

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษาความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการ
สาธารณะ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะ
ในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา เนื่องจากเห็นว่าหน่วยราชการในระดับอำเภอ เป็น
หน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด และอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชาเป็นพื้นที่
ที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยราชการ
เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ เป็นสิ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกว่าทางราชการทอดทิ้งราษฎรหรือ
ไม่ ความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนใน
พื้นที่ว่ามีความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการศึกษานี้ได้
มุ่งเน้นที่ประการหลัง เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย-
กัมพูชา มีความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะเป็นอย่างไร โดยศึกษาถึงความ
สามารถในการขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไปและความสามารถในการ
ขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง 3 หน่วยงานคือ สำนัก
ทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และโรงพยาบาล และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มี
อิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนเพื่อที่จะหาทางส่งเสริม
ให้มีความสามารถมากขึ้น

ในการศึกษาได้กำหนดให้ความสามารถเกี่ยวกับระบบราชการ (Bureaucratic
Competence) เป็นเครื่องวัดความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ ซึ่งจากการ
ทบทวนผลงานวิจัยที่ผ่านมา ความสามารถเกี่ยวกับระบบราชการ หมายถึง "ระดับซึ่ง
ประชาชนมีทัศนคติ ความรู้ และพฤติกรรมที่จำเป็นและเหมาะสมกับธรรมเนียมปฏิบัติของ
ทางราชการในการติดต่อราชการเพื่อขอรับบริการสาธารณะ" ความสามารถเกี่ยวกับระบบ

ราชการมี องค์ประกอบ 3 ประการคือ ความสามารถทางทัศนคติ ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกพอใจ และความเชื่อในความยุติธรรม ความสามารถด้านความรู้เกี่ยวกับระบบราชการ และความสามารถทางด้านพฤติกรรม สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถเกี่ยวกับระบบราชการ จากการทบทวน ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจที่คาดว่าจะมีอิทธิพลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ หลัก ภาค เศรษฐกิจที่ประกอบอาชีพหลัก ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเข้าอยู่อาศัย ภาษาท้องถิ่น และเป็นสมาชิกกลุ่มที่มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการ สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการที่คาดว่าจะมีอิทธิพลได้แก่ จำนวนครั้งหรือความถี่ในการไปติดต่อราชการ ประสบการณ์ที่เคยได้รับการติดต่อ ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการ และประเภทองค์การ และเพื่อเป็นการทดสอบว่าปัจจัยดังกล่าว มีอิทธิพลต่อความสามารถเกี่ยวกับระบบราชการหรือไม่ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานหลักไว้ 3 ประการ ดังต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะกับหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง คือ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอ โรงพยาบาล อำเภอ และสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้าน เศรษฐกิจและสังคมของประชาชนมีอิทธิพลต่อความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา กล่าวคือ ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ที่มีปัจจัยด้าน เศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกัน มีความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการติดต่อราชการ เพื่อขอรับบริการสาธารณะซึ่งประชาชนประสบมาในอดีต มีอิทธิพลต่อความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา กล่าวคือ ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ที่ประสบกับสถานการณ์ในการติดต่อราชการในอดีตแตกต่างกัน มีความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะแตกต่างกัน

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ประชาชนที่เป็นตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า ในสภาพปัจจุบันประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ส่วนใหญ่มีความสามารถทางทัศนคติอยู่ในระดับต่ำ ขาดความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือน ขาดความสามารถวิพากษ์วิจารณ์การให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ และมีความเชื่อว่าการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ มีความไม่ยุติธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการขาดความสามารถที่จะทำให้ระบบราชการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม มีความสามารถทางด้านความรู้หรือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการน้อย ความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นไปในลักษณะกว้าง ๆ และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของตนเองและระเบียบทางราชการที่จำเป็น ซึ่งควรมีให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีขอบ เช่น ค่าธรรมเนียมในการประกันตัวผู้ต้องหา การขอแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร เป็นต้น นอกจากนี้ มีความสามารถทางพฤติกรรม เป็นไปในทางที่เหมาะสมกับระเบียบราชการมากกว่าไม่เหมาะสม ซึ่งถ้าช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการมีลักษณะเปิดกว้าง สำหรับประชาชนทุกคนแล้ว ประชาชนส่วนใหญ่คงเลือกที่จะใช้ช่องทางนี้เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อได้รับความไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรม

ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นค่อนข้างจะสอดคล้องกับความคิดเห็นของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ซึ่งเห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มักไม่ค่อยทราบว่า คนจะปฏิบัติตัวอย่างใดในการติดต่อราชการ ไม่ค่อยสนใจจะเบี่ยงกฎเกณฑ์จะให้ความสนใจก็ต่อเมื่อมีสาเหตุจำเป็น ไม่ค่อยจะแสดงความคิดเห็นหรือวิพากษ์วิจารณ์การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบโดยตรง และมีประชาชนจำนวนน้อยเท่านั้นที่แก้ไขปัญหาเมื่อได้รับความไม่สะดวกโดยอ้างความจำเป็นส่วนตัว อ้างสิทธิพิเศษ ใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ประชากรตัวอย่าง ยังชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตอำเภอชายแดน

ไทย - กัมพูชา ผลการศึกษาจึง เป็นสิ่งที่สนับสนุนผลการวิจัยที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาค้างนี้ถ้าถือว่าความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของ ความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ เช่นเดียวกับการศึกษาของ แคนเนท และ ฮาร์ทแมน จะพบว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอ รับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ที่ชัดเจนที่สุด คือ ภาคเศรษฐกิจที่ประกอบอาชีพหลัก การศึกษา ภาษาท้องถิ่น การเป็นสมาชิกกลุ่มและ สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคม สำหรับปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการที่ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนใน เขตอำเภอชาย แดนไทย-กัมพูชา ที่ชัดเจนที่สุดคือ ประเภทของการและลักษณะการไปติดต่อขอรับ บริการ ทั้งนี้ความถี่หรือจำนวนครั้งในการไปติดต่อราชการ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพล แต่ไม่ชัดเจน เท่ากับสองปัจจัยที่กล่าวมาแต่ก็ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

ผลการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้าน เศรษฐกิจและสังคม ได้ชี้ให้เห็นว่า ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ที่ประกอบอาชีพหลักในภาค เศรษฐกิจ ต่างกัน การศึกษา ภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูดในชีวิตประจำวันและสถานภาพทาง เศรษฐกิจและ สังคมต่างกัน เป็นสมาชิกกลุ่มที่มีโครงสร้างเป็นทางการ มีความสามารถในการขอรับ บริการสาธารณะแตกต่างกัน โดยประชาชนที่จัดอยู่ในภาคเศรษฐกิจที่มีใช้ภาครัฐบาล มีการศึกษาค่ำ พูดภาษาเขมร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ และไม่ได้เป็นหรือ ไม่เคยเป็นสมาชิกกลุ่มที่มีโครงสร้างเป็นทางการ มีความสามารถในการขอรับบริการ สาธารณะต่ำกว่าประชาชนที่อยู่ในภาคเศรษฐกิจภาครัฐบาล มีการศึกษาสูง พูดภาษา ลาวหรือภาษาอื่น ๆ สถานภาพด้านเศรษฐกิจและสังคมสูง และเป็นสมาชิกกลุ่มที่มี โครงสร้าง เป็นทางการ ผลการศึกษาดังกล่าวนี้อสอดคล้องกับความคิดเห็นของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ซึ่งเห็นว่า ประชาชนที่มี ฐานะยากจนไม่ค่อยอยากติดต่อราชการกับ เจ้าหน้าที่โดยตรง และประชาชนที่พูดภาษา เขมรมีความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะต่ำกว่าประชาชนที่พูดภาษาลาว

ส่วนปัจจัยประเภทขององค์การซึ่งเป็นปัจจัยสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ ปัจจัยหนึ่งนั้น จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย-

กัมพูชา มีความสามารถในการขอรับบริการสาธารณสุขน้อยที่สุด ในการติดต่อขอรับบริการจากสถานีดำรงจตุรอำเภอบน ซึ่งมิได้มีลักษณะเป็นองค์การเพื่อสวัสดิภาพสาธารณสุขที่ชัดเจนมากที่สุด รองลงมา เป็นสำนักทะเบียนอำเภอบน และโรงพยาบาลคามลาคัม

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 4 ประการ ต่อหน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอบนชายแดนไทย-กัมพูชา ในการที่จะส่งเสริมและพัฒนาความสามารถในการขอรับบริการสาธารณสุขของประชาชนให้มีมากขึ้น

1. หน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอบนชายแดนไทย-กัมพูชา ที่มีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสนาม ซึ่งเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งสัมพันธ์กับประชาชนมากที่สุด ควรกำหนดเป็นนโยบายให้ชัดเจนว่า การจัดทำกิจกรรมหรือการส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มต่าง ๆ ขึ้นมาในตำบล หมู่บ้าน จะต้องพยายามกระตุ้นให้ประชาชนที่มีฐานะยากจน เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกกลุ่มให้มากที่สุด เพราะโดยสภาพปกติ ประชาชนที่ยากจนหรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ ต้องดิ้นรน ขวนขวายทำมาหากินจนไม่มีเวลาว่างพอที่จะเข้าร่วมกิจกรรมของหมู่บ้านได้ ส่วนใหญ่จะมีแต่กลุ่มผู้นำท้องถิ่นหรือผู้มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูงเท่านั้น ที่มีความพร้อมสูงกว่าประชาชนในท้องถิ่น ในการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกกลุ่มตามแผนงานและโครงการที่หน่วยงานต่าง ๆ รับผิดชอบอยู่ ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในสนาม จึงจำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มที่มีสถานภาพเศรษฐกิจและสังคมสูงเท่านั้น ความจำเป็นที่จะต้องระดมประชาชนที่ยากจน เข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกกลุ่มที่มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการ ก็เพื่อให้ประชาชนกลุ่มนี้ได้มีโอกาสเรียนรู้ถึงธรรมเนียมปฏิบัติของหน่วยราชการและส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ

2. ปัญหาเรื่องภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูดในชีวิตประจำวัน เป็นสิ่งที่หน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอบนชายแดนไทย-กัมพูชา ไม่ควรละเลยและคิดว่าเป็นหน้าที่ของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่ควรพูดภาษาไทยภาคกลางกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งถ้าเป็นเช่นนี้จะทำให้กลุ่มประชาชนที่พูดภาษาท้องถิ่น ซึ่งมีสำเนียงภาษาแตกต่างจากภาษาไทยภาคกลางอย่างมาก เช่น ภาษาเขมร เกิดความรู้สึกไม่แน่ใจและไม่อยากมาติดต่อ

กับหน่วยราชการ เพราะพูดภาษาไทยภาคกลางไม่เป็นหรือไม่ชัด

ภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูดในชีวิตประจำวัน นอกจากจะมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของสำเนียงภาษาแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับเรื่องของวัฒนธรรมด้วย หน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา จึงควรจัดให้มีการอบรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ซึ่งมิใช่คนในท้องถิ่น ให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมของประชาชนที่พูดภาษาท้องถิ่นต่าง ๆ และเรียนรู้คำภาษาท้องถิ่น เท่าที่จำเป็น เพื่อความสะดวกในการให้บริการประชาชนและประชาชนที่พูดภาษาท้องถิ่นก็จะมีความรู้สึกว่า เมื่อไปติดต่อราชการ การแสดงความรู้สึกหรือความต้องการต่าง ๆ ออกมานั้น เจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการจะมีความเข้าใจตามที่หวังไว้จริง ๆ

๓. หน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ควรให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องการประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ควรจะมีเป้าหมายที่สำคัญ 2 ประการคือ มุ่งสร้างภาพพจน์การบริการที่ยุติธรรมของหน่วยราชการ และมุ่งให้ประชาชนเกิดความรู้สึกความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการให้ดียิ่งขึ้น

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา เท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันจะเน้นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับคำชี้แจงที่จำเป็นและเป็นครั้งคราว เช่น การรณรงค์การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภาวะฝนแล้ง โดยการสร้างงานในชนบท เป็นต้น และส่วนใหญ่จะประชาสัมพันธ์โดยผ่านกำนันผู้ใหญ่บ้านในการประชุมประจำเดือน ส่วนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการที่เป็นรายละเอียด ซึ่งมีความจำเป็น มักจะใช้วิธีแจก เอกสารให้กำนันผู้ใหญ่บ้าน และประชาสัมพันธ์ผ่านประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานทั้งด้านป้ายประกาศและชี้แจงโดยตรง ซึ่งการประชาสัมพันธ์ตามวิธีการที่กล่าวมานี้แม้ว่าจะ เป็นวิธีการที่ประหยัดค่าใช้จ่ายแต่ก็ยังไม่ดีพอ

การประชาสัมพันธ์เพื่อบรรจุเป้าหมายที่สำคัญดังกล่าวข้างต้น ควรดำเนินการเพิ่มเติมใน 2 ลักษณะ คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ณ สำนักงานให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ในฐานะ เป็นกิจกรรมหนึ่งของงานชุมชนสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ในลักษณะแรกที่ควรทำก็คือ การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ซึ่งมีมนุษยสัมพันธ์ดี และไม่จำเป็นต้องมีคนเดียวอาจมีหลายคน และจัดเวรสลับเปลี่ยนกันไป เช่นเดียวกับการจัดเวรบริการประชาชน ตามนโยบายของกรมการปกครอง แต่จะให้ความสำคัญในด้านการปฏิบัติมากกว่าทางด้านเอกสาร ซึ่งมีส่วนสร้างความยุ่งยากและเสียเวลาในการปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ดังกล่าวจะทำหน้าที่รับฟัง เรื่องหรือปัญหาที่ประชาชนมาติดต่อ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับหน่วยงานที่จะไปติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนการสนทนาและสร้างความ เป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สำหรับการประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่สองนั้น ก่อนจัดทำกิจกรรมจะต้องมีพื้นฐานแนวความคิดเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ เสียก่อน

งานชุมชนสัมพันธ์ เป็นการดำเนินการเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยราชการกับชุมชน ซึ่งมีความหมายที่กว้างไกลกว่าการประชาสัมพันธ์ที่เน้นในด้านการสร้างความประทับใจแก่ประชาชน โดยเน้นที่ "ภาพพจน์" มากกว่า "ของจริง" ดังนั้นการที่หน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา จะต้องให้ความสำคัญต่องานชุมชนสัมพันธ์ก็ย่อมหมายถึงว่า นอกจากจะต้องดำเนินการเพื่อบรรจุเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ 2 ประการดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะต้องบรรจุเป้าหมายของการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนด้วย

การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน จะต้องปฏิบัติโดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าหน่วยราชการต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่อยู่ในเขตบริการ หรือ "รับใช้" ประชาชนของหน่วยราชการ หน่วยราชการที่มีลักษณะของการมีอำนาจบังคับให้ตัวเอง เช่น สถานีตำรวจภูธรจะต้องทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามีใช้เป็นหน่วย

งานที่ทำหน้าที่รักษากฎหมาย หรือคอยออกคำสั่งบังคับแก่ประชาชน ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยราชการกับชุมชนที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือนั้น มิใช่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยประชาสัมพันธ์เท่านั้น แต่เป็นความสัมพันธ์กับทุกหน่วยงาน รวมไปถึงนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ของหน่วยราชการในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ซึ่งถ้าการดำเนินการสามารถบรรลุถึงเป้าหมายนี้ได้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อหน่วยราชการและประชาชนในแง่ของการเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะงานชุมชนสัมพันธ์จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการเสริมสร้างความสามารถทางทัศนคติ ลดช่องว่างระหว่างข้าราชการกับประชาชน ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อข้าราชการในฐานะเจ้าขุนมูลนายจะลดลงอย่างมากและก็จะส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้นในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการ

เพื่อบรรลุตามเป้าหมายของงานชุมชนสัมพันธ์ หน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา จะต้องดำเนินกิจกรรม 3 ประการ คือ การประชาสัมพันธ์ การบริการประชาชนและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน กิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์และการบริการประชาชน เป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติได้ทั้งที่สำนักงานให้บริการและในชุมชนโดยการจัดหน่วยเคลื่อนที่ ส่วนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนก็ได้แก่การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ซึ่งต้องเป็นการปฏิบัติในงานในชุมชนเป็นหลัก ดังนั้นการจัดหน่วยเคลื่อนที่ออกไปบริการประชาชน ซึ่งกระทำอยู่ในปัจจุบัน เช่น การออกอำเภอเคลื่อนที่ ควรมีการปรับปรุงให้กิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความครอบคลุมกิจกรรมทั้ง 3 ประการของงานชุมชนสัมพันธ์ เพื่อให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ การออกไปบริการประชาชนตามหน้าที่ของหน่วยราชการเพียงอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ อำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา จึงควรมีการประสานงานกันในการขยายขอบเขตของกิจกรรมออกไปถึงการให้ความรู้ต่าง ๆ แก่ประชาชนทั้งระเบียบการขอรับบริการและส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต

อย่างไรก็ตาม เป้าหมายของงานชุมชนสัมพันธ์จะสำเร็จลงด้วยดีมิใช่เพราะ

การดำเนินงานของหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์เพียงด้านเดียวเท่านั้น แต่ต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างมีจิตสำนึกในการรับใช้ประชาชนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกส่วนไม่ว่าจะในขณะที่ยังปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยเคลื่อนที่หรือปฏิบัติงาน ณ สำนักงานให้บริการผู้บริหารของหน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา จึงมีหน้าที่สำคัญในการปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการเห็นศักดิ์ศรีของประชาชน มีศรัทธา ไว้วางใจ และเป็นการรับใช้ประชาชนมากกว่า การวางตัวเป็นเจ้านาย

4. ควรปรับปรุงระเบียบปฏิบัติในการให้บริการประชาชนที่มีขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยากและไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชนให้เกิดความคล่องตัวขึ้นและเกิดความรวดเร็วในการให้บริการและขอรับบริการ กิจกรรมบางอย่างควรสามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นทุกขั้นตอนในระดับตำบลหมู่บ้าน เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย เป็นต้น นั่นคือ ผู้แจ้งควรจะสามารถรับสูติบัตรหรือมรณบัตรได้ที่กำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน โดยไม่จำเป็นต้องมาติดต่อที่อำเภออีกครั้งหนึ่งไม่ว่าจะเป็นผู้แจ้งเองหรือกำนันผู้ใหญ่บ้าน แต่การแก้ไขปรับปรุงในลักษณะนี้ต้องกระทำ โดยการมอบอำนาจไปให้ตำบลหมู่บ้าน ซึ่งเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของกำนันผู้ใหญ่บ้านว่าจะสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้แทนของหน่วยราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและซื่อสัตย์สุจริต การบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ถ้าสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นเป็นส่วนใหญ่ที่ระดับตำบลหมู่บ้าน นอกจากจะก่อให้เกิดความรวดเร็วและไม่เสียเวลาในการประกอบอาชีพของประชาชนแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่ากิจกรรมด้านการบริการสาธารณะไม่ใช่เป็นเรื่องยุ่งยาก เกิดที่จะเข้าใจและปฏิบัติไม่ใช่เรื่องที่ข้าราชการเท่านั้นที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้ กำนันผู้ใหญ่ซึ่งก็มีความรู้ใกล้เคียงกับตนเองก็ยังสามารถทำหน้าที่ให้บริการได้ ความเชื่อมั่นตนเองในการติดต่อกับข้าราชการก็จะมีมากขึ้น พร้อมกับการลดกระแสของความรู้สึกว่าข้าราชการเป็นเจ้านายประชาชน ซึ่งก็จะมีส่วนในการพัฒนาขีดความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าถ้ามีการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างจริงจังก็จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการเพิ่มขีดความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา ซึ่งย่อมจะส่งผลที่มีค่าต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยราชการ การพัฒนาและการรักษาความมั่นคงของประเทศ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย