

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนด เป้าหมายที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรใน เขต
อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ที่เป็นตัวอย่างจำนวน 300 ราย แต่เนื่องจากได้
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยออกไปสัมภาษณ์ชาวบ้านในช่วงระยะเวลาเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน
2531 ซึ่งเป็นช่วงหลังการทำนา ชาวบ้านจำนวนหนึ่งมักจะอพยพไปทำงานต่างถิ่น เป็น
การชั่วคราว และจะกลับมาเกี่ยวข้าวในช่วงเดือนธันวาคม - มกราคม การเก็บรวบรวม
ข้อมูลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ครบทั้ง 300 ราย โดยเก็บได้จำนวน 244 ราย
หรือคิดเป็นร้อยละ 81.33 ชาวบ้านอีกจำนวน 56 ราย ที่ไม่สามารถไปสัมภาษณ์ได้
เนื่องจากไปทำงานต่างถิ่นและยังไม่กลับมา จำนวน 37 ราย เสียชีวิต 3 ราย ไปรับ
ราชการทหาร 3 ราย และที่เหลืออีก 13 ราย มีสาเหตุอื่น ๆ เช่น ไปบวช ย้ายบ้าน
ชราภาพมาก ไปงานบุญญาติที่จังหวัดไกล ฯลฯ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะสามารถสัมภาษณ์
ตัวอย่างได้ถึงร้อยละ 81.33 แต่การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ประการแรก
แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในส่วนที่เกี่ยวกับการวัดความรู้ความเข้าใจระเบียบการบริการของหน่วย
ราชการต่าง ๆ วัดด้วยคำถามเพียง 2-7 ข้อ ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมประเด็นที่ควรวัดทั้ง
หมด ประการที่สอง ผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละรายมีพื้นฐานความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและสภาพจิตใจขณะ
ที่ถูกสัมภาษณ์แตกต่างกัน ซึ่งย่อมมีผลกระทบต่อค่าให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยพยายามแก้ปัญหาด้วย
การสัมภาษณ์เพียงคนเดียว และขณะสัมภาษณ์ก็ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความยืดหยุ่นตาม
สถานการณ์ แต่ก็ไม่อาจแก้ปัญหานี้ได้ทั้งหมด ประการที่สาม ความพยายามที่จะเน้นการ
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ทำให้ละเลยข้อเท็จจริงที่ว่า ประสบการณ์
ที่ได้รับจากอำเภออื่น ๆ ก็อาจมีผลเช่นกัน ซึ่งในกรณีนี้แบบสัมภาษณ์ไม่ได้ครอบคลุมถึง
ประการสุดท้าย ชีวิตของชาวบ้านส่วนใหญ่ในช่วงเวลากลางวันจะอยู่ในไร่นาและจะกลับบ้าน
เมื่อพลบค่ำ ผู้วิจัยสามารถไปสัมภาษณ์ชาวบ้านส่วนหนึ่งที่ไร่นา แต่ชาวบ้านบางส่วนต้องไป
สัมภาษณ์ที่บ้านในเวลาค่ำ ซึ่งทำให้ต้องใช้เวลาน้อยลงในการสัมภาษณ์ และข้อมูลที่จะได้
จากการสังเกตก็น้อยลงเช่นกัน

ในการเสนอผลการวิจัยจะครอบคลุมถึงหัวข้อต่อไปนี้คือ (1) หน้าที่ความรับผิดชอบและบริการที่ให้แก่ประชาชนของหน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ (2) การร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความ เป็นธรรมหรือไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะ (3) การจัดอัตรากำลังของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ (4) สภาพทางกายภาพของการจัดสถานที่บริการประชาชนของหน่วยราชการพลเรือน (5) ความคิดเห็นของข้าราชการและเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริการประชาชน และการปฏิบัติงานในพื้นที่อำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา (6) ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของประชาชน (7) สถานการณ์ในการติดต่อราชการของประชาชน (8) สภาพปัจจุบันของความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชน (9) ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชน (10) ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการติดต่อราชการกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชน.

หน้าที่ความรับผิดชอบและบริการที่ให้แก่ประชาชนของหน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 กำหนดให้อำเภอเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาครองจากจังหวัด มีนายอำเภอ เป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการในอำเภอ และรับผิดชอบงานบริหารราชการของอำเภอ การแบ่งส่วนราชการของอำเภอจะประกอบด้วย (1) สำนักงานอำเภอ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอนั้น ๆ และ (2) ส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้นในอำเภอนั้นมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ อำเภอบ้านกรวดก็เช่นเดียวกันกับอำเภออื่น ๆ กล่าวคือ จะมีส่วนราชการต่าง ๆ จำนวนมากซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ตั้งขึ้นโดยอาศัยพระราชกฤษฎีกาหรือมติคณะรัฐมนตรี² ส่วนราชการ

¹ "ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218," ราชกิจจานุเบกษา 89 ตอนที่ 145 (29 กันยายน 2515), ฉบับพิเศษ หน้า 92.

² ที่ทำการประชาสงเคราะห์อำเภอ ตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2523.

เหล่านี้จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และบริการที่ให้แก่ประชาชนต่าง ๆ กันไป และมีหัวหน้าส่วนราชการนั้นเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการในส่วนราชการ โดยมีศูนย์รวมการบริหารราชการและบริการประชาชนอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด ส่วนราชการที่จัดเป็น

3

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีดังนี้ คือ

- (1) ที่ทำการปกครองอำเภอ
- (2) สำนักงานสรรพากรอำเภอ
- (3) ที่ทำการพัฒนาชุมชนอำเภอ
- (4) ที่ทำการประชาสัมพันธ์อำเภอ
- (5) สำนักงานสัสดีอำเภอ
- (6) สำนักงานที่ดินอำเภอ
- (7) สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ
- (8) สำนักงานป่าไม้อำเภอ
- (9) สำนักงานสรรพสามิตอำเภอ
- (10) สำนักงานสหกรณ์อำเภอ
- (11) สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ
- (12) สำนักงานเกษตรอำเภอ
- (13) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
- (14) สถานีตำรวจภูธรอำเภอ
- (15) โรงพยาบาลบ้านกรวด

การอธิบายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและบริการที่ให้แก่ประชาชนของส่วนราชการเหล่านี้จะแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ (1) ที่ทำการปกครอง ซึ่งเน้นการอธิบายฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน (2) สถานีตำรวจภูธรอำเภอ (3) โรงพยาบาลบ้านกรวด และ (4) หน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ซึ่งจะอธิบายเพียงโดยย่อเท่านั้น

3

นิคมสร้างตนเองบ้านกรวด และสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอบ้านกรวด
จัดเป็นราชการบริหารส่วนกลาง

1. ที่ทำการปกครองอำเภอ ตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0405/ว 336

ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2527 ได้ประกาศให้แบ่งส่วนราชการของที่ทำการปกครองอำเภอ และกิ่งอำเภอออกเป็นสำนักงานอำเภอและฝ่าย 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายปกครองและพัฒนา ฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายกิจการพิเศษ ทั้ง 3 ฝ่ายมีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ฝ่ายปกครองและพัฒนา แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานปกครอง งานพัฒนาท้องถิ่น และงานการเงินและบัญชี โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1.1.1 งานปกครอง มีหน้าที่เกี่ยวกับบริหารบุคคลของข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เกี่ยวกับการปกครองท้องที่ การเลือกตั้ง การดำเนินการเกี่ยวกับอาวุธปืน และเครื่องกระสุน การสืบสวนคดีอาญา การควบคุมดูแลหน่วยปกครองท้องที่และการดำเนินการตามกฎหมายสถานบริการ

1.1.2 งานพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับการทะนุบำรุงท้องที่ การพัฒนาท้องที่ การประสานงานพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดและสภาตำบล

1.1.3 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การงบประมาณ และการพัสดุของอำเภอ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามกฎหมาย และระเบียบว่าด้วยการเงิน ๗ และเงินสาธารณประโยชน์ สาธารณกุศล สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการ กรมการปกครอง และการเงินอื่นตามนโยบายของทางราชการ

1.2 ฝ่ายทะเบียนและบัตร แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1.2.1 งานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับการจดทะเบียน การแก้ไขเปลี่ยนแปลง การยกเลิก หรือการดำเนินการอื่นใด เกี่ยวกับการทะเบียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครองทุกประเภท เว้นการทะเบียนราษฎร

1.2.2 งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร ระเบียบสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร ประกาศกระทรวงมหาดไทยและกฎกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 งานบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่ดำเนินการตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

1.3 ฝ่ายกิจการพิเศษ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 2 งาน คือ งานป้องกันและงานส่งเสริมการปกครอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.3.1 งานป้องกัน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับกิจการอาสารักษาดินแดน การป้องกันฝ่ายพลเรือน การราชการชายแดน การราชการทหาร การข่าวและราชการลับ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และการดำเนินการเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร

1.3.2 งานส่งเสริมการปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการกับมวลชน การให้การศึกษอบรมทางการเมือง การปกครอง การปฏิบัติการจิตวิทยา และการดำเนินการเกี่ยวกับหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง (หมู่บ้าน อพป.) และหมู่บ้านป้องกันตนเองชายแดนไทย - กัมพูชา (หมู่บ้าน ปชด.)

ถ้าพิจารณาในแง่ของการให้บริการประชาชน ณ สำนักงานแล้วกล่าวได้ว่างานของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน เป็นหัวใจของอำเภอทุกอำเภอ เพราะเป็นงานบริการประชาชนที่มีประชาชนติดต่อขอรับบริการมากที่สุด เมื่อเทียบกับงานบริการประชาชนอื่น ๆ ในที่ว่าการอำเภอ สำหรับอำเภอบ้านกรวดนั้น เพื่อดำเนินการตามระเบียบสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง พ.ศ. 2528 ได้มีการจัดตั้งสำนักทะเบียนอำเภอขึ้น เป็นสำนักงานอยู่ในฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน มีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และปลัดอำเภอทุกคนเป็นผู้ช่วยนายทะเบียน นอกเหนือจากตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน ซึ่งเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนอยู่แล้ว สำนักทะเบียนอำเภอมิหน้าที่จัดทำทะเบียนราษฎรและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอบ้านกรวด และเป็นสำนักทะเบียนในเขตปฏิบัติการ ตั้งแต่ พ.ศ. 2528 โดยสำนักงานกลางทะเบียนราษฎรได้ดำเนินการถ่ายทะเบียนบ้านเพื่อนำไปบันทึกข้อมูล และจัดทำทะเบียนราษฎรไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์เสร็จสิ้นแล้ว

งานบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 งานนั้น แต่ละงานมีกิจกรรมบริการประชาชนโดยละเอียด ความตารางที่ 5

ตารางที่ 5 กิจกรรมบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน

งาน	กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	หมายเหตุ
1. งานทะเบียนทั่วไป	1.1 การทะเบียนครอบครัว 1.2 การทะเบียนชื่อสกุล 1.3 การทะเบียนพินัยกรรม	1.1.1 ทะเบียนสมรส 1.1.2 ทะเบียนการหย่า 1.1.3 ทะเบียนการรับรองบุตร 1.1.4 ทะเบียนการรับรองบุตร บุญธรรม 1.1.5 ทะเบียนเลิกการรับรอง บุตรบุญธรรม 1.1.6 ทะเบียนฐานะแห่ง ครอบครัว 1.1.7 ทะเบียนฐานะภรรยา 1.2.1 การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อรอง และการร่วมใช้ชื่อสกุล 1.2.2 การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล หรือขอตั้งชื่อสกุลใหม่ 1.2.3 การขอใช้ราชทินนาม เป็นชื่อสกุล 1.3.1 พินัยกรรมแบบเอกสาร ฝ่ายเมือง 1.3.2 พินัยกรรมแบบทำเป็น เอกสารลับ 1.3.3 พินัยกรรมแบบทำด้วยวาจา (ไม่สามารถทำคามแบบได้)	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

งาน	กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	หมายเหตุ
	1.4 การทะเบียนมูลนิธิ	1.4.1 การขอจดทะเบียนมูลนิธิ	
		ให้มีสภาพ เป็นนิติบุคคล	
	1.5 การทะเบียนสัจวัตพาทนะ	1.5.1 การจดทะเบียนทำตัว รูปพรรณสัจวัตพาทนะ	
		1.5.2 การโอนกรรมสิทธิ์และ จำนวนสัจวัตพาทนะ	
		1.5.3 การย้ายและจำหน่าย ทะเบียนสัจวัตพาทนะ	
	1.6 การทะเบียนเกาะ	1.6.1 การทำทะเบียนเกาะ	
	1.7 การทะเบียนมัสยิด อิสลาม	1.7.1 การจดทะเบียนมัสยิด เป็นนิติบุคคล	
	1.8 การทะเบียนศาลเจ้า	1.8.1 การขอตั้งศาลเจ้า	
		1.8.2 การทำทะเบียนศาลเจ้า	
	1.9 การทะเบียนสุสาน และฌาปนสถาน	1.9.1 การอนุญาตตั้งสุสานและ ฌาปนสถาน เอกชนหรือ สาธารณะ	
	1.10 การทะเบียนน้ำมัน เชื้อเพลิง	1.10.1 การอนุญาตเก็บน้ำมัน เชื้อเพลิงและมีไว้เพื่อ จำหน่ายชาย	
	1.11 การทะเบียนนิติกรรม	1.11.1 การทำและจดทะเบียน นิติกรรมสังหาริมทรัพย์ บางประเภท เฉพาะการ ซื้อขาย การขายฝาก การให้และการจำนอง	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

งาน	กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	หมายเหตุ
2. งานทะเบียน ราษฎร	1.12 การทะเบียนพาณิชย์	1.12.1 การจดทะเบียนพาณิชย์	
		1.12.2 การจดทะเบียน เปลี่ยน	
		แปลงรายการ	
		1.12.3 การจดทะเบียน เลิกประกอบ	
		พาณิชย์กิจ	
	2.1 การแจ้งเกิด	2.1.1 การแจ้งเกิดตามกำหนด	
		2.1.2 การแจ้งเกิด เกินกำหนด	
	2.2 การแจ้งตาย	2.2.1 การแจ้งตายตามกำหนด	
		2.2.2 การแจ้งตายเกินกำหนด	
	2.3 การแจ้งย้ายที่อยู่	2.3.1 การแจ้งย้าย เข้าในบ้าน	
		2.3.2 การแจ้งย้ายออกจากบ้าน	
	2.4 การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน	2.4.1 การแจ้งการสร้างบ้านใหม่	
		และขอให้กำหนดหมายเลข	
		ประจำบ้าน	
		2.4.2 การแจ้งการรื้อถอนบ้าน	
2.5 การแก้ไขรายการ	2.5.1 การแก้ไขเปลี่ยนแปลง		
เอกสาร	เล็กน้อย		
	2.5.2 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดย		
	มีเอกสารทางราชการ		
	มาแสดง		
	2.5.3 การแก้ไขเปลี่ยนแปลง		
	โดยไม่มีเอกสารทางราชการ		
	มาแสดง		

ตารางที่ 5 (ต่อ)

งาน	กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	หมายเหตุ
	2.6 การขอเพิ่มชื่อของบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน	2.5.4 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงในช่องสัญชาติ 2.6.1 การขอเพิ่มชื่อบุคคลสัญชาติไทย ที่เกิดก่อน 1 มิ.ย. พ.ศ.2499 และไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เพราะตกสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร พ.ศ.2499 2.6.2 การขอเพิ่มชื่อบุคคลต่างด้าว 2.6.3 การขอเพิ่มชื่อเนื่องจากกรณีอื่น ๆ	
3. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	3.1 การทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	3.1.1 การขอมีบัตร 3.1.2 การขอมีบัตรใหม่ 3.1.3 การขอเปลี่ยนบัตร	

ศูนย์วิทยทรัพยากร

ในบรรดากิจกรรมบริการประชาชนต่าง ๆ ของฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครอง อำเภอบ้านกรวด กล่าวได้ว่า งานทะเบียนราษฎรเป็นงานซึ่งมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานมากที่สุด รองลงมาเป็นงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัวตามลำดับ แต่ละกิจกรรมย่อย ไม่ว่าจะเป็นงานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร หรืองานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จะมีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการขอรับบริการ หลักฐานหรือเอกสารที่ประชาชนต้องนำมาติดต่อขอรับบริการลดจนค่าธรรมเนียมที่ต้องเสียกำหนดไว้ ซึ่งไม่สามารถรวบรวมมาเสนอได้ทั้งหมดในที่นี้ แต่จะ

เลือกนำมาเสนอ เฉพาะงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และ
งานทะเบียนทั่วไป เฉพาะที่เกี่ยวกับการทะเบียนครอบครัว (ทะเบียนการสมรส) ซึ่ง
เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนมากที่สุด โดยสรุปตามตารางที่ 6



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว
(เฉพาะทะเบียนสมรส)

ลำดับ	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
1.	การแจ้งเกิด (ตามกำหนด)	<p>1.1 เกิดในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด นอกบ้านมารดาเป็นผู้มีหน้าที่แจ้ง</p> <p>1.2 แจ้งต่อผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน (ผู้ใหญ่บ้าน) ในหมู่บ้าน หรือนายทะเบียนตำบล (ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบประจำตำบล) ณ ที่ว่าการอำเภอ (กรณีเด็กเกิดนอกเขตเทศบาล)</p> <p>1.3 แจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น ณ สำนักทะเบียนเขต สำนักงานเทศบาล หรือศาลาว่าการเมืองพัทยา (กรณีเด็กเกิดในเขตกรุงเทพมหานคร หรือ เมืองพัทยาแล้วแต่กรณี)</p> <p>1.4 เด็กเกิดใหม่ต้องแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด มิฉะนั้นจะมีความผิดตามกฎหมาย (ถูกปรับไม่เกิน 200 บาท)</p>	<p>1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวอื่น ๆ ของผู้แจ้ง และของบิดา มารดา ของเด็กที่เกิด</p> <p>2) หนังสือรับรองการเกิดของผู้ทำคลอด กรณีเด็กเกิดที่โรงพยาบาล หรือสถานอนามัย</p> <p>3) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน กรณีเจ้าบ้านหรือมารดาแล้วแต่กรณี ไม่ไปแจ้งเกิดด้วยตนเอง</p>		<p>1. กรณีแจ้งเกิดเกินกำหนดให้แจ้งต่อนายทะเบียนตำบล หรือนายทะเบียนท้องถิ่นเท่านั้น</p> <p>2. การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ต้องเตรียมเอกสาร และพยานบุคคลเพิ่มเติม พยานเอกสารได้แก่ หนังสือรับรองการเกิดทะเบียนนักเรียน (ถ้ามี) เป็นต้น พยานบุคคลได้แก่ บิดา มารดา ผู้ทำคลอด เจ้าของสถานที่เด็กเกิด กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้เห็นการเกิดอื่น ๆ ญาติพี่น้อง เป็นต้น</p> <p>3. หลังจากแจ้งเกิดเจ้าหน้าที่จะออกใบสูติบัตรให้ ถ้าเป็นการแจ้งเกิดของเด็กเกิดในท้องที่ เจ้าหน้าที่</p>

ตารางที่ 6 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว

(เฉพาะทะเบียนสมรส)

ดับ	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
๒.	การแจ้งตาย (ตามกำหนด)	<p>1.5 เมื่อแจ้งเกิดต้องตั้งชื่อเด็กไปให้พร้อม</p> <p>1.6 ต้องทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเด็กที่เกิด มารดา บิดา ของเด็ก</p> <p>2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านหรือผู้พบเห็น หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่แจ้ง ถ้าคนตายนอกบ้านให้บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ มีหน้าที่แจ้ง</p> <p>2.2 แจ้งต่อบุคคลและสถานที่เช่นเดียวกับการแจ้งเกิด</p> <p>2.3 เมื่อมีคนตายต้องแจ้งการตายต่อนายทะเบียนภายใน 24 ชั่วโมง มิฉะนั้นจะมีความผิดตามกฎหมาย (ถูกปรับไม่เกิน 200 บาท)</p> <p>2.4 ต้องทราบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตาย สาเหตุการตาย สถานที่ตาย มารดา บิดา และการจัดการศพของผู้ตาย</p>	<p>1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวอื่น ๆ ของผู้แจ้ง และของผู้ตาย (ถ้ามี)</p> <p>2) หนังสือรับรองการตายกรณีที่ตายโรงพยาบาลหรือสถานอนามัย</p> <p>3) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน กรณีเจ้าบ้านไม่มาแจ้งการตายด้วยตนเอง</p>		<p>จะเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน</p> <p>1. กรณีแจ้งตายเกินกำหนดให้แจ้งต่อนายทะเบียนตำบล หรือนายทะเบียนท้องถิ่น เท่านั้น</p> <p>2. ถ้าเป็นการแจ้งตายของคนตายในท้องที่ เจ้าหน้าที่จะจำหน่ายชื่อผู้ตายออกจากทะเบียนบ้าน</p>

ตารางที่ 6 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว
(เฉพาะทะเบียนสมรส)

ฉบับ	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
	การแจ้งการย้ายที่อยู่	<p>3.1 เมื่อมีการย้ายออกจากบ้าน หรือย้ายเข้าในบ้าน ให้เจ้าบ้านเป็นผู้มีหน้าที่แจ้งย้าย</p> <p>3.2 แจ้งย้ายต่อบุคคลหรือสถานที่ เช่นเดียวกับการแจ้งเกิด (บ้านอยู่ในเขตเทศบาลหรือนอกเขตเทศบาล)</p> <p>3.3 การย้ายออกจากบ้าน หรือย้ายเข้าในบ้าน ต้องแจ้งย้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออกหรือย้ายเข้า มิฉะนั้นจะมีความผิดตามกฎหมาย (ถูกปรับไม่เกิน 200 บาท)</p> <p>3.4 ต้องทราบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ย้าย วัน เดือน ปี ที่ย้าย บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด ที่ย้ายเข้า และ ความเกี่ยวข้องกับหัวหน้าครอบครัวใหม่</p>	<p>1) สำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>2) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ได้รับมอบหมาย (กรณีเจ้าบ้านมอบหมายให้ผู้อื่นไปแจ้งแทน และผู้นั้นมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน)</p> <p>3) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีผู้ได้รับมอบหมายไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน)</p> <p>4) การย้ายเข้าต้องมีใบแจ้งย้ายที่อยู่ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 (สีชมพูและสีฟ้า) ซึ่งเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้า ลงลายมือชื่อให้ความยินยอม ในช่องเจ้าบ้านแล้ว</p>		<p>1. การแจ้งย้ายปลายทาง ผู้ย้ายที่อยู่ จะต้องไปแจ้งย้ายต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่ตนไปอยู่ใหม่ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออกก็ได้ โดยไม่ต้องกลับไปแจ้งย้ายออกจากสำนักทะเบียนท้องที่ที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ในกรณีนี้ต้องเสียค่าธรรมเนียม 5 บาท</p>

ตารางที่ 6 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว
(เฉพาะทะเบียนสมรส)

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
4	การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน	<p>4.1 ปลุกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน เจ้าบ้าน เป็นผู้มีหน้าที่แจ้ง</p> <p>4.2 แจ้งต่อบุคคลหรือสถานที่ เช่นเดียวกับการ แจ้งเกิด (บ้านอยู่ในเขตเทศบาลหรือ นอก เขตเทศบาล)</p> <p>4.3 ปลุกสร้างบ้านใหม่หรือรื้อถอนบ้านต้องแจ้ง ย้ายต่อนายทะเบียน ภายใน 15 วัน นับแต่ วันปลุกเสร็จหรือรื้อเสร็จ มิฉะนั้นจะมีความ ผิดตามกฎหมาย (ถูกปรับไม่เกิน 200 บาท)</p>	<p>1) หลักฐาน เกี่ยวกับตัวผู้แจ้งได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้านฉบับ เจ้าบ้าน ที่มีชื่อผู้แจ้งและบัตรประจำตัว ประชาชน</p> <p>2) หนังสือ ขออนุญาตปลุกสร้าง (ถ้ามี)</p>		<p>1. บ้านใด ไม่มีหมายเลขบ้านให้ร้อง ขอต่อนายทะเบียน โดยใช้ หลักฐาน เช่น เดียวกัน</p> <p>2. แจ้งเกี่ยวกับบ้านและขอ.เลข หมายประจำบ้านจะ เสร็จสมบูรณ์ เมื่อ ได้รับสำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับ เจ้าบ้าน</p>
5	การแก้ไขรายการเอกสาร การทะเบียนราษฎร (ทะเบียนบ้าน สตรีบัตร ใบมรดกบัตร)	5.1 ยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ ณ ที่ว่า การอำเภอ หรือกิ่งอำเภอ หรือนาย ทะเบียนท้องถิ่น ณ สำนักงานเทศบาล ที่ว่า การเขตของกรุงเทพมหานคร หรือ ศาลาว่าการเมืองพัทยา แล้วแต่กรณี	1) เอกสารที่พึงหาได้ เช่น สตรีบัตร หรือสำเนาทะเบียนคนเกิด มรดกบัตร หรือสำเนาทะเบียนคนตาย สำเนาหรือภาพถ่ายสำมะโนครัว ฉบับ พ.ศ.2480, 2490 หรือ		1. ในทะเบียนบ้านแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมรายการของค่านำหน้า นาม ชื่อตัว ชื่อสกุล เพศ สถานภาพ เจ้าบ้าน วัน เดือน ปีเกิด สัญชาติ ชื่อมารดา เลขประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 6 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว
(เฉพาะทะเบียนสมรส)

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
			<p>สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สำเนาทะเบียนนักเรียน ใบสุทธิ หรือประกาศนียบัตร สำเนา ทะเบียนการสมรส ใบสำคัญการ เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล สำเนา ทะเบียนทหาร (ถ้ามี)</p> <p>2) พยานบุคคล (กรณีที่ยานเอกสารไม่ เพียงพอแก่การแก้ไข) เช่น บิดา มารดา ผู้ทำคลอด ผู้รู้เห็นการเกิด เพื่อนบ้าน สามเษภรรยา เจ้าบ้าน กำนันผู้ใหญ่บ้าน และพยานแวดล้อม กรณี 2 คน ได้แก่</p> <p>1 ผู้มีฐานะมั่นคงซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ใน ท้องที่ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 5 ปี</p> <p>2 ข้าราชการชั้นสัญญาบัตรขึ้นไป</p>		<p>ของมารดา ชื่อบิดา เลขประจำตัว ประชาชนของบิดา สัญชาติของบิดา และวัน เดือน ปี ที่ย้ายเข้า</p> <p>2. ใบสูติบัตร แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ ของจังหวัด อำเภอ และตำบลที่เป็น สถานที่เกิด</p> <p>3. ใบมรณบัตร แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือ เพิ่มเติมรายการของ วัน เดือน ปี ที่ตาย จังหวัด อำเภอ ตำบลที่เป็น สถานที่ตาย และสาเหตุการตาย</p>

ตารางที่ 6 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว
(เฉพาะทะเบียนสมรส)

ลำดับ	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
	การขอเพิ่มชื่อบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน	6.1 ยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่น ณ สำนักงานเทศบาล ที่ว่าการเขตของกรุงเทพมหานคร หรือศาลาว่าการเมืองพัทยา กรณีใดขึ้นกับท้องที่ ซึ่งผู้ขอเพิ่มชื่อมีที่อยู่ในปัจจุบัน	1) เช่นเดียวกับการแก้ไขรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร		1. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านโดยอาศัยสูติบัตรแบบเก่าเป็นหลักฐานสำคัญ ให้ยื่นคำร้อง ณ สำนักทะเบียนในเขตท้องที่ออกสูติบัตร
	งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	7.1 การขอมีบัตร การขอมีบัตรใหม่ และการขอเปลี่ยนบัตร ต้องยื่นคำขอบัตรประจำตัวประชาชนที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ สำนักงานเทศบาลหรือเขตซึ่งผู้ขอทำบัตรมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในท้องที่นั้นแล้ว แต่กรณี 7.2 ต้องยื่นคำขอบัตร ภายในระยะเวลาที่กำหนด มิฉะนั้นจะมีความผิดตามกฎหมาย (ถูกปรับไม่เกิน 200 บาท)	1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่ตนมีชื่ออยู่ในปัจจุบัน 2) บัตรเดิม (กรณีบัตรหมดอายุ ชำรุด) 3) หลักฐานใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของบิดา มารดา (กรณีเป็นบุตรของบุคคลต่างด้าว) 4) เอกสารอื่น ๆ ที่แสดงว่าตนมีสัญชาติไทย		1. บัตรประจำตัวฉบับหนึ่ง ๆ ให้มีอายุการใช้ได้ 6 ปี นับแต่วันออกบัตร 2. บัตรประจำตัวประชาชนที่ออกให้ที่ยังไม่หมดอายุสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง แม้ว่าจะแจ้งย้ายทะเบียนบ้านไปอยู่ท้องที่อื่น หรือบ้านเลขที่ก็ใช้ได้ จนกว่าบัตรจะหมดอายุ

ตารางที่ 6 สรุประ เหมียบการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว
(เฉพาะทะเบียนสมรส)

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ระ เหมียบขอรับบริการ	หลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
		<p>7.2.1 การขอมีบัตร</p> <p>90 วัน นับแต่วันที่มียายุครบ 15 ปี บริบูรณ์</p> <p>60 วัน นับแต่วันที่ได้อสัญชาติไทยหรือ ได้กลับคืนสัญชาติไทย</p> <p>60 วัน นับแต่วันที่นายทะเบียนได้เพิ่ม ชื่อในทะเบียนบ้าน</p> <p>60 วัน นับแต่วันที่พ้นจากสภาพการ ที่ได้รับการยกเว้น</p> <p>90 วัน นับแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุ</p> <p>7.2.2 การขอมีบัตรใหม่</p> <p>90 วัน นับแต่วันที่บัตรหาย ถูกทำลาย</p> <p>7.2.3 การขอเปลี่ยนบัตร</p> <p>90 วัน นับแต่วันที่บัตรชำรุดในสาระ สำคัญ เช่น ชื่อตัว ชื่อสกุล วัน เดือน ปี บัตรชำรุดฉีกขาด</p>			<p>3. ผู้ซึ่งบัตรหาย พนักงานเจ้าหน้าที่ จะต้องดำเนินการสอบสวนและ เพื่อความแน่ใจว่าผู้ขอทำบัตร มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและ สัญชาติไทยจริงหรือไม่อาจจะต้องหา พยานเอกสารหรือเรียกพยาน บุคคลมาสอบเพิ่มเติม เช่นเดียวกับ กรณีการแก้ไขรายการเอกสาร ทะเบียนราษฎร</p>

ตารางที่ 6 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว
(เฉพาะทะเบียนสมรส)

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบขอรับบริการ	หลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
8.	การทะเบียนครอบครัว (ทะเบียนการสมรส)	<p>90 วัน นับแต่วันที่ได้รับอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อ ตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวและชื่อสกุล</p> <p>7.3 ต้องยื่นคำขอทำบัตรด้วยตนเอง จะมอบหมาย หรือมอบฉันทะให้บุคคลอื่นแทนไม่ได้</p> <p>8.1 ชายหญิงที่จะจดทะเบียนสมรสให้ยื่นคำร้อง ตามแบบต่อนายทะเบียนโดยไม่จำเป็นต้อง มีภูมิลำเนาอยู่ในสำนักทะเบียนนั้น</p> <p>8.1.1 จดทะเบียนสมรส ณ สำนักทะเบียน ที่จัด</p> <p>8.1.2 จดทะเบียนสมรส นอกสำนักทะเบียน</p> <p>8.1.3 จดทะเบียนสมรสนอกสำนักทะเบียน ในท้องที่ต่างไกล</p>	<p>1) บัตรประจำตัวประชาชน ของชายหญิงผู้ขอ</p> <p>2) ผู้เยาว์ (ผู้ยังไม่บรรลุนิติภาวะ) ต้องได้รับความยินยอมจากบิดา มารดาหรือผู้ปกครอง (แล้วแต่ กรณีว่ามีบิดาและมารดา มี บิดาหรือมารดา หรือไม่มีบิดา และมารดา หรือบิดาและมารดา ถูกถอนอำนาจการปกครอง)</p>	<p>200 บาท (พร้อมยานพาหนะ รับส่งนาย ทะเบียน กรณี</p>	<p>1. คู่สมรสต้องให้ความยินยอมเป็น สามีภรรยาต่อหน้านายทะเบียน ยกเว้นในกรณีพิเศษซึ่งไม่อาจ จดทะเบียนสมรสต่อหน้านาย ทะเบียนได้ เช่น อยู่ในอันตราย หรือใกล้ตาย เป็นต้น</p>

ตารางที่ 6 สรุประเบียบการขอรับบริการ เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว
(เฉพาะทะเบียนสมรส)

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
		8.1.4 ผู้รับบุตรบุญธรรมจะสมรสกับบุตรบุญธรรม ไม่ได้ 8.1.5 ไม่เป็นคู่สมรสของบุคคลอื่น		8.1.2) 1 บาท (กรณี 8.1.3)	

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. สถานีตำรวจภูธรอำเภอ มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตปกครองท้องที่ของอำเภอนั้น ๆ และตรวจตราป้องกันปราบปรามเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย แยกออกดังนี้⁴

- 1) สืบสวน จับกุม ตลอดจนเปรียบเทียบคดีอาญาทุกชนิดที่อยู่ภายในอำนาจที่จะกระทำได้ และทำการสอบสวนคดีที่ตกมาเป็นอำนาจและหน้าที่
- 2) จัดกำลังตำรวจออกตรวจลาดตระเวนท้องที่ จัดเวรยาม และรักษาการณ์ในงานต่าง ๆ ตามสภาพแห่งท้องที่
- 3) อบรมข้าราชการตำรวจ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ระเบียบ วินัยอันดี
- 4) ทักท้วงเขียนผู้ร้ายในเขตท้องที่
- 5) เป็นเจ้าหน้าที่การทะเบียนคนต่างด้าว
- 6) พิจารณาวางแผนป้องกันและปราบปรามโจรผู้ร้ายในท้องที่
- 7) ปฏิบัติการสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับกิจการบางอย่างที่แผนกอื่น ๆ ในกรมตำรวจส่งมา และอยู่ในอำนาจหน้าที่จะช่วยเหลือปฏิบัติได้
- 8) ปฏิบัติงานอื่น ๆ อันเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในหน้าที่ของตำรวจ

การแบ่งส่วนราชการภายในสถานีตำรวจภูธรอำเภอจะแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายปกครองป้องกัน และฝ่ายสืบสวนสอบสวน แต่ละฝ่ายมีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันพอสมควร ดังนี้

2.1 ฝ่ายปกครองป้องกัน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 6 ประการ ดังนี้ คือ

⁴นายวิสูตร ธนชัยวิวัฒน์ และ ร.ต.ต.พีระพงษ์ คุณขุนทด, แบ่งส่วนราชการกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจรับผิดชอบ เขตพื้นที่การปกครอง และกำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ . (กรุงเทพมหานคร : สุตรไพศาล, 2524), หน้า 668.

2.1.1 หน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการป้องกันเหตุร้ายภัยอันตรายต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ การวางแผนและจัดกำลังตำรวจออกลาดตระเวนตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย พิจารณาดังผู้ต้องหาและจัดกำลังตำรวจประจำตู้ยาม จัดกำลังตำรวจทำหน้าที่เวรยามประจำสถานี รวมทั้งการจัดกำลังรักษาการณ์นอกสถานที่ตามความจำเป็น สอดส่องตรวจตราแหล่งอันอาจเกิดอาชญากรรม ตลอดจนสถานมั่วสุมต่าง ๆ สอดส่องสดับฟังข่าวคราวเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในท้องที่ สืบสวนติดตามจับกุมคนร้ายหรือออกหมายไว้แล้ว ควบคุมสอดส่องบุคคลอันธพาล บุคคลพันโทษ และคนต่างด้าว ควบคุมดูแลกิจการค้าที่กฎหมายควบคุม ฯลฯ

2.1.2 หน้าที่เกี่ยวกับการสอบสวนดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญา และสอบสวนจัดการเรื่องอื่น ๆ ภายในขอบเขต ดังนี้

- 1) จัดให้มีรายงานประจำวันควบคุมให้เป็นไปตามระเบียบเปรียบเทียบคดีอาญาต่าง ๆ
- 2) จัดการในเรื่องผู้ต้องหาขอยุติคดี โดยยอมชำระปรับในอัตราสูง
- 3) รักษาที่เกิดเหตุและของกลางในที่เกิดเหตุ ควบคุมผู้ต้องหาไปจัดการนอกสถานที่
- 4) ควบคุมผู้ต้องหาซึ่งถูกควบคุมอยู่ที่สถานีตำรวจและปล่อยตามคำสั่งพนักงานสอบสวน

2.1.3 หน้าที่เกี่ยวกับการจัดการและควบคุมการจราจรในท้องที่ปราบปรามจับกุมผู้ฝ่าฝืนระเบียบคำสั่งกฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจร

2.1.4 หน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนคนต่างด้าว

2.1.5 หน้าที่ในด้านช่วยเหลือและบริการแก่หน่วยอื่นและประชาชนทั่วไป

2.1.6 หน้าที่ในการปกครองและธุรการต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรมข้าราชการในปกครอง, ลงทัณฑ์ผู้ได้บังคับบัญชา, เจ้าหน้าที่ทะเบียนพล, ควบคุมดูแลกิจการสารบรรณ, พิจารณาความดีความชอบ, เบิกจ่ายเงินเดือน และค่าใช้จ่ายของตำรวจ, ประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อ ตลอดจนหน้าที่อื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับคดีซึ่งมิได้ระบุว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายใด

2.2 ฝ่ายสืบสวนสอบสวน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 ประการคือ

2.2.1 หน้าที่ในการสอบสวนคดีอาญา

1) สอบสวนคดีอาญาทุกชนิดที่เกิดขึ้นในเขตปกครองท้องที่ ด้วยรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการตามกฎหมายต่าง ๆ เพื่อทราบข้อเท็จจริงและการสอบสวนจะต้องดำเนินไปตามประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี

2) รับผิดชอบในคดีอุกฉกรรจ์และคดีสำคัญ จัดการในเรื่องเงินสินบนรางวัล

2.2.2 หน้าที่ในการสืบสวนคดีอาญา

1) สอดส่องสดับศรีบั้งข่าว รวบรวมข้อเท็จจริงในการรักษาความสงบเรียบร้อย และเพื่อระงับหรือหาทางป้องกันเหตุร้ายจากแหล่งข่าวต่าง ๆ

2) สืบสวนรวบรวมหลักฐาน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคนร้ายหรือคดีที่เกิดขึ้น เพื่อจับกุม และเพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำผิดโดยจัดกำลังตรวจหรือหน่วยสอบสวน

2.2.3 หน้าที่เกี่ยวกับการเก็บสารบทะเบี่ยนต่าง ๆ เช่น ทำแผนประทุษกรรม และประวัติคนร้าย ทำบัญชีคนอันธพาลในท้องที่ เก็บรวบรวมหมายจับและรูปพรรณทรัพย์ที่ถูกโจรกรรม

ถ้าพิจารณาในแง่ของการบริการประชาชน ณ สำนักงานแล้วกล่าวได้ว่า งานของฝ่ายสืบสวนสอบสวน เป็นงานที่มีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด โดยจะมาติดต่อเพื่อแจ้งความ ร้องทุกข์หรือกล่าวโทษเกี่ยวกับคดีอาญา และการขอประกันตัวผู้ต้องหา ซึ่งกิจกรรมทั้งสองประเภทนี้ มีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการขอรับบริการของประชาชน หลักฐานหรือ เอกสารที่ประชาชนต้องนำมาติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนค่าธรรมเนียมที่ต้องเสียกำหนดไว้โดยสรุปตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์ เกี่ยวกับคดีอาญาและการประกันตัวผู้ต้องหา

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
1.	การแจ้งความร้องทุกข์ เกี่ยวกับคดีอาญา	<p>1.1 เหตุเกิดท้องที่ใด ผู้เสียหายต้องไปร้องทุกข์ ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นพนักงานสอบสวน ณ สถานีตำรวจภูธรในท้องที่เกิดเหตุในเขต อำเภอนั้น ๆ ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง เพราะมีเวรสอบสวน (นายร้อยเวร) ประจำตลอดเวลา</p> <p>1.2 กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ผู้เสียหายสามารถแจ้ง ความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ ใกล้เคียง ซึ่งตำรวจผู้รับแจ้งอาจจะทำ หนังสือแจ้งต่อไป หรือพาไปพบพนักงาน สอบสวนก็ได้</p> <p>1.3 ผู้เสียหายเป็นผู้มีอำนาจร้องทุกข์ นอกจาก ผู้เสียหายแล้วบุคคลที่จะร้องทุกข์แทนผู้เสีย หายได้ คือ</p>	<p>1) เอกสารที่เกี่ยวกับผู้ร้องทุกข์ได้ แก่ บัตรประจำตัวประชาชนหรือ ใบแทน บัตรประจำตัวข้าราชการ ใบสำคัญคนต่างด้าว หนังสือเดินทาง สำหรับชาวต่างประเทศที่เดิน ทางเข้ามาในประเทศไทย สำเนาทะเบียนบ้าน ฯลฯ</p> <p>2) เอกสารที่เกี่ยวกับความผิดที่ไปแจ้ง ความร้องทุกข์ซึ่งเป็นพยานเอกสาร เช่น ถ้าแจ้งความคนหาย ควรมี บัตรประจำตัวผู้หายหรือภาพถ่าย คนหาย ถ้าแจ้งความกระมือถูก ขโมย ควรนำตัวพิมพ์รูปพรรณควาย ไปด้วย เป็นต้น</p> <p>3) พยานบุคคลที่รู้เห็นหรือเกี่ยวข้อง กับเหตุการณ์ (ถ้ามี)</p>		<p>1. ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยระเบียบการสอบสวนคดี อาญาบางประเภทในจังหวัดอื่น นอกจากกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2520 ได้กำหนดให้พนักงาน สอบสวนฝ่ายปกครอง ดำเนินการ สอบสวนคดีอาญา 10 ประการ ดังต่อไปนี้คือ กฎหมายว่าด้วย การทะเบียนราษฎร, บัตรประจำ ตัวประชาชน, ภาษีบำรุงท้องที่, ภาษีป้าย, ภาษีโรงเรือนและที่ดิน สัตว์พาหนะ, การเก็บรักษาน้ำมัน เชื้อเพลิง, การควบคุมสุสานและ ฌาปนสถาน, การสาธารณสุขและ ประถมศึกษา ดังนั้น ถ้าจะแจ้ง ความเกี่ยวกับคดีทั้ง 10 ประเภท</p>

ตารางที่ 7 สรุประเบียบการขอรับบริการ เกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์ เกี่ยวกับคดีอาญาและการประกันตัวผู้ต้องหา

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
		<p>1.3.1 ผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้อนุบาล เฉพาะแต่ความผิดที่กระทำต่อผู้เยาว์หรือผู้ไร้ความสามารถ</p> <p>1.3.2 ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามีหรือภริยาโดยชอบด้วยกฎหมายเฉพาะแต่ความผิดในอาญาซึ่งผู้เสียหายถูกทำร้ายถึงตายหรือบาดเจ็บจนไม่สามารถจัดการเองได้</p> <p>1.3.3 ผู้จัดการหรือตัวแทนอื่น ๆ ของนิติบุคคล</p> <p>1.3.4 บุคคลอื่นซึ่งได้รับมอบอำนาจจากผู้เสียหาย</p>	<p>4) ในกรณีที่ไปแจ้งความร้องทุกข์แทนโดยเป็นตัวแทนของผู้อื่นให้นำหลักฐานต่าง ๆ ดังนี้ติดตัวไปด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใบสำคัญแสดงการเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมของผู้เยาว์ - ใบสำคัญแสดงการเป็นผู้อนุบาลของผู้ไร้ความสามารถ(ตามคำสั่งศาล) - ในกรณีที่ผู้เสียหายถูกทำร้ายถึงตายหรือบาดเจ็บจนไม่สามารถจัดการเองได้ให้นำหลักฐานซึ่งแสดงผู้ร้องทุกข์เป็นบุพการีหรือ 		<p>เช่น บัตรประชาชนนาย คิ้วพิมพ์รูปพรรณความหาย ให้ไปแจ้ง ณ ที่ว่าการอำเภอ</p> <p>2) คดีแบ่งเป็น 2 อย่าง คือ คดีอาญาแผ่นดิน และคดีอาญาอันยอมตามได้หรือความผิดต่อส่วนตัว <u>คดีอาญาแผ่นดิน</u> คู่ความจะไปตกลงยอมความกันไม่ได้ เช่น ความผิดฐานฆ่าคนตาย แม้วายผู้เสียหายยินยอมเอาเงินจากผู้ต้องหาและไม่เอาเรื่องแล้วก็ตาม ข้อตกลงดังกล่าวเป็นโมฆะคือไม่มีผลแต่อย่างใด พนักงานสอบสวนยังอาจดำเนินคดีเอาความผิดกับผู้ต้องหาได้ <u>คดีอาญาอันยอมความได้หรือความผิดต่อส่วนตัว</u> เป็นการกระทำผิดอาญา ซึ่งผลของการทำผิดไม่กระทบกระเทือนต่อความ</p>

ตารางที่ 7 สรุประเบียบการขอรับบริการ เกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์ เกี่ยวกับคดีอาญาและการประกันตัวผู้ต้องหา

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
		<p>1.4 ผู้เสียหายที่จะไปร้องทุกข์ต้องเตรียมข้อมูลที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ลักษณะแห่งความผิดพลาดการณต่าง ๆ</p> <p>1.5 การร้องทุกข์จะทำเป็นหนังสือหรือด้วยปากก็ได้แต่ต้องทำให้ถูกระเบียบ มิฉะนั้นพนักงานสอบสวนจะไม่ทำการสอบสวนก็ได้ ดังนี้ คือ</p> <p>1.5.1 การร้องทุกข์เป็นหนังสือ ต้องมี วัน เดือน ปี และลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์</p> <p>1.5.2 การร้องทุกข์ด้วยปาก ต้องให้พนักงานสอบสวนบันทึกเรื่อง และลง วัน เดือน ปี และลายมือชื่อผู้บันทึกกับผู้ร้องทุกข์ในบันทึกนั้น</p> <p>1.6 คดีอาญาอันยอมความได้หรือความผิดต่อส่วนตัวผู้เสียหายจะร้องทุกข์หรือฟ้อง</p>	<p>ผู้สืบสันดานหรือสามีหรือภรรยา (ซึ่งได้จดทะเบียนสมรส) มาแสดง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใบสำคัญแสดงการอนุญาตของสามีหรือภรรยาให้เป็นผู้ร้องทุกข์แทนหรือเป็นตัวแทนได้ - หากเป็นผู้แทนนิติบุคคล เช่น บริษัทห้างหุ้นส่วน ให้นำหลักฐาน หนังสือมอบอำนาจของนิติบุคคลติดอากรแสตมป์ 5 บาท และหนังสือรับรองนิติบุคคลของกระทรวงพาณิชย์ 		<p>สงบเรียบร้อยของประชาชนทั่วไป แต่เป็น เรื่องที่มีผลต่อผู้กระทำโดยเฉพาะ กฎหมายจะกำหนดไว้ ความผิดนั้นจะยอมความได้หรือไม่ที่ปรากฏตามประมวลกฎหมายอาญา เช่น ความผิดฐานหมิ่นประมาท ความผิดฐาน เบียดเบียนความดี ความผิดฐาน เบียดเบียนความดี ความผิดฐาน เบียดเบียนความดี ความผิดฐาน เบียดเบียนความดี (ยกเว้นความผิดฐาน เบียดเบียนประชาชน) ความผิดฐาน เบียดเบียนเจ้าหน้าที่ ความผิดฐาน ยักยอก ความผิดฐาน ทำให้เสียทรัพย์ ความผิดฐาน บุกเบิก (ยกเว้นการบุกเบิกโดยใช้กำลังประทุษร้ายโดยมีอาวุธหรือโดยร่วมกระทำความผิดตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือบุกเบิกในเวลากลางคืน) เป็นต้น เมื่อปรากฏว่าการกระทำ ความผิดเหล่านี้เกิดขึ้น เป็นหน้าที่ของ</p>

ตารางที่ 7 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์เกี่ยวกับคดีอาญาและการประกันตัวผู้ต้องหา

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
		<p>คดีด้วยตนเองภายในกำหนดอายุความ 3 เดือน นับแต่วันรู้เรื่องความผิดและตัวผู้กระทำความผิด มิฉะนั้นคดีจะขาดอายุความ จะนำคดีมาฟ้องร้องอีกไม่ได้</p>			<p>ผู้เสียหายที่จะไปร้องทุกข์ หากไม่ไปร้องทุกข์พนักงานสอบสวนจะไม่ทำการสอบสวนคดีให้</p> <p>3. การแจ้งความร้องทุกข์ ต่างกับการกล่าวโทษ โดยการกล่าวโทษหมายถึง บุคคลอื่นซึ่งมิใช่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่า มีบุคคลรู้ตัวหรือไม่ก็ดี ได้กระทำความผิดอย่างหนึ่งอย่างใด ส่วนการร้องทุกข์คือ การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีผู้กระทำความผิดเกิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ดี ซึ่งการกระทำผิดให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้นได้กล่าวโดยมีเจตนาให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ</p>

ศูนย์วิทยุตำรวจ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์ เกี่ยวกับคดีอาญาและการประกันตัวผู้ต้องหา

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
2.	การขอประกันตัวผู้ต้องหา ต่อตำรวจ	<p>2.1 ผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอให้ปล่อยชั่วคราวคือผู้ต้องหาหรือผู้ที่มีประโยชน์เกี่ยวข้อง เช่น ญาติ พี่น้อง นายจ้าง ทนายความ ฯลฯ ในความหมายที่กว้าง</p> <p>2.2 ผู้ขอประกันต้องไปติดต่อกับพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ไม่ว่าจะเป็น เจ้าของ คดีหรือไม่ก็ตามแล้วแจ้งความจำนงในการมาขอประกันตัวผู้ต้องหา</p> <p>2.3 ผู้ขอประกัน ในฐานะประกันต้องให้ชื่อและที่อยู่อันแท้จริงต่อตำรวจ</p>	<p>1. เอกสารประจำตัวผู้ขอประกัน ได้แก่ บัตรประชาชน หรือบัตรที่ทางราชการออกให้ (ถ้าเป็น ใบเหลืองต้องมีบัตรประจำตัวฉบับฉบับเก่า หรือรูปถ่ายนายประกันแนบมาด้วย) สำเนาทะเบียนบ้าน หลักฐานการยินยอมของคู่สมรสพร้อมบัตรประจำตัวของคู่สมรส</p> <p>2. หลักประกันที่ตำรวจรับไว้พิจารณาใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การขอประกันตัว 1) เงินสด 2) โฉนดที่ดิน นส.3 ต้องมีใบประเมินค่าที่ดินของเจ้าพนักงาน หากเจ้าของ 	2บาท20สตางค์	<p>1. ในการยื่นขอประกันตัวผู้ต้องหาเป็นดุลยพินิจของพนักงานสอบสวนที่จะประกันหรือไม่ก็ได้ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ความหนัก เบาแห่งข้อหา พยานหลักฐานทางคดี พฤติการณ์แห่งคดีเป็นอย่างไร เชื่อถือผู้ขอประกันหรือหลักประกันได้เพียงใด ผู้ต้องหานั้นจะหลบหนีหรือไม่ ภัยอันตรายหรือความเสียหายที่ เกิดจากการให้ประกันมีเพียงใด</p> <p>2. หากพนักงานสอบสวนพิจารณาอนุญาตให้ประกันตัวไปได้อาจจะนำสัญญาประกันและผู้ยื่นประกันลงบันทึกประจำวันไว้เพื่อ เป็นหลักฐาน</p>

ตารางที่ 7 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์เกี่ยวกับคดีอาญาและการประกันตัวผู้ต้องหา

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
		<p>2.4 เมื่อตำรวจอนุญาตให้ประกันตัวแล้วนายประกันต้องลงลายมือชื่อในสัญญาประกันไว้เป็นหลักฐาน เมื่อกำหนดวันเวลาส่งตัวผู้ต้องหาต่อศาล</p> <p>2.5 เมื่อนายประกันจะขอถอนประกันและหลักประกันคืนต้องนำใบเสร็จรับเงินสดหรือโฉนดมาตรวจสอบผลคดีเสียก่อน เมื่อคดีเสร็จสิ้นในชั้นตำรวจก็มอบเจ้าหน้าที่ดำเนินการถอนโดยนำบัตรประจำตัวประชาชนของนายประกันมาแสดงด้วย</p>	<p>หลักทรัพย์ไม่สามารถยื่นขอประกันเองได้ ต้องมีหนังสือมอบอำนาจรับรองมาด้วย</p> <p>3) พันธบัตรรัฐบาล</p> <p>4) สลากออมสิน</p> <p>5) ใบรับ เงินฝากประจำของธนาคาร</p> <p>6) ตัวแลกเงินที่ธนาคาร เป็นผู้จ่ายและธนาคารผู้จ่ายได้รับรองตลอดไปแล้ว</p> <p>7) ตัวสัญญาใช้เงินที่ธนาคาร เป็นผู้ออก</p> <p>8) เช็คที่ธนาคาร เป็นผู้สั่งจ่ายหรือรับรอง (ต้องไม่ลงวันที่ล่วงหน้า)</p> <p>9) หนังสือรับรองของธนาคาร</p> <p>3. ใบมอบเงินทะเลกรณีนายประกันไม่สามารถมาขอประกันด้วยตนเองได้</p>		<p>และยึดหลักทรัพย์หรือเงินสดที่ยื่นประกันไว้ โดยออกใบสำคัญแสดงการรับไว้ด้วย แล้วผู้ต้องหา ก็ได้รับการปล่อยตัวไปชั่วคราว</p> <p>3. หากพนักงานสอบสวนไม่อนุญาตให้ประกัน ก็แจ้งนายประกันทราบและคืนหลักทรัพย์ไป</p>

สถานีตำรวจอรอำเภอบ้านกรวด มีการจัดตั้งศูนย์ยามขึ้น 1 แห่ง ที่บ้านตลาดนิคม หมู่ที่ 12 ตำบลปราสาท และกรมตำรวจได้จัดตั้งสถานีตำรวจอรตำบลขึ้น 3 แห่ง คือสถานีตำรวจอรหนองไม้งาม สถานีตำรวจอรโนนเจริญ และสถานีตำรวจอรโคกกระชาย

ก่อนวันที่ 16 พฤศจิกายน 2531 มีการแบ่งเขตความรับผิดชอบด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยให้สถานีตำรวจอรหนองไม้งามรับผิดชอบตำบลหนองไม้งามและตำบลบึงเจริญ สถานีตำรวจอรโคกกระชาย รับผิดชอบตำบลสายตะกู และตำบลจันทบเพชรและสถานีตำรวจอรโนนเจริญ รับผิดชอบตำบลหินลาดและโนนเจริญ สถานีตำรวจอรตำบลทั้ง 3 แห่งนี้จะไม่มียานาการสอบสวน หัวหน้าสถานีตำรวจอรตำบลทั้ง 3 แห่ง เป็นผู้บังคับบัญชามีระดับยศเพียง นายตาดตำรวจ (ต.ต.) เท่านั้น เมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการโดยการแจ้งความร้องทุกข์ ถ้าเป็นเหตุฉุกเฉินก็จะรีบไประงับเหตุและจับกุมผู้กระทำส่งต่อไปยังสถานีตำรวจอรอำเภอบ้านกรวด ให้นายร้อยเวรสอบสวนดำเนินการต่อไป ส่วนคดีอาญาอื่น ๆ จะแนะนำให้ประชาชนไปแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจอรอำเภอบ้านกรวด ซึ่งทำให้เกิดความไม่สะดวกในการบริการประชาชนในพื้นที่ซึ่งมีคดีอาญาเกิดขึ้นมาก ต่อมาได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2531 เรื่อง ตั้ง สภ.ต.ในสังกัดกองบังคับการตำรวจอร 4 และ 5 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 105 ตอนที่ 188 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2531 และกรมตำรวจก็ได้มีคำสั่งแต่งตั้งข้าราชการตำรวจมาดำรงตำแหน่งสารวัตรสถานีตำรวจอรหนองไม้งาม และสถานีตำรวจอรโคกกระชาย ตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน 2531 สถานีตำรวจอรทั้ง 2 แห่งนี้ จะรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่เหมือนสถานีตำรวจอรอำเภอบ้านกรวดในเขตตำบลหนองไม้งามและตำบลสายตะกูตามลำดับ โดยให้มีอำนาจการสอบสวนภายในเขตตำบลที่รับผิดชอบด้วย ซึ่งทำให้เขตอำนาจการสอบสวนของสถานีตำรวจอรอำเภอบ้านกรวดเหลือเพียง 6 ตำบล คือ ตำบลบ้านกรวด ตำบลปราสาท, ตำบลจันทบเพชร, ตำบลบึงเจริญ, ตำบลหินลาดและตำบลโนนเจริญ การสอบสวนคดีอาญาของสถานีตำรวจอรทั้ง 2 แห่ง ต้องดำเนินการไปตามข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยระเบียบการดำเนินคดีอาญา พ.ศ. 2523 ส่วนคดีอาญาที่เกินอำนาจของสถานีตำรวจทั้ง 2 แห่ง ซึ่งได้แก่ คดีอุกฉกรรจ์ให้เสนอผ่านสารวัตรใหญ่สถานีตำรวจอรอำเภอบ้านกรวดช่วยตรวจสอบกลั่นกรอง เรงรัดก่อนนำเสนอผู้กำกับการอรจังหวัดบุรีรัมย์

3. โรงพยาบาลบ้านกรวด มีฐานะเป็นโรงพยาบาลอำเภอและโรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียง และขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดเป็นศูนย์บริการทางด้านการรักษาพยาบาลและการชันสูตรโรคในระดับอำเภอในเขตอำเภอบ้านกรวด และมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสานในเขตพื้นที่บริเวณรอบที่ตั้งโรงพยาบาลรวม 22 หมู่บ้าน (ตำบลบ้านกรวด 15 หมู่บ้าน และตำบลปราสาท 7 หมู่บ้าน) มีประชากร 14,265 คน หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลบ้านกรวดในฐานะเป็นโรงพยาบาลชุมชนสรุปได้ดังนี้

- 1) ให้การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่มารับการรักษาทั้งทางกายและทางจิต รวมทั้งการรักษาพยาบาลแบบหน่วยเคลื่อนที่
- 2) ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งได้แก่การอนามัยแม่และเด็กและการวางแผนครอบครัว การอนามัยโรงเรียน การโภชนาการและการสุขศึกษา เป็นต้น โดยรับผิดชอบให้บริการแก่ประชาชนประมาณ 10,000 คน ที่อยู่ในพื้นที่บริเวณที่ตั้งโรงพยาบาลทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน
- 3) ให้บริการและดำเนินงานสุขภาพีบาลและป้องกันโรคในลักษณะและขอบเขตที่กำหนดไว้ตาม ข้อ 2)
- 4) ให้บริการชันสูตรสาธารณสุขทั้งภายในโรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขต่าง ๆ
- 5) รวบรวมสถิติข้อมูลต่าง ๆ และจัดทำเป็นรายงานเสนอสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- 6) สนับสนุนและนิเทศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สถานีอนามัย และสำนักงานผดุงครรภ์ในเขตรับผิดชอบทางด้านวิชาการและอื่น ๆ ตามแผนงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- 7) จัดดำเนินการตามระบบรับมอบ - ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มีประสิทธิภาพ
- 8) ศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อให้มีการพัฒนาการทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการสาธารณสุข

9) ดำเนินการทางด้านการฝึกอบรมบุคลากรสาธารณสุขต่าง ๆ ตามแผนงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

โรงพยาบาลบ้านกรวดแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 5 ฝ่าย แต่ละฝ่ายมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานดังต่อไปนี้

3.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการและสารบรรณ งานรักษาความปลอดภัย งานเคหะบริการ งานพัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ งานการเจ้าหน้าที่ และงานการเงินและบัญชี

3.2 ฝ่ายรักษาพยาบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ งานบริการผู้ป่วยใน งานห้องผ่าตัด งานห้องคลอด และงานห้องยา

3.3 ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานอนามัยแม่และเด็ก งานเยี่ยมบ้าน งานสาธารณสุขมูลฐาน งานอนามัยโรงเรียน งานโภชนาการ งานส่งเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานวางแผนครอบครัว งานสุขภาพจิต งานสุขศึกษาประชาสัมพันธ์ งานวางแผนประเมินผลและรวบรวมรายงานประจำเดือน งานนิเทศงานและงานฝึกอบรม

3.4 ฝ่ายสุขภาพชรา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสุขภาพชราทั่วไป งานควบคุมและป้องกันโรค งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม และงานเฝ้าระวังโรค

3.5 ฝ่ายทันตสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานคลินิกทันตกรรม งานทันตกรรมเคลื่อนที่ งานส่งเสริมทันตสาธารณสุข งานทันตกรรมป้องกันและงานเผยแพร่และทันตสุขศึกษา

ถ้าพิจารณาในแง่การบริการประชาชน ณ สำนักงานแล้ว ฝ่ายรักษาพยาบาลจะมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการสาธารณสุขมากที่สุด โดยจำนวนผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อปีเท่ากับ 24,090 คน หรือเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ 66 คน บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลบ้านกรวดจะครอบคลุมพื้นที่อำเภอบ้านกรวดทั้งอำเภอ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ (เฉพาะตำบลเขาคอกและตำบลบังกุ) อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ (เฉพาะตำบลดาจ) และอำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ (เฉพาะตำบลบักโคและตำบลตาเมียง) ทั้งนี้ผู้ป่วยที่มาติดต่อขอรับบริการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลบ้านกรวด อาจแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก เป็นผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาลเลยโดยไม่ผ่านการตรวจวินิจฉัยโรคขั้นต้นของสถานอนามัย กลุ่มที่สอง เป็นผู้ป่วยที่สถานอนามัยส่งมาตามระบบการส่งต่อ (Referral

System) มีทั้งผู้ป่วยที่บัตรสงเคราะห์ บัตรสุขภาพและผู้ป่วยทั่วไป ส่วนฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ และฝ่ายสุขภาพ บริการส่วนใหญ่จะครอบคลุมพื้นที่แค่ 22 หมู่บ้าน ในเขตตำบลบ้านกรวดทั้งตำบลและตำบลปราสาทบางหมู่บ้าน

การติดต่อขอรับบริการด้านการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลบ้านกรวด มีการกำหนดระเบียบการขอรับบริการและหลักฐานหรือเอกสารที่ต้องใช้กำหนดไว้โดยสรุปตามตารางที่ 8



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลบ้านกรวด

งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
การรักษายาบาลผู้ป่วยนอก	<p>1.1 ผู้ป่วยที่มีอาการไม่หนักหรือฉุกเฉิน ควรมาโรงพยาบาลในวันและเวลาราชการ</p> <p>1.2 ผู้ป่วยที่มีอาการไม่หนักหรือฉุกเฉิน เมื่อไปถึงโรงพยาบาลถ้าไม่เคยทำบัตรประจำตัวคนไข้มาก่อนหรือเคยทำแต่บัตรหาย ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องบัตรขอทำบัตรประจำตัวคนไข้ แต่ถ้าเคยทำบัตรประจำตัวคนไข้ และนำมาด้วยให้ยื่นบัตรต่อเจ้าหน้าที่ห้องบัตร</p> <p>1.3 ในระหว่างการทำบัตรใหม่หรือยื่นบัตร เจ้าหน้าที่จะซักประวัติการเจ็บป่วย ผู้ป่วยต้องบอกข้อมูลเกี่ยวกับอาการเจ็บอาการที่สำคัญที่สุดที่ต้องมาโรงพยาบาล และเป็นมานานเท่าไร</p>	<p>1) ผู้ป่วยที่ทำบัตรใหม่ควรนำทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน หรือใบเกิดมาด้วย เพื่อความถูกต้องของชื่อ สกุลและประวัติส่วนตัว</p> <p>2) บัตรประจำตัวคนไข้ สำหรับผู้ป่วยที่เคยทำบัตรมาก่อน ซึ่งจะทำให้ไม่ต้องเสียเวลาทำบัตรใหม่ ส่วนผู้ป่วยคลอดที่เคยมาฝากครรภ์ที่โรงพยาบาลต้องนำบัตรเก่ามาด้วย</p> <p>3) ผู้ป่วยที่ได้รับการส่งตัวของสถานีอนามัยหรือโรงพยาบาลทั่วไป ต้องแสดงใบส่งตัวต่อเจ้าหน้าที่ห้องบัตรด้วย</p>		<p>1. ผู้ป่วยอาการฉุกเฉิน ผู้ป่วยอุบัติเหตุหรือผู้ป่วยคลอดให้เข้ารับการรักษายาบาลก่อนแล้วค่อยทำหรือยื่นบัตรประจำตัวคนไข้ภายหลัง</p> <p>2. บัตรสงเคราะห์ใช้สำหรับการรักษาพยาบาลฟรีในสถานพยาบาลของรัฐ สำหรับผู้ที่มีรายได้น้อย พ.ศ. 2527 ผู้มีรายได้น้อยคือผู้ที่ เป็นโสด มีรายได้น้อยไม่เกินเดือนละ 1,500 บาท และมีครอบครัวแล้วมีรายได้น้อยไม่เกินเดือนละ 2,000 บาท ให้ผู้มีรายได้น้อยยื่นคำขอที่กำนัน ผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้าน สถานีอนามัยหรือโรงพยาบาล (เฉพาะ 22 หมู่บ้าน) เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาต่อไป</p>

ตารางที่ 8 สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลบ้านกรวด

ลำดับ	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/ เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
		<p>1.4 หลังจากทำบัตร ฯ หรือยื่นบัตรแล้วต้องนั่งรอเรียกเข้าพบแพทย์ตรวจ เมื่อพบแพทย์ผู้ป่วยควรบอกอาการแก่แพทย์ตามความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยเอง</p>	<p>4) ผู้ป่วยที่มีสิทธิลดหรือยกเว้นค่ารักษาพยาบาลให้แสดงบัตรต่อเจ้าหน้าที่ห้องบัตรด้วย บัตรดังกล่าว เช่น บัตรสุขภาพ บัตรสงเคราะห์ บัตรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใบรับรองสิทธิในการรักษาพยาบาลฟรีสำหรับผู้ป่วยที่มีบัตรสงเคราะห์หรือบัตรสุขภาพจะต้องยื่นบัตรดังกล่าวต่อเจ้าหน้าที่พร้อมกับสำเนาทะเบียนบ้านหรือบัตรประชาชน และใบส่งตัวจากสถานอนามัย (ยกเว้นกรณีที่อยู่ในบัตรระบุการรักษาฟรีที่โรงพยาบาลบ้านกรวด)</p>		<p>3. บัตรสุขภาพ จัดทำขึ้นเพื่อจำหน่ายให้ประชาชนในหมู่บ้านเป้าหมายตามโครงการบัตรสุขภาพ ซึ่งตามโครงการนี้ประชาชนจะมีส่วนร่วมในการสนับสนุนงบประมาณบางส่วน แก่สถานบริการบัตรสุขภาพจะมี 3 ประเภท คือบัตรครอบครัว (สีฟ้า) ราคา 300 บาท บัตรบุคคล (สีแดง) ราคา 200 บาท และบัตรอนามัยแม่และเด็ก (สีฟ้า) ราคา 100 บาท ผู้ถือบัตรสุขภาพ เมื่อไปติดต่อโรงพยาบาลจะได้เข้าช่องทางด่วนที่โรงพยาบาลจัดไว้ให้ ผู้ถือบัตรครอบครัวได้รับการรักษาฟรีรวมกันไม่เกิน 8 ครั้ง/ปี/บัตร ส่วนผู้ถือบัตรบุคคลได้รับการรักษาฟรีไม่เกิน 4 ครั้ง/ปี/บัตร</p>

ตารางที่ ๘ สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลบ้านกรวด

ลำดับ ที่	งาน/กิจกรรม	ระเบียบการขอรับบริการ	หลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้	ค่า ธรรมเนียม	หมายเหตุ
					<p>ค่ารักษาพยาบาลที่ฟรีครั้งละไม่เกิน 2,000 บาท ถ้าเกินให้จ่ายเอง โดยลดให้ 10%</p> <p>4. ผู้ถือบัตรสงเคราะห์และผู้ถือบัตรสุขภาพที่มีอาการฉุกเฉินไม่ต้องมีใบส่งตัวก็ได้ แต่ต้องนำมาให้ภายหลัง ผู้ถือบัตรสงเคราะห์ที่ไม่นำใบส่งตัวมาโรงพยาบาลบ้านกรวดจะให้ผู้ป่วยติดค่ารักษาพยาบาลไว้ก่อน และให้ผู้ป่วยไปดำเนินการให้ถูกต้อง สำหรับผู้ถือบัตรสุขภาพถ้าไม่นำใบส่งตัวมาในครั้งที่ 1 จะให้ลดค่ารักษาพยาบาล 10% และเข้าช่องทางด่วน ถ้าไม่นำมาในครั้งที่ 2 ให้ลดค่ารักษาพยาบาล 10% และไม่ให้เข้าช่องทางด่วน ถ้าเป็นครั้งที่ 3 จะอยู่ในดุลยพินิจของทางโรงพยาบาล</p> <p>5. ค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยทั่วไปไม่มีสิทธิลดหรือยกเว้นค่ารักษาพยาบาล คิดตามค่ายาค่าเจาะเลือด ค่าเอ็กซเรย์และอื่น ๆ ส่วนค่าทำคลอดนั้น บุตรคนแรกคิด 200 บาท บุตรคนต่อไปที่ไม่ได้ เย็บแผลคิด 150 บาท</p>

4. หน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาคอื่น ๆ แต่ละแห่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานแตกต่างกันไป โดยสรุปดังนี้

4.1 สำนักงานสรรพากรอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีการค้า งานจำหน่ายอากรแสตมป์ งานประชาสัมพันธ์ และแนะนำชี้แจงข้อกฎหมายและภาษีอากร และงานที่ดินราชพัสดุ

4.2 ที่ทำการพัฒนาชุมชนอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนด้านต่าง ๆ ตามแผนงานของกรมพัฒนาชุมชน งานคณะกรรมการปฏิบัติงานพัฒนาชนบทในระดับตำบล และงานโครงการสร้างงานในชนบท (กสช.)

4.3 ที่ทำการประชาสงเคราะห์อำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสงเคราะห์ผู้ประสพภัยธรรมชาติและสาธารณภัย งานสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและไร้ที่พึ่ง งานสงเคราะห์คนชราและคนพิการทุพพลภาพ งานสงเคราะห์เด็กในครอบครัวที่เดือดร้อน และงานสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบปัญหาในทางสังคม

4.4 สำนักงานสัสดีอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน งานรับหมายเรียกและการตรวจเลือก เข้าเป็นทหารกองประจำการ

4.5 สำนักงานที่ดินอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3 หรือ น.ส.3 ก.) งานออกใบแทน น.ส.3 และงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น (เฉพาะที่ น.ส. 3 หรือ น.ส. 3 ก.)

4.6 สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา ศาสนา ศิลปและวัฒนธรรมของอำเภอ การขออนุญาตตั้งวัดและสำนักสงฆ์ การศึกษาสงเคราะห์ งานส่งเสริมสุขภาพและพละนาถมิย งานการศึกษาออกโรงเรียนและงานเจ้าหน้าที่ครูสภาพประจำอำเภอ

4.7 สำนักงานป่าไม้อำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานปลูกและบำรุงป่า งานอนุรักษ์ป่าไม้ งานอนุรักษ์สัตว์ป่า งานป้องกันรักษาป่า งานขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ งานขออนุญาตตาม พ.ร.บ.ป่าไม้ พ.ศ. 2484 และงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกษตรกรเข้าใจในเรื่องป่าไม้ และกฎหมายเกี่ยวกับป่าไม้

4.8 สำนักงานสรรพสามิตอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน อนุญาตจำหน่ายสุรา บุหรี่ และไพ่ งานอนุญาตค้าและซ่อม เครื่องรับวิทยุโทรทัศน์และงาน ป้องกันและปราบปรามการผลิตและจำหน่ายสุราเถื่อน

4.9 สำนักงานสหกรณ์อำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานส่งเสริมและเผยแพร่หลักและวิธีการสหกรณ์ขั้นมูลฐาน และงานให้คำแนะนำปรึกษาแก่สหกรณ์ การเกษตร

4.10 สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานปราบปรามและป้องกันโรคระบาดสัตว์ งานรักษาพยาบาลสัตว์ป่วย งานส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์ งานบำรุงพันธุ์สัตว์ งานควบคุมการค้าสัตว์และซากสัตว์ งานควบคุมการเคลื่อนย้ายสัตว์ และซากสัตว์ งานควบคุมการจดทะเบียนการค้าและผลิตอาหารสัตว์ และงานควบคุมผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์

4.11 สำนักงาน เกษตรอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจและรวบรวมสถิติข้อมูลการเกษตรในพื้นที่รับผิดชอบ งานการวางแผนส่งเสริมการเกษตร งานบริการส่งเสริมการเกษตรทั้งด้านการถ่ายทอดความรู้และเทคนิค การผลิตทางการเกษตร แผนใหม่ การแก้ปัญหาของเกษตรกร แนะนำให้เกษตรกรจัดหาและใช้ปัจจัยการผลิตอย่าง ถูกต้องและเหมาะสม การให้ข้อมูลข่าวสารการเกษตรและการตลาด การส่งเสริมและพัฒนา สถาบันเกษตรกรและการคัดเลือกและใช้ประโยชน์จากเกษตรกรผู้นำ งานบริการด้านพันธุ์พืช งานหมู่บ้านหลักส่งเสริมการเกษตร งานส่งเสริมเกษตรกรผู้ประสภัยธรรมชาติ งาน ควบคุมการค้าวัตถุดิบพืชและปุ๋ยเคมี งานจดทะเบียนผู้ปลูกพืช เช่น มันสำปะหลัง อ้อย และยาง พารา งานตามโครงการและกิจกรรม เช่น การจัดทำแปลงทดสอบการปลูกพืช การจัดทำ แปลงส่งเสริมการปลูกพืช งานตามโครงการพิเศษเฉพาะพื้นที่ และงานประสานงานโครงการ และกิจกรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.12 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ ส่งเสริม ควบคุม การปฏิบัติงานของสถานอนามัย สำนักงานผดุงครรภ์ และสถานบริการ สาธารณสุขชุมชน และการประสานกิจการสาธารณสุขภายในอำเภอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านกรวด มีสถานอนามัยในสังกัด 9 แห่ง และ สถานบริการสาธารณสุขชุมชน 1 แห่ง สถานอนามัยและสถานบริการสาธารณสุขชุมชนมี

หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานดังต่อไปนี้

1. สถานีนอนามัย มีหน้าที่ในการนำบริการสาธารณสุขไปสู่ประชาชนในเขตท้องที่รับผิดชอบ ผูกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุข และดูแลแนะนำการปฏิบัติงานของบุคลากรดังกล่าว บริการสาธารณสุขที่นำไปสู่ประชาชน ประการแรกคือ บริการอนามัยขั้นมูลฐานแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบทั้งภายในและภายนอกสถานีนอนามัย ซึ่งได้แก่ อนามัยแม่และเด็ก วางแผนครอบครัว โภชนาการ อนามัยโรงเรียน สุขศึกษา สุขากิจบาล ป้องกัน ซึ่งได้แก่ ควบคุมโรคติดต่อและเฝ้าระวังโรค การรักษาพยาบาล การเผยแพร่และจำหน่ายยาตำราหลวง และการชันสูตรทางห้องปฏิบัติการ ประการที่สอง คือ การรับส่งผู้ป่วยเพื่อรักษาต่อ (รับผู้ป่วยจากกองทุนยาและเวชภัณฑ์, ส่งผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลชุมชน)

เพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอได้แบ่งสถานีนอนามัยออกเป็น 3 โซน โซนที่ 1 ประกอบด้วย สถานีนอนามัยโนนเจริญ, สถานีนอนามัยบ้านหลัก และสถานีนอนามัยบ้านละหานทรายใหม่ โซนที่ 2 ประกอบด้วย สถานีนอนามัยบ้านสายตะกู สถานีนอนามัยสายโท 5 และสถานีนอนามัยสายโท 11 และโซนที่ 3 ประกอบด้วย สถานีนอนามัยบ้านบึงเจริญ สถานีนอนามัยโคกระเหย และสถานีนอนามัยหนองไม้งาม ในแต่ละโซนยังกำหนดให้มีสถานีนอนามัยแกนขึ้น 1 แห่ง รวมสถานีนอนามัยแกน 3 แห่ง คือ สถานีนอนามัยโนนเจริญ สถานีนอนามัยบ้านสายศรี 8 และสถานีนอนามัยบ้านบึงเจริญ สถานีนอนามัยแกนเหล่านี้จะรับผิดชอบให้การประสานงานสถานีนอนามัยภายในโซน นอกจากนี้ สถานีนอนามัยแกนเหล่านี้จะมีหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ ซึ่งมีนายแพทย์จากโรงพยาบาลบ้านกรวด เป็นหัวหน้าทีมออกไปบริการรักษาพยาบาลที่สถานีนอนามัยเดือนละ 1 ครั้ง ส่วนสถานีนอนามัยอื่น ๆ ที่มีใช้สถานีนอนามัยแกนจะมีหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ออกไปบริการรักษาพยาบาล 2 เดือนต่อครั้ง

2. สถานบริการสาธารณสุขชุมชน เป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับหมู่บ้านไม่มีเตียงรับผู้ป่วยใน มีขีดความสามารถที่จะให้บริการรักษาพยาบาลพื้นฐาน การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค ตลอดจนการจัดรูปหน่วยงานและการดำเนินการสาธารณสุขทั่วไปสำหรับชุมชน สถานบริการสาธารณสุขชุมชน มักจะจัดตั้งในพื้นที่พิเศษ เช่น พื้นที่ชายแดนสำหรับของอำเภอบ้านกรวด ได้จัดตั้งที่บ้านสายศรี 4 ได้ หมู่ที่ 7 ตำบลบึงเจริญ ซึ่งเป็นหมู่บ้านป้องกันตนเองชายแดนไทย - กัมพูชา สถานบริการสาธารณสุขชุมชนดังกล่าวนี้อยู่ในความดูแลของ

สถานีอนามัยบ้านมิ่งเจริญ

การร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความ เป็นธรรมหรือไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะ

การติดต่อราชการ เพื่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการต่าง ๆ นั้น บางครั้งประชาชนอาจพบปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของ เจ้าหน้าที่ของทางราชการ ซึ่งละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายกรณีใดกรณีหนึ่งหรือหลายกรณี จนรู้สึกว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยราชการนั้น ๆ ไม่เป็นธรรมหรือไม่สะดวกตามที่หวังไป ประชาชนอาจยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ที่สถานที่ดังนี้คือ

1. ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ตั้งอยู่ที่ท่าช้าง วังหน้า กรุงเทพฯ ๑ 10200
2. ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งอาจยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เป็นธรรมหรือไม่สะดวก และถ้ายังรู้สึกว่าไม่ได้รับการแก้ไขตามที่หวังไว้ ก็อาจยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ตามลำดับชั้น จนถึงผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน

การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับอำเภอ กรณีที่ได้รับความ ไม่เป็นธรรมหรือไม่สะดวก จากการบริการของเจ้าหน้าที่หน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตามลำดับชั้น จนถึงนายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทน ซึ่งสรุปการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยราชการได้ดังนี้

- 2.1 ที่ทำการปกครองอำเภอ ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ตามลำดับชั้นจากหัวหน้าฝ่ายทั้ง 3 ฝ่าย ปลัดอำเภออาวุโส (หัวหน้าฝ่ายปกครองและพัฒนา) จนถึงนายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทน

5

กรมการปกครอง, คู่มือประชาชนในการติดต่อราชการอำเภอ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สยามรัฐ, 2528), หน้า 78.

2.2 สถานีตำรวจภูธรอำเภอ ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ตามลำดับชั้นจาก

สารวัตรสืบสวนสอบสวน สารวัตรปกครองป้องกัน สารวัตรใหญ่ จนถึงนายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทน ทั้งนี้ ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการสอบสวนคดีอาญาในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ยังได้กำหนดให้นายอำเภอมีอำนาจเรียกหัวหน้าพนักงานสอบสวน (สารวัตรใหญ่) มาชี้แจงผลการสอบสวน ตลอดจนมีอำนาจเข้าควบคุมการสอบสวนเมื่อมีผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือบุคคลอื่นซึ่งเป็นผู้กล่าวโทษในคดี เรื่องหนึ่ง เรื่องใดร้องขอความเป็นธรรมต่อนายอำเภอ เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญารวมทั้งการอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ปล่อยชั่วคราว (การประกันตัวผู้ต้องหา)⁶

2.3 โรงพยาบาลบ้านกรวด ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ตามลำดับชั้นจาก

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล จนถึงนายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทน

2.4 หน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

ตามลำดับชั้นจากหัวหน้าส่วนราชการนั้น ๆ จนถึงนายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทน

การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถานที่และบุคคลดังกล่าวข้างต้น อาจกระทำได้ 2 วิธี วิธีแรก เป็นการร้องทุกข์ด้วยวาจา และวิธีที่สอง ให้เขียนเป็นหนังสือมายื่นด้วยตนเอง หรือจะส่งทางไปรษณีย์ก็ได้ ซึ่งไม่ว่าจะร้องทุกข์ด้วยวิธีใดก็ตาม ผู้ร้องทุกข์ควรลงชื่อจริง หรืออาจขอให้ส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียนปกปิดชื่อผู้ร้องก็ได้ การไม่ลงชื่อควรกระทำต่อเมื่อเกรงว่าจะเกิดความไม่ปลอดภัย และควรให้ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน หรือรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องเรียนโดยละเอียด เพื่อประโยชน์ต่อการสอบสวน

การจัดอัตราค่าล้างของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการพลเรือนในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

หน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์มีการจัด

⁶ "ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการสอบสวนคดีอาญาในจังหวัดอื่นนอกกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518." ใน คู่มือการสอบสวนคดีอาญา ของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง, กรมการปกครอง (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2521), หน้า 222.

อัตราค่าจ้างของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ที่ทำการปกครองอำเภอ มีการจัดอัตราค่าจ้างข้าราชการและเจ้าหน้าที่
ตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การจัดอัตราค่าจ้างข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอ
บ้านกรวด

ระดับตำแหน่ง ฝ่าย	ปลัดอำเภอ		ข้าราชการ อื่น ๆ 1-3	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม	หมายเหตุ
	6	3-5					
ปกครองและพัฒนา	1	1	6	1		9	รวม เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 2 คน (ระดับ 1-3)
ทะเบียนและบัตร	1		3		1	5	หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและพัฒนา (ระดับ 6) มีชื่อตำแหน่งทางการว่า "ผู้ช่วยนายทะเบียน"
กิจการพิเศษ	1	3				4	ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง) ระดับ 3-5 แยกเป็นงานป้องกัน 1 คน งานส่งเสริมการปกครอง : 2 คน
รวม	3	4	9	1	1	18	

การจัดอัตรากำลังข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ตามตารางที่ ๑ เป็นการจัดอัตรากำลังตามสภาพงานปกติ แต่ถ้าฝ่ายใดมีงานเร่งด่วนหรือปริมาณงานมาก ก็จะหมุนเวียนไปช่วย สำหรับฝ่ายทะเบียนและบัตรนั้น ถึงแม้ว่าจะมีหัวหน้าฝ่าย ๖ ระดับ 6 เพียงคนเดียว ไม่มีปลัดอำเภอประจำฝ่าย แต่ปลัดอำเภอทุกคนก็ได้รับแต่งตั้งให้เป็นนายทะเบียนควบอยู่แล้ว นอกจากนี้การจัดอัตรากำลังข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามข้อมูลในตารางที่ ๑ ไม่ได้รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ซึ่งมาช่วยปฏิบัติราชการที่ สอ.ป.ร.ม.น.อ.บ้านกรวด (ศูนย์อำนวยการประสานงานรักษาความมั่นคงภายในอำเภอบ้านกรวด) และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครรักษาดินแดน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายกิจการพิเศษ

2. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวด สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวด และสถานีตำรวจภูธรตำบลทั้ง 3 แห่ง มีการจัดอัตรากำลัง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามตารางที่ 10

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 การจัดอัตราค่าสิ่งขำราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอและสถานีตำรวจภูธรตำบล

ชั้นยศ	ชั้นสัญญาบัตร					ชั้นประทวน							หมายเหตุ
	พ.ต.ท	พ.ต.ต	ร.ต.อ	ร.ต.ท	ร.ต.ต	ต.ต.	จ.ส.ต	ส.ต.อ	ส.ต.ท	ส.ต.ต	พลา	รวม	
สถานีตำรวจ ภูธรอำเภอ บ้านกรวด	2	1		1	2	13	26	17	7	-	19	28	
สถานีตำรวจภูธร โคกกระชาย		1		3				2	3	2	12	31	
สถานีตำรวจภูธร หนองไม้งาม		1	1	-	-	2	5	4	11	5	14	43	
สถานีตำรวจภูธร โนนเจริญ	-	-	1	-	1	4	9	3	6	3	7	34	
รวม	2	3	2	4	3	21	46	26	27	10	52	196	

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวด

ศูนย์วิทยุตำรวจ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานีตำรวจอรออำเภอบ้านกรวด มีหัวหน้าส่วนราชการเป็นสารวัตรใหญ่ยศ พ.ต.ท. มีสารวัตรปกครองป้องกัน (สวป.) เป็นหัวหน้างานปกครองป้องกัน ยศ พ.ต.ท. มีสารวัตรสืบสวนสอบสวน (สวส.) เป็นหัวหน้างานสืบสวนสอบสวน ยศ พ.ต.ต. มีรอง สวป. จำนวน 1 คน และมีรอง สวส. จำนวน 2 คน

สถานีตำรวจอโคกกระชาย มีหัวหน้าส่วนราชการเป็นสารวัตร ยศ พ.ต.ต. มีรองสารวัตร จำนวน 3 คน แบ่งกันรับผิดชอบ งานปกครองป้องกันและงานสืบสวน สอบสวน

สถานีตำรวจอรหนองไม้งาม มีหัวหน้าส่วนราชการเป็นสารวัตร ยศ พ.ต.ต. มีรองสารวัตร จำนวน 1 คน

สถานีตำรวจอรโนนเจริญ มีหัวหน้าส่วนราชการเป็นหัวหน้าสถานี ยศ ร.ต.อ. มีผู้ช่วยหัวหน้าสถานีฯ ยศ ร.ต.ท.

3. โรงพยาบาลบ้านกรวด มีการจัดอัตรากำลัง แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ร่วมกัน จำนวน 33 คน เป็นนายแพทย์ จำนวน 2 คน พยาบาลหลักสูตร 4 ปี จำนวน 4 คน พยาบาลหลักสูตร 2 ปี จำนวน 12 คน เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน จำนวน 2 คน ข้าราชการอื่น ๆ จำนวน 5 คน ลูกจ้างประจำ 12 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน

4. หน่วยราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ มีการจัดอัตรากำลังข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามตารางที่ 11

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 การจัดอัตรากำลังข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ

ระดับตำแหน่ง ส่วนราชการ	หัวหน้า		ข้าราชการ อื่น ๆ	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม	หมายเหตุ
	ส่วนราชการ						
	6	3-5					
สำนักงานสรรพากร อำเภอ		1	3	-	-	4	
ที่ทำการพัฒนาชุมชน อำเภอ	1		6	-	1	8	เป็นพัฒนากรตำบล 6 คน
ที่ทำการประชา สงเคราะห์อำเภอ		1	1	-	-	2	
สำนักงานสถิติ อำเภอ		1	1	-	-	2	สถิติอำเภอยศ ร.ท.และ เจ้าหน้าที่เสมียน ยศ ส.อ.
สำนักงานที่ดินอำเภอ		1	1	-	1	3	
สำนักงานศึกษาธิการ อำเภอ	1		3	-	-	4	
สำนักงานป่าไม้ อำเภอ		1	1	-	-	2	
สำนักงานสหกรณ์ อำเภอ	1	-	-	-	-	1	อาศัยเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์การ เกษตรบ้านกรวด ช่วยงาน
สำนักงานปศุสัตว์ อำเภอ		1	3	1	-	5	
สำนักงานเกษตร อำเภอ	1	-	10	2	-	13	เป็น เกษตรตำบล 7 คน
สำนักงานสาธารณสุข อำเภอ		1	3	-	-	4	
- สอ. โนนเจริญ			3			3	
- สอ. บ้านหลัก			1			1	

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ระดับตำแหน่ง ส่วนราชการ	หัวหน้า		ข้าราชการ อื่น ๆ	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม	หมายเหตุ	
	ส่วนราชการ							
	6	3-5						
- สอ. ละหาน ทรายใหม่			2			2	ลูกจ้างประจำตำแหน่ง พนักงานสุขภาพชุมชน	
- สอ. สายตะกู			3	1		4		
- สอ. สายโท 11				1		1		
- สอ. สายโท 5			1	1		2		
- สอ. โคกกระเทียม			1	1		2		ลูกจ้างประจำตำแหน่งผู้ช่วย เจ้าหน้าที่สาธารณสุข
- สอ. บึงเจริญ			3			3		
- สอ. หนองไม้งาม			2			2		
- สสช. สายตรี 4				1		1		ลูกจ้างประจำตำแหน่ง พนักงานสุขภาพชุมชน
รวม	4	7	48	8	2	69		

สภาพทางกายภาพของการจัดสถานที่บริการประชาชนของหน่วยราชการ

ดังได้กล่าวแล้วในบทที่ 2 ว่าที่ตั้งของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชน จะตั้งอยู่ติดหรือใกล้ทางหลวงสายบุรีรัมย์ - ละหานทราย ทั้งด้านทิศตะวันออกและทิศตะวันตกของถนน ที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด ซึ่งเป็นที่ตั้งของหน่วยราชการบริการส่วนภูมิภาคหลายหน่วย สถานที่ตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวดและโรงพยาบาลบ้านกรวดจะอยู่บริเวณใกล้เคียงกัน ส่วนหน่วยราชการอื่น ๆ ที่จัดเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคและไม่ได้อยู่บริเวณที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด ก็ไม่อยู่ห่างไกลจากที่ว่าการอำเภอบ้านกรวดมากนัก ประชาชนที่มามีความต้องการบริการสาธารณะจากหน่วยราชการหลายแห่ง จึงไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปมาระหว่างหน่วยราชการมาก

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกลจากที่ว่าการอำเภอ สามารถเดินทาง โดยอาศัยพาหนะรถยนต์หรือพาหนะอื่น ๆ ไปตามทางหลวงแผ่นดินและทางหลวงชนบท ซึ่งเป็นถนนลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การเดินทางของประชาชนไปยังหน่วยราชการที่อยู่ห่างไกลจากที่พัก จะอาศัยรถจักรยานร้อยละ 25.8 รถยนต์โดยสารประจำทาง หรือรถรับจ้างต่าง ๆ ร้อยละ 50.8 รถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ส่วนบุคคลร้อยละ 13.9 ซึ่งกล่าวได้ว่า การเดินทางโดยอาศัยรถยนต์โดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างเป็นพาหนะหลักของประชาชนในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ในการเดินทางไปยังหน่วยราชการที่อยู่ห่างไกลจากที่พัก อย่างไรก็ตาม การเดินทางโดยอาศัยรถยนต์โดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างต่าง ๆ ไปยังหน่วยราชการที่อยู่ห่างไกลจากที่พักนั้น มักจะมีกำหนดเวลาที่แน่นอนในการเริ่มหรือหยุดเดินรถในวันหนึ่ง ๆ ประชาชนซึ่งอาศัยอยู่ในเขตอำเภอที่อยู่ห่างไกลจากอำเภอมาก ๆ โดยเฉพาะตำบลโนนเจริญซึ่งต้องอาศัยรถยนต์โดยสารประจำทางถึง 2 ต่อ จึงไม่ค่อยสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการที่อำเภอ ต้องรีบไปรีบกลับ มิฉะนั้นจะไม่ทันรถยนต์โดยสารประจำทางเที่ยวสุดท้าย (เวลาประมาณ 16.30 น.) ส่วนตำบลอื่น ๆ แม้จะอยู่ห่างไกลจากที่ว่าการอำเภอบ้านกรวดมากเช่นกัน แต่ก็สามารถเดินทางโดยรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทแสงสมชัย จำกัด ซึ่งเดินรถตามทางหลวงแผ่นดินรถคันสุดท้ายจะออกจากคันทาง (อำเภอประโคนชัย) เวลาประมาณ 17.30 น. ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสังเกตว่าประชาชนในเขตตำบลโนนเจริญ ไม่ค่อยไปขอรับบริการจากโรงพยาบาลบ้านกรวด โดยร้อยละ 70 ของประชาชนในเขตตำบลโนนเจริญ ไปขอรับบริการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลอำเภอประโคนชัย ซึ่งเดินทางไปได้สะดวกกว่า

เมื่อได้กล่าวถึงสภาพทางกายภาพในการเดินทางไปติดต่อราชการของประชาชนในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์แล้ว ต่อไปจะได้กล่าวถึงสภาพทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนภายในหน่วยราชการต่าง ๆ ที่สำคัญดังรายละเอียดต่อไปนี้คือ

1. ที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด เป็นอาคารไม้ 2 ชั้น ชั้นบนของที่ว่าการอำเภอประกอบด้วย ห้องสหภาพอำเภอ ที่ทำการพัฒนาชุมชนอำเภอ ที่ทำการประชาสัมพันธ์อำเภอ ที่ทำการปกครองอำเภอ เฉพาะฝ่ายปกครองและพัฒนา สำนักงานอำเภอ สำนักงานสุขาภิบาลบ้านกรวด และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้ 3 หน่วยงานอยู่รวมกับฝ่ายปกครองและพัฒนา ซึ่งชั้นบนของที่ว่าการอำเภอยังเป็นที่ตั้งห้องทำงานของ

นายอำเภอ ส่วนชั้นล่างของที่ว่าการอำเภอประกอบด้วย ที่ทำการปกครองอำเภอ และ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักงานสัสดีอำเภอ (อยู่ห้องเดียวกันกับฝ่ายทะเบียนและ บัตรประชาชน) สำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานป่าไม้อำเภอ และสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ

ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชนรวมถึงสำนักทะเบียนอำเภอ สำนักงานสัสดีอำเภอ เดิมอยู่ชั้นบนของที่ว่าการอำเภอ แต่หลังจากปรับปรุงการจัดสถานที่บริการประชาชนครั้ง สิ้นสุดท้าย เมื่อเดือนธันวาคม 2530 ได้ย้ายลงมาอยู่ชั้นล่าง เพื่อให้การบริการประชาชนที่มา ติดต่อ เป็นจำนวนมากสะดวกขึ้น

การจัดสถานที่บริการประชาชนภายในฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน จะแบ่งออก ตามการแบ่งงานภายในฝ่าย ผนังด้านนอกของห้องจะมีป้ายขนาดใหญ่เขียนอธิบายหมายเลข ช่องที่จะติดต่องาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ช่อง ช่อง 1 - 3 เป็นงานของฝ่ายทะเบียนและ บัตรประชาชน คือ 1 งานทะเบียนบัตรประชาชน 2 งานทะเบียนราษฎร และ 3 งาน ทะเบียนทั่วไป และช่องที่ 4 เป็นงานของสำนักงานสัสดีอำเภอ คือ งานขึ้นทะเบียนทหาร และรับหมายเรียก ส่วนภายในห้องจะมีการตั้งเคาน์เตอร์เป็นแนวยาว จัดออกเป็น 4 ช่อง เรียงลำดับจากช่องที่ 1 - 4 แต่ละช่องมีเจ้าหน้าที่คอยรับ เรื่องจากประชาชนที่มาติดต่อ ช่องที่ 1 - 3 มีการแจกบัตรคิวให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อตามลำดับก่อนหลัง เมื่อมีประชาชน มาติดต่อเป็นจำนวนมาก แต่ถ้ามีประชาชนมาติดต่อ เป็นจำนวนน้อย จะใช้วิธีเรียงเอกสาร ที่ประชาชนมายื่นขอติดต่อตามลำดับก่อนหลัง ด้านหลังของเคาน์เตอร์ ช่องที่ 1 - 3 จะเป็น โต๊ะทำงานของหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน ปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครองระดับ 1 - 3 ส่วนช่องที่ 4 เป็นโต๊ะทำงานของสัสดีอำเภอ

ส่วนหน่วยราชการอื่น ๆ ที่หน้าห้องแต่ละห้องจะมีป้ายบอกชื่อหน่วยราชการ แต่ ไม่มีแผนผังรวมที่อธิบายถึงที่ตั้งของหน่วยราชการในที่ว่าการอำเภอ นอกจากนี้แม้ว่าที่ว่าการ อำเภอบ้านกรวดจะมีการจัด เจริญบริการประชาชนตามนโยบายของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย แต่ในทางปฏิบัติแล้วก็ไม่อาจดำเนินการได้อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง จึงต้อง อาศัยข้าราชการบนอำเภอช่วยประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรได้รับทราบถึงห้องติดต่อ ในวันที่เวร บริการประชาชนไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ซึ่งก็ไม่ถึงกับ เป็นปัญหาสำหรับราษฎร เนื่องจาก อำเภอบ้านกรวด เป็นอำเภอขนาดเล็ก จำนวนประชาชนที่มาติดต่อแต่ละวันจะมีไม่มาก ยก เว้นในช่วงฤดูกาลสำคัญ เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อย่างไรก็ตามมีสิ่งที่น่าสนใจ

สังเกตประการหนึ่งก็คือ การขาดการจัด เวนรบริการประชาชนอย่างจริงจังที่จะประชาสัมพันธ์ ให้ชาวบ้านทราบแต่เริ่มแรกเมื่อมาถึงที่ว่าการอำเภอบ้านกรวดว่าหน่วยราชการที่จะไปติดต่อ ด้วยนั้นอยู่ที่ไหน ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ชาวบ้านจำนวนหนึ่งเกิดความ เข้าใจผิดและสับสน เรื่อง สถานที่ติดต่อ หลังจากการย้ายสำนักทะเบียนอำเภอลงไปอยู่ชั้นล่าง จะมีประชาชนวันละประมาณ 5 - 10 รายที่ขึ้นมาติดต่องานของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน หรือสัสดีอำเภที่ชั้นบน

2. สถานีตำรวจอำเภอบ้านกรวด ตั้งอยู่ฝั่งตรงข้ามกับที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด เป็นอาคารไม้ 2 ชั้น ชั้นบนเป็นห้องทำงานของสารวัตรใหญ่ ห้องคุมขังผู้ต้องหา ชายและหญิง ห้องทำงานของจำกอง และห้องวิทยุสื่อสาร ส่วนชั้นล่างทางด้านทิศใต้เป็น ห้องทำงานของสารวัตรปกครองป้องกัน แผนกโต้ตอบ แผนกกิจกรรมพิเศษและแผนกทะเบียน คนต่างด้าว ทางด้านทิศเหนือ เป็นงานสืบสวนสอบสวน มีห้องทำงาน 1 ห้อง ซึ่งเป็นห้องทำงานของสารวัตรสืบสวนสอบสวน รองสารวัตรสืบสวนสอบสวนและนายร้อยเวรสอบสวนอยู่รวม ในห้องเดียวกัน ด้านนอกของห้อง เป็นแผนกเสมียนคดีและแผนกประจำวัน ด้านหน้ามีการตั้ง โต๊ะประชาสัมพันธ์สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ

สำหรับสถานีตำรวจควบลทั้ง 3 แห่ง ตั้งอยู่ในตำบลหนองไม้งาม สายตะกู และโนนเจริญ มีลักษณะทางกายภาพที่คล้ายคลึงกัน คือ เป็นอาคารไม้ชั้นเดียวยกพื้นสูงและ ตั้งอยู่ในบริเวณชุมชนหนาแน่นหรือริมถนนซึ่งสามารถสังเกตได้ง่าย สถานีตำรวจหนองไม้งาม ตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินสายบ้านกรวด - ละหานทราย ในพื้นที่หมู่ที่ 9 ตำบลหนองไม้งาม สถานีตำรวจโคกกระชายตั้งอยู่ริมถนนลูกครึ่ง ทางเข้าหมู่บ้านโคกกระชาย หมู่ที่ 10 ตำบลสายตะกูและสถานีตำรวจโนนเจริญ ตั้งอยู่บริเวณชุมชนหนาแน่นระหว่าง 2 หมู่บ้าน คือ บ้านฉันทเพล หมู่ที่ 13 และบ้านหลักหมู่ที่ 9 ตำบลโนนเจริญ

3. โรงพยาบาลบ้านกรวด เป็นโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง เดิมเป็น สถานีอนามัยชั้น 2 ต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้มีการก่อตั้งเป็น "ศูนย์การแพทย์และอนามัย อำเภอบ้านกรวด" ในพื้นที่ของสถานีอนามัยเดิม และในปีเดียวกันก็ได้รับการยกฐานะขึ้น เป็นโรงพยาบาลอำเภและโรงพยาบาลชุมชน ตามลำดับ

โรงพยาบาลบ้านกรวด ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด ห่างจาก ที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด ประมาณ 200 เมตร มีลักษณะ เป็นอาคารประเภทตึกชั้นเดียว

ด้านหน้าอาคารเป็นห้องบัตร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ช่อง คือ 1 ช่องสำหรับผู้ป่วยที่มีบัตรประจำตัวคนไข้ของโรงพยาบาล 2 ช่องสำหรับผู้ป่วยที่ต้องทำบัตรประจำตัวคนไข้ใหม่ (ซึ่งทำบัตรหายหรือไม่เคยทำบัตรมาก่อน) และ 3 ช่องสำหรับผู้ป่วยที่มีบัตรสุขภาพซึ่งจัดเป็นช่องทางด่วน ตรงบานประตูส่วนนอกมีแผ่นโปสเตอร์เขียนคำอธิบายและระเบียบในการขอรับบริการสำหรับผู้ป่วยนอกที่มาคิดค่า ด้านหลังติดกับห้องบัตร เป็นห้องแพทย์ตรวจซึ่งปกติเป็นแพทย์คนที่สองสำหรับห้องทำงานของนายแพทย์ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอยู่ฝั่งตรงข้ามทางด้านทิศใต้ และจัดเป็นห้องแพทย์ตรวจด้วย หน้าห้องแพทย์ตรวจ (คนที่สอง) จัดเป็นจุดซึ่งนำหนักและเรียกชื่อผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ ตรงจุดนี้จะมีการฉาย วี.ดี.โอ. ส่งเสริมความรู้ด้านสาธารณสุขแก่ผู้ป่วยและญาติที่นั่งรอ ด้านทิศตะวันออกติดกับห้องบัตร เป็นห้องทำแผล ห้องแล็บและห้องคลอดตามลำดับ ทางทิศตะวันออกติดกับห้องนายแพทย์ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นห้องเวรประจำโรงพยาบาลและห้องผ่าตัดตามลำดับ ห้องกลางซึ่งอยู่ถัดมาจากบริเวณที่ผู้ป่วยนั่งรอ เรียกชื่อเข้าพบแพทย์ เป็นห้องทันตกรรมและห้องธุรการการเงิน ฝั่งตรงข้ามกับห้องบัตร ทางด้านทิศตะวันตก เป็นห้องยา และด้านหลังห้องยา เป็นห้องผู้ป่วยในซึ่งมีจำนวน 10 เตียง อาคารด้านหลังจากตึกนี้ เป็นอาคารประเภทตึกจัดเป็นตึกผู้ป่วยในขนาด 10 เตียง ซึ่งโรงพยาบาลได้สร้างเพิ่มเติมเมื่อปี พ.ศ. 2529 เพื่อเตรียมรับสถานการณ์ชายแดน อาคารด้านข้างทางทิศตะวันตก เป็นห้องทำงานของฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและฝ่ายสุขภาพและป้องกันโรค

4. หน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ซึ่งตั้งอยู่นอกที่ว่าการอำเภอ บ้านกรวด คือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ สำนักงานเกษตรอำเภอและสำนักงานสหกรณ์อำเภอ ในบรรดาหน่วยราชการเหล่านี้ ถ้าเปรียบเทียบตามระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอ สำนักงานสหกรณ์อำเภอ เป็นหน่วยราชการที่อยู่ห่างไกลจากที่ว่าการอำเภอมากที่สุด (ระยะทางประมาณ 800 เมตร) รองลงมาเป็นสำนักงานเกษตรอำเภอ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกับโรงพยาบาลบ้านกรวดโดยมีรั้วกันเป็นแนวอาณาเขต ส่วนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตั้งอยู่ด้านหลังโรงพยาบาลบ้านกรวด เป็นอาคารตึกชั้นเดียวอยู่ติดกับห้องเอ็กซ์เรย์ของโรงพยาบาล สถานบริการสาธารณสุขทั้ง 10 แห่ง ที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีการกำหนดขอบเขตหมู่บ้านที่รับผิดชอบไว้ให้อยู่ใกล้เคียงกับหมู่บ้านที่ตั้งของสถานีอนามัย ในบรรดาสถานีอนามัย 9 แห่ง มีสถานีอนามัยเพียง 2 แห่งที่ตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดิน คือสถานี

อนามัยบ้านสายตะกู และสถานอนามัยบ้านบึงเจริญ ส่วนสถานอนามัยอื่น ๆ ตั้งอยู่ริมถนน
ลูกรังภายในหมู่บ้าน

สถานอนามัยทั้ง 9 แห่ง จะมีเครื่องวิทยุติดต่อบริการระหว่างสถานอนามัยกับ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลบ้านกรวดและโรงพยาบาลแม่ข่ายซึ่งเป็นโรง
พยาบาลที่รับผิดชอบในการให้การรักษายาบาลทางวิทยุแก่สถานอนามัยลูกข่าย โรงพยาบาล
แม่ข่ายสำหรับสถานอนามัยในเขตอำเภอบ้านกรวด มีจำนวน 3 โรงพยาบาล ให้บริการ
รักษายาบาลทางวิทยุ แก่สถานอนามัยลูกข่าย ดังนี้

- 1) โรงพยาบาลนางรอง มีสถานอนามัยลูกข่าย คือ สถานอนามัย
บ้านหลัก สถานอนามัยอะหันทรายใหม่ สถานอนามัยสายโท 5 และสถานอนามัยสายโท 11
- 2) โรงพยาบาลละหานทรายมีสถานอนามัยลูกข่าย คือ สถานอนามัยบ้าน
บึงเจริญ สถานอนามัยหนองไม้งาม และสถานอนามัยโคกระเหย
- 3) โรงพยาบาลประโคนชัย มีสถานอนามัยลูกข่าย คือ สถานอนามัย
บ้านสายตะกู และสถานอนามัยโนนเจริญ

ความคิดเห็นของข้าราชการและเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานใน
พื้นที่อำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา

จากการสัมภาษณ์ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาค
ต่างๆ ของอำเภอบ้านกรวดอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเกี่ยวกับการบริการประชาชน
และการปฏิบัติงานในพื้นที่อำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็น
ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังกล่าวความประเค้นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการขอรับบริการของประชาชน ข้าราชการ
และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการขอรับบริการของประชาชน เมื่อมา
ติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการดังต่อไปนี้

1.1 ประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อขอรับบริการสนใจรับฟังคำแนะนำของ
เจ้าหน้าที่ จะมีเพียงบางส่วนที่ไม่ค่อยสนใจรับฟังคำแนะนำ

1.2 ประชาชนมักจะไม่ให้ความสนใจกับระเบียบกฎเกณฑ์ จะให้ความ
สนใจก็ต่อเมื่อมีสาเหตุจำเป็น

- 1.3 ประชาชนมักไม่ทราบว่าตนจะปฏิบัติตัวอย่างไรในการติดต่อราชการ
- 1.4 ประชาชนผู้มาติดต่อราชการมักจะสอบถามข้อราชการจาก เจ้าหน้าที่มากกว่าการอ่านจากป้ายประกาศที่ติดไว้
- 1.5 ประชาชนที่ยากจนมักจะไม่ค่อยอยากติดต่อกับ เจ้าหน้าที่โดยตรง
- 1.6 ประชาชนมักจะไม่แสดงความต้องการอย่างตรงไปตรงมาว่ามาขอรับบริการอะไรจากเจ้าหน้าที่
- 1.7 ประชาชนมักจะมาติดต่อราชการด้วยตนเองมากกว่าให้ผู้อื่นมาติดต่อ
- 1.8 ในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งมีประกาศกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้เป็นการแน่นอน ถ้าเลยระยะเวลาจะไม่ให้บริการหรือให้บริการ แต่ต้องเสียค่าธรรมเนียมพิเศษหรือถูกปรับ ประชาชนโดยทั่วไปมักจะมาติดต่อขอรับบริการในช่วงใกล้จะหมด เวลาตามประกาศ ทำให้เจ้าหน้าที่มีปริมาณงานมากในช่วงดังกล่าว
- 1.9 มีประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อย เท่านั้นที่แสดงความคิดเห็นในเชิงแนะนำ หรือวิพากษ์วิจารณ์การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับทราบโดยตรง
- 1.10 มีประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนน้อยเท่านั้น ที่ขอให้เจ้าหน้าที่พิจารณาเป็นกรณีพิเศษหรืออ้างความจำเป็นส่วนตัว อ้างสิทธิพิเศษหรือใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล เช่น ให้เจ้าหน้าที่ที่รู้จักมาช่วยติดต่อหรือดำเนินการให้ ข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่า เหตุที่ประชาชนมีพฤติกรรมดังกล่าว เพราะต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็วหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ นอกจากนี้ข้าราชการส่วนใหญ่ตอบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรม เช่นนี้คือ อ้างบุญคุณแต่ทันทหลังที่ตน เคยมีคือ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เสนอข้อแลกเปลี่ยนโดยการพยายามคิดสินบน หรือแสดงความต้องการให้สิ่งตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่กำหนดไว้ในระเบียบและการข่มขู่ต่อสถานภาพ ชื่อเสียงและตำแหน่งหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่
- 1.11 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อขอรับบริการไม่ชอบอ้างระเบียบกฎเกณฑ์หรืออำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้บริการตามความต้องการ
- 1.12 ประชาชนที่พูดภาษาเขมรและภาษาไทยอีสาน (ภวธาลาว) มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่มาติดต่อ และพฤติกรรมขอรับบริการที่แตกต่างกัน โดยข้าราชการ

ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประชาชนที่พูดภาษาเขมรมักจะไม่ค่อยซักถาม มีท่าทีเกรงกลัว ข้าราชการ เข้าใจเรื่องต่าง ๆ ได้ยาก ไม่ค่อยกระตือรือร้นที่จะมาขอรับบริการ ไม่ค่อยพูดภาษาไทยภาคกลางกับเจ้าหน้าที่ จึงฟังแล้วไม่ค่อยเข้าใจและเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาซักถามมากกว่าที่จะทราบถึงจุดประสงค์ที่มาขอรับบริการ ส่วนประชาชนที่พูดภาษาลาวมักจะเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย ถ้าไม่เข้าใจก็จะถามจนเข้าใจ ให้ความร่วมมือดีกว่าประชาชนที่พูดภาษาเขมรและกล้าซักถามและติดต่อราชการด้วยความ เป็นกันเอง

2. ความคิด เห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิด เห็นเกี่ยวกับตนเอง ในฐานะผู้ให้บริการต่อประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ข้าราชการส่วนใหญ่มีค่านิยมว่า จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนทุกระดับชั้น ซึ่งมาขอรับบริการอย่างเสมอภาคและคามระ เียบย มีข้าราชการเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีค่านิยมว่า ต้องเอาใจใส่ต่อประชาชนที่ยากจนมากกว่า และต้องคอยช่วยเหลือ เบื้องต้นก่อน

2.2 ค่านิยมที่ข้าราชการส่วนใหญ่ค่านึงถึงมากที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่ คือ กฎ เกณฑ์ของหน่วยงานและระเบียบ

2.3 เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ในการให้บริการประชาชนที่ผ่านมา ข้าราชการส่วนใหญ่ตอบว่า มักจะติดต่อกับประชาชน โดยพยายามที่แจงดด้วยเหตุผล จะมีเพียงบางครั้งเท่านั้นที่จะได้เถียงกับประชาชน เมื่อไม่ยอมรับฟังเหตุผล นอกจากนี้ข้าราชการส่วนใหญ่ไม่เคยสั่งให้ประชาชนกระทำบางสิ่งบางอย่างหรือข่มขู่ประชาชนให้เกิดความ เกรงกลัวต่อกฎหมายบ้านเมือง

2.4 ข้าราชการส่วนใหญ่มีความรู้สึกสนุก ในบางครั้ง และ เบื่อหน่ายในบางครั้ง เมื่อต้องพบปะกับประชาชนที่มาขอรับบริการ

2.5 ข้าราชการส่วนใหญ่ชอบออกไปบริการประชาชนนอกสำนักงาน เพราะจะเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจ ทราบข้อเท็จจริงในพื้นที่และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และข้าราชการส่วนใหญ่ก็ เคยออกไปบริการประชาชนนอกสำนักงานและใช้สถานที่บ้านของกำนันผู้ใหญ่บ้านหรือคณะกรรมการประจำหมู่บ้านมากที่สุด

2.6 ข้าราชการส่วนใหญ่จะชี้แจง เรื่อง เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือกิจกรรมที่ให้บริการแก่ประชาชน และวิธีการที่ประชาชนจะขอรับบริการให้แก่ประชาชนทั่วไปที่ยังไม่เคยมาติดต่อขอรับบริการโดยผ่านประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งอาจจะทำทั้งการให้คำแนะนำโดยตรงคือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ให้นำไปเผยแพร่ต่อไป และการปิดป้ายประกาศในบริเวณสำนักงาน แต่การเผยแพร่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงต่าง ๆ ที่ประชาชนควรทราบ นอกเหนือจากเรื่องระเบียบการบริการของหน่วยงาน ข้าราชการส่วนใหญ่จะใช้วิธีการติดต่อผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือคณะกรรมการหมู่บ้านมากที่สุด และใช้วิธีการจัดป้ายประกาศไว้ที่สำนักงาน การจัดประชุมประชาชน การติดต่อประชาชนทั่วไป การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่และการติดต่อผ่านประชาชนที่ก้าวหน้ารองลงมาตามลำดับ

3. ความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในพื้นที่อำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา

ข้าราชการส่วนใหญ่มีความรู้สึก เบื่อหน่ายและหวาดหวั่นกับสถานการณ์ด้านชายแดน แต่ก็มีความรู้สึกที่ประชาชนในพื้นที่เป็นมิตรและให้ความอบอุ่นแก่ตนเอง เมื่อสอบถามว่าการให้บริการประชาชนในพื้นที่อำเภอบ้านกรวด ซึ่งเป็นอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชากับการให้บริการประชาชนในพื้นที่อำเภออื่น ๆ มีความยากลำบากแตกต่างกันหรือไม่ ข้าราชการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าแตกต่างกัน ข้อที่แตกต่างกันก็คือ ประชาชนในเขตอำเภอบ้านกรวดมาจากหลายท้องถิ่น มีภาษาพูดหลายภาษา เข้ากันได้ยาก มีการศึกษาน้อยและไม่ค่อยกระตือรือร้น และขณะเดียวกันการให้บริการหลาย ๆ อย่าง เช่น ด้านสาธารณสุขก็ต้องเน้นการให้เปล่ามากกว่า สำหรับข้าราชการส่วนใหญ่ในหน่วยราชการที่มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการให้บริการมาก เช่น ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอ มีความคิดเห็นว่า การให้บริการประชาชนต้องยึดถือระเบียบอย่างเคร่งครัดและระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะอาจมีบุคคลต่างชาติเข้ามาสวมรอย ในแง่ของการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงระเบียบการบริการที่เกี่ยวข้อง หน้าที่และสิทธิของราษฎรที่มีอยู่ในการขอรับบริการ ข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นสิ่งจำเป็นต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่อำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา เพราะจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ประชาชนควรจะได้รับรู้เรื่องราวต่าง ๆ และปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระเบียบแบบแผนของทางราชการและไม่ตกเป็นเหยื่อ

ของบุคคลที่ 3 ซึ่งไม่หวังดีต่อประเทศชาติ

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของหน่วยงาน ข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการประสานงานภายในหน่วยงานของตน ในการให้บริการประชาชนยังไม่ดีพอ แต่การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดีแล้ว เมื่อพิจารณาถึงการจัดระบบงานด้านเอกสารและสถานที่ทำงาน ภายในหน่วยงานข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการจัดระบบงานด้านเอกสาร และสถานที่ทำงานของหน่วยงานของตนยังไม่ดีพอ ต้องมีการปรับปรุง และเมื่อพิจารณาในด้านการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน ข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่บริการประชาชนในหน่วยงานมีไม่เพียงพอ แต่มีความรู้สึกว่า ในการพิจารณาความดีความชอบ ผู้บังคับบัญชาจะนำผลงานของตนเองในภาวะให้บริการแก่ประชาชนมาพิจารณาด้วย

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนที่สำคัญที่สุดอยู่ที่ประชาชนผู้มาติดต่อ รองลงมาเป็นปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ระเบียบกฎเกณฑ์และอื่น ๆ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ข้าราชการส่วนใหญ่อยากให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่มาคิดว่า มาติดต่อเรื่องอะไร ต้องมีเอกสารอะไร บ้างมาประกอบ ควรสอบถามเรื่องที่จะติดต่อให้เข้าใจและสนใจอ่านคำแนะนำตามป้ายประกาศที่ทางอำเภอบิดไว้ให้เข้าใจหรือ เมื่อไม่เข้าใจก็สอบถามให้เข้าใจ ในด้านพฤติกรรมในการขอรับบริการ ข้าราชการส่วนใหญ่อยากให้ประชาชนมีความเป็นกันเองรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตามระเบียบไม่ควรฝ่าฝืนข้อบังคับ และให้พยายามช่วยเหลือตนเองมากขึ้นในการขอรับบริการ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่าควรให้ความเป็นกันเอง บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล และให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว นอกจากนี้ข้าราชการส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรจะมีการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติต่อประชาชนผู้ขอรับบริการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถึงแม้ว่า ข้าราชการส่วนใหญ่จะเคยอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน แต่ไม่เคยได้รับการอบรม

หลักสูตร เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติต่อประชาชนผู้ขอรับบริการ

ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของประชาชน

การศึกษาคั้งนี้ได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ตามแบบสัมภาษณ์ชนิดที่มีโครงสร้างแน่นอน (มีคำถาม - คำตอบ) กับประชากรที่เป็นตัวอย่าง จำนวน 244 ราย ของทุกหมู่บ้านในเขตอำเภอบ้านกรวด ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์นั้น เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย กล่าวคือ เป็นเพศชายร้อยละ 52.5 เพศหญิงร้อยละ 47.5 ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ในวัยกลางคน (31 - 50 ปี) ถึงร้อยละ 47.5 อาชีพหลักส่วนใหญ่คือ เกษตรกรรม รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้าง ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและค้าขายตามลำดับ ส่วนภาคเศรษฐกิจที่ประกอบอาชีพหลักส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการอิสระ รองลงมาทำงานในภาคธุรกิจเอกชนและภาครัฐบาล ตามลำดับ ในด้านการศึกษา ผู้ให้สัมภาษณ์มีระดับการศึกษา ป. 1 - ป. 6 ถึงร้อยละ 76.2 และไม่ได้เข้าเรียนร้อยละ 17.2 มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนต้นขึ้นไป เพียงร้อยละ 6.6 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนในเขตอำเภอนี้ส่วนใหญ่ยังมีการศึกษาค่ำ นอกจากนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในท้องที่อำเภอบ้านกรวด เป็นเวลานาน 12 - 30 ปี ซึ่งเป็นช่วงเวลาดังแต่มีการจัดตั้งนิคมสร้างตนเองบ้านกรวด (พ.ศ. 2502) ถึงช่วงเวลาก่อนที่ทหารเขมรแดงร่วมกับผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์จะบุกเผาตลาคนิคม ฯ (พ.ศ. 2521) เมื่อพิจารณาถึงด้านภาษาพูดถิ่นที่ใช้พูดในชีวิตประจำวัน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พูดภาษาลาวคิด เป็นร้อยละ 50.4 ภาษาเขมรคิด เป็นร้อยละ 37.7 และภาษาอื่น ๆ เช่น ไทยโคราชคิด เป็นร้อยละ 11.9 นอกจากนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นหรือไม่เคยเป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเองบ้านกรวด และไม่ได้เป็นสมาชิกกลุ่มองค์การ หรือคณะกรรมการภายในหรือภายนอกหมู่บ้าน (ร้อยละ 79.5 และ 60.2 ตามลำดับ) สำหรับผู้ที่ เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกกลุ่ม องค์การ หรือคณะกรรมการภายในหรือภายนอกหมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 39.8 ส่วนใหญ่เป็นหรือเคยเป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน

สำหรับสถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมของผู้ให้สัมภาษณ์นั้นส่วนใหญ่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีสถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมปานกลาง (ร้อยละ 45.1) รองลงมา อยู่กลุ่มที่มีสถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมต่ำและสูง ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของประชาชนตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์

ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ	จำนวนร้อยละ (ท = 244)
1. เพศ	
ชาย	52.5
หญิง	47.5
2. อายุ	
20 - 30	27.9
31 - 40	29.1
41 - 50	18.4
750	24.6
3. อาชีพหลัก	
รับจ้าง	11.9
เกษตรกรรวม	78.3
ค้าขาย	1.6
อุตสาหกรรม	-
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.5
อื่น ๆ	5.7
4. ภาคเศรษฐกิจที่ประกอบอาชีพหลัก	
ผู้ประกอบการอิสระ	79.5
ภาคธุรกิจเอกชน	9.4
ภาครัฐบาล	3.7
ผู้ว่างงาน	7.4
5. ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าเรียน	17.2
ป.1 - 6	76.2
ม. ต้น	3.3
ม. ปลาย ขึ้นไป	3.3

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ

จำนวนร้อยละ (ท = 244)

6.	<u>ระยะเวลาการเข้าอยู่อาศัยในอำเภอบ้านกรวด</u>	
	1 - 11	22.1
	12 - 30	61.9
	730	16.0
7.	<u>ภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูดในชีวิตประจำวัน</u>	
	ลาว	50.4
	เขมร	37.7
	อื่น ๆ	11.9
8.	<u>การเป็นสมาชิกกลุ่ม องค์การ หรือคณะกรรมการภายในหรือภายนอกหมู่บ้าน</u>	
	เป็น/เคยเป็น	39.8
	ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	60.2
9.	<u>การเป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเอง</u>	
	เป็น/เคยเป็น	20.5
	ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	79.5
10.	<u>สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม</u>	
	สูง	16.8
	ปานกลาง	45.1
	ต่ำ	38.1

ตารางที่ 13 แสดงกลุ่ม องค์กร หรือคณะกรรมการที่ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์เป็น
หรือเคยเป็นสมาชิก

ประเภทกลุ่ม องค์กร หรือคณะกรรมการ	จำนวนร้อยละ (ท = 97)
คณะกรรมการหมู่บ้าน	43.3
กลุ่มออมทรัพย์	23.7
กองทุนยา	4.1
สหกรณ์การเกษตร	6.2
กลุ่มลูกค้า ธกส.	21.6
อื่น ๆ	37.1

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ เพื่อขอรับบริการสาธารณะของประชาชน

การสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ เพื่อขอรับบริการสาธารณะก็เพื่อให้ทราบถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นนับตั้งแต่ช่วงเวลาเตรียมตัวไปยังหน่วยงาน จนกระทั่งถึงช่วงเวลาที่มีการพบปะระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นผู้ขอรับบริการกับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เคยไปติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานให้บริการของหน่วยราชการพลเรือน ส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ในอำเภอบ้านกรวด ส่วนใหญ่จะไปติดต่อในช่วงเวลาเช้า (ร้อยละ 95.1) ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ในช่วง เช้าของเจ้าหน้าที่จึงมากกว่าช่วงเวลาอื่น ๆ โดยเฉพาะในวันจันทร์ตอนเช้า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เตรียม เอกสารหรือรู้จัก เตรียม เอกสารพื้นฐานที่จะต้องนำไปติดต่อขอรับบริการ (ร้อยละ 94.7) เช่น เมื่อไปติดต่อราชการที่ว่ากรอำเภอ ผู้ให้สัมภาษณ์จะนำทะเบียนบ้านและบัตรประชาชนติดตัวไป ไปโรงพยาบาลจะนำบัตรประจำตัวคนไข้ของโรงพยาบาลไป (ชาวบ้านทั่วไปเรียก "บัตรหมอ" หรือ "บัตรโรงพยาบาล") นอกจากนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ถึงร้อยละ 50.8 เดินทางไปยังหน่วยราชการอยู่ห่างไกลจากที่พักโดยอาศัยรถยนต์โดยสารประจำทาง หรือรถรับจ้างต่าง ๆ ซึ่งจัดว่าเป็นพาหนะที่ใช้มากที่สุด รองลงมา เป็นจักรยานและรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ส่วนบุคคลตามลำดับ เมื่อถามว่าเวลาไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ นั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ไปหรือคิดว่าจะไป

ด้วยตนเองหรือให้ผู้อื่นไปหรือคอยช่วยเหลือ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่า ไปหรือคิดว่าจะไปติดต่อกับหน่วยราชการพลเรือนทั่วไปด้วยตนเอง (ร้อยละ 95.5) นับตั้งแต่ไปติดต่อกับสำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ โรงพยาบาลหรือหน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคอื่น ๆ เช่น สถานีอนามัย แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า เมื่อเปรียบเทียบ 3 หน่วยราชการเฉพาะแห่ง ผู้ให้สัมภาษณ์ไปหรือคิดว่าจะไปติดต่อขอรับบริการจากโรงพยาบาลด้วยตนเองมากที่สุด (ร้อยละ 92.2) รองลงมาเป็นสำนักทะเบียนอำเภอ และสถานีตำรวจภูธรตามลำดับ (ร้อยละ 68.4 และ 86.1) นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เคยไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคที่สำนักงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่ใช้เวลาขอรับบริการจนแล้วเสร็จเพียงแค่วันไม่เกิน 1 - 2 ชั่วโมงเท่านั้น (ร้อยละ 70.9) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคโดยทั่วไปของอำเภอนี้เป็นไปด้วยความรวดเร็วพอสมควร

ในบรรดาหน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ผู้ให้สัมภาษณ์จะไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงสถานีอนามัยด้วย เป็นจำนวนน้อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.5 ใกล้เคียงกับจำนวนผู้ไปติดต่อกับโรงพยาบาลน้อยครั้ง (ร้อยละ 44.7) ขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่ค่อยไปติดต่อกับสำนักทะเบียนอำเภอหรือไปติดต่อกันาน ๆ ครั้ง มีจำนวนถึง 84.0 และผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่เคยไปติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอเลย มีจำนวนถึงร้อยละ 69.7 อย่างไรก็ตามการติดต่อกับหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะติดต่อเป็นจำนวนน้อยครั้ง (ร้อยละ 68.0) เหตุที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไปติดต่อกับหน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคอื่น ๆ และโรงพยาบาลเป็นจำนวนน้อยครั้งมากกว่าสำนักทะเบียนอำเภอและสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ก็เป็นเพราะลักษณะงานของบริการประชาชนที่สำนักงานของสถานีอนามัยและโรงพยาบาล เน้นหนักด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วย อาการเจ็บป่วยของผู้ให้สัมภาษณ์หรือบุตรหลานที่อยู่ในความดูแลมีโอกาสเกิดขึ้นได้เสมอและมากกว่างานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งมีเป็นช่วง ๆ เช่น บัตรประชาชนหมดอายุหรือของสถานีตำรวจภูธร ซึ่งมักมีเมื่อเกิดเหตุร้ายหรือคดีอาญา

ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดของสถานการณ์ในการติดต่อราชการเพื่อขอรับบริการสาธารณะของประชาชนคือ ช่วงเวลาที่มีการพบปะระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่จะประเมินผู้รับบริการ ขณะเดียวกับประชาชนผู้ขอรับบริการก็จะประเมินเจ้าหน้าที่ และสรุปถึงปัญหาที่พบในการติดต่อราชการ จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์

พบปัญหาเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลเป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.4 ของประชากรผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด และพบปัญหาเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจอำเภอ และหน่วยราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ รองลงมาตามลำดับ ที่น่าสังเกตก็คือ โรงพยาบาลเป็นหน่วยราชการที่มีประชาชนไปติดต่อบ่อยครั้งมากกว่า สำนักทะเบียนอำเภอและสถานีตำรวจอำเภอ โอกาสที่จะพบปัญหาการให้บริการของโรงพยาบาลจึงย่อมมีมากกว่า สำหรับลักษณะของปัญหาที่พบนั้น ในจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ที่พบปัญหากับโรงพยาบาลนั้น พบปัญหาเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพมากที่สุด ถึงร้อยละ 77.0 รองลงมาเป็นปัญหาต้องเสียเวลารอนานเกินไป เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่และปัญหาอื่น ๆ ตามลำดับ ในจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ที่พบปัญหากับสำนักทะเบียนอำเภอ พบปัญหาอื่น ๆ มากที่สุด (ร้อยละ 58.6) ลักษณะปัญหาอื่น ๆ ที่พบส่วนใหญ่มีความเกี่ยวเนื่องกับการที่เจ้าหน้าที่ต้องเคร่งครัดกับระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากเป็นอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา จึงต้องระมัดระวังมิให้บุคคลที่มีเชื้อชาติไทยมาแอบอ้างขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรหรือบัตรประชาชนซึ่งจะเป็นอันตรายต่อความมั่นคงของชาติและเจ้าหน้าที่อาจถูกสอบสวนข้อหาทุจริตต่อหน้าที่ได้ง่าย ตัวอย่าง เช่น กรณีซื้อตกหายจากทะเบียนราษฎรหรือบัตรประจำตัวประชาชนหาย เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องสอบสวนจนแน่ใจว่าเป็นบุคคลสัญชาติไทยและเคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร ปัญหากับสำนักทะเบียนอำเภอที่เป็นปัญหารองลงมาคือ ต้องเสียเวลารอนานเกินไป ส่วนปัญหาเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาไม่สุภาพและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 33.9 สำหรับสถานีตำรวจอำเภอนั้น เช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอ คือปัญหาอื่น ๆ มากที่สุด (ร้อยละ 73.3) แต่ลักษณะปัญหาที่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ให้สัมภาษณ์พบปัญหาว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจรับแจ้งความจริง แต่ไม่ยอมติดตามสืบสวนหาผู้กระทำความผิดให้ นอกจากนี้พบปัญหาว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีพฤติกรรมชอบเรียกเงินหรือสินจ้างพิเศษก่อนจะยอมให้ประกันตัวผู้ต้องหา ส่วนหน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคอื่น ๆ พบปัญหาอื่น ๆ ถึงร้อยละ 92.2 รองลงมาเป็นปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ ต้องเสียเวลารอนานเกินไปและเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพตามลำดับ

(โปรดดูตารางที่ 14 - 16)

ตารางที่ 14 สถานการณ์ในการไปติดต่อราชการเพื่อขอรับบริการสาธารณะของประชากร
ตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์

สถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ

จำนวนร้อยละ (ท = 244)

1. การติดต่อขอบริการจากหน่วยราชการ

1.1	<u>หน่วยราชการพลเรือนทั่วไป</u>	
	บ่อยครั้ง	68.0
	นาน ๆ ครั้ง	32.0
	ไม่เคยเลย	-
1.2	<u>สำนักทะเบียนอำเภอ</u>	
	บ่อยครั้ง	13.1
	นาน ๆ ครั้ง	84.0
	ไม่เคยเลย	2.9
1.3	<u>สถานีตำรวจภูธรอำเภอ</u>	
	บ่อยครั้ง	3.7
	นาน ๆ ครั้ง	26.6
	ไม่เคยเลย	69.7
1.4	<u>โรงพยาบาล</u>	
	บ่อยครั้ง	44.7
	นาน ๆ ครั้ง	38.1
	ไม่เคยเลย	16.8
1.5	<u>หน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคอื่น ๆ</u>	
	บ่อยครั้ง	45.5
	นาน ๆ ครั้ง	28.3
	ไม่เคยเลย	26.2

ตารางที่ 14 (ต่อ)

สถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ

จำนวนร้อยละ (ท = 244)

2. <u>ช่วงเวลาในการไปติดต่อขอรับบริการ</u>		
เช้า		95.1
บ่าย		3.7
อื่น ๆ		0.8
3. <u>พาหนะที่ใช้เดินทางไปติดต่อยังหน่วยราชการที่อยู่ห่างไกลจากที่พัก</u>		
รถจักรยาน		25.8
รถยนต์โดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างต่างๆ		50.8
รถจักรยานยนต์/รถยนต์ส่วนบุคคล		13.9
อื่น ๆ		8.6
4. <u>การเตรียมเอกสารไปติดต่อขอรับบริการ</u>		
ไม่เตรียม		4.5
เตรียม		94.7
5. <u>เวลาที่รอรับบริการจนแล้วเสร็จ</u>		
1 - 2 ชั่วโมง		70.9
ครึ่งวัน		22.1
เกือบทั้งวัน		6.6
6. <u>ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการ (ไปหรือคิดว่าจะไปด้วยตนเอง หรือให้ผู้อื่นพาไปหรือคอยช่วยเหลือ)</u>		
6.1 <u>หน่วยราชการพลเรือนทั่วไป</u>		
ไปด้วยตนเอง		95.5
ให้ผู้อื่นพาไปหรือคอยช่วยเหลือ		4.1
6.2 <u>สำนักทะเบียนอำเภอ</u>		
ไปด้วยตนเอง		86.1
ให้ผู้อื่นพาไปหรือคอยช่วยเหลือ		13.1

ตารางที่ 14 (ต่อ)

สถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ	จำนวนร้อยละ (ท = 244)
6.3 <u>สถานีตำรวจภูธรอำเภอ</u>	
ไปด้วยตนเอง	68.4
ให้ผู้อื่นพาไปหรือคอยช่วยเหลือ	30.7
6.4 <u>โรงพยาบาล</u>	
ไปด้วยตนเอง	92.2
ให้ผู้อื่นพาไปหรือคอยช่วยเหลือ	7.0
6.5 <u>หน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคอื่น ๆ</u>	
ไปด้วยตนเอง	86.1
ให้ผู้อื่นพาไปหรือคอยช่วยเหลือ	13.1
7. <u>การติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการ</u> <u>ที่ออกมาปฏิบัติงานในตำบล หมู่บ้าน</u>	
ไม่เคย	28.3
เคย	71.3
8. <u>ประสบการณ์ที่ได้รับจากการไปติดต่อขอรับบริการ</u>	
8.1 <u>หน่วยราชการพลเรือนทั่วไป</u>	
ไม่พบปัญหา	49.6 (121)
พบปัญหา	50.0 (122)
8.2 <u>สำนักทะเบียนอำเภอ</u>	
ไม่พบปัญหา	73.0 (178)
พบปัญหา	24.2 (59)
8.3 <u>สถานีตำรวจภูธรอำเภอ</u>	
ไม่พบปัญหา	19.7 (48)
พบปัญหา	6.1 (15)

ตารางที่ 14 (ต่อ)

สถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ	จำนวนร้อยละ (ท = 244)
8.4 <u>โรงพยาบาล</u>	
ไม่พบปัญหา	57.0 (139)
พบปัญหา	25.4 (62)
8.5 <u>หน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคอื่น ๆ</u>	
ไม่พบปัญหา	51.6 (126)
พบปัญหา	20.9 (51)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ลักษณะปัญหาทั่วไปที่พบจากการไปติดต่อราชการเพื่อขอรับบริการสาธารณะ
ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์

ลักษณะปัญหา ทั่วไปที่พบ	สำนักทะเบียน อำเภอ จำนวนร้อยละ (ท = 59)	สถานีตำรวจ อำเภอ จำนวนร้อยละ (ท = 15)	โรงพยาบาล จำนวนร้อยละ (ท = 62)	หน่วยราชการพลเรือน ส่วนภูมิภาคอื่น ๆ จำนวนร้อยละ (ท = 51)
1. เจ้าหน้าที่ แสดงกิริยาวาจา ไม่สุภาพ	33.9	33.3	77.0	15.7
2. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อย เอาใจใส่ต่อเรื่อง ที่มาติดต่อขอรับ บริการ	33.9	53.3	49.2	27.5
3. ต้องเสียเวลา รอนานเกินไป	50.8	53.3	54.1	23.5
4. อื่น ๆ	58.6	73.3	33.3	92.2

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ศูนย์วิทยุตำรวจ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 ลักษณะปัญหาอื่น ๆ ที่พบจากการไปติดต่อราชการเพื่อขอรับบริการสาธารณะ
ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์

หน่วยราชการ	ลักษณะปัญหาอื่น ๆ ที่พบ
1. สำนักทะเบียนอำเภอ	<ol style="list-style-type: none"> 1. "เมื่อซื้อคดหล่นจากทะเบียน เวลาไปติดต่อขอเพิ่มชื่อทำได้ยากมาก ต้องสอบสวนกันมากและต้องเสียเงินทนายานบุคคลไปให้เจ้าหน้าที่สอบสวน" (เป็นค่าอาหาร ค่ารถ บางรายเป็นค่าจ้าง) 2. "บัตรประชาชนหาย ปัจจุบันทำยากมาก เจ้าหน้าที่ต้องให้ผู้ใหญ่บ้านมารับรอง" 3. "พายุครอายุ 15 ปี ไปทำบัตร ไม่มีใบเกิด เขาไม่ทำให้ต้องเอาใบสุทธิจากโรงเรียน" 4. "ถ่ายบัตรประชาชน ดั้งนาน กว่าจะได้บัตรจริง" 5. "การตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ยังมีความบกพร่อง ตรวจไม่ละเอียดมีความผิดพลาด"
2. สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	<ol style="list-style-type: none"> 1. "ถึงโรงพักพูดเยื่อ" 2. "ไปแจ้งความแล้วก็ปล่อยเฉย ไม่ออกติดตาม" 3. "พวกตำรวจเรียกเงินหลายพันบาทจากผู้ต้องหา" (เป็นค่าประกัน) 4. "ไปขอประกันตัวผู้ต้องหา ตำรวจเรียกเงินค่าประกัน 300 บาท ไม่ออกใบเสร็จรับเงินด้วย" 5. "ขั้นตอนการประกันตัวผู้ต้องหายุ่งยากมาก เอาที่ดินไปประกันไม่ได้ ต้องเอาของคนที่ตำรวจหาให้" 6. "เจ้าหน้าที่ตำรวจบน สกต.(สถานีตำรวจภูธรตำบล) ไม่รับแจ้ง" 7. "เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบล เรียกเงินค่าคุ้มครอง (หลังจากมาที่ช่วยรักษาความปลอดภัยบริเวณงาน)

ตารางที่ 16 (ต่อ)

หน่วยราชการ	ลักษณะปัญหาอื่น ๆ ที่พบ
3. โรงพยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> 1. "ใช้บัตรสงเคราะห์โรงพยาบาลยัง เรียกเก็บเงิน แต่ไม่ยอมให้" 2. "พยาบาลขอค่าบริการก่อน แต่ไม่ยอมให้" 3. "เตียงนอนไม่ค่อยพอ เวลากลางวันพยาบาลนอนหลับ คนไข้วัยหนักมาไม่ทัน" 4. "เจ้าหน้าที่ไม่ยอมให้บัตรให้ แต่ทำให้ทหารก่อน"
4. หน่วยราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ 4.1 สถานีอนามัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. "เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย....ไม่ค่อยอยู่" 2. "ชายยาเหมือนร้านขายยา" 3. "เอาบัตรสงเคราะห์ไปใช้เขาไม่พอใจ เอายาเม็ดให้แทนยาน้ำ" 4. "หมอสถานีอนามัย...บริการไม่ดี ผ่ากระดูกไม่มีการเจาะเลือดตรวจ ฉีดวัคซีน เอาเข็มฉีดยาหยอดปากเด็ก" 5. "ให้เงินค่าฉีดยา ค่ายา ไม่ออกใบเสร็จรับเงินให้" 6. "สถานีอนามัยไม่ค่อยมียา" 7. "สถานีอนามัยดูแลคนที่มีฐานะดี ไม่ค่อยรักษาคนจน" 8. "สถานีอนามัยไม่ยอมมาดูแลคนป่วยที่บ้าน แม้ว่าผู้ป่วยหนักก็ตาม" 9. "สถานีอนามัยชอบเรียกค่ายาก่อน" ค่ายาแพงเกินไป 10. "หมอสถานีอนามัย เอาใจใส่แต่พวกพูดภาษา...." (พูดภาษาเดียวกับหมอ) 11. "สถานีอนามัย.....ไปวันเสาร์-อาทิตย์ไม่ค่อยพบหมอ"

ตารางที่ 16 (ต่อ)

หน่วยราชการ	ลักษณะปัญหาอื่น ๆ ที่พบ
4.2 สำนักงานที่ดินอำเภอ	1. "เจ้าหน้าที่เอาเงินไปแล้ว ไม่ออกใบเสร็จรับเงินให้ และยังไม่มาวัด" 2. "ทำงานช้า คิดค่อแล้วยังไม่มาวัด"
4.3 สำนักงานสทกรรอำเภอ	1. "เขาไม่ยอมให้ลาออกจากสทกรรข้าราชการ"
4.4 สำนักงานเกษตรอำเภอ	1. "ของบริการไม่พอ" 2. "ส่งปุ๋ย อ.ต.ก.แล้วไม่ได้"
4.5 สำนักงานปลัดอำเภอ	1. "ไปหาแล้วไม่ค่อยอยู่ ไม่เจอตงหายามาฉิตเอง"
4.6 สำนักงานสัสดีอำเภอ	1. "ไม่ยอมขึ้นทะเบียนทหารให้ ทั้งที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน"
4.7 สำนักงานป่าไม้อำเภอ	1. "ราษฎรบางรายบุกรุกที่ดินป่าสงวนแล้วไม่เสียค่าเช่า พวกเสียก็เสียไป พวกไม่เสียก็มีมาก รู้สึกไม่เป็นธรรม"
4.8 ที่ทำการประชาสงเคราะห์ อำเภอ	1. "เคือครื่อนมาก แต่ช่วยเหลือน้อยเกินไป"

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สภาพปัจจุบันของความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชน

1. ความสามารถทางด้านทัศนคติ

1.1 ความเชื่อมั่นในตนเอง ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในตนเองในการขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป จัดอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 44.3) ซึ่งเมื่อศึกษากับหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งอีก 3 หน่วยงาน ก็พบว่า ความเชื่อมั่นในตนเองในการขอรับบริการสาธารณะจากสำนักทะเบียนอำเภอและสถานีตำรวจภูธรอำเภอของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน (ร้อยละ 36.1 และ 43.0) จะมีแต่การขอรับบริการสาธารณะจากโรงพยาบาลเท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นในตนเองของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับสูง แต่ก็ใกล้เคียงกับจำนวนประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ที่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองระดับต่ำ

ผลการศึกษาจึงเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ส่วนใหญ่ยังขาดความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะของหน่วยราชการซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ลักษณะของความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ ผู้ได้รับการอุปถัมภ์ (Patron - client relation) หรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่าความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง (superior - inferior relation) ยังปรากฏอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับข้าราชการของหน่วยราชการ โดยยังปรากฏชัดเจนในความรู้สึกของประชาชนส่วนใหญ่ว่าตนเองมีฐานะต่ำต้อย การจะได้รับการจากข้าราชการหรือไม่ขึ้นกับความเมตตาของข้าราชการผู้เป็นนาย จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า ประชาชนกลุ่มนี้บางส่วนตอบอย่างตรง ๆ ว่า "ข้าราชการเป็นนายประชาชน" และอีกส่วนหนึ่งตอบว่า "ข้าราชการเป็นผู้รับใช้ประชาชน" แต่ทั้งสองส่วนนี้กลับมีความรู้สึกร่วมกันว่า แม้จะเตรียมเอกสารหลักฐานไปเรียบร้อยแล้วและยังไม่หมดเวลาราชการ "เจ้าหน้าที่อาจจะไม่ทำให้ก็ได้ ถ้าพวกเขาไม่ยอมทำ" ซึ่งก็ต้องนั่งรอไปก่อนหรือกลับบ้านไปเลย" นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ยังรู้สึกว่า "เจ้าหน้าที่มีสิทธิคุณค่าและตะคอกใส่ชาวบ้านได้" สำหรับชาวบ้านเองแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะกระทำแบบไม่มีเหตุผลต่อตนเองก็ "ไม่กล้าเถียง เพราะกลัวเขาไม่ยอมทำให้"

1.2 ความรู้สึกพอใจ การศึกษาพบว่าประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป (ร้อยละ 60.2)

สำนักทะเบียนอำเภอ (ร้อยละ 59.4) และโรงพยาบาลบ้านกรวด (ร้อยละ 50.8) ส่วนสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่พอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ผลการศึกษาครั้งนี้จึงพอสรุปให้เห็นว่า ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของหน่วยราชการพลเรือนโดยส่วนรวม และความรู้สึกดังกล่าวนี้มีลักษณะแยกแยะต่อหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง

ตารางที่ 17 สภาพปัจจุบันของความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ (จำนวนร้อยละ ท = 244)

องค์ประกอบ	หน่วยราชการพลเรือน ทั่วไป	สำนักงาน ทะเบียนอำเภอ	สถานีตำรวจ ภูธรอำเภอ	โรงพยาบาล
1. ความเชื่อมั่น				
<u>ในตนเอง</u>				
- สูง	25.8 (63)	34.0 (83)	27.0 (66)	38.5 (94)
- ปานกลาง	29.9 (73)	29.9 (73)	29.9 (73)	28.7 (70)
- ต่ำ	44.3 (108)	36.1 (88)	43.0 (105)	32.8 (80)
2. ความรู้สึกพอใจ				
- ไม่พอใจ	36.5 (89)	40.6 (99)	80.7 (197)	49.2 (120)
- พอใจ	60.2 (147)	59.4 (145)	19.3 (47)	50.8 (124)
3. ความเชื่อในความยุติธรรม				
- ยุติธรรม	18.4 (45)	30.7 (75)	7.4 (18)	27.9 (68)
- ไม่ยุติธรรม	81.1 (198)	69.3 (169)	92.6 (226)	72.1 (176)
4. ความรู้ความเข้าใจ				
- สูง	66.0 (161)	46.7 (114)	48.0 (117)	61.5 (150)
- ต่ำ	34.0 (83)	53.3 (130)	52.0 (127)	38.5 (94)

ตารางที่ 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ	หน่วยราชการพลเรือน ทั่วไป	สำนักงาน ทะเบียนอำเภอ	สถานีตำรวจ ภูธรอำเภอ	โรงพยาบาล
5. ความสามารถ				
ด้านพฤติกรรม				
- การใช้ช่องการ ร้องทุกข์ตาม ระเบียบราชการ	2.9 (7)	2.5 (6)	0.8 (2)	4.5 (11)
- การใช้ช่องทาง ร้องทุกข์ตาม ระเบียบราชการ/ การใช้สิทธิพล ส่วนบุคคล	60.2 (147)	62.3 (152)	61.9 (151)	73.8 (180)
- การใช้สิทธิพล ส่วนบุคคล	36.1 (88)	34.8 (85)	36.9 (90)	21.3 (52)
- การไม่ให้วิธีการ ใดเลยในการแก้ปัญหา	0.8 (2)	0.4 (1)	0.4 (1)	0.4 (1)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงประเด็นของความรู้สึกไม่พอใจ ต่อหน่วยราชการพลเรือน เฉพาะ
แห่ง จะพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของสำนัก
ทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอและโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน (โปรดดู
ตารางที่ 18)

ความรู้สึกไม่พอใจต่อสำนักทะเบียนอำเภอส่วนใหญ่อยู่ที่ขั้นตอนปฏิบัติก่อนที่จะได้รับ
บริการ (ร้อยละ 27.5) ถัดต่อมาเป็นความรู้สึกไม่พอใจต่ออัยการและการต้อนรับของ
เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 23.8) เหตุที่ขั้นตอนปฏิบัติก่อนที่จะได้รับบริการของสำนักงานทะเบียน

อ่า เภอกลายเป็นประเด็นที่ชาวบ้านเกิดความรู้สึกไม่พอใจมากที่สุดนั้น คาดว่าจะเป็นเพราะ ลักษณะงานของสำนักทะเบียนอ่าเภอ มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติไว้อย่างเคร่งครัดมากและ โดยสภาพที่เป็นอ่าเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ก็ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องระมัดระวังมากขึ้นในการตรวจสอบจนแน่ใจว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเป็นผู้มีสัญชาติไทยหรือเป็นคนต่างด้าว ที่อพยพเข้ามาโดยถูกต้องตามกฎหมาย ด้วยเหตุนี้ทำให้ขั้นตอนปฏิบัติก่อนที่จะได้รับบริการ จึงมีความยุ่งยากมาก โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการขอรับบริการมีลักษณะแตกต่างจากปกติ เช่น การเพิ่มชื่อบุคคลในทะเบียนบ้าน การแจ้งเกิดเกินกำหนด การขอมีบัตรใหม่เมื่อบัตร ประชาชนสูญหาย เป็นต้น กรณีเหล่านี้ผู้ขอรับบริการจะต้องเตรียมพยานหลักฐานทั้งด้าน เอกสารและบุคคลไปให้เจ้าหน้าที่สอบสวนจนแน่ใจ เจ้าหน้าที่จึงจะยอมดำเนินการให้ ดังนั้น ประชาชนที่รู้สึกตัวว่าตนเองมีสัญชาติไทย เป็นคนไทย เมื่อมาขอรับบริการด้วยตนเองหรือ ได้รับพียงจากเพื่อนบ้าน ย่อมเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อขั้นตอนปฏิบัติก่อนที่จะได้รับบริการ ชาว บ้านที่มาแจ้งเกิดลูกเกินกำหนด (15 วัน) เจ้าหน้าที่จะต้องสอบสวนและให้ทำทั้งพยานหลักฐาน และพยานบุคคลจนแน่ใจ ชาวบ้านกลุ่มนี้มักจะบ่นเสมอว่า "ต้องทำมาหากิน ไม่มีเวลาไปแจ้ง ความกำหนด"

ความรู้สึกไม่พอใจต่อสถานีตำรวจอ่าเภอ ส่วนใหญ่อยู่ที่ขั้นตอนปฏิบัติก่อนที่จะได้รับบริการ (ร้อยละ 56.6) เช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอ่าเภอ รองลงมาเป็นความรู้สึกไม่พอใจต่ออัตราค่าและค่าธรรมเนียมของเจ้าหน้าที่ และความสมหวังกับบริการที่ได้รับตามลำดับ (ร้อยละ 56.6 และ 47.1) ประชาชนที่ไม่พอใจต่อขั้นตอนปฏิบัติก่อนจะได้รับบริการ เรื่อง การแจ้งความร้องทุกข์ หรือการประกันตัวผู้ต้องหา มีความรู้สึกว่าขั้นตอนการรับแจ้งความ ร้องทุกข์จะยุ่งยากมาก เพราะตำรวจคงจะสอบถามกันมากกว่าจะรับแจ้งความ ประชาชน ส่วนนี้มักจะพูดว่า "ถึงโรงพักพูดยึดเชื่อ กฎหมายมาก" นอกจากนี้ ประชาชนบางส่วนที่ไม่พอใจต่อประเด็นนี้ เกิดจากการไปแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาบางเรื่อง ซึ่งมีใช้กรณีฉุกเฉิน ต่อสถานีตำรวจประจำตำบลต่าง ๆ แล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่รับแจ้ง แต่ให้ไปแจ้งความ ต่อพนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจอ่าเภอ ซึ่งสภาพเช่นนี้ทำให้ประชาชนส่วนนี้เกิดความรู้สึกไม่พอใจขึ้นได้ อย่างไรก็ตามความรู้สึกไม่พอใจซึ่งเกิดจากสาเหตุนี้คงจะลดลงไปเนื่องจากได้มีการกระจายอำนาจการสอบสวนให้แก่สถานีตำรวจประจำตำบลถึง 2 แห่ง คือ สถานีตำรวจโคกกระชายและสถานีตำรวจหนองไม้งาม นอกจากความไม่พอใจเกี่ยว

กับขั้นตอนการรับแจ้งความร้องทุกข์ต่อสถานีตำรวจภูธรอำเภอแล้ว ประชาชนอีกส่วนหนึ่ง ในกลุ่มที่มีความรู้สึกไม่พอใจต่อสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ยังมีความรู้สึกว่าขั้นตอนการขอ ประกันตัวผู้ต้องหาที่มีความยุ่งยากเช่นกัน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าความรู้สึกไม่พอใจต่อกรณีนี้ ส่วนใหญ่จะพาดพิงไปถึงความรู้สึก เบื่อหน่ายต่อการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพยายาม เรียกเงินพิเศษ หรือหาช่องทาง เรียกเงินพิเศษ ทำให้การประกันตัวผู้ต้องหาเกิดความล่าช้าขึ้น สำหรับ ความไม่พอใจต่ออัยการและกวดขันรับของ เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีมาก เป็นอันดับสองนั้น เป็น ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับโดยตรงและความรู้สึกที่เกิดจากภาพจน์ของตำรวจ ในสายตาของประชาชนที่มีมาแต่เดิม ซึ่งกรณีนี้ทำให้ชาวบ้านส่วนใหญ่มักจะมีความรู้สึกว่าไป ทหาตำรวจรู้สึก "อึดอัดและกลัว" แม้ว่าการไปทหาตำรวจมิได้ไปในฐานะผู้ต้องหา แต่ไปเพื่อ ให้ตำรวจบริการเรื่องต่าง ๆ ก็ตาม ส่วนความรู้สึกไม่พอใจในบริการที่จะได้รับซึ่งมีมาก เป็น อันดับสองนั้น ประชาชนมีความรู้สึกว่าตำรวจแม้จะรับแจ้งความร้องทุกข์ต่ออาญาต่าง ๆ แต่ ก็ไม่สนใจที่จะติดตามสืบสวนสอบสวนให้เว้นแต่คดีใหญ่จริง ๆ

ความรู้สึกไม่พอใจต่อโรงพยาบาลส่วนใหญ่มักจะอยู่ที่ขั้นตอนปฏิบัติก่อนที่จะได้รับการ (ร้อยละ 29.1) โดยมีจำนวนใกล้เคียงกับความรู้สึกไม่พอใจต่ออัยการและกวดขันรับของ เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 28.3) ประชาชนที่ไม่พอใจขั้นตอนปฏิบัติก่อนที่จะได้รับการมีความรู้สึก ว่า การขอรับบริการจากโรงพยาบาลจะต้องมีการทำบัตรก่อนที่จะเข้าพบแพทย์ตรวจเสมอ และพบว่าแม้จะส่งผู้ป่วยหนักไปโรงพยาบาลก็ต้องเข้าคิวทำบัตรก่อน ชาวบ้านบางรายบ่นว่า "ยุ่งยากตอนทำบัตร คนป่วยจะตายอยู่แล้ว" บางรายบอกว่า "คนป่วยหนัก ๆ ก็ต้อง เข้า คิวทำบัตร ควรให้ก่อน" อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า ความรู้สึกของชาวบ้านใน ลักษณะเช่นนี้ เกิดจากความรู้สึกส่วนตัวที่มีความห่วงใยต่อผู้ป่วยซึ่ง เป็นญาติพี่น้องของตนเองที่ กระตุ้นให้รู้สึกว่าอาการป่วยหนัก ควรจะได้รับการช่วยเหลือหรือรักษาพยาบาลจากแพทย์โดย เร็ว ขณะที่พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลอาจเห็นว่า อาการยังไม่ถึงขั้นรุนแรงที่จะต้องเข้ารับ การรักษาพยาบาลโดยเร็ว ควรต้องเข้าคิวทำบัตรก่อนเพื่อที่จะได้ทราบประวัติส่วนตัวและ อาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยในเบื้องต้น สำหรับความรู้สึกไม่พอใจต่ออัยการและกวดขันรับ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนั้น ประชาชนมีความรู้สึกเช่นนี้มักจะมีว่า "หมอน้อยชอบหน้าบึ้ง ไล่ พยาบาลที่ทำบัตร พุดไม่เพราะ" "หมอชอบบ่นว่า ป่วยนิดหน่อยก็มา" "นางพยาบาล พุดไม่ดี" "ผู้โรงพยาบาลประโคนชัยไม่ได้" "ผู้ช่วยพยาบาล พุดไม่ดี" "ไปหากกลางคืน

พยายามพูดไม่เพราะ" แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ความรู้สึกที่ไม่พอใจต่อเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจะไม่รวมถึงแพทย์ ซึ่งชาวบ้านเรียกว่า "หมอใหญ่" ปัญหาเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโดยเฉพาะการแสดงกิริยาวาจาต่อประชาชนที่มาขอรับบริการจากโรงพยาบาลนั้น จากการสัมภาษณ์นายแพทย์ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านกรวดอย่างไม่เป็นทางการก็ยอมรับว่า เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ให้บริการด้านทำบัตรแก่ผู้ป่วย ยังมีปัญหาเรื่องการพูดจาต่อผู้ป่วยซึ่งคงเป็น เพราะต้องติดต่อกับคนจำนวนมากก็อาจมีความรู้สึกเบื่อหน่ายและไม่สามารถระงับความรู้สึกของตนเองจนต้องใส่อารมณ์กับชาวบ้าน ทางโรงพยาบาลได้พยายามแก้ไขโดยมีการสลับ เปลี่ยนหมุนเวียน เจ้าหน้าที่ที่ห้องบัตรอย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อลดความ เครียดของเจ้าหน้าที่

1.3 ความเชื่อในความยุติธรรม

ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักงานทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจอร่าม และโรงพยาบาล มีความไม่ยุติธรรม (ร้อยละ 81.1, 69.3, 92.6 และ 72.6) ยังมีการให้บริการในลักษณะแบ่งแยกระหว่างกลุ่มประชาชน ประชาชนที่มีฐานะร่ำรวย เป็นข้าราชการหรือรู้จักคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและมากกว่าประชาชนธรรมดาและมีฐานะยากจน ความเชื่อ เช่นนี้มีลักษณะตรงกันข้ามกับความคิดเห็นของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของหน่วยราชการพลเรือนส่วนภูมิภาคในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีความรู้สึกว่าจะต้องให้บริการต่อประชาชนทุกระดับชั้นอย่างเสมอภาคกันประชาชนส่วนใหญ่จะบอกว่า "คนมีหน้ามีตาจะได้รับบริการเร็วกว่า" "เจ้านายต้องได้ก่อนชาวบ้าน" "คนมีฐานะดี สังคมสูง พูดจารู้เรื่อง ชาวบ้านไม่ค่อยรู้จัก" "เข้าแข่งคิวให้คนรวย เจ้านายก็ไม่เป็นธรรม" "เจ้าหน้าที่จะทำให้คนรู้จักก่อน คนไม่รู้จักจะไม่ถามเลย" เหตุผลที่ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความเชื่อ เช่นนี้มี 2 ประการคือ ประการแรก เกิดจากการได้พบเห็นกับเหตุการณ์ดังกล่าวด้วยตนเอง หรือได้รับฟังจากเพื่อนบ้านหรือญาติพี่น้องที่ไปพบเห็นมา ซึ่งถ้าพิจารณาตามสภาพความเป็นจริง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการย่อมไม่อาจวางตัวเป็นกลางได้อย่างเคร่งครัด โดยปราศจากอารมณ์และอคติ การให้บริการต่อประชาชนที่รู้จักคุ้นเคยสนิทสนมสะดวกรวดเร็วกว่าชาวบ้านธรรมดาอาจเกิดขึ้นได้ ประการที่สอง ในเขตอำเภอยายแคนไทย - กัมพูชา สภาพสังคมยังเป็นสังคมชนบท ความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ - ผู้ได้รับการ

อุปถัมภ์ยังคงปรากฏอยู่อย่างหนาแน่น ความสัมพันธ์แบบนี้จะเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลที่เข้าไป
 ในเครือข่ายของความสัมพันธ์ได้ ซึ่งถ้าพิจารณาในแง่ที่ว่า ข้าราชการอยู่ในฐานะผู้อุปถัมภ์
 ผู้ได้รับการอุปถัมภ์ย่อมมีโอกาสได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วกว่าชาวบ้านธรรมดา ซึ่ง
 ในสายตาชาวบ้านแล้วส่วนใหญ่จะเห็นว่า บุคคลที่มีฐานะดี ผู้นำหมู่บ้าน ญาติพี่น้อง หรือ
 คนบ้านเดียวกันกับข้าราชการ เท่านั้นที่มีโอกาสจะเข้าไปในเครือข่ายความสัมพันธ์แบบนี้ เท่านั้น
 ชาวบ้านส่วนใหญ่ซึ่งอยู่นอกเหนือเครือข่ายความสัมพันธ์แบบนี้ย่อมเกิดความรู้สึกว่าตนเองอาจ
 ได้รับความบริการที่ไม่ยุติธรรม ชาวบ้านส่วนใหญ่มักจะมองว่าตำรวจจะเร่งคดีของคนรวยหรือคน
 มีหน้ามีตามากกว่าชาวบ้านที่ยากจน โดยเห็นว่าตำรวจอาจได้รางวัลขณะที่ชาวบ้านที่ยากจนไม่มี
 รางวัลให้ หรือเมื่อมีการจัดงานกุศลตำรวจอาจไปขอรับเงินบริจาคจากคนรวยได้ สำหรับ
 ประชาชนที่เข้าไปในเครือข่ายของความสัมพันธ์แบบนี้ในลักษณะการรู้จักคุ้นเคยสนิทสนม บาง
 รายยอมรับว่า "การที่ข้าราชการทำให้คนคุ้นเคยสนิทสนมก่อน เป็นนิสัยของคนไทย"

กล่าวโดยสรุปประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ส่วนใหญ่มีความ
 สามารถทางด้านทัศนคติอยู่ในระดับต่ำ ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความเชื่อมั่นในตนเอง
 (Low self-confidence) การวิพากษ์วิจารณ์หน่วยราชการ ซึ่งแสดงออกโดยความรู้สึก
 ไม่พอใจต่อการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนในประเด็นต่าง ๆ นับตั้งแต่ตัวเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการ ระเบียบปฏิบัติในการขอรับบริการและคุณภาพของบริการที่ได้รับยังมีอยู่น้อย ทั้ง
 นี้ยกเว้นกรณีการวิพากษ์วิจารณ์ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ซึ่งชาวบ้าน
 ส่วนใหญ่แสดงความรู้สึกไม่พอใจทั้งที่ส่วนใหญ่ไม่เคยไปติดต่อขอรับบริการเลย (ร้อยละ 69.7)
 ความรู้สึกดังกล่าวจึงอาจเกิดจากภาพพจน์ของตำรวจที่มีมาแต่เดิม หรือการได้รับบอกเล่า
 ของชาวบ้านที่เคยไปติดต่อ นอกจากนี้ชาวบ้านส่วนใหญ่ยังมีความเชื่อว่าการให้บริการของ
 หน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ มีความไม่ยุติธรรม แม้ว่าหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง
 ถึง 2 แห่ง คือ สำนักทะเบียนอำเภอและโรงพยาบาลจะมีการจัดระบบบริการ แบบใคร
 มาก่อนได้ก่อน ใครมาหลังได้หลัง ให้ปรากฏอย่างชัดเจนก็ตาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชาวบ้าน
 ส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่า ขาดความสามารถที่จะทำให้ระบบราชการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความ
 ยุติธรรมสำหรับตนเอง

2. ความสามารถทางด้านความรู้

ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของหน่วยราชการพลเรือนทั่วไปอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 66.0) แต่เมื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอและสถานีตำรวจภูธรอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 53.3) และ (52.0) แต่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 61.5)

ที่น่าพิจารณาก็คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ สำนักงานทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอและโรงพยาบาล ส่วนใหญ่จะอยู่ในลักษณะกว้าง ๆ จากตารางที่ 19 จะเห็นได้ว่า ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะตอบถูก เฉพาะข้อความที่วัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่รับ แจ้งเกิด ตาย และย้ายที่อยู่ และหลักฐานในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อบัตรหมดอายุ แต่สำหรับข้อความที่เจาะลงไปในเรื่องรายละเอียดมากขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะตอบไม่ถูก โดยเฉพาะเมื่อถามเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมที่ต้องเสียในการขอแก้ไขเอกสารลงทะเบียนราษฎร ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบไม่ถูกหรือไม่ทราบถึงร้อยละ 80.3 (คำตอบที่ถูกคือไม่เสีย) นอกจากนี้จากตารางที่ 21 ซึ่งแสดงผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จะเห็นได้ว่า ข้อคำถามที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบไม่ถูกหรือไม่ทราบ เป็นคำถามที่เน้นรายละเอียดมากขึ้น คืออายุความของการแจ้งความร้องทุกข์คืออาญาอันยอมความได้ และค่าธรรมเนียมในการขอประกันตัวผู้ต้องหา (ร้อยละ 85.2 และ 87.7) สำหรับกรณีของโรงพยาบาลซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการอยู่ในระดับสูง ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะตอบถูก เฉพาะข้อความที่วัดความรู้ความเข้าใจในลักษณะกว้าง ๆ เช่นกับข้อความที่ลึกลงไปในรายละเอียดซึ่งเป็นสิทธิที่ควรรับรู้ เช่น หลักเกณฑ์การขอมีบัตรสงเคราะห์ซึ่งสามารถรักษาพยาบาลฟรีในสถานบริการสาธารณะของรัฐ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะตอบไม่ถูก (ดูตารางที่ 20)

กล่าวโดยสรุป ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ส่วนใหญ่มีความสามารถทางด้านความรู้ในการขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ

น้อยและยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือน เฉพาะแห่งที่สืกลงไปในรายละเอียดความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่ในสภาพปัจจุบัน เป็นความรู้ ความเข้าใจในลักษณะกว้าง ๆ เท่านั้น

3. ความสามารถทางด้านพฤติกรรม

ความสามารถทางด้านพฤติกรรมของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะพิจารณาได้จาก เมื่อประชาชนไปติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ แล้วรู้สึกว่าได้บริการที่ไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรม ประชาชนจะมีวิธีการแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ใช้หรือเลือกที่จะใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการและหรือการใช้อิทธิพลส่วนบุคคลในการแก้ไขปัญหา เมื่อได้รับความไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรมในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอและโรงพยาบาล (ร้อยละ 60.2, 62.3, 61.9 และ 73.8) ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ที่ใช้หรือเลือกใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการเพียงวิธีเดียวในการแก้ไขปัญหามีเพียงจำนวนน้อย แต่การใช้หรือเลือกใช้อิทธิพลส่วนบุคคลเพียงวิธีเดียวในการแก้ไขปัญหามีจำนวนมากพอสมควร โดยผู้ใช้หรือเลือกใช้อิทธิพลส่วนบุคคลเพียงวิธีเดียวกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งอื่น ๆ (ร้อยละ 36.9) รองลงมาเป็นสำนักทะเบียนอำเภอ และโรงพยาบาลตามลำดับ (ร้อยละ 34.8 และ 21.3)

กล่าวโดยสรุปประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ส่วนใหญ่มีความสามารถทางด้านพฤติกรรม โดยมีความคิดหรือเคยใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการ ในการแก้ไขปัญหาเมื่อไปติดต่อราชการแล้วได้รับความไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรม ถึงแม้ว่าส่วนใหญ่จะไม่ใช้วิธีการนี้เพียงวิธีเดียวก็ตาม แต่ก็พอคาดคะเนได้ว่า ถ้าร้องทุกข์ตามระเบียบราชการมีลักษณะเปิดกว้าง ๆ เช่น นายอำเภอมีความเป็นกันเองกับราษฎร เป็นต้น ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ส่วนใหญ่คงเลือกที่จะใช้วิธีการร้องทุกข์ตามระเบียบราชการ เป็นวิธีการแรกในการแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 18 ลักษณะทั่วไปของความรู้สึกพอใจ/ไม่พอใจ ที่ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์
ต่อการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง 3 หน่วยงาน (จำนวน
ร้อยละ $n = 244$)

ลักษณะทั่วไป	สำนักทะเบียนอำเภอ		สถานีตำรวจภูธรอำเภอ		โรงพยาบาล	
	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ
1. การพบตัวเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	3.3	96.3	7.0	92.2	3.3	95.9
2. ระยะเวลารอคอย ก่อนที่จะได้รับบริการ	11.5	88.5	30.7	65.2	16.4	82.0
3. ความรู้สึกต่ออัยการ และการต้อนรับของ เจ้าหน้าที่	23.8	75.0	51.6	48.0	28.3	71.3
4. ขั้นตอนปฏิบัติก่อนที่ จะได้รับบริการ	27.5	72.1	56.6	41.0	29.1	70.1
5. ความสมหวังกับ บริการที่ได้รับ	5.3	94.7	47.1	51.6	16.4	82.8

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 19 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ (จำนวนร้อยละ (ท = 244))

ระเบียบการขอรับบริการ	ถูก	ไม่ถูก/ไม่ทราบ
1. เจ้าหน้าที่รับแจ้งเกิด ตายและย้ายที่อยู่	69.7	30.3
2. กำหนดเวลาในการแจ้งเกิด ตายและย้ายที่อยู่	36.5	63.5
3. หลักฐานในการแจ้งเกิดของเด็กที่เกิดโรงพยาบาล หรือสถานอนามัย	42.6	57.4
4. การตรวจสอบหลักฐานการแจ้งเกิด	41.8	58.2
5. ค่าธรรมเนียมในการขอแก้ไขเอกสารทะเบียนราษฎร	19.7	80.3
6. หลักฐานในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อบัตรหมดอายุ	91.8	8.2
7. การจดทะเบียนสมรสสำหรับชายหญิงที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	38.1	61.9

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของสถานีตำรวจ
อำเภอของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ (จำนวนร้อยละ = 244)

ระเบียบการขอรับบริการ	ถูก	ไม่ถูก/ไม่ทราบ
1. คดีอาญาที่ต้องไปแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจ	45.1	54.9
2. หลักฐานประกอบที่ควรนำติดตัวไปแจ้งความร้องทุกข์	59.4	40.6
3. ขั้นตอนการแจ้งความร้องทุกข์ที่สมบูรณ์	54.1	45.9
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เราสามารถแจ้งความร้องทุกข์ได้	72.1	27.4
5. อายุความของการแจ้งความร้องทุกข์ คดีอาญาอันหมดความได้	14.8	85.2
6. ค่าธรรมเนียมในการขอประกันตัวผู้ต้องหา	12.3	87.7
7. หลักฐานประกอบที่ควรนำติดตัวไปประกันตัวผู้ต้องหา	62.7	37.3

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของโรงพยาบาลของ
ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ (จำนวนร้อยละ ท = 244)

ระเบียบการขอรับบริการ	ถูก	ไม่ถูก/ไม่ทราบ
1. สถานบริการสาธารณสุขของรัฐที่ควรนำเด็ก ไปฉีดวัคซีนโดยไม่เสียค่าบริการ	80.7	19.3
2. รายได้ของครอบครัวที่มีสิทธิยื่นคำร้องขอรับบัตรสงเคราะห์	5.3	94.7
3. บุคคลที่ควรไปยื่นคำร้องขอรับบัตรสงเคราะห์	38.1	61.9
4. หลักฐานประกอบที่ควรนำติดตัวไปโรงพยาบาลครั้งแรก	74.2	25.8
5. วันและเวลาที่ผู้ป่วยอาการธรรมดาควรไปโรงพยาบาล	66.8	33.2
6. สิ่งแรกที่ผู้ป่วยอาการธรรมดาควรปฏิบัติเมื่อไปถึง โรงพยาบาล	79.1	20.9
7. บริการอื่นของโรงพยาบาลนอกเหนือจากการรักษาพยาบาล	21.3	78.7

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 ลักษณะการใช้สิทธิพลส่วนบุคคลที่ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ใช้หรือคิดว่า
จะใช้ เมื่อได้รับความไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรมในการติดต่อขอรับบริการ

ลักษณะการใช้ สิทธิพลส่วนบุคคล	หน่วยราชการ พลเรือนทั่วไป จำนวนร้อยละ (ท = 235)	สำนักทะเบียน อำเภอ จำนวนร้อยละ (ท = 237)	สถานีตำรวจ อำเภอ จำนวนร้อยละ (ท = 241)	โรงพยาบาล จำนวนร้อยละ (ท = 232)
1. ใช้ความสัมพันธ์ ส่วนบุคคลเพียง อย่างเดียว	15.7(37)	12.7(30)	5.4(13)	19.4(45)
2. ใช้เงินหรือสินจ้าง พิเศษเพียง อย่างเดียว	8.1(19)	5.9(14)	8.7(21)	10.8(25)
3. ใช้ทั้งวิธีที่ 1 และ 2	76.2(179)	81.4(193)	85.9(207)	69.8(162)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การเปรียบเทียบความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง

จากการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากร ตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จากสำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอและโรงพยาบาล พบว่าความเชื่อมั่นในตนเองของประชากรในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะกับหน่วยราชการพลเรือน ความเชื่อมั่นในตนเองของประชากร ในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะกับหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งดังกล่าว มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยความเชื่อมั่นในตนเองสูงมีมากที่สุดในการติดต่อขอรับบริการกับโรงพยาบาล (ร้อยละ 38.5) รองลงมาคือการติดต่อขอรับบริการกับสำนักทะเบียนอำเภอและสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ตามลำดับ (ร้อยละ 34.0 และ 27.0) นอกจากนี้ การแสดงความรู้สึกไม่พอใจของประชากร ซึ่งวัดถึงความสามารถในการวิพากษ์วิจารณ์ต่อการให้บริการสาธารณะกับหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งดังกล่าวมีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยประชากรแสดงความรู้สึกไม่พอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอมากที่สุด (ร้อยละ 80.7) รองลงมาคือ การให้บริการของโรงพยาบาลและสำนักทะเบียนอำเภอ ตามลำดับ (ร้อยละ 49.2 และ 40.6) ส่วนความเชื่อในความยุติธรรมของประชากรซึ่งวัดถึงความรู้สึกถึงความสามารถในการทำให้หน่วยราชการพลเรือนบริการอย่างยุติธรรม มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยประชากรมีความเชื่อในความยุติธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอมากที่สุด (ร้อยละ 30.7) รองลงมาคือ โรงพยาบาลและสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ตามลำดับ (ร้อยละ 27.9 และ 7.4)

ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งดังกล่าว ซึ่งวัดถึงความสามารถทางด้านความรู้ในการติดต่อขอรับบริการดังกล่าว พบว่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยประชากรมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของโรงพยาบาล (ร้อยละ 61.5) รองลงมาคือ สถานีตำรวจภูธรอำเภอและสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 48.0 และ 46.7)

ในด้านการใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการเมื่อตามปัญหาได้รับความไม่

สะดวกหรือไม่ เป็นธรรมในการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งดังกล่าวซึ่งวัดถึง
ความสามารถทางด้านพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะ พบว่า มีความแตกต่าง
กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยประชากรใช้หรือคิดว่าจะใช้ช่องทางการร้องทุกข์ตามระเบียบ
ราชการเพียงวิธีเดียวมากที่สุด ในการติดต่อขอรับบริการจากโรงพยาบาล (ร้อยละ 4.5)
รองลงมา เป็นสำนักทะเบียนอำเภอและสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ตามลำดับ (ร้อยละ 2.5
และ 0.8)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการ
เฉพาะแห่ง 3 หน่วยงาน ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ (จำนวนร้อย
ละ ท = 244)

องค์ประกอบ	สำนักทะเบียน	สถานีตำรวจนคร	โรงพยาบาล
	อำเภอ	อำเภอ	
1. ความเชื่อมั่นในตนเองสูง ^{1/}	34.0 (83)	27.0 (66)	38.5 (94)
2. ความรู้สึกไม่พอใจ ^{2/}	40.6 (99)	80.7 (197)	49.2 (20)
3. ความเชื่อว่ายุติธรรม ^{3/}	30.7 (75)	7.4 (18)	27.9 (68)
4. ความรู้ความเข้าใจสูง ^{4/}	46.7 (114)	48.0 (117)	61.5 (150)
5. การใช้ช่องทางร้องทุกข์ ตามระเบียบราชการ ^{5/}	2.5 (6)	0.8 (2)	4.5 (11)

หมายเหตุ ใช้การทดสอบแบบ Coehran Q Test

$$1/ Q = 11.2, \quad df = 2, \quad p < .01$$

$$2/ Q = 97.6, \quad df = 2 \quad p < .001$$

$$3/ Q = 52.1 \quad df = 2 \quad p < .001$$

$$4/ Q = 12.5 \quad df = 2 \quad p < .01$$

$$5/ Q = 10.5 \quad df = 2 \quad p < .01$$

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กล่าวโดยสรุปความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรจากสำนัก
ทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอและโรงพยาบาล มีความแตกต่างกันในทุกองค์
ประกอบและเป็นที่น่าสังเกตว่า โดยเฉพาะองค์ประกอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ประชากร
จะมีมากที่สุด ในการติดต่อขอรับบริการจากโรงพยาบาล รองลงมาเป็นสำนักทะเบียนอำเภอ
และสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ตามลำดับ สถานีตำรวจภูธรอำเภอซึ่งมีลักษณะ เป็นองค์การเพื่อ
สวัสดิภาพของสาธารณะชนที่ชัดเจนมากที่สุด เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการมีความ เชื่อมั่น
ในตนเองลดลง แม้ว่าในสถานการณ์ที่ทดสอบนั้นผู้ที่ขอรับบริการจะอยู่ในฐานะผู้ใช้สิทธิในการ
ขอรับบริการตามหน้าที่ขององค์การ เช่น การแจ้งความร้องทุกข์ก็ตาม ตรงกันข้ามกับโรงพยาบาล
ซึ่งเป็นองค์การบริการแก่ลูกค้าเฉพาะตัว ผู้รับบริการจะมีอำนาจหรือความสามารถในการขอ
รับบริการสาธารณะ โดยเฉพาะองค์ประกอบความ เชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ส่วนสำนักทะเบียน
อำเภอซึ่งมีลักษณะขององค์การค่อนข้างไปทางองค์การเพื่อสวัสดิภาพสาธารณะ ชน ผู้รับบริการจะมี
ความ เชื่อมั่นในตนเองลดลง เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลแต่มากกว่าสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
ดังนั้น เราจึงต้องปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 นั่นคือ "ความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ
ของประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา จากหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง
3 หน่วยงาน คือ สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอและโรงพยาบาลมีความ
แตกต่างกัน"

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจในฐานะตัวแปรอิสระกับ
องค์ประกอบของความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนในฐานะตัวแปรตาม
เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปรากฏผลตามตารางที่ 24 - 27 ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. เพศ จากการศึกษาพบว่า เพศชายและหญิงมีความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้
ความ เข้าใจและความสามารถทางพฤติกรรม ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือน
ทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสถานีตำรวจภูธรอำเภอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05
แต่ความ เชื่อมั่นในตนเองของเพศชายและหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากโรงพยาบาลไม่แตก
ต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนองค์ประกอบความรู้สึกรอคอยและความ เชื่อในความยุติธรรมนั้น
เพศชายและหญิงมีความรู้สึกรอคอยไม่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05

2. อายุ จากการศึกษาพบว่า ประชากรที่มีอายุต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเอง และความรู้สึกเชื่อในความยุติธรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักงานทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจอำเภอหรือโรงพยาบาลไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับองค์ประกอบความรู้สึกพอใจและความรู้ความเข้าใจ ปรากฏว่าประชากรที่มีอายุต่างกัน มีความรู้สึกพอใจและความรู้ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการจากโรงพยาบาลแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 นอกจากนี้ประชากรที่มีอายุต่างกันยังมีความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากสถานีตำรวจอำเภอหรือโรงพยาบาลแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จาก
หน่วยราชการพลเรือนทั่วไป

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	ความเชื่อมั่นในตนเอง			a/ ความรู้สึกพอใจ		b/ ความเชื่อในความยุติธรรม		c/ ความรู้ความเข้าใจ		d/ ความสามารถทางด้านพฤติกรรม				
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม	
1. เพศ														
ชาย	48	40	40	45	83	30	98	97	31	4	89	34	1	
หญิง	15	33	68	44	64	15	100	64	52	3	58	54	1	
2. อายุ														
20 - 30	14	20	34	28	40	16	52	45	23	2	38	28	-	
31 - 40	15	22	34	30	39	11	60	51	20	1	39	31	-	
41 - 50	15	15	15	11	31	6	37	31	14	1	29	15	-	
750	19	16	25	20	37	12	47	34	26	3	41	14	-	
3. อาชีพหลัก														
รับจ้าง	10	4	15	11	18	6	23	13	16		17	12		
เกษตรกรรม	42	62	87	65	120	35	155	130	61	4	117	68	2	
ค้าขาย		2	2	2	2	1	3	4			2	2		

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถทางด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
อุตสาหกรรม													
ข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	1	4	4	2		6	6		1	3	2	
อื่น ๆ	6	4	4	7	5	3	11	8	6	2	8	4	
4. ภาคเศรษฐกิจที่													
ประกอบอาชีพหลัก ^{4/}													
ผู้ประกอบการอิสระ	42	64	88	67	122	36	158	134	60	4	118	70	2
ภาคธุรกิจเอกชน	7	3	13	10	13	4	19	10	13		12	11	
ภาครัฐบาล	8	1		4	5	2	7	9		1	6	2	
ผู้ว่างงาน	6	5	7	8	7	3	14	8	10	2	11	5	
5. ระดับการศึกษา ^{5/}													
ไม่ได้เข้าเรียน	3	11	28	12	27	4	37	13	29		23	18	1
ป.1 - 6	47	59	80	68	113	37	149	134	52	4	114	67	1
ม.ต้น	6	2		3	5	4	4	6	2	2	5	1	
ม.ปลายขึ้นไป	7	1		6	2		8	8		1	5	2	

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถทางด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
6. ระยะเวลา													
การเข้าอยู่อาศัย ^{6/}													
1 - 11	9	17	28	27	25	10	44	41	13		31	23	
12 - 30	45	45	61	51	99	27	124	100	51	7	89	55	
730	9	11	19	11	23	8	30	20	19		27	10	2
7. ภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูด^{7/}													
ในทีวีตประจำวัน													
ลาว	36	42	45	48	73	24	99	93	30	4	79	40	
เขมร	18	23	51	33	54	14	77	47	45	1	48	41	2
อื่น ๆ	9	8	12	8	20	7	22	21	8	2	20	7	
8 การเป็นสมาชิกกลุ่ม													
องค์การหรือคณะ													
กรรมการ ^{8/}													
เป็น/เคยเป็น	40	29	28	36	60	23	74	81	18	5	65	27	
ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	23	44	80	53	87	22	124	80	67	2	82	61	2

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ			c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถทางด้านพฤติกรรม		
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
<u>9/</u>													
9. การเป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเอง													
เป็น/เคยเป็น	21	13	16	23	28	8	41	42	8	2	40	8	
ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	42	60	92	66	121	37	157	119	75	5	107	80	2
<u>10/</u>													
10. สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม													
สูง	28	11	2	19	21	10	30	38	3	5	29	7	
ปานกลาง	20	38	52	30	78	21	89	76	34	2	71	36	1
ต่ำ	15	24	54	40	48	14	79	47	46		47	45	1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเหตุ

ร = การใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการ.

อ = การใช้อิทธิพลส่วนบุคคล

ม = ไม่ใช้วิธีการใดเลยในการแก้ปัญหา

- 1/ a : $x^2 = 247$, $df = 2$, $p < .001$; b : N.S.; c : NS; d : $x^2 = 106$,
 $df = 1$, $p < .01$; e : $x^2 = 10.7$, $df = 3$, $p < .02$
- 2/ a : N.S., b : N.S., c : N.S.; d : N.S. e : N.S.
- 3/ a : $x^2 = 19.96$, $df = 8$, $p = 0.1$; b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 11.8$,
 $df = 4$, $p < .01$, e : N.S.
- 4/ a : $x^2 = 24.6$, $df = 6$, $p < .001$, b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 14.4$,
 $df = 3$, $p < .01$; e : N.S.;
- 5/ a : $x^2 = 38.1$, $df = 6$, $p < .001$, b : N.S., c : $x^2 = 9.4$, $df = 3$,
 $p < .05$, d : $x^2 = 30.4$, $df = 3$, $p < .001$; e : $x^2 = 216$,
 $df = 9$, $p = .01$
- 6/ a : N.S., b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 61$, $df = 2$, $p < .05$
e : $x^2 = 17.3$, $df = 6$, $p < .01$
- 7/ a : N.S., b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 14.7$, $df = 2$, $p < .001$
e : N.S.
- 8/ a : $x^2 = 23.4$, $df = 2$, $p < .001$, b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 20.7$,
 $df = 1$, $p < .001$, e : $x^2 = 85.1$ $df = 3$, $p < .05$
- 9/ a : $x^2 = 8.8$, $df = 2$, $p = .01$, b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 8.1$,
 $df = 1$, $p < .01$ e : $x^2 = 11.9$, $df = 3$, $p < .001$
- 10/ a : $x^2 = 54.6$, $df = 4$, $p < .001$, b : $x^2 = 8.4$, $df = 2$, $p < .02$,
c : N.S., d : $x^2 = 23.4$, $df = 2$, $p < .001$, e : $x^2 = 26.8$,
 $df = 6$, $p < .001$

ตารางที่ 25 ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณสุขของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์

จากสำนักทะเบียนอำเภอ

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
1. เพศ													
ชาย	60	38	30	50	78	38	90	76	52	4	92	32	
หญิง	23	35	38	49	67	37	79	38	78	2	60	53	1
2. อายุ													
20 - 30	16	24	28	31	37	26	42	30	38				
31 - 40	21	20	27	34	37	19	52	35	36				
41 - 50	20	14	11	13	32	13	52	24	21				
750	23	15	22	21	39	17	43	25	35				
3. อาชีพหลัก													
รับจ้าง	10	6	13	14	15	9	20	13	16		16	13	
เกษตรกร	61	60	70	78	113	57	134	87	104	4	122	64	1
ค้าขาย	3	1	1	3	3	3	1	1	3		2	2	
อุตสาหกรรม													

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
ข้าราชการหรือ	5	1		1	5	1	5	6		1	3	2	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ													
อื่น ๆ	7	3	4	5	9	5	9	7	7	1	9	4	
4. ภาค เศรษฐกิจที่ประกอบ													
4/ อาชีพหลัก													
ผู้ประกอบการอิสระ	61	63	70	78	116	60	134	88	106	4	123	66	1
ภาคธุรกิจเอกชน	7	5	11	13	10	6	17	11	12		12	11	
ภาครัฐบาล	8	1		1	8	4	5	8	1	1	6	2	
ผู้ว่างงาน	7	4	7	7	11	5	13	7	11	1	11	6	
5. ระดับการศึกษา													
5/ ไม่ได้เข้าเรียน													
ไม่ได้เข้าเรียน	5	12	25	20	22	11	31	6	36		21	20	
ป 1 - 6	64	59	63	74	112	58	128	93	93	3	121	62	
ม.ต้น	7	1		4	4	5	3	7	1	2	5	1	
ม.ปลายขึ้นไป	7	1		1	7	1	7	8		1	5	2	

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
6. <u>ระยะเวลาการอยู่อาศัย</u> ^{6/}													
1 - 11	16	18	20	20	34	16	38	29	29	1	31	22	
12 - 30	55	44	52	62	89	45	106	72	79	5	95	51	
730	12	11	16	17	22	14	25	13	26		26	12	1
7. <u>ภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูด</u> ^{7/} <u>ในชีวิตประจำวัน</u>													
ลาว	50	36	37	54	69	33	90	73	50	3	81	39	
เขมร	21	28	43	34	58	28	64	25	67		53	38	1
อื่น ๆ	12	9	8	11	18	14	15	16	13	3	18	8	
8. <u>การเป็นสมาชิกกลุ่ม องค์การหรือคณะกรรมการ</u> ^{8/}													
เป็น/เคยเป็น	54	25	18	34	63	34	63	60	37	3	71	23	
ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	29	48	70	65	82	41	106	54	93	3	81	62	1
9. <u>การเป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเอง</u> ^{9/}													
เป็น/เคยเป็น	28	12	10	21	29	11	39	29	21	1	41	8	
ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	55	61	78	78	116	6	130	85	109	5	111	77	

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง		b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		ความสามารถทางด้านพฤติกรรม					
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม	
10. สถานภาพทางเศรษฐกิจ														
<u>10/</u>														
<u>และสังคม</u>														
สูง	28	12	1	14	27	16	25	32	9	4	30	7		
ปานกลาง	37	36	37	39	71	34	76	48	62	1	75	34		
ต่ำ	18	29	50	46	47	25	68	34	59	1	47	44	1	

ศูนย์วิทยพัชรากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทฤษฎีบท

- 1/ a : $x^2 = 25.00$, $df = 2$, $p < .001$, b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 16.3$, $df = 1$, $p < .001$, e : $x^2 = 13.03$, $df = 3$, $p < .01$
- 2/ a : N.S., b : N.S., c : N.S., d : N.S., e : N.S.
- 3/ a : N.S., b : N.S., c : N.S., d : N.S., e : N.S.
- 4/ a : $x^2 = 15.1$, $df = 6$, $p < .02$, b : N.S., c : N.S., d : N.S., e : N.S.
- 5/ a : $x^2 = 33.8$, $df = 6$, $p < .001$, b : N.S., c : N.S., d : N.S., e : $x^2 = 33.0$, $df = 3$, $p < .001$, e : $x^2 = 30.9$, $df = 9$, $p < .001$
- 6/ a : N.S., b : N.S., c : N.S., d : N.S., e : N.S.,
- 7/ a : $x^2 = 102$, $df = 4$, $p < .05$, b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 22.8$, $df = 2$, $p < .001$, e : $x^2 = 13.71$, $df = 6$, $p < .05$
- 8/ a : $x^2 = 36.8$, $df = 2$, $p < .001$, b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 13.8$, $df = 1$, $p < .001$, e : $x^2 = 9.7$, $df = 3$, $p < .05$
- 9/ a : $x^2 = 14.2$, $df = 2$, $p < .001$, b : N.S., c : N.S., d : N.S., e : $x^2 = 10.5$, $df = 3$, $p < .02$
- 10/ a : $x^2 = 41.7$, $df = 4$, $p < .001$, b : N.S., c : N.S., d : N.S., e : $x^2 = 24.1$, $df = 6$, $p < .001$

ตารางที่ 26 ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์
จากสถานีตำรวจภูธรอำเภอบาง

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
1. เพศ													
ชาย	47	38	43	19	27	10	118	81	47	2	91	35	
หญิง	19	35	62	96	20	8	108	36	80		60	55	1
2. อายุ													
20 - 30	15	16	37	61	7	6	62	29	39		41	27	
31 - 40	12	28	31	59	12	6	65	33	38		37	34	
41 - 50	15	15	15	33	12	2	43	24	21		30	15	
750	24	14	22	44	16	4	56	31	29	2	43	14	1
3. อาชีพหลัก													
รับจ้าง	8	6	15	25	4	1	28	12	17		16	13	
เกษตรกร	45	63	83	156	35	15	176	90	101	1	120	69	1
ค้าขาย	1	1	2	3	1		4	3	1		2	2	
อุตสาหกรรม													

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
ข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	1		4	2		6	5	1		4	2	
อื่น ๆ	7	2	5	9	5	2	12	7	7	1	9	4	
4. ภาคเศรษฐกิจที่ประกอบ													
4/ อาชีพหลัก													
ผู้ประกอบอาชีพอิสระ	46	63	85	158	36	15	179	93	101	1	121	71	1
ภาคธุรกิจเอกชน	6	4	13	21	2	1	22	10	13		11	12	
ภาครัฐบาล	7	2		6	3		9	7	2		7	2	
ผู้ว่างงาน	7	4	7	12	6	2	16	7	11	1	12	5	
5. ระดับการศึกษา													
ไม่ได้เข้าเรียน	5	9	28	38	4	1	41	7	35	2	20	1	
ป.1 - 6	49	60	77	149	37	15	171	96	90		121	65	
ม.ต้น	5	3		4	4	2	6	7	1	2	5	1	
ม.ปลายขึ้นไป	7	1		6	2		8	7	1		5	3	

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
6. <u>ระยะเวลาการอยู่อาศัย</u> ^{6/}													
1 - 11	12	19	23	45	9	4	50	25	29		27	27	
12 - 30	46	43	62	123	28	9	142	77	74	2	98	51	
730	8	11	20	29	10	5	34	15	24		26	12	1
7. <u>ภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูดในชีวิตประจำวัน</u> ^{7/}													
ลาว	42	39	42	97	26	9	114	69	54	1	79	43	
เขมร	16	25	51	79	13	7	85	34	58		54	37	1
อื่น ๆ	8	9	12	21	8	2	27	14	15	1	18	10	
8. <u>การเป็นสมาชิกกลุ่ม องค์กร หรือคณะกรรมการ</u> ^{8/}													
เป็น/เคยเป็น	40	30	27	78	19	7	90	64	33	1	70	26	
ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	26	43	78	119	28	11	136	53	94	1	81	64	1
9. <u>การเป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเอง</u> ^{9/}													
เป็น/เคยเป็น	23	16	11	38	12	2	48	32	18	1	39	10	
ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	43	57	94	159	35	10	178	85	109	1	112	80	1

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ			c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถด้านพฤติกรรม		
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
10. สถานภาพทางเศรษฐกิจ 10/ และสังคม													
สูง	26	12	3	31	10	2	39	34	7	1	34	6	
ปานกลาง	27	37	46	85	25	10	100	53	57	1	67	42	
ต่ำ	13	24	56	81	12	6	87	30	63		50	42 1	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลรวม

- 1/ a : $x^2 = 14.9$, $df = 2$, $p < .001$, b : N.S., c : N.S.,
d : $x^2 = 24.1$, $df = 1$, $p < .001$, e : $x^2 = 13.3$, $df = 3$, $p < .01$
- 2/ a : N.S., b : N.S., c : N.S., d : N.S., e : $x^2 = 21.8$, $df = 9$
 $p < .01$
- 3/ a : $x^2 = 19.5$, $df = 8$, $p < .02$, b : N.S., c : N.S. d : N.S.,
e : N.S.
- 4/ a : $x^2 = 16.8$, $df = 6$, $p < .02$, b : N.S., c : N.S., d : N.S.,
e : N.S.
- 5/ a : $x^2 = 35.22$, $df = 6$, $df = 6$, $p < .001$, b : $x^2 = 8.272$, $df = 3$,
 $p < .05$, c : $x^2 = 9.85$, $df = 3$, $p < .05$ d : $x^2 = 28.76$, $df = 3$,
 $p < .001$, e : $x^2 = 74.698$, $df = 9$, $p < .001$
- 6/ a : N.S., b : $x^2 = 14.76$, $df = 2$, $p < .001$, e : $x^2 = 7.75$, $df = 2$,
 $p < .05$, d : N.S., e : N.S.
- 7/ a : $x^2 = 26.05$, $df = 4$, $p < .001$, b : N.S., c : $x^2 = 27.3$, $df = 2$,
 $p < .001$, d : $x^2 = 12.62$, $df = 2$, $p < .01$, e : $x^2 = 13.44$, $df = 6$,
 $p < .05$
- 8/ a : $x^2 = 20.75$, $df = 2$, $p < .001$, b : $x^2 = 6.97$, $df = 1$,
 $p < .01$, c : $x^2 = 8.82$, $df = 1$, $p < .01$, d : $x^2 = 17.28$,
 $df = 1$, e : $x^2 = 8.76$ $df = 3$, $p < .05$
- 9/ a : $x^2 = 15.02$, $df = 2$, $p < .001$, b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 6.65$,
 $df = 1$, $p < .01$, e : $x^2 = 71.38$, $df = 3$, $p < .001$
- 10/ a : $x^2 = 45.39$, $df = 4$, $p < .001$, b : $x^2 = 17.14$, $df = 2$,
 $p < .001$, e : $x^2 = 9.73$, $df = 2$, $p < .01$, d : $x^2 = 35.32$,
 $df = 2$, $p < .001$, e : $x^2 = 14.89$, $df = 6$, $p < .05$

ตารางที่ 27 ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณสุขของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์
จากโรงพยาบาล

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
1. เพศ ^{1/}													
ชาย	56	35	37	58	70	34	94	83	45	5	101	22	
หญิง	38	35	43	62	54	34	82	67	49	6	79	30	1
2. อายุ ^{2/}													
20 - 30	17	25	26	37	31	20	48	40	28	3	43	22	
31 - 40	29	18	24	42	29	18	53	44	27	4	47	20	
41 - 50	24	11	10	14	31	14	31	29	16	2	35	8	
750	24	16	20	27	33	16	44	37	23	2	55	2	1
3. อาชีพหลัก ^{3/}													
รับจ้าง	8	12	9	14	15	8	21	14	15		19	10	
เกษตรกร	71	54	66	100	91	51	140	118	73	8	144	38	1
ค้าขาย	1	2	1	1	3		4	2	2		2	2	
อุตสาหกรรม													
ข้าราชการหรือ	5	1			6	3	3		6	1	4	1	

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
พนักงานรัฐวิสาหกิจ													
อื่น ๆ	9	1	4	5	9	6	8	10	4	2	11	1	
4. ภาคเศรษฐกิจที่ประกอบ													
4/ อาชีพหลัก													
ผู้ประกอบการอิสระ	72	55	67	100	94	51	143	120	74	8	145	40	1
ภาคธุรกิจเอกชน	5	10	8	13	10	5	18	11	12		14	9	
ภาครัฐบาล	7	2			9	5	4		9	1	7	1	
ผู้ว่างงาน	10	3	5	7	11	7	11	10	8	2	14	2	
5. ระดับการศึกษา													
5/													
ไม่ได้เข้าเรียน	10	12	20	18	24	9	33	15	27		26	15	1
ป.1 - 6	72	54	60	99	87	51	135	120	66	8	142	36	
ม.ต้น	5	3		3	5	4	4	7	1	2	6		
ม.ปลายขึ้นไป	7	1			8	4	4	8		1	6	1	

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง		b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถด้านพฤติกรรม				
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
6. <u>ระยะเวลาการอยู่อาศัย</u> ^{6/}													
1 - 11	24	12	18	26	28	15	39	42	12	2	41	11	
12 - 30	56	48	47	73	78	40	111	92	59	9	110	32	
730	14	10	15	21	18	13	26	16	23		29	9	1
7. <u>ภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูดใน</u> <u>ชีวิตประจำวัน</u> ^{7/}													
ลาว	55	36	32	57	66	30	93	88	35	6	93	24	
เขมร	27	27	38	46	46	30	62	40	52	1	65	25	1
อื่น ๆ	12	7	10	17	12	8	21	22	7	4	22	3	
8. <u>การเป็นสมาชิกกลุ่ม องค์กร หรือ</u> <u>คณะกรรมการ</u> ^{8/}													
เป็น/เคยเป็น	50	26	21	44	53	31	66	74	23	6	76	15	
ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	44	44	59	76	71	37	110	76	71	5	104	37	1

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ			c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		ความสามารถด้านพฤติกรรม		
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
9. <u>การเป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเอง</u> ^{9/}													
เป็น/เคยเป็น	24	15	11	24	26	10	40	37	13	2	39	9	
ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น	70	55	69	96	98	58	136	113	81	9	141	43	1
10. <u>สถานภาพทางเศรษฐกิจ</u> ^{10/} และสังคม													
สูง	27	10	4	16	25	16	25	36	5	5	34	2	
ปานกลาง	44	29	37	46	64	30	80	67	43	4	86	20	
ต่ำ	23	31	39	58	35	22	71	47	46	2	60	30	1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๓

- 1/ a : N.S., b : N.S., c : N.S., d : N.S., e : N.S.
- 2/ a : N.S., b : $x^2 = 10.04$, df = 3, p < .02, c : N.S., d : $x^2 = 15.3$,
df = 3, p < .01, e : $x^2 = 26.34$, df = 9, p < .01
- 3/ a : $x^2 = 39.33$, df = 8, p < .001, b : N.S., e : $x^2 = 15.07$,
df = 4, p < .01, d : $x^2 = 25.23$, df = 4, p < .001, e : N.S.
- 4/ a : $x^2 = 12.72$, df = 6, p < .05, b : $x^2 = 96.3$, df = 3, p < .05,
c : N.S., d : $x^2 = 15.59$, df = 3, p < .01, e : $x^2 = 21.09$,
df = 9, p = .01
- 5/ a : $x^2 = 31.71$, df = 6, p < .001, b : $x^2 = 11.25$, df = 3, p < .02,
e : $x^2 = 12.22$, df = 3, p < .01, d : $x^2 = 29.21$, df = 3, p < .001,
e : $x^2 = 23.95$, df = 9, p < .05
- 6/ a : $x^2 = 12.32$, df = 4, p < .02, b : $x^2 = 6.47$, df = 2, p < .05
c : N.S., d : $x^2 = 21.87$, df = 2, p < .001, e : N.S.
- 7/ a : $x^2 = 13.34$, df = 4, p < .01, b : N.S., c : $x^2 = 11.73$, df = 2
p < .01, d : $x^2 = 20.31$, df = 2, p < .001, e : $x^2 = 12.09$,
df = 6, p < .05
- 8/ a : $x^2 = 13.36$, df = 2, p < .01, b : N.S., c : N.S., d : N.S.,
e : N.S.
- 9/ a : N.S., b : N.S., c : N.S., d : $x^2 = 5.06$, df = 1, p < .05,
e : N.S.
- 10/ a : $x^2 = 22.65$, df = 4, p < .001, b : $x^2 = 10.57$, df = 2, p < .01
c : $x^2 = 10.7$, df = 2, p < .01, d : $x^2 = 32.94$, df = 2, p < .001,
e : $x^2 = 21$, df = 6, p < .01

3. อาชีพหลัก จากการศึกษาพบว่าประชากรที่มีอาชีพหลักแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สถานีตำรวจ อำเภอหรือโรงพยาบาลแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ขณะที่มีความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ประชากรที่มีอาชีพหลักต่างกันมีความรู้สึกเชื่อมั่นในความยุติธรรมและความรู้ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการจากโรงพยาบาลแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ในด้านองค์ประกอบ ความรู้สึกพอใจและความสามารถทางพฤติกรรม ประชากรที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความรู้สึกพอใจและความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป และหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4. ภาคเศรษฐกิจที่ประกอบอาชีพหลัก จากการศึกษาพบว่าประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาคเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจ อําเภอหรือโรงพยาบาลแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 นอกจากนี้ ประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาคเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในด้านความรู้ความเข้าใจ ปรากฏว่าประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาคเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป หรือโรงพยาบาล แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ .05 และมีความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากโรงพยาบาลแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่มีความรู้สึกเชื่อมั่นในความยุติธรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป หรือหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ความเข้าใจและความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจ อําเภอหรือโรงพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ขณะที่มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ อําเภอหรือโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และมีความรู้สึกเชื่อมั่นในความยุติธรรมต่อการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป โรงพยาบาล แยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัย จากการศึกษาพบว่า ประชากรที่มีระยะเวลาการอยู่อาศัยต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากโรงพยาบาลแยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอหรือโรงพยาบาลแยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกเชื่อมั่นในความยุติธรรมต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอ แยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไปหรือโรงพยาบาล แยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05 และมีความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไปแยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05

7. ภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูดในชีวิตประจำวัน จากการศึกษาพบว่า ประชากรที่พูดภาษาท้องถิ่นแยกต่างกันว่ามีความเชื่อมั่นในตนเองและความรู้ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักงานทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ หรือโรงพยาบาลแยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักงานทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ หรือโรงพยาบาลไม่แยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกเชื่อมั่นในความยุติธรรมต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอหรือโรงพยาบาลแยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05 และมีความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ หรือโรงพยาบาลแยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05

8. การเป็นสมาชิกกลุ่ม องค์การหรือคณะกรรมการ จากการศึกษาพบว่า ประชากรที่เป็นกับไม่เป็นสมาชิกกลุ่มองค์การหรือคณะกรรมการ มีความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักงานทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอหรือโรงพยาบาล แยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกพอใจและรู้สึกเชื่อมั่นในความยุติธรรมต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอแยกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ .05

ที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้ความเข้าใจและความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อ
ขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอหรือสถานีตำรวจ
อำเภอแอ่กต่างกัันที่ระดับนัยสำคัญ .05

9. การเป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเอง จากการศึกษาพบว่า ประชากรที่
เป็นกับไม่ เป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเองมีความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการ
จากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสถานีตำรวจอำเภอแอ่ก
ต่างกัันที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกพอใจ และรู้สึกเชื่อในความยุติธรรมต่อ
การให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนทั่วไปหรือหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งไม่
ต่างกัันที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการจาก
หน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สถานีตำรวจอำเภอหรือโรงพยาบาล แดกต่างกัันที่
ระดับนัยสำคัญ .05 และมีความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจาก
หน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสถานีตำรวจอำเภอแอ่กต่าง
กัันที่ระดับนัยสำคัญ .05

10. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชากรที่
มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกััน มีความเชื่อมั่นในตนเองและความ
สามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนัก
ทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจอำเภอหรือโรงพยาบาลต่างกัันที่ระดับนัยสำคัญ .05
มีความรู้สึกพอใจ และความรู้ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ
พลเรือนทั่วไป สถานีตำรวจอำเภอ หรือโรงพยาบาล แดกต่างกัันที่ระดับนัย
สำคัญ .05 และมีความรู้สึกเชื่อในความยุติธรรมต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
อำเภอ หรือโรงพยาบาล แดกต่างกัันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น มีสิ่งที่น่าพิจารณาคือ ไม่มีปัจจัยทางสังคม
เศรษฐกิจ ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของ
ประชาชน ครบทุกองค์ประกอบและทุกประเภทของหน่วยราชการพลเรือน (หน่วย
ราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจ และโรงพยาบาล)
แต่มีบางปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชน

บางองค์ประกอบ และครบทุกประเภทของหน่วยราชการพลเรือน บัณฑิตภาคเศรษฐกิจ ที่ประกอบอาชีพหลัก ระดับการศึกษา ภาษาท้องถิ่น การเป็นสมาชิกกลุ่ม ๆ และ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป และหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง 3 หน่วยงาน บัณฑิต ระดับการศึกษาและภาษาท้องถิ่น มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจ ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป และหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะ 3 หน่วยงาน และบัณฑิตระดับการศึกษา และสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม มีอิทธิพลต่อความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป และหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง 3 หน่วยงาน

เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของบัณฑิตภาคเศรษฐกิจที่ประกอบอาชีพหลักกับความเชื่อมั่นในตนเอง จะเห็นว่าประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาครัฐบาลมีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับสูงในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 88.89, 88.89, 77.78 และ 77.78 ตามลำดับ ของประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาครัฐบาลทั้งหมด ขณะที่ประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาคผู้ประกอบการอิสระมีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับสูง ในการติดต่อขอรับบริการหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอและโรงพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 21.65, 31.44, 23.71 และ 37.11 ตามลำดับ ของประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาคผู้ประกอบการอิสระทั้งหมด และประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาคธุรกิจเอกชน มีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับสูงในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 30.43, 30.43, 26.09 และ 21.74 ตามลำดับ ของประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาคธุรกิจเอกชน ประชากรที่ประกอบอาชีพหลักในภาครัฐบาลจะมีความเชื่อมั่นในตนเองในระดับสูงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมา ประชากรกลุ่มนี้จะเคยชินกับบรรทัดฐานของระบบราชการ และทำให้มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงเมื่อต้องติดต่อกับหน่วยราชการทุกประเภท อย่างไรก็ตาม

ตาม ที่น่าสังเกตก็คืออาชีพหลัก เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความ เชื่อมั่นในตนเอง แต่ไม่ทุกหน่วยงาน (เว้นสำนักทะเบียนอำเภอ) ในการคิดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และโรงพยาบาล ผู้ประกอบอาชีพหลัก เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความเชื่อมั่นในตนเองในระดับสูงมากกว่าผู้ประกอบอาชีพหลักอื่น ๆ หรือแม้แต่การคิดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ เมื่อนำกลุ่มที่ประกอบอาชีพหลัก เป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมา เปรียบเทียบกับกลุ่มที่ประกอบอาชีพหลักรับจ้างหรือ เกษตรกรรม จะเห็นว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพหลัก เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความ เชื่อมั่นในตนเองในระดับสูงมากกว่า (โปรดดูตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 อาชีพหลักกับความเชื่อมั่นในตนเองในการคิดต่อขอรับบริการจาก สำนักทะเบียนอำเภอของประชากร

อาชีพหลัก	สูง	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	ต่ำ	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
รับจ้าง 1/	10	34	6	20.69	13	44.83	29	100
เกษตรกรรม 2/	61	31.94	60	31.41	70	36.65	191	100
ข้าราชการหรือ 3/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	83	1	17			6	100

หมายเหตุ $\chi^2 = 37.74, df = 4, p < .001$

ซึ่งย่อมแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีโอกาสได้เรียนรู้โดยตรงเกี่ยวกับระบบราชการ จะมีความเชื่อมั่นในตนเองในการคิดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการมากกว่ากลุ่มอาชีพหลักอื่น ๆ

การศึกษาก็ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความ เชื่อมั่นในตนเองในการคิดต่อ

ขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป และหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง ทั้ง 3 หน่วยงาน ประชากรที่มีการศึกษาสูง จะมีความเชื่อมั่นในตนเองในระดับสูง มากกว่าประชากรที่มีการศึกษาค่ำ (โปรดดูตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า การศึกษาตามระบบโรงเรียนมีส่วนสำคัญในการเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ ของประชาชน การศึกษานอกจากจะมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการของประชาชนแล้ว การศึกษายังมีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการและความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอและโรงพยาบาล ถ้าพิจารณาตามตารางที่ 30 จะเห็นว่าประชากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการตาม ตารางที่ 29 ระดับการศึกษา กับจำนวนประชากรที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละของประชากรทั้งหมดที่อยู่ในระดับการศึกษานั้น)

หน่วยราชการพลเรือน	ไม่ได้เข้าเรียน	ป. 1-6	ม. ต้น	ม.ปลายขึ้นไป
ทั่วไป	3 (7.14%)	47 (25.27%)	6 (75%)	7 (87.50%)
สำนักทะเบียนอำเภอ	5 (11.90%)	64 (34.41%)	7 (87.5%)	7 (87.60%)
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	5 (11.90%)	49 (26.34%)	5 (62.5%)	7 (87.50%)
โรงพยาบาล	10 (23.80%)	72 (38.71%)	5 (62.5%)	7 (87.50%)

รับบริการมากกว่าประชากรที่มีการศึกษาค่ำ และตามตารางที่ 31 จะเห็นว่า ประชากรที่มีการศึกษาสูงมีความสามารถทางพฤติกรรมมากกว่าประชากรที่มีการศึกษาค่ำ โดยประชากรที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะเลือกวิธีการแก้ปัญหาเมื่อได้รับความไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรมตามระเบียบราชการ หรือใกล้เคียงกับระเบียบราชการมากกว่า

ตารางที่ 30 ระดับการศึกษากับจำนวนประชากรที่มีความรู้ความเข้าใจ (สูง) เกี่ยว
กับระเบียบการขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละ
ของประชากรทั้งหมดที่อยู่ในระดับการศึกษานั้น)

หน่วยราชการพลเรือน	ไม่ได้เรียน	ป. 1-6	ม.ต้น	ม.ปลายขึ้นไป
ทั่วไป	13 (30.95%)	134 (72.04%)	6 (75%)	8 (100%)
สำนักทะเบียนอำเภอ	6 (14.29%)	93 (50%)	7 (87.50%)	8 (100%)
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	7 (16.67%)	96 (51.50%)	7 (87.50%)	7 (87.50%)
โรงพยาบาล	15 (35.71%)	120 (64.51%)	7 (87.50%)	8 (100%)

ตารางที่ 31 ระดับการศึกษากับจำนวนประชากรที่มีความสามารถทางพฤติกรรมในการ
ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละของประชากร
ทั้งหมดที่อยู่ในระดับการศึกษานั้น)

หน่วยราชการพลเรือน	ไม่ได้เข้าเรียน	ป. 1-6	ม.ต้น	ม.ปลายขึ้นไป
ทั่วไป		4 (2.15%)	2 (25%)	1 (12.50%)
	<u>23 (54.76%)</u>	<u>114 (61.29%)</u>	<u>5 (62.5%)</u>	<u>5 (62.5%)</u>
สำนักทะเบียนอำเภอ		3 (1.61%)	2 (25.0%)	1 (12.5%)
	<u>21 (50%)</u>	<u>21 (69.05%)</u>	<u>5 (62.5%)</u>	<u>5 (62.5%)</u>
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ			2 (75%)	
	<u>20 (47.62%)</u>	<u>121 (65.09%)</u>	<u>5 (62.5%)</u>	<u>5 (62.9%)</u>
โรงพยาบาล		8 (4.30%)	2 (25%)	1 (12.5%)
	<u>26 (61.90%)</u>	<u>142 (78.34%)</u>	<u>6 (75%)</u>	<u>6 (75%)</u>

หมายเหตุ หมายถึงการใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการเพียงวิธีเดียว
— หมายถึงการใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการและหรือการใช้
อิทธิพลส่วนบุคคล

ภาษาท้องถิ่น เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลคือความ เชื่อมั่นในตนเอง ในการติดต่อ
 ขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจอูธร
 อำเภอ และโรงพยาบาล ประชากรที่พูดภาษาลาวจะมีความ เชื่อมั่นในระดับสูงมากกว่า
 ประชากรที่พูดภาษาเขมร เหตุผลที่เป็น เช่นนี้คง เป็น เพราะภาษา เขมรมีสำเนียงภาษา
 แตกต่างจากภาษาไทยภาคกลางมาก ประชากรที่พูดภาษา เขมรอาจเกิดความรู้สึกตนเอง
 พูดภาษาไทยภาคกลางได้น้อยหรือพูดไม่ชัด ทำให้เกิดความรู้สึกลำบากใจ เมื่อต้องไปติดต่อ
 ขอรับบริการจากหน่วยราชการ และเป็นเหตุให้ความ เชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับ
 บริการจากหน่วยราชการลดลง อย่างไรก็ตาม นอกจากเรื่องของสำเนียงภาษาแล้ว
 วัฒนธรรมที่แตกต่างกันของประชากรที่พูดภาษา เขมรและภาษาลาว ก็อาจ เป็นอีกปัจจัย
 หนึ่งที่ทำให้ประชากรที่พูดภาษา เขมรมีความ เชื่อมั่นในตนเองต่ำกว่าประชากรที่พูดภาษาลาว
 ซึ่งควรจะได้มีการศึกษาต่อไป นอกจากนี้ ภาษาท้องถิ่นยัง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลคือความรู้
 ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนัก
 ทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจอูธร และโรงพยาบาล ประชากรที่พูดภาษาลาวจะมีความ
 รู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการมากกว่าประชากรที่พูดภาษาเขมร เหตุผล
 ที่เป็นเช่นนี้ก็คง เนื่องมาจากประชากรที่พูดภาษา เขมรรับฟังคำสั่งแจ้งจาก เจ้าหน้าที่ซึ่งพูดภาษา
 ไทยภาคกลางได้ไม่สมบูรณ์ แม้แต่การถ่ายทอดผ่านกำนันผู้ใหญ่บ้าน ก็อาจประสบปัญหา
 เช่นกัน เพราะกำนันผู้ใหญ่บ้านส่วนใหญ่มีการศึกษาคำ ความสามารถในการถ่ายทอดคำชี้
 แจงของเจ้าหน้าที่ซึ่งพูด เป็นภาษาพูดไทยภาคกลางเป็นภาษาเขมร ได้อย่างครบถ้วน
 สมบูรณ์ก็ทำได้ยากยิ่ง ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการที่ชาวบ้านควรรับรู้จึงไม่
 สมบูรณ์ตามที่ทางราชการต้องการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32 ภาษาท้องถิ่นกับจำนวนประชากรที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละของประชากรทั้งหมดที่พูดภาษานั้น)

หน่วยราชการพลเรือน	ลาว	เขมร	อื่น ๆ
ทั่วไป	36 (29.27%)	18 (19.57%)	9 (31.03%)
สำนักทะเบียนอำเภอ	50 (40.65%)	21 (22.83%)	12 (41.38%)
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	42 (34.15%)	16 (17.39%)	8 (27.59%)
โรงพยาบาล	55 (44.72%)	21 (29.34%)	12 (41.38%)

ตารางที่ 33 ภาษาท้องถิ่นกับจำนวนประชากรที่มีความรู้ความเข้าใจสูง เกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละของจำนวนประชากรทั้งหมดที่พูดภาษานั้น)

หน่วยราชการพลเรือน	ลาว	เขมร	อื่น ๆ
ทั่วไป	93 (75.56%)	47 (51.09%)	21 (72.41%)
สำนักทะเบียนอำเภอ	73 (59.35%)	25 (26.86%)	16 (55.17%)
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	42 (34.15%)	16 (17.39%)	8 (27.59%)
โรงพยาบาล	88 (75.54%)	40 (43.48%)	22 (75.86%)

ปัจจัยด้านการ เป็นสมาชิกกลุ่ม คณะกรรมการ หรือองค์การ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือน ทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และโรงพยาบาล ประชากรที่เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกกลุ่ม องค์กร หรือคณะกรรมการ ภายในหรือภายนอกหมู่บ้าน มีความเชื่อมั่นในตนเองในระดับสูงมากกว่าประชากรที่ไม่เป็นหรือไม่เคยเป็นสมาชิกกลุ่ม

องค์การหรือคณะกรรมการภายในหรือภายนอกหมู่บ้าน เหตุผลที่เป็น เป็น เช่นนี้คงเนื่อง จากประชากรที่เป็นหรือเคยเป็นสมาชิกกลุ่ม องค์การหรือคณะกรรมการ ส่วนใหญ่เป็น กลุ่มหรือคณะกรรมการที่ทางราชการไปส่งเสริมให้มีการจัดตั้งขึ้น เช่น กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต หรือคณะกรรมการหมู่บ้าน สภาพขององค์การเหล่านี้จึงมีลักษณะกึ่ง ราชการ ซึ่งมีลักษณะพบกันครึ่งทางระหว่างการปฏิบัติตามนโยบายของทางราชการกับ การให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วม ชาวบ้านที่เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรเหล่านี้จะได้เรียนรู้ถึงแบบแผนของทางราชการซึ่งจะ เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้นเมื่อต้องไป ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ

ตารางที่ 34 การเป็นสมาชิกกลุ่มกับจำนวนประชากรที่มีความเชื่อมั่นในตนเองระดับสูง ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละของ จำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นหรือไม่เป็นสมาชิกกลุ่ม)

หน่วยราชการพลเรือน	การเป็นสมาชิกกลุ่ม ๆ	
	เป็น/เคยเป็น	ไม่เป็น/ไม่เคยเป็น
ทั่วไป	40 (41.24%)	23 (15.56%)
สำนักทะเบียนอำเภอ	54 (55.67%)	29 (19.73%)
สถานีตำรวจอรอำเภอ	40 (41.24%)	26 (17.69%)
โรงพยาบาล	50 (51.55%)	44 (29.93%)

ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ ปัจจัยสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานี ตำรวจอรอำเภอ และโรงพยาบาล คือ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ประชากรที่มีสถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมสูงจะมีความเชื่อมั่นในตนเองในระดับสูง มากกว่าประชากรที่มีสถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ สโจร์เบิร์ก, บรีเมอร์ และ ฟาร์ริส ที่ว่ากลุ่มคนที่มีสถานภาพต่ำมีความยาก

ลำบากเมื่อเขาพยายามที่จะเข้าใจหรือพยายามที่จะเผชิญกับระเบียบปฏิบัติสถานของระบบราชการ ซึ่งทำให้กลุ่มเหล่านี้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวและนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ นอกจากนี้ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมยังมีอิทธิพลต่อความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป และหน่วยราชการเฉพาะแห่งถึง 3 หน่วยงาน จะเห็นได้ว่า ประชากรที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูง มีความสามารถทางพฤติกรรมมากกว่า ประชากรที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ โดยประชากรที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูง มีแนวโน้มที่จะเลือกวิธีการแก้ปัญหาเมื่อได้รับความไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรมดาตามระเบียบราชการหรือใกล้เคียงกับระเบียบราชการมากกว่า

ตารางที่ 35 สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับจำนวนประชากรที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละของจำนวนประชากรทั้งหมดที่สถานภาพนั้น)

หน่วยราชการพลเรือน	สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม		
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
ทั่วไป	28 (68.29%)	20 (18.18%)	15 (6.2%)
สำนักทะเบียนอำเภอ	28 (68.29%)	37 (33.64%)	18 (19.35%)
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	26 (63.41%)	27 (24.55%)	13 (13.98%)
โรงพยาบาล	27 (65.85%)	44 (40%)	23 (24.73%)

ตารางที่ 36 สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมกับจำนวนประชากรที่มีความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละของจำนวนประชากรทั้งหมดที่มีสถานภาพนั้น)

หน่วยราชการพลเรือน	สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคม		
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
ทั่วไป	5 (12.19%)	2 (1.82%)	
	<u>29</u> (70.73%)	<u>71</u> (64.55%)	<u>47</u> (50.54%)
สำนักทะเบียนอำเภอ	4 (9.76%)	1 (0.91%)	1 (1.08%)
	<u>30</u> (73.%)	<u>75</u> (68.18%)	<u>47</u> (50.54%)
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	1 (2.44%)	1 (0.91%)	
	<u>34</u> (82.93%)	<u>67</u> (60.91%)	<u>50</u> (53.76%)
โรงพยาบาล	5 (17.19%)	4 (3.64%)	2 (2.15%)
	<u>34</u> (82.93%)	<u>86</u> (78.18%)	<u>60</u> (64.52%)

หมายเหตุ หมายถึง การใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการเพียงวิธีเดียว
 — หมายถึง การใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการและหรือการใช้สิทธิพลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นนี้ สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจเพียงบางปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา เพียงบางองค์ประกอบ ปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจและองค์ประกอบของความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ประชากรในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ซึ่งประกอบอาชีพหลักในภาคเศรษฐกิจที่ต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะแตกต่างกัน

2. ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ซึ่งมีการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเอง ความสามารถทางด้านความรู้ และความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะ แตกต่างกัน

3. ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ซึ่งพูดภาษาท้องถิ่นแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง และความสามารถทางด้านความรู้ในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะแตกต่างกัน

4. ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ซึ่งเป็นและไม่เป็นสมาชิกกลุ่มที่มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการ มีความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะแตกต่างกัน

5. ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ซึ่งมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองและความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม บัณฑิตทางสังคมเศรษฐกิจที่สำคัญ อีก 4 บัณฑิตคือ เพศ อายุ อาชีพหลัก และระยะเวลาการอยู่อาศัย ซึ่งไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา อย่างชัดเจนนั้น ควรจะได้มีการนำไปศึกษาต่อไป ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันเพื่อหาข้อสรุปที่ชัดเจนยิ่งขึ้นถึงอิทธิพลของบัณฑิตดังกล่าวต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชน

บัณฑิตด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบัณฑิตด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ ในฐานะตัวแปรอิสระ กับองค์ประกอบของความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ

ของประชาชนในฐานะตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปรากฏผลตามตารางที่ 37-40 ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ความถี่หรือจำนวนครั้งในการไปติดต่อราชการ จากการศึกษาพบว่าประชากรซึ่งมีความถี่ในการไปติดต่อขอรับบริการสาธารณสุขจากหน่วยราชการแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการสาธารณสุขจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ หรือโรงพยาบาล แยกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ แยกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการสาธารณสุขจากโรงพยาบาลแยกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 และมีความรู้สึกเชื่อในความยุติธรรม และความสามารถทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการสาธารณสุขจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ หรือโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05

2. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการไปติดต่อขอรับบริการ จากการศึกษาพบว่าประชากรซึ่งพบปัญหาและไม่พบปัญหาจากการไปติดต่อขอรับบริการสาธารณสุขจากหน่วยราชการ มีความเชื่อมั่นในตนเองและความสามารถทางพฤติกรรมในการไปติดต่อขอรับบริการสาธารณสุขจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ หรือโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ หรือโรงพยาบาล แยกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกเชื่อมั่นในความยุติธรรมในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ หรือโรงพยาบาล แยกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการขอรับบริการสาธารณสุขจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป แยกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05

3. ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการ จากการศึกษาพบว่า ประชากรซึ่งไปติดต่อราชการด้วยตนเอง และไม่ไปติดต่อราชการด้วยตนเอง (อาศัยผู้อื่นพาไป

หรือคอยช่วยเหลือ) มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ
การขอรับบริการสาธารณะในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการ
พลเรือนทั่วไป สำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ หรือโรงพยาบาล
แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีความรู้สึกพอใจและความรู้สึกเชื่อในความยุติธรรม
ต่อการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป และหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะ
แห่งทั้ง 3 หน่วยงานดังกล่าว ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และมีความสามารถ
ทางพฤติกรรมในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากสำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจ
ภูธรอำเภอ หรือโรงพยาบาลแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 37 ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถในการยอมรับสารสาธณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์
จากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป

ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ	ความเชื่อมั่นในตนเอง ^{a/}		ความรู้สึกพอใจ ^{b/}		ความเชื่อในความยุติธรรม ^{c/}		ความรู้ความเข้าใจ ^{d/}		ความสามารถทางด้านพฤติกรรม ^{e/}				
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
1. ความถี่หรือจำนวนครั้ง^{1/}													
ในการไปติดต่อราชการ													
บ่อยครั้ง	48	46	72	65	96	33	133	114	52	7	97	61	1
นาน ๆ ครั้ง	15	27	36	24	51	12	12	47	51		50	27	1
ไม่เคยเลย	-	-	-										
2. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการ^{2/}													
ไปติดต่อขอรับบริการ													
ไม่พบปัญหา	28	35	58	24	93	28	92	71	50	2	74	43	2
พบปัญหา	35	38	49	64	54	17	105	89	33	3	73	44	
3. ลักษณะการไปติดต่อรับบริการ^{3/}													
ไปด้วยตนเอง	63	71	99	86	143	45	188	160	73	7	142	82	2
ให้ผู้อื่นพาไปหรือคอยช่วยเหลือ		1	9	3	5		9	1	9		4	6	

หมายเหตุ .- ร = การใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการ, อ = การใช้สิทธิพลส่วนบุคคล, ม = ไม่ใช้วิธีการใดเลยในการแก้ปัญหา

1/ a:n.s, b:n.s, c:n.s., 2/ a:n.s., b: $\chi^2 = 27.3$ df=1, p < .001, c:n.s. d:n.s., e:n.s.
3/ a: $\chi^2 = 3.9$, df=2, p < .02, b:n.s. c:n.s., d: $\chi^2 = 12.3$ df=1, p < .001, e:n.s.
d: $\chi^2 = 4.9$ df=1, p < .03, e:n.s.

ตารางที่ 38 บัณฑิตด้านสภาพการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่าง
ผู้ให้สัมภาษณ์จากสำนักทะเบียนอำเภอ

ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการ ไปติดต่อราชการ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
1. ความถี่หรือจำนวนครั้ง^{1/}													
ในการไปติดต่อราชการ													
บ่อยครั้ง	19	7	5	10	22	14	18	20	12	1	24	7	
นาน ๆ ครั้ง	62	69	78	86	119	60	145	90	119	5	125	74	1
ไม่เคยเลย	2	1	4	3	4	1	6	4	3		3	4	
2. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการ													
ไปติดต่อขอรับบริการ^{2/}													
ไม่พบปัญหา	60	51	67	55	123	67	111	76	102	5	108	64	1
พบปัญหา	21	21	17	41	18	7	52	34	25	1	41	17	
3. ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการ^{3/}													
ไปด้วยตนเอง	83	63	64	81	129	65	145	110	100	6	139	65	
ให้ผู้อื่นพาไปหรือคอยช่วยเหลือ		8	24	17	15	9	23	4	28		11	20	1

หมายเหตุ ร = การใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการ, อ = การใช้สิทธิพลส่วนบุคคล, ม = ไม่ใช้วิธีการใดเลยในการแก้ปัญหา

1/ a: $x^2=12.2$, $df=4$, $p < .02$, b: N.S, c: N.S, e: N.S.

2/ a: N.S, b: $x^2=25.8$, $df=1$, $p < .001$, c: $x^2=12.5$, $df=1$, $p < .001$, d: N.S, e : N.S.

3/ a: $x^2=28.02$, $df=2$, $p < .001$, b: N.S; c: N.S, d: $x^2=16.2$, $df=1$, $p < .001$, e: $x^2=19.9$, $df=3$, $p < .001$

ตารางที่ 39 ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถในการรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่าง
ผู้ให้สัมภาษณ์จากสถานีตำรวจภูธรอำเภอ

ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการ ไปติดต่อราชการ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ		c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		e/ ความสามารถด้านพฤติกรรม			
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
1. ความถี่หรือจำนวนครั้ง^{1/}													
ในการไปติดต่อราชการ													
บ่อยครั้ง	6	2	1	4	5	2	7	5	4	8	1		
นาน ๆ ครั้ง	29	19	17	47	18	3	62	36	29	47	18		
ไม่เคยเลย	31	52	87	146	24	13	157	76	94	2	96	71	1
2. ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการ^{2/}													
ไปติดต่อขอรับบริการ													
ไม่พบปัญหา	22	14	12	31	17	2	46	26	22	37	11		
พบปัญหา	6	5	4	14	1	1	14	10	5	9	6		
3. ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการ^{3/}													
ไปด้วยตนเอง	61	53	53	131	36	12	155	98	69	2	121	44	
ให้ผู้อื่นพาไปหรือคอย ช่วยเหลือ	5	19	51	65	10	6	69	18	57		28	46	1

หมายเหตุ ร = การให้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการ, อ = การใช้สิทธิพลส่วนบุคคล, ม = ไม่ใช้วิธีการใดเลยในการแก้ปัญหา

1/ $a: \chi^2 = 26.8, df=4, p < .001, b: \chi^2 = 13.49, df=2, p < .01, c: N.S, d: N.S, e: N.S.$

2/ $a: N.S, b: N.S, c: N.S, d: N.S, e: N.S.$

3/ $a: \chi^2 = 33.5, df=2, p < .001, b: N.S, c: N.S, d: \chi^2 = 23.6, df=1, p < .001, e: \chi^2 = 30.53, df=1, p < .001$

ตารางที่ 40 ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่าง
ผู้ให้สัมภาษณ์จากโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการ ไปติดต่อราชการ	a/ ความเชื่อมั่นในตนเอง			b/ ความรู้สึกพอใจ			c/ ความเชื่อในความยุติธรรม		d/ ความรู้ความเข้าใจ		ความสามารถด้านพฤติกรรม		
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่พอใจ	พอใจ	ยุติธรรม	ไม่ยุติธรรม	สูง	ต่ำ	ร	ร/อ	อ	ม
1. ความถี่หรือจำนวนครั้ง^{1/}													
ในการไปติดต่อราชการ													
บ่อยครั้ง	44	35	30	49	60	28	81	75	34	7	79	22	1
นาน ๆ ครั้ง	43	23	27	46	47	31	62	58	35	3	77	13	
ไม่เคยเลย	6	12	23	29	16	9	32	17	24	1	23	17	
2. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการ^{2/}													
ไปติดต่อขอรับบริการ													
ไม่พบปัญหา	65	36	38	45	94	49	90	90	49	5	114	19	1
พบปัญหา	20	23	19	51	11	9	53	40	22	4	42	16	
3. ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการ^{3/}													
ไปด้วยตนเอง	92	62	71	111	114	63	162	145	80	11	170	43	1
ให้ผู้อื่นพาไปหรือ คอยช่วยเหลือ	1	7	9	7	10	5	12	4	13		8	9	

หมายเหตุ ร = การใช้ช่องทางร้องทุกข์ตามระเบียบราชการ, อ = การใช้สิทธิพลส่วนบุคคล, ม = ไม่ใช้วิธีการใดเลยในการแก้ปัญหา

1/ a: $\chi^2=18.3, df=6, p < .01$, b: N.S, c: N.S; d: $\chi^2=11.0, df=3, p < .02$, e: N.S.

2/ a: N.S, b: $\chi^2=40.8, df=1, p < .001$, c: $\chi^2=8.0, df=1, p < .001$, d: N.S, e: N.S.

3/ a: $\chi^2=83, df=2, p < .02$, b: N.S, c: N.S, d: $\chi^2=9.5, df=1, p < .01$, e: $\chi^2=11.1, df=3, p < .02$

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น มีสิ่งที่น่าพิจารณาเช่นเดียวกับปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่มีปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนครบทุกองค์ประกอบ และครบทุกประเภทของหน่วยราชการพลเรือนที่ศึกษา มีปัจจัยลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการ เพียงปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนบางองค์ประกอบ และครบทุกประเภทของหน่วยราชการพลเรือนที่ศึกษา โดยมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง และความรู้ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป และหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง 3 หน่วยงาน

เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการกับความเชื่อมั่นในตนเอง จะเห็นว่าประชากรที่ไม่ไปหรือคิดว่าจะไม่ไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการต่าง ๆ ด้วยตนเอง จะมีความเชื่อมั่นในตนเองในระดับสูงมากกว่าประชากรที่ไม่ไปหรือคิดว่าจะไม่ไปติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้มีใช้หมายความว่า ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการจะเป็นตัวกำหนดระดับความเชื่อมั่นในตนเอง เพียงแต่เป็นเครื่องชี้ให้เห็นอย่างหนึ่งว่าชาวบ้านที่ไม่ค่อยไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการต่าง ๆ ด้วยตนเอง แต่จะไปกับญาติพี่น้อง หรือกำนันผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนให้ผู้นำหมู่บ้านเป็นสื่อในการติดต่อ มักจะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง นอกจากนี้ ชาวบ้านที่ไม่ไปหรือคิดว่าจะไม่ไปติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง มักจะขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการจากหน่วยราชการต่าง ๆ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับประชากรที่ไม่ไปหรือคิดว่าจะไม่ไปด้วยตนเองแล้ว จะปรากฏว่าประชากรกลุ่มหลังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการจากหน่วยราชการต่าง ๆ มากกว่า เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะ ประการแรก ประชากรที่ไม่ไปติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง จะขาดการเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับขั้นตอนและระเบียบการขอรับบริการ การหวังพึ่งพิงบุคคลอื่น ทำให้ขาดความพยายามที่จะจดจำระเบียบการขอรับบริการที่จำเป็น ซึ่งจะมีประโยชน์ในการติดต่อครั้งต่อไป ประการที่สอง ประชากรที่คิดว่าจะไม่ไปติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง อาจจะเป็นเพราะขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของหน่วยราชการพลเรือนนั้น ๆ ทำให้คิดว่าควรจะให้บุคคลอื่นที่รู้พาไปด้วย เพื่อให้เกิดความมั่นใจมากขึ้นในการติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ 41 ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการกับจำนวนประชากรที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละของจำนวนประชากรทั้งหมดที่ไปหรือไม่ไปติดต่อด้วยตนเอง)

หน่วยราชการพลเรือน	ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการ	
	ไป/คิดว่าจะไปด้วยตนเอง	ไม่ไป/ไม่คิดว่าจะไปด้วยตนเอง
ทั่วไป	63 (27.04 %)	
สำนักทะเบียนอำเภอ	83 (39.52 %)	
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	61 (36.53 %)	5 (6.67 %)
โรงพยาบาล	92 (40.89 %)	1 (5.88 %)

ตารางที่ 42 ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการกับจำนวนประชากรที่มีความรู้ความเข้าใจ (สูง) เกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการ (คำนวณเป็นร้อยละของจำนวนประชากรทั้งหมดที่ไปหรือไม่ไปติดต่อด้วยตนเอง)

หน่วยราชการพลเรือน	ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการ	
	ไป/คิดว่าจะไปด้วยตนเอง	ไม่ไป/ไม่คิดว่าจะไปด้วยตนเอง
ทั่วไป	160 (68.67%)	1 (10%)
สำนักทะเบียนอำเภอ	110 (52.38%)	4 (12.5%)
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	98 (58.68%)	18 (24%)
โรงพยาบาล	145 (64.44%)	13 (23.53%)

ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ ที่ควรจะนำมาพิจารณาอีก ปัจจัยหนึ่งคือ ความถี่หรือจำนวนครั้งในการไปติดต่อราชการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากสำนักทะเบียนอำเภอ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และโรงพยาบาล ประชากรที่มีจำนวนครั้งในการไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือน เฉพาะแห่งมักจะมี ความเชื่อมั่นในตนเองในระดับสูงมากกว่าประชากรที่มีจำนวนครั้งในการไปติดต่อขอรับบริการน้อย ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาของ เอลเดอร์สเวลลด์ กล่าวคือ การติดต่อราชการมีผลต่อการเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น สำหรับหน่วยราชการพลเรือนทั่วไปนั้น ถึงแม้ว่าผลการศึกษาจะปรากฏว่าปัจจัยนี้ไม่มีอิทธิพลที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ประชากรที่มีจำนวนครั้งในการไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไปไปมาก จะมีความเชื่อมั่นในตนเองในระดับสูงมากกว่าประชากรที่มีจำนวนครั้งในการไปติดต่อขอรับบริการน้อย นอกจากนี้ สิ่งที่น่าพิจารณาอีกประการหนึ่งก็คือ แม้ว่าความถี่หรือจำนวนครั้งในการไปติดต่อราชการจะมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งทั้ง 3 หน่วย แต่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของโรงพยาบาลเท่านั้น เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากลักษณะงานของสำนักทะเบียนอำเภอและสถานีตำรวจภูธรอำเภอ มีระเบียบปฏิบัติมากกว่าโรงพยาบาล ประชากรถึงแม้จะไปติดต่อขอรับบริการบ่อย แต่ก็ไปติดต่อขอรับบริการเรื่องเดิม จึงไม่ทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการเพิ่มขึ้นจนมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 43 ความถี่หรือจำนวนครั้งในการไปติดต่อราชการกับความเชื่อมั่นในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ (คำนวณเป็นร้อยละของจำนวนประชากรทั้งหมดตามระดับความถี่นั้น)

หน่วยราชการพลเรือน	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
ทั่วไป	48 (28.92%)	15 (19.23%)	
สำนักทะเบียนอำเภอ	19 (59.38%)	62 (30.24%)	2 (28.57%)
สถานีตำรวจภูธรอำเภอ	6 (66.67%)	29 (44.62%)	31 (15.42%)
โรงพยาบาล	44 (40.37%)	43 (46.24%)	6 (14.63%)

ผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นนี้ สามารถสรุปได้ว่า บัณฑิตด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการเพียงบัณฑิตเดียว เท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา เพียงบางองค์ประกอบอย่างชัดเจน บัณฑิตดังกล่าวคือ ลักษณะการไปติดต่อราชการ ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

"ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา ซึ่งไปติดต่อราชการด้วยตนเองและประชาชนซึ่งต้องอาศัยบุคคลอื่นพาไป มีความเชื่อมั่นในตนเอง และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการในการติดต่อขอรับบริการสาธารณะแตกต่างกัน"

สำหรับบัณฑิตด้านความถี่หรือจำนวนครั้งในการไปติดต่อราชการ แม้ว่าจะมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในตนเองในการติดต่อกับหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่ง 3 หน่วยงาน แต่ก็ไม่มียิทธิพลต่อหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป ซึ่งบัณฑิตนี้ควรจะได้มีการศึกษาหรือนำไปทดสอบต่อไปด้วยกับหน่วยราชการพลเรือนเฉพาะแห่งอื่น ๆ เพื่อหาข้อสรุปที่ชัดเจนยิ่งขึ้น.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย