

ความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะในเขตอำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา

นายปฐม เพิ่มพานิช



ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2532

ISBN 974-576-214-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

15649

1๙๗๔๑๕๑๑๙

PEOPLE'S COMPETENCY IN OBTAINING PUBLIC SERVICES IN A
THAILAND-CAMBODIA BORDER DISTRICT

Mr. Phatom Permpanich

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Public Administration

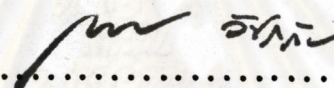
Graduate School

Chulalongkorn University

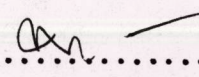
1989


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะในเขต
 อำเภอชายแดนไทย-กัมพูชา
โดย นายปฐม เพิ่มพาณิชย์
ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ
 นายคำรณ บุญเชิด

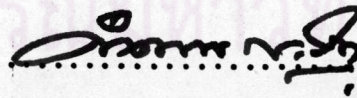
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาคตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต

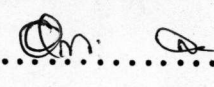

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดิน ปรัชญพฤทธิ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(นายคำรณ บุญเชิด)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบด)



ปฐม เพิ่มพานิช : ความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะในเขตอำเภอ
ชายแดนไทย - กัมพูชา (PEOPLE'S COMPETENCY IN OBTAINING PUBLIC SERVICES IN A
THAILAND - CAMBODIA BORDER DISTRICT) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.ศุภชัย ยาวะประภาส,
นายคำรณ บุญเขต, 229 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาถึงความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการ
สาธารณะในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา และ 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถ
ของประชาชนในการขอรับบริการในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา

ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา มีความสามารถในการ
ขอรับบริการสาธารณะอยู่ในระดับต่ำ 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการขอรับบริการ
สาธารณะของประชาชนในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชาที่ชัดเจนที่สุด คือ ภาคเศรษฐกิจที่ประกอบ
อาชีพหลัก การศึกษา ภาษาท้องถิ่น การเป็นสมาชิกกลุ่ม สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ประเภท
ขององค์การ และลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการสาธารณะ

จากผลการวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะว่า 1. ควรระดมประชาชนที่อยากจนให้เข้าร่วมกิจกรรมหรือ
เป็นสมาชิกกลุ่มที่มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการ 2. ให้ความสำคัญและอบรมข้าราชการให้เข้าใจสังคม
วัฒนธรรมและภาษาท้องถิ่น ซึ่งจำเป็นสำหรับการบริการสาธารณะ 3. ให้ความสำคัญต่อการประชา-
สัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ และ 4. ปรับปรุงระเบียบในการให้บริการสาธารณะบางอย่าง
ให้สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นในระดับตำบลหรือหมู่บ้าน

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2532

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

PHATOM PERMPANICH : PEOPLE'S COMPETENCY IN OBTAINING PUBLIC SERVICES IN A THAILAND - CAMBODIA DISTRICT. THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. SUPACHAI YAVAPRABHAS, Ph.D., MR. KAMRON BOONCHERD, 229 PP.

This research has the following objectives, 1. to study the people's competency in obtaining public services in a Thailand - Cambodia border district, and 2. to study the factors which influence the people's competency in obtaining public services in a Thailand - Cambodia border district.

The results of this research are as follows : 1. people in a Thailand - Cambodia border district have low competency in obtaining public services, and 2. the factors which have the most clear influences are : the sector of labour forces, the level of formal education, the local language, membership of the groups, socio-economic status, the type of formal organizations and the pattern of encounters when asking for public services.

At the end, the author concluded that : 1. The poor should be mobilized to participate in public activities or to become members of the formal-structured groups, 2. government officials posted in border districts should be heavily trained on local culture and language, 3. government should put more emphasis on public relations and community relations, and 4. certain procedures necessary to obtain public services should be arranged in each a way that they can be finalized at a tambol or village level.

ภาควิชา.....รัฐประศาสนศาสตร์
สาขาวิชา.....รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา.....2532

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่งของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาส อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่ง ท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของการวิจัยมาด้วยดีตลอด

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ คุณคำราม บุญเขต รองผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนมหาดไทย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบล ที่ได้กรุณาสละเวลามาร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นายวิชัย แจ่มสุข นายอำเภอบ้านกรวดและข้าราชการ อำเภอบ้านกรวดทุกท่าน ที่ได้อนุญาตให้ผู้เขียนเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นคว้าเอกสาร ที่มีคุณค่ายิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ นางสาวกนกพร จันทร์สองสี และ นางสาวละอองแก้ว เรืองปรัชญากุล ที่ได้กรุณาสละเวลาพิมพ์เอกสารประกอบและตรวจทานข้อมูลบางส่วน ของวิทยานิพนธ์

ท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ มารดา ซึ่งให้กำลังใจแก่ผู้เขียน เสมอมารจนสำเร็จการศึกษา

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ณ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	- วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	11
	- ขอบเขตของการวิจัย.....	11
	- การให้คำจำกัดความของแนวคิดที่สามารถวัดได้.....	13
	- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	19
	- การนำเสนอวิทยานิพนธ์.....	20
2	ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวความคิดและสมมติฐานในการวิจัย	22
	- ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
	- กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	36
	- สมมติฐานในการวิจัย.....	39
3	สภาพทั่วไปของอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์.....	41
	- สภาพทางภูมิศาสตร์.....	41
	- การปกครอง.....	44
	- หน่วยราชการที่สำคัญและสถานที่ตั้ง.....	44
	- สภาพทางเศรษฐกิจ.....	45

- สภาพทางสังคม.....	47
- สภาพปัญหาด้านความมั่นคงในฐานะอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา....	55
4 ระเบียบวิธีการศึกษาริวิจัย.....	58
- การคัดเลือกพื้นที่และตัวอย่างในการศึกษา.....	58
- เครื่องมือและวิธีการรวบรวมข้อมูล.....	59
- วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
5 ผลการวิจัย.....	62
- หน้าที่ความรับผิดชอบและบริการที่ให้แก่ประชาชนของหน่วย ราชการพลเรือนในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์.....	63
- การร้องทุกข์เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่สะดวกในการ ติดต่อขอรับบริการสาธารณะ.....	100
- การจัดอัตราค่าส่งของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการ พลเรือนในเขตอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์.....	101
- สภาพทางกายภาพของการจัดสถานที่บริการประชาชนของ หน่วยราชการ.....	107
- ความคิดเห็นของข้าราชการและเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริการ ประชาชนและการปฏิบัติงานในพื้นที่อำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา....	112
- ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของประชาชน.....	117
- สถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ เพื่อรับบริการสาธารณะของ ประชาชน.....	120
- สภาพปัจจุบันของความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ ของประชาชน.....	131
- ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการ สาธารณะของประชาชน.....	148

- ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถ
ในการขอรับบริการสาธารณะของประชาชน.....182

6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....193

บรรณานุกรม.....203

ภาคผนวก.....207

ประวัติผู้เขียน.....229



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงที่ตั้งและ เขตบริการของสถานีอนามัยและสถานบริการ สาธารณสุขชุมชน.....	50
" 2	สถิติราษฎรอำเภอบ้านกรวดที่ประสบภัยจากการปฏิบัติการของกอง กำลังจากภายนอกประเทศ.....	56
" 3	แสดงการคัดเลือกตัวอย่างในการศึกษา.....	58
" 4	แสดงค่าความเที่ยง (r_{KR-20}) ตามวิธีการของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson).....	61
" 5	กิจกรรมบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน.....	67
" 6	สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนครอบครัว (เฉพาะทะเบียน สมรส).....	72
" 7	สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์เกี่ยวกับคดี อาญา และการประกันตัวผู้ต้องหา.....	84
" 8	สรุประเบียบการขอรับบริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลบ้านกรวด.....	94
" 9	การจัดอัตราค่าส่งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครอง อำเภอบ้านกรวด.....	102
" 10	การจัดอัตราค่าส่งข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอและสถานีตำรวจภูธรตำบล.....	104
" 11	การจัดอัตราค่าส่งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการส่วน ภูมิภาคอื่น ๆ.....	106
" 12	ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 13	แสดงกลุ่ม องค์กร หรือคณะกรรมการที่ประชากรตัวอย่าง เป็นหรือเคยเป็นสมาชิก.....	120
" 14	สถานการณ์ในการไปติดต่อราชการที่ขอรับบริการสาธารณะของ ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์.....	123
" 15	ลักษณะปัญหาทั่วไปที่พบจากการไปติดต่อราชการเพื่อขอรับบริการ สาธารณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์.....	127
" 16	ลักษณะปัญหาอื่น ๆ ที่พบจากการไปติดต่อราชการเพื่อขอรับบริการ สาธารณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์.....	128
" 17	สภาพปัจจุบันของความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของ ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์.....	132
" 18	ลักษณะทั่วไปของความรู้สึกพอใจ/ไม่พอใจที่ประชากรตัวอย่างผู้ให้ สัมภาษณ์มีต่อการให้บริการของหน่วยราชการพลเรือน เฉพาะแห่ง 3 หน่วยงาน.....	140
" 19	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์.....	141
" 20	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์.....	142
" 21	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการของโรงพยาบาล ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์.....	143
" 22	ลักษณะการใช้สิทธิพลส่วนบุคคลที่ประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ใช้หรือ คิดว่าจะใช้ เมื่อได้รับความไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรมในการติดต่อ ขอรับบริการ.....	144
" 23	เปรียบเทียบความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการ เฉพาะแห่ง 3 หน่วยงาน ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์.....	147

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 24	ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป...150
" 25	ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ จากสำนักทะเบียนอำเภอ.....155
" 26	ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จากสถานีตำรวจภูธรอำเภอ.....160
" 27	ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะ ของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จากโรงพยาบาล.....165
" 28	อาชีพหลักกับความ เชื่อมั่น ในตนเอง ในการติดต่อขอรับบริการจากสำนัก ทะเบียนอำเภอของประชากร.....174
" 29	ระดับการศึกษากับจำนวนประชาชนที่มีความ เชื่อมั่น ในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ.....175
" 30	ระดับการศึกษากับจำนวนประชากรที่มีความรู้ความ เข้าใจ (สูง) เกี่ยว กับระเบียบการขอรับบริการจากหน่วยราชการ.....176
" 31	ระดับการศึกษากับจำนวนประชากรที่มีความสามารถทางพฤติกรรมใน การติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ.....176
" 32	ภาษาท้องถิ่นกับจำนวนประชากรที่มีความ เชื่อมั่น ในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ.....178
" 33	ภาษาท้องถิ่นกับจำนวนประชากรที่มีความรู้ความ เข้าใจสูง เกี่ยวกับ ระเบียบการขอรับบริการจากหน่วยราชการ.....178
" 34	การ เป็นสมาชิกกลุ่มกับจำนวนประชากรที่มีความ เชื่อมั่น ในตนเองระดับ สูงในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ.....179
" 35	สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมกับจำนวนประชากรที่มีความ เชื่อมั่น ในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ...180

ตารางที่ 36	สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมกับจำนวนประชากรที่มีความสามารถทางพฤติกรรม ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ.....	181
" 37	ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยราชการพลเรือนทั่วไป.....	185
" 38	ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จากสำนักทะเบียนอำเภอ.....	186
" 39	ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จากสถานีตำรวจภูธรอำเภอ.....	187
" 40	ปัจจัยด้านสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของประชากรตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จากโรงพยาบาล.....	188
" 41	ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการกับจำนวนประชากรที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ.....	190
" 42	ลักษณะการไปติดต่อขอรับบริการกับจำนวนประชากรที่มีความรู้ความเข้าใจ (สูง) เกี่ยวกับระเบียบการขอรับบริการ.....	190
" 43	ความถี่หรือจำนวนครั้งในการไปติดต่อราชการกับ ความเชื่อมั่นในตนเอง (ระดับสูง) ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ.....	191

สารบัญภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1	แผนที่จังหวัดบุรีรัมย์.....	42
แผนภาพที่ 2	แผนที่อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์.....	43
แผนภาพที่ 3	แผนที่สังเขปแสดงที่ตั้งของหน่วยราชการที่สำคัญในอำเภอ.....	46



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย