

การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนตามเขตของกรุงเทพมหานคร



นางสาวสุกจิต จันทร์ประทุม

วิทยานิพนธ์ที่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ปริญญาตรี สาขาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2525

ISBN 974 - 561 - 125 - 5

007570

117946244

THE EFFICIENCY STUDY OF SERVICE FUNCTION  
OF THE BANGKOK METROPOLIS DISTRICTS

Miss Sudjit Chantarapratin

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement

For the Degree of Master of Arts

Department of Government

Graduate School

Chulalongkorn University

1982

มหาวิทยาลัยมหิดล

โดย

ภาควิชา

อาจารย์ที่ปรึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่

ประชาชนของเขตของกรุงเทพมหานคร

นางสาวสุคจิต จันทระทิน

การปกครอง

รองศาสตราจารย์ไพโรจน์ สิตปรีชา



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต.

..... *สุคจิต จันทระทิน* ..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

( รองศาสตราจารย์ ดร.สุประคินธุ์ บุณนาค )

..... *[Signature]* ..... ประธานกรรมการ

( ศาสตราจารย์จรรยา สุภาพ )

..... ~~.....~~ ..... กรรมการ

( นายเลิศ หงษ์ภักดี )

..... *[Signature]* ..... กรรมการ

( รองศาสตราจารย์ไพโรจน์ สิตปรีชา )

มติของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ชื่อ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ภาควิชา

ปีการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่

ประชาชนของเขตของกรุงเทพมหานคร

นางสาวสุจิต จันทรประทีป

รองศาสตราจารย์ไพโรจน์ สติปรีชา

การปกครอง

2524



บทคัดย่อ

กรุงเทพมหานคร เป็นรูปการปกครองท้องถิ่นที่ค่อนข้างจะมีลักษณะของความ เป็นท้องถิ่นมากกว่ารูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปอื่น ๆ ของไทย ไม่ว่าจะเป็นรูปการ ปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล กรุงเทพมหานครค่อนข้าง จะได้เปรียบส่วนอื่น ๆ ของประเทศ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวมของราย ได้ทุกประเภท และสามารถเลี้ยงตัวเองได้ กรุงเทพมหานครได้รับการส่งเสริมให้เป็น ศูนย์กลางอุตสาหกรรมและการขนส่งภายในประเทศมากที่สุด รวมทั้งเป็นแหล่งที่พักอาศัย ของคนจำนวนมาก ฉะนั้นในการไปติดต่อนโยบายหรือขอรับบริการของประชาชน ณ ศาลา วาการกรุงเทพมหานครแต่เพียงแห่งเดียวย่อมไม่เป็นผลดีแก่ประชาชน

ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีบทบาทสำคัญในปัจจุบันก็คือ เขต เพราะเขตเป็นแหล่งให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ดังนั้นจึงเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน ค้วย เพราะเขตเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนมีหน้าที่นำ บริการต่าง ๆ ที่อยู่ตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครออกสู่ประชาชนให้ประชาชน ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการในด้านต่าง ๆ มากที่สุด แต่ในทางปฏิบัติกลับปรากฏ ว่าประชาชนโดยทั่วไปยังเห็นว่าบริการให้บริการแก่ประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสาเหตุใหญ่ ๆ 3 ประการ กล่าวคือ

ด้านการบริหารงานของเขต ประสบปัญหาในกระบวนการบริหาร เช่น การขาดการวางแผน ขาดการเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงาน การประสานงาน ระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไป ปัญหาเรื่องระบบงาน ฯลฯ เป็นต้น

ด้านตัวข้าราชการ ประสบปัญหาใหญ่ ๆ เช่น ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ปัญหาเรื่องความรู้ความสามารถของข้าราชการ ปัญหาเรื่องทัศนคติเก่า ๆ ที่ยังมีอยู่ของข้าราชการ ฯลฯ เป็นต้น

ด้านตัวประชาชนผู้มาติดต่อ มักจะปรากฏว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ นั้นส่วนมากมักจะไม่ค่อยให้ความสนใจ ประชาชนบางคนมักจะให้สิ่งตอบแทนแก่ข้าราชการ ทิดสินบนเงื่อนงำที่ ประชาชนไม่ตรงต่อเวลา ฯลฯ เป็นต้น

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตของ กรุงเทพมหานคร ผู้เขียนทำการศึกษาโดยวิธีพรรณาวเคราะห์ แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอน กล่าวคือ ขั้นตอนแรกเป็นการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและทฤษฎี โดยการสำรวจ เอกสารจากหนังสือ เอกสาร ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิจัยสนาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ซึ่งศึกษาจากประชากร 2 กลุ่มคือ

1. ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน 400 ชุด
2. ประชาชนผู้มาติดต่อ 300 ชุด

จากสภาพปัญหา ผู้เขียนจึงตั้งสมมุติฐานไว้ว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจาก

1. ตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน
2. ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ
3. การบริหารงานของเขต

และจากการศึกษาปรากฏว่า ผลเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างระล้าระล่า นอกจากนั้นแล้ว

ในเรื่องการแบ่งพื้นที่ในการปกครองของเขตในกรุงเทพมหานครยังไม่สมดุลกัน กล่าวคือบางเขตมีพื้นที่มากเกินไป จำนวนประชากรน้อยและมีความหนาแน่นของ ประชากรต่ำ แต่บางเขตมีพื้นที่น้อย จำนวนประชากรมากและมีความหนาแน่นของ ประชากรสูง และจากการสอบถามทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ต่อการให้ บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า แม่ส่วนใหญ่จะเห็นว่ากรให้บริการของเขต ในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม (ดีขึ้นบ้าง) แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุง การให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้า หน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอริยาถัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชา- สัมพันธ์ ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นต้น และจากการสนมตัวอย่างทางคานขาราชการ แลพบว่า ถ้าองกรให้บริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงแต่จะต้องปรับปรุง ในสาเหตุใหญ่ ๆ 2 ประการดังกล่าวกว่ขงคนเท่านั้น จะต้องพิจารณาถึงตัวประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วย ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการ ด้วย นั่นคือทางฝ่ายต่างปรับเข้าหากันก็จะทำให้การให้บริการแก่ประชาชนของ เขต มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง.

Thesis Title	The Efficiency Study of Service Function of the Bangkok Metropolis Districts
Name	Miss Sudjit Chantarapratin
Thesis Advisor	Associate Professor Pairoj Sitprija
Department	Government
Academic Year	1981

#### ABSTRACTS

Bangkok Metropolis is under a local government which conforms to the rules of local government more than any other forms of local government in Thailand, whether they be in the form of Provincial Administration Organization, municipalities, sanitation units. Bangkok Metropolis is in a better position than the other organizations of the country, because it is a confluence of all kinds of income, and self-supporting. Bangkok Metropolis has been promoted to be the center of most industries and domestic transportation services, as well as a place of habitation of a large population. Since the services from the government to the people through City Hall is not sufficient to serve the needs of the Bangkok dwellers, it is necessary to divide Bangkok Metropolis into smaller units called "district" for better service.

At present the Bangkok Metropolis district is charged with powers, duties and responsibility for rendering services for which Bangkok Metropolis is responsible to the public. However, in practice

it is found that the public services are not efficiently rendered as they should be, due to 3 major causes, namely :

1. The failure of the district administration, such as the lack of planning, the lack of the practice of follow-up of actions, co-ordination, red-tape rules and regulations, etc.

2. The weakness of the officials in responsibilities, human relations, efficiency of the officials, particularly conservative ideals still predominated among the officials.

3. The problem of the people with less understanding and interesting in regulations of the district. It is often found that the public who comes for services does not pay sufficient attention, the public likes to make gifts to the officials, give bribes to the officials.

In studying the efficiency in rendering services to the public within Bangkok Metropolis, the writer makes her study by analytical description ; the study is divided into 2 phases. That is, the first phase is a documentary research on data and theory by means of examining documents as found from books, documents, rules and regulations; the 2nd phase is the field research divided into 2 sets of questionnaires to study 2 groups of the population, namely:

- 1. The officials on duty: 400 sets.
- 2. The contacting public: 800 sets.

The hypothesis posed by the writer on the nature of the problems is: the services given by the district to the public are not as efficient as they should be, are due to:



1. The officials who discharge their duty.
2. The public who requests for the services.
3. The district administration.

The result of the study indicates that the hypothesis has proved to be true, and it is also found that the efficiency in rendering services to the public is prone to be slow. Besides, the division of the administrative areas within the jurisdiction of the district in Bangkok Metropolis is not in good proportion. That is, some districts cover too large areas for a small population, and the density of the population is low. But some district cover small areas but are over-populated and the density of the population is high. From interviews conducted on the viewpoints of the 2 sample groups with regard to the public services given by the districts, it is found that the majority think that the improvement on the rendering of services is needed, particularly the improvement of the efficiency of the officials. The officials should be courteous and act more informally to the public requesting services. The administration of the districts, particularly in public relations, and rules and regulations, also needs improvement. From the study made on the sample officials, it is found that if better services are to be given to the public within the districts, not only the 2 major causes should be remedied, but the public requesting services should also be considered. The public must give co-operation to the authorities. That is to say, each side must come to a compromise, so that the public services within the district will be rendered more efficiently.



กิติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ เกิดขึ้นจากการเสนอแนะแนวความคิดของรองศาสตราจารย์  
ไพโรจน์ สิตปรีชา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้เขียนท่านแรกว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ  
ดังนั้นจึงเป็นแนวทางให้กัญญาเขียนในการที่จะศึกษาความหรือเป็นแรงจูงใจให้เขียน  
ติดตามเรื่องนี้ต่อไป ประกอบกับผู้เขียนได้ปฏิวัติราชการซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ  
แก่ประชาชนโดยตรง ดังนั้นจึงทำให้ผู้เขียนได้มองเห็นแนวทางที่จะศึกษากันกว่าในเรื่อง  
นี้ได้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม หากผู้เขียนมิได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อน ๆ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่  
อยู่ ณ ที่ว่าการเขตกิ่ง ๖ เขต ตลอดจนคุณศิริวรรณ นิธิภูมิ และคุณชัยวิทย์ วรสุต เจ้า-  
หน้าที่สถานีประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแล้ว งานของผู้เขียนก็จะไม่สามารถ  
บรรลุไปได้เลย

ฉะนั้น ผู้เขียนจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ไพโรจน์ สิตปรีชา  
อาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ บ่องแก้ว ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ๆ ซึ่งเป็นที่รักทุกคน ตลอดจน  
ประชาชนผู้ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ตลอดจน  
คนที่กำลังใจแก่ผู้เขียนด้วยดี จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงดังจะได้

อนึ่ง วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ยังมีใ้ผู้ใดศึกษามาก่อน ทั้งนี้ผู้เขียนจึงพยายามที่จะ  
จัดทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ให้ดีที่สุดเท่าที่ความสามารถจะอำนวย หากเกิดความผิดพลาด ความ  
ไม่สมบูรณ์ และความขอยกเถียงทางวิชาการ ผู้เขียนขออภัยด้วยความเต็มใจ และเป็น  
หน้าที่ของผู้เขียนที่จะต้องหาทางปรับปรุงผลงานใ้ดีขึ้นต่อไป.

สารบัญ



บทคัดย่อภาษาไทย	หน้า	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	หน้า	ข
กิตติกรรมประกาศ	หน้า	ญ
รายการตารางประกอบ	หน้า	ร
บทที่		
1. บทนำ	หน้า	1
2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	หน้า	9
3. การบริหารงานของเขตก	หน้า	24
4. การวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนและ ข้าราชการที่มีต่อการให้บริการ	หน้า	67
5. บทสรุปและขอเสนอแนะ	หน้า	208
ภาคผนวก	หน้า	225
บรรณานุกรม	หน้า	242
ประวัติผู้เขียน	หน้า	246

สารบัญตาราง



หน้า

ตารางที่ 1	ระดั้บของข้าราชการ	71
ตารางที่ 2	การศึกษา	73
ตารางที่ 3	ระยะเวลาบริหารราชการ	75
ตารางที่ 4	ตารางแสดงทัศนคติที่มีต่อประชาชน	77
ตารางที่ 5	ตารางแสดงทัศนคติของประชาชนต่อการมาติดต่อราชการ	79
ตารางที่ 6	ตารางแสดงการมาติดต่อราชการ ของประชาชน	81
ตารางที่ 7	ตารางแสดงการมาติดต่อราชการของประชาชน	83
ตารางที่ 8	ตารางแสดงทัศนคติของประชาชนในการให้สิ่งตอบแทน	85
ตารางที่ 9	ตารางแสดงถึงการติดต่อราชการของประชาชน	87
ตารางที่ 10	ตารางแสดงทัศนคติเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ	89
ตารางที่ 11	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับรายได้ของข้าราชการ	91
ตารางที่ 12	ตารางแสดงความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ	93
ตารางที่ 13	ตารางแสดงความพอใจที่ได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่	95
ตารางที่ 14	ตารางแสดงความร่วมมือความตั้งใจในการทำงานในงานบรรณดุควย ความรวดเร็ว	97
ตารางที่ 15	ตารางแสดงปัญหาการมาทำงานของข้าราชการ	99
ตารางที่ 16	ตารางแสดงปัญหาอัตราค่าจ้าง	101
ตารางที่ 17	ตารางแสดงปัญหาอุปสรรคในการทำงาน	103
ตารางที่ 18	ตารางแสดงทัศนะในการจัดระบบงาน	105
ตารางที่ 19	ตารางแสดงปัญหาการใช้คนให้เหมาะกับงาน	107
ตารางที่ 20	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการเสนอความคิดเห็นในการทำงาน	109
ตารางที่ 21	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการประสานงาน	111
ตารางที่ 22	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของการให้บริการ	113

ตารางที่ 23	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร	115
ตารางที่ 24	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับกฎเกณฑ์หรือระเบียบของทางราชการ	117
ตารางที่ 25	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการวิเคราะห้ความระบียบกฎ เกณฑ์ของทางราชการ	119
ตารางที่ 26	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับความพอใจของประชาชน	121
ตารางที่ 27	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับความร่วมมือของประชาชนในการเสนอแนะความคิดเห็นหรือร้องเรียนต่าง ๆ	123
ตารางที่ 28	เพศ	124
ตารางที่ 29	ตารางแสดงอายุของประชาชนผู้มาติดต่อ	125
ตารางที่ 30	ตารางแสดงทัศนความรูของประชาชนผู้มาติดต่อ	127
ตารางที่ 31	ตารางแสดงอาชีพ	129
ตารางที่ 32	ตารางแสดงความถี่ของการมาติดต่อราชการ	131
ตารางที่ 33	ตารางแสดงทัศนะในการปฏิบัติของประชาชนผู้มาติดต่อ	133
ตารางที่ 34	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการมาติดต่อราชการ เขต	135
ตารางที่ 35	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการเสียค่าตอบแทนในการติดต่อราชการ	137
ตารางที่ 36	ตารางแสดงเหตุผลของการเสียค่าตอบแทนในการติดต่อราชการ	139
ตารางที่ 37	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับช่วงเวลาการมาติดต่อ เขตของประชาชน	141
ตารางที่ 38	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการมาทำงานของข้าราชการ เขต	143
ตารางที่ 39	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการของเขตกานความรวดเร็ว	145
ตารางที่ 40	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการของเขตกานความสะดวก	147
ตารางที่ 41	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการให้คำแนะนำแก่ประชาชน	149
ตารางที่ 42	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับความถูกต้องของผลงานที่ให้บริการ	151
ตารางที่ 43	ตารางแสดงทัศนะของประชาชนที่มีต่อความสนใจของข้าราชการ	153
ตารางที่ 44	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการวางตัวของข้าราชการ	155
ตารางที่ 45	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับความพอใจในการให้บริการของเขต	157

ตารางที่ 46	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการ	159
ตารางที่ 47	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับระบบงาน	161
ตารางที่ 48	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	163
ตารางที่ 49	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับการเก็บเอกสาร	165
ตารางที่ 50	ตารางแสดงทัศนะเกี่ยวกับปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการ	167
ตารางที่ 51	ตารางแสดงทัศนะในการปรับปรุงการให้บริการ	169
ตารางที่ 52	ตารางแสดงทัศนะของประชาชนที่มีต่อข้าราชการ	171
ตารางที่ 53	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับกับความตั้งใจทำงานของข้าราชการ	173
ตารางที่ 54	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจทำงานกับความรวดเร็วในการให้บริการ	174
ตารางที่ 55	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสนใจในการมาติดต่อของประชาชนกับความพอใจที่ได้รับ	175
ตารางที่ 56	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้คำแนะนำกับความพอใจ	176
ตารางที่ 57	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจในหน้าที่กับความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	178
ตารางที่ 58	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์กับความพอใจ	180
ตารางที่ 59	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเสนอแนะในการปรับปรุงกับความพอใจของประชาชน	181
ตารางที่ 60	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานกับความพอใจของประชาชน	183

ตารางที่ 61	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระเบียบกฎเกณฑ์กับความพอใจของประชาชน	184
ตารางที่ 62	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเสียค่าตอบแทนกับการได้รับบริการ	185
ตารางที่ 63	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเสียค่าตอบแทนกับการได้รับบริการ	186
ตารางที่ 64	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมาติดต่อราชการกับการให้บริการ	187
ตารางที่ 65	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้คำแนะนำของข้าราชการกับความพอใจของประชาชน	188
ตารางที่ 66	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความสนใจของข้าราชการกับความพอใจของประชาชน	189
ตารางที่ 67	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับความพอใจของประชาชน	190
ตารางที่ 68	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระเบียบกฎเกณฑ์ที่มากเกินไปกับการให้บริการแก่ประชาชน.	191