

บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครนี้ ได้แบ่งบริการสาธารณะดังกล่าวออกเป็น 3 บริการย่อย คือ บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน และบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย โดยพิจารณาในแต่ละบริการ และพิจารณารวมทุกบริการเข้าด้วยกันเป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยแยกพิจารณาในแต่ละบริการด้วย ตลอดจนศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครรวม 3 เขต คือ เขตดุสิต (แทนเขตเมืองหรือเขตชั้นใน) เขตบางกะปิ (แทนเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง) และเขตหนองแขม (แทนเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก) ที่ได้ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528 และใช้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการส่งแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้ จำนวน 400 ชุด ตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม - 30 มิถุนายน 2531 ปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 270 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 67.5

สำหรับกรอบแนวความคิดที่ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้มาจากการที่ได้ศึกษาเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น แนวความคิดดังกล่าวมีอยู่ว่า เมื่อประชาชนได้รับการส่งมอบบริการแล้ว ประชาชนจะรับรู้ถึงบริการที่ปรากฏนั้น และจะทำการประเมินบริการที่ปรากฏนั้นว่า คนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในบริการจากเกณฑ์ที่แต่ละคนมีอยู่ ซึ่งการประเมินของประชาชนแต่ละคนก็จะแตกต่างกันไป เพราะมีปัจจัยหลายปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรับรู้ของประชาชนในการที่จะสร้างเกณฑ์สำหรับประเมินบริการ หรืออีกนัยหนึ่ง ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการ

ประเมินบริการ ซึ่งปัจจัยนั้นได้แก่ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังทางสังคมและ เศรษฐกิจของ ประชาชน (เชื้อชาติ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา) ปัจจัยด้านลักษณะสถานที่ใน บริเวณที่ประชาชนอาศัยอยู่ (ขนาดของเมือง ลักษณะของเมือง และสภาพชุมชนที่ ประชาชนอาศัยอยู่) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ที่ส่งมอบบริการ และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อผู้บริหารหน่วยงานที่ส่งมอบบริการ

ดังนั้น สมมติฐานในการวิจัยหรือคำตอบของการวิจัยที่ได้คาดไว้ก่อนที่จะมี การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ ตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคมและ เศรษฐกิจของประชาชน (อายุ อาชีพ รายได้ครอบครัว และระดับการศึกษา) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ศึกษา ปัจจัยด้านลักษณะสถานที่ (ลักษณะของ เขต และสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ ศึกษา ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ศึกษา และปัจจัยด้านทัศนคติของ ประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในบริการที่ศึกษา สมมติฐานในการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาจากแนว ความคิดที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัย และนำมาปรับใช้ให้เข้ากับสภาพสังคมไทยด้วย กล่าวคือ ได้ตัดปัจจัยภูมิหลังทางสังคมของประชาชนในส่วนของเชื้อชาติออกไป เนื่องจากเห็นว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดรับวัฒนธรรม และไม่เคยปรากฏว่ามีปัญหาการดูหมิ่น เชื้อชาติอย่างรุนแรงดังเช่นในบางประเทศ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะสถานที่ในบริเวณที่ ประชาชนอาศัยอยู่ ผู้วิจัยได้ตัดตัวแปรขนาดของเมือง (ขนาดของเขต) ออกไป เนื่องจากมีปัญหาคำอธิบายเรื่องของการใช้เกณฑ์การพิจารณาขนาดของเขตว่าจะใช้เกณฑ์ความหนาแน่นของประชากรหรือจะใช้เกณฑ์ขนาดของพื้นที่ ด้วยเหตุนี้ตัวแปรในส่วนของปัจจัย ด้านลักษณะสถานที่จึงเหลือตัวแปรลักษณะของเขตและสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ นำ มาใช้วิเคราะห์ โดยลักษณะของเขตได้ใช้เกณฑ์การพิจารณาลักษณะของเขตจากการ วิจัยของเทียนฉาย กิระนันท์ และคณะอาจารย์สาขาวิชาต่าง ๆ ของจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ซึ่งได้เสนอรายงานการวิจัยโครงการสำรวจสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม และประชากรกรุงเทพมหานคร ในระหว่างปีงบประมาณ 2524 - 2525 ซึ่งผู้วิจัยได้ กล่าวถึงไว้แล้วในบทที่ 2 โดยจัดเขตคูสิตเป็นเขตเมืองหรือเขตชั้นใน เขตบางกะปิ เป็นเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง และเขตหนองแขมเป็นเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก

สำหรับในส่วนของปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อผู้บริหารหน่วยงานที่ส่งมอบบริการนั้น เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่ยึดถือตัวบุคคลและภาพลักษณ์ (image) ของบุคคลนั้น โดยผู้วิจัยได้พิจารณาจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528 ซึ่งเป็นวันเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และพลตรีจำลอง ศรีเมือง ได้รับคะแนนเสียงเลือกตั้งอย่างท่วมท้น จนใคร ๆ กล่าวกันว่า คนกรุงเทพฯ เป็นโรคกลัวจำลองหรือจำลองฟีเวอร์ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงคิดว่า จะเป็นไปได้หรือไม่ที่ปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในฐานะผู้บริหารหน่วยงานที่ส่งมอบบริการ (พิจารณาทัศนคติดังกล่าวจากพฤติกรรมกาเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528 ซึ่งหากประชาชนเลือกพลตรีจำลองฯ ก็แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อพลตรีจำลองฯ หากไม่เลือกพลตรีจำลองฯ ก็แสดงว่ามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพลตรีจำลองฯ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการที่ศึกษา จึงได้ตั้งสมมติฐานนี้ในการวิจัยด้วย

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จากการวิจัยพบว่า ลักษณะของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 270 คนนั้น มีประชาชนอาศัยอยู่ในเขตต่างๆ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีอาชีพเป็นข้าราชการ, ทหาร-ตำรวจ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ของครอบครัวจัดว่ามีรายได้น้อย มีการศึกษาสูง สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในย่านที่พักอาศัย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมาก และมีทัศนคติที่ดีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สำหรับในส่วนของការวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการหาความสัมพันธ์แบบไค-สแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้เท่ากับ .05 ซึ่งจากการวิจัยพบว่า

1. อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ เก็บชนชยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอายุแตกต่างกันจะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บชนชยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ได้แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มประชาชนที่มีอายุระหว่าง 23 - 49 ปี จะมีความพึงพอใจในบริการเก็บชยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนในสัดส่วนที่สูงขึ้น แต่เมื่ออายุมากขึ้น (มากกว่า 49 ปี) ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในบริการดังกล่าวลดลง

2. อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน

3. รายได้ครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีรายได้ครอบครัวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน

5. ลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน กล่าวคือ การที่ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีลักษณะแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก (เขตหนองแขม) มีสัดส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนมากที่สุด รองลงมาคือ เขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิต) และเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิ) ตามลำดับ

6. สภาพชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน กล่าวคือ การที่สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่มีสภาพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน

7. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน

8.ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีทัศนคติต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการ

กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอย จากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน

9. อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกัน

10. อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกัน

11. รายได้ครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีรายได้ครอบครัวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกัน

12. ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกัน

13. ลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน กล่าวคือ การที่ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีลักษณะแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตคูสิต) และเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิ) มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ในขณะที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก (เขตหนองแขม) มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ

14. สภาพชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน กล่าวคือ การที่สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่มีสภาพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกัน

15. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครในระดับน้อยและปานกลาง มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ในขณะที่ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครในระดับมากมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ และเมื่อพิจารณาเฉพาะสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการจะเห็นว่า ยิ่งประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมากขึ้น สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย

16. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน กล่าวคือ การที่ประชาชนมีทัศนคติต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกัน

17. อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

18. อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

19. รายได้ครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีรายได้ครอบครัวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

20. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความ

ความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า ยิ่งประชาชนมีระดับการศึกษาสูงขึ้น สัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอยในระดับพึงพอใจน้อย จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย

21. ลักษณะของเขตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย กล่าวคือ การที่ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีลักษณะแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

22. สภาพชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย กล่าวคือ การที่สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่มีสภาพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

23. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

24.ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีทัศนคติต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

25. อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มประชาชนที่มีอายุระหว่าง 23-49 ปี จะมีความพึงพอใจในบริการในสัดส่วนที่สูงขึ้น แต่เมื่ออายุมากขึ้น (มากกว่า 49 ปี) ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในบริการลดลง

26. อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยแตกต่างกัน

27. รายได้ครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีรายได้ครอบครัวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยแตกต่างกัน

28. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาน้อย (ไม่ได้จบการศึกษาและประถมศึกษา) จะมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ ในขณะที่กลุ่มผู้ที่มีการศึกษาปานกลาง (มัธยมศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ บวส.) และ การศึกษาสูง (ปริญญาตรีหรือสูงกว่า) มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ

29. ลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย กล่าวคือ การที่ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีลักษณะแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิต) และ เขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิ) มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ในขณะที่กลุ่มผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก (เขตหนองแขม) มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ

30. สภาพชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย กล่าวคือ การที่สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่มีสภาพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยแตกต่างกัน

31. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพ

มหานครไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย แตกต่างกัน

32. ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย กล่าวคือ การที่ประชาชนมีทัศนคติต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้จะเห็นได้ว่า ตัวแปรอิสระอันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะของเขต และความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามการศึกษา ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวก็สอดคล้องกับกรอบทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัย กล่าวคือ ปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ซึ่งในที่นี้ก็คือ อายุและระดับการศึกษา และปัจจัยด้านลักษณะสถานที่ที่ประชาชนอาศัยอยู่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ซึ่งในที่นี้ก็คือลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ จากการวิจัยในครั้งนี้ทุกบริการที่ศึกษา ยกเว้นบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย พบว่า ในกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก (เขตหนองแขม) มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ ในขณะที่ประชาชนในเขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิต) และเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิ) มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากผู้วิจัยมีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ 2 ประการ กล่าวคือ ประการแรก จากการที่ได้ออกไปแจกแบบสอบถามในเขตหนองแขม พบว่า บ้านเรือนของประชาชนมีบริเวณกว้างขวางกว่าบ้านเรือนของประชาชนในเขตดุสิตและเขตบางกะปิ นอกจากนั้น การกระจายตัวของบ้านเรือนในเขตหนองแขมยังไม่หนาแน่นด้วยตึกกรามบ้านช่องต่างๆ ประชาชนในแถบนี้มีอาชีพทางเกษตรกรรม เช่น ทำสวน เพาะพันธ์ปลา

ซึ่งจากการที่บ้านเรือนในเขตหนองแขมมีอาณาบริเวณจึงทำให้เขาสามารถที่จะกำจัดขยะภายในบ้านได้โดยวิธีอื่น นอกเหนือจากที่จะรอเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมาเก็บ โดยเขาอาจจะใช้วิธีเผาหรือฝังดินก็ได้ ในขณะที่บ้านเรือนในเขตดุสิตและเขตบางกะปิค่อนข้างหนาแน่นและอยู่ติด ๆ กัน การเผาทำลายหรือฝังขยะจะเป็นวิธีการที่ทำได้ยากและไม่สะดวก จึงทำให้ประชาชนในเขตดุสิตและเขตบางกะปิต้องพึ่งพาแต่บริการเก็บขนขยะของกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งในส่วนนี้ก็สอดคล้องกับข้อเสนอในการวิจัยของไมเคิล อาร์ พิตซ์เจอร์ลด์ และโรเบิร์ต เอฟ คูแรนท์ ข้อ 2 ที่กล่าวว่า ประชาชนที่ต้องพึ่งพาดูบริการ เนื่องจากบริการเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานต่อสภาพการดำรงชีวิตของเขา จะมีความพึงพอใจในบริการน้อยและจะต้องการมีส่วนร่วมวิพากษ์วิจารณ์การส่งมอบบริการมากขึ้น และต้องการเข้ามามีอิทธิพลในกระบวนการส่งมอบบริการมากขึ้นด้วย ประการที่สอง เขตหนองแขมเป็นเขตที่ตั้งของโรงงานกำจัดมูลฝอย ดังนั้นจึงมีความสะดวกในการดำเนินการขนถ่ายมูลฝอย และหมดปัญหาเรื่องมูลฝอยตกค้าง ในขณะที่เขตดุสิตและเขตบางกะปิ จะมีปัญหาการจราจรติดขัดประกอบกับโรงงานกำจัดมูลฝอยอีก 3 แห่งตั้งอยู่ที่อ่อนนุช (2 แห่ง) และรามอินทรา ซึ่งไกลจากเขตดุสิตและเขตบางกะปิ ทำให้ต้องสูญเสียเวลาในการเดินทางและส่งผลให้ไม่สามารถเก็บขนขยะมูลฝอยได้มากเท่าไร อันจะทำให้เกิดขยะมูลฝอยตกค้าง และเกิดภาพที่ไม่น่าดู ปรากฏแก่สายตาของประชาชนอันนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในบริการ สำหรับตัวแปรอิสระด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ศึกษาคือ ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคนนั้น จากการวิจัยซึ่งพบว่า ยิ่งประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมากขึ้น สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วยในส่วนนี้ก็เท่ากับเป็นการสนับสนุนข้อเสนอแนะตามที่ปรากฏในการวิจัยของประมวล รุจนเสรี เรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครกรุงเทพ ซึ่งได้เสนอข้อควรปรับปรุงเทศบาลนครกรุงเทพไว้ว่า "ให้ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และการรายงานต่อประชาชน เพราะจากการที่ประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่าเทศบาลทำอะไร ที่ไหน อย่างไร ประชาชนก็ย่อมให้ความร่วมมือกับเทศบาลนครกรุงเทพน้อย แต่เมื่อเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานประชาชนก็พากันตำหนิเทศบาล โดยประชาชนไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อเทศบาลว่าตนเองมีส่วน

เกี่ยวข้องอยู่ด้วย แต่ถ้าประชาชนได้รับการรายงานให้ทราบก่อนแล้ว ถึงแม้จะมีความผิดพลาดบกพร่องเกิดขึ้นบ้างประชาชนก็ยากที่จะตำหนิได้ เพราะว่าก่อนที่จะเทศบาลจะปฏิบัติการอย่างใดลงไป เทศบาลก็ได้รายงานให้ประชาชนทราบแล้ว" ดังนั้น การที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า เมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมากขึ้น สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรวจจับขยะ โดยแรงงานคน จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วยนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวว่า เป็นเพราะบริการกวาดถนน ตรวจจับขยะ โดยแรงงานคน เป็นบริการที่ประชาชนสามารถสังเกต รับรู้ และพบเห็นได้อย่างชัดเจน เพราะกรุงเทพมหานคร ภิรณรงค์และประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการด้านนี้เป็นอย่างมาก เช่น การให้ชาวกรุงเทพฯ ช่วยกันลงคะแนนเสียงเลือกคนกวาดถนนดีเด่นที่ขยันขันแข็ง สิ่งเหล่านี้จึงช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการให้บริการด้านนี้เป็นอย่างมาก และมีความเข้าใจถึงการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครด้วย

สำหรับในส่วนของการพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครนั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการทดสอบเกี่ยวกับสัดส่วนเพื่อวิเคราะห์ว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการ และกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจในบริการนั้น กลุ่มใดมีจำนวนมากกว่ากัน ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน แต่ไม่มีความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ส่วนบริการกวาดถนน ตรวจจับขยะ โดยแรงงานคน ไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ และเมื่อพิจารณาบริการย่อยทั้ง 3 ประเภทดังกล่าว รวมเป็นบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ก็ไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในบริการได้เช่นกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีความสะอาดไม่เท่าเทียมกันทุกพื้นที่ ประกอบกับประชาชนแต่ละคนมีเกณฑ์สำหรับประเมินบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความรู้ความเข้าใจที่แต่ละคนมี ประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่แต่ละคนได้รับ ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ เช่น การคาดหวังในบริการที่จะได้รับ

นอกจากนั้น ในส่วนข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องลักษณะการเสียค่าบริการเก็บขนมูลฝอยนั้น พบว่า นอกจากการที่ประชาชนจะเสีย

ค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยโดยได้รับใบเสร็จรับเงินถูกต้องแล้ว ก็ยังมีบางส่วนที่ยังต้องเสียเป็นเงินหรือสิ่งของตอบแทนให้กับพนักงานเก็บขนขยะของกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นสินน้ำใจ ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยนั้นมีจำนวนน้อย การเก็บค่าธรรมเนียมฯ ยังทำไม่ได้ทั่วถึงทุกครั้ง และหากประชาชนจะต้องเดินทางมาเสียค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยที่สำนักงานเขตก็เป็นเรื่องที่ไม่สะดวกนัก จึงทำให้ต้องมีการเสียเงินหรือสิ่งของตอบแทนให้กับพนักงานเก็บขนขยะของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นสินน้ำใจและเพื่อเป็นหลักประกันการได้รับบริการครั้งต่อไปด้วย

อนึ่ง การวิจัยครั้งนี้มีข้อนำสังเกตได้ 3 ประการ กล่าวคือ ประการแรก ตัวแปรอิสระด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครเพียงบริการเดียว คือ บริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน เป็นบริการที่ประชาชนสังเกต รับรู้ และพบเห็นได้ชัดเจน อีกทั้งกรุงเทพมหานครมีองค์กรและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการด้านนี้เป็นอย่างมากด้วย ประการที่สอง มีเพียงตัวแปรระดับการศึกษาเพียงตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย โดยเมื่อประชาชนมีระดับการศึกษาสูงขึ้น สัดส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอยในระดับพึงพอใจน้อยจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งผู้วิจัยคิดว่า เป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงน่าที่จะมีพฤติกรรมการทิ้งขยะที่ถูกที่ จึงมีความสังเกตในจุดที่ตั้งถังรองรับขยะมูลฝอยตั้งอยู่ และได้เห็นสภาพปัญหาของบริการด้านนี้ เช่น ถังรองรับขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพชำรุด หรือมีขยะล้นแล้วล้นอีกโดยไม่มีเจ้าหน้าที่มาจัดการเก็บ ประการที่สาม ตัวแปรอิสระ อันได้แก่ อาชีพ รายได้ ครอบครัว สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระเหล่านี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าตัวแปรดังกล่าวอาจจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ศึกษาก็ได้ เพียงแต่ว่าไม่สามารถที่จะยอมรับความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ในทางสถิติ

เพราะการวิจัยครั้งนี้มีสิ่งที่ผู้วิจัยตระหนักอยู่เสมอก็คือ ข้อคิดเห็นของเจฟฟรีย์ แอล บรุดนีย์ และโรเบิร์ต อี อิงแลนด์ ที่กล่าวว่า การประเมินผลโดยประชาชนที่มีต่อ บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะช่วยเตือนให้ผู้บริหารได้รู้จักเตรียมพร้อม และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่กระนั้นก็ยังมีความติดขัดอยู่ที่ว่าในการที่จะวิเคราะห์ที่มา หรือตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้น ยังคงเป็นเรื่องยากสำหรับ นักวิจัยที่จะก้าวไปถึง เพราะสิ่งนี้ยังคง เป็นเรื่องที่ยากจะอธิบาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับกรุงเทพมหานคร

1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับแต่ละบริการ

1.1.1 บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ในส่วนนี้ซึ่งผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ในบริการด้านนั้น ผู้วิจัยคิดว่าเป็นเพราะบริการด้านนี้เป็นบริการที่ประชาชนเห็นได้ ชัดเจนที่สุด สำหรับในส่วนของการข้อเสนอแนะนั้น เนื่องจากเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาจากแผน พัฒนากทม. ฉบับที่สาม (พ.ศ. 2530-2534) ก็เห็นว่า กรุงเทพมหานครมี วัตถุประสงค์ต้องการที่จะให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของกรุงเทพมหานครโดยมี มาตรการหลายวิธีอยู่แล้ว จึงไม่ขอกล่าวถึงในประเด็นของการปรับปรุงการให้บริการ แต่จะขอเสนอแนะในส่วนของการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย โดยขอให้ กรุงเทพมหานครเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่เก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าวตามบ้านเรือนให้ มากขึ้น เพื่อระดมรายได้เข้ากรุงเทพมหานครตามจำนวนของผู้รับบริการด้านนี้อย่างแท้ จริง เพราะจากการวิจัยทำให้เห็นว่า ยังมีประชาชนบางส่วนเสียค่าบริการเก็บขนขยะ มูลฝอยโดยเสียเป็นเงินหรือสิ่งตอบแทนให้กับพนักงานเก็บขนขยะของกรุงเทพมหานคร อยู่ แม้ว่าจะเป็นการให้เพื่อสินน้ำใจก็ตาม ดังนั้นจึงควรที่จะมีการปรับปรุงอัตราค่า ธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยโดยเพิ่มค่าธรรมเนียมฯ (แม้ว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีความเห็นว่าอัตราค่าธรรมเนียมฯ ปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว) เพราะอัตราที่ ำใช้อยู่ในปัจจุบันนี้เป็นอัตราที่ถูกลง ซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับนอกเหนือจากการที่จะมีราย

ได้เข้ากรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นแล้ว อาจจะทำให้ระบบการให้เงินหรือสิ่งของตอบแทนแก่พนักงานเก็บขยะของกรุงเทพมหานครไม่เป็นที่นิยมอีกก็ได้

1.1.2 บริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ในส่วนนี้แม้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะมีความเห็นว่า ถนน ตรอก ซอย ส่วนใหญ่ในเขตที่ศึกษามีความสะอาดขึ้นมากก็ตาม แต่จากการที่ผู้วิจัยได้เห็นสภาพในบางตรอก ซอยบางสายนั้น ยังมีสภาพที่ขาดการดูแลเอาใจใส่ และมีขยะมูลฝอยกองระเกะระกะ จึงขอเสนอแนะให้กรุงเทพมหานครกวาดถนนในเรื่องนี้ด้วย

1.1.3 บริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย เนื่องจากเห็นว่าถังรองรับขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพชำรุด และมีขยะล้นแล้วล้นอีก จึงควรที่กรุงเทพมหานครจะจัดหาถังรองรับขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น และกวาดถนนให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการขนถ่ายขยะมูลฝอยเมื่อเต็มถังแล้วด้วย

1.2 ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมาก จะมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ และยิ่งประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมากขึ้น สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการก็จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสิ่งนี้เป็นข้อยืนยันให้กรุงเทพมหานครยังต้องดำเนินการตามแผนงานที่ 6 : แผนงานเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและความร่วมมือของประชาชนในการพัฒนากรุงเทพมหานคร ในแผนพัฒนาการบริหารและการปกครอง ตามที่ปรากฏในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่สาม (พ.ศ. 2530-2534) ซึ่งมีนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับประชาชน

การที่กรุงเทพมหานครจะเป็นเมืองสะอาดนั้นไม่ยากเลยหากได้รับความร่วมมือจากประชาชนด้วย เพราะปัญหาในการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร เป็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขร่วมกันระหว่างกรุงเทพมหานครและประชาชน ผู้วิจัยจึงใคร่ขอร้องขอให้ประชาชนทั้งหลายให้ถูกที่ด้วย

3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ในอนาคต

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทางด้านอัตวิสัย (subjective) เพราะเป็นการวิจัยที่พิจารณาที่ตัวประชาชน ซึ่งการวิจัยทางด้านอัตวิสัยนี้มีข้อด้อยในตัวของมันเอง กล่าวคือ เป็นการพิจารณาแบบทั่วๆ ไปไม่ลึกซึ้ง อีกทั้งการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในบริการสาธารณะนี้ ในต่างประเทศซึ่งพร้อมทั้งในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ก็ยอมรับว่า การวิจัยด้านนี้จะมีปัญหาที่เกิดจากความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการวิเคราะห์และตีความดัชนีที่เป็นอัตวิสัย ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยตระหนักอยู่ตลอดเวลาและพยายามที่จะให้ผลการวิจัยครั้งนี้มีความถูกต้องมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังนั้น หากจะมีผู้สนใจจะทำการวิจัยในด้านนี้ต่อไปในอนาคตก็โปรดตระหนักถึงข้อนี้ด้วย