



บทที่ 4

บทวิเคราะห์

การวิเคราะห์เปรียบเทียบการทำงานด้านการเก็บขยะมูลฝอย ในกรุงเทพมหานคร ระหว่างเอกชนกับกรุงเทพมหานคร ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (คุณภาพ) ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุตามหลักการวัดการทำงานของบริการสาธารณะ (public service) มีการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.1 ประสิทธิภาพ ได้กำหนดตัวที่ใช้วัดประสิทธิภาพขึ้น 3 อย่างคือ

- ต้นทุนต่อตัน
- ต้นทุนต่อครัวเรือนต่อปี
- ต้นที่เก็บได้ของคอนงาน 1 คน ใน 1 วัน

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเอกชน และกรุงเทพมหานคร ได้แยกพิจารณาเป็น 2 กรณี กรณีแรก เปรียบเทียบโดยใช้ทุกๆ พื้นที่ของ กรุงเทพมหานคร ดำเนินการและทุกๆ พื้นที่ที่เอกชนดำเนินการมาเฉลี่ย กรณีที่สอง ใช้พื้นที่ใกล้เคียงกันที่สุดทั้งของเอกชนและกรุงเทพมหานคร มาเปรียบเทียบ ซึ่งกรณีพื้นที่เปรียบเทียบคือ แขวงคลองเตย กับเขตยานนาวา แขวงคลองตันกับเขตพระโขนง และเขตบางกอกน้อยกับแขวงบางพลัด การเปรียบเทียบทั้งสองกรณีจะต้องรู้ข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญก่อนที่จะนำมาวัดประสิทธิภาพ ข้อมูลทั้งด้านการทำงาน และค่าใช้จ่ายในส่วนของกรุงเทพมหานคร ได้มีการเก็บรวบรวมไว้ที่กองวิชาการ สำนักรักษาความสะอาดทั้งหมด ส่วนของเอกชนนั้น ข้อมูลด้านการทำงานมีเก็บไว้เช่นเดียวกับของกรุงเทพมหานคร แต่ข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายของเอกชน ผู้วิจัยได้จากการสอบถามทางห้างหุ้นส่วนจำกัดประเสริฐชัยบริการ

จากการสอบถามเอกชน ค่าใช้จ่ายในปี 2530	=	27.700.000 บาท
รายได้	=	31.458.900 บาท
. . . กำไรร้อยละ	=	13.57 เมื่อคิดจากรายได้

ถ้าคำนวณรายได้ของเอกชนในปี 2530 ตามจำนวนตันที่เก็บได้ และราคาจ้างเหมาในแต่ละพื้นที่ จะเป็นดังนี้

รายได้ในพื้นที่แขวงคลองเตย	44,625.37 x 202	=	9,014,324.74	บาท
รายได้ในพื้นที่แขวงคลองตัน	59,548.73 x 194	=	11,552,453.62	บาท
รายได้ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย	59,120.56 x 216	=	12,770,040.96	บาท
	รวม	=	33,336,819.32	บาท

เอกชนจะมีกำไรร้อยละ 20.35 เมื่อคิดจากรายได้

จะเห็นได้ว่ารายได้จากการสอบถามต่ำกว่ารายได้จากการคำนวณจากปริมาณที่เก็บขนได้ และราคาจ้างเหมาในแต่ละพื้นที่ทำให้การคิดกำไรได้ค่าที่ต่างกันคือ ณ ระดับรายได้จากที่สอบถาม เอกชนจะได้กำไรร้อยละ 13.57 แต่เมื่อคิดจากปริมาณที่เก็บขนและราคาจ้างเหมาในแต่ละพื้นที่แล้วจะได้กำไรถึงร้อยละ 20.35 เมื่อพิจารณาถึงต้นทุนจากการสอบถามเอกชน 27,700,000 บาทนั้น สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ดี เนื่องจากต้นทุนจำนวนนี้ใกล้เคียงกับต้นทุนที่คิดจากค่าตัวแทน (proxy) ถ้าใช้วิธีหาต้นทุนของเอกชนโดยใช้ตัวแทนแล้วจะคิดกำไร + ภาษีให้เอกชน ร้อยละ 15 ในฐานะเป็นธุรกิจที่ต้องการกำไรเป็นผลตอบแทน ซึ่งทางกรุงเทพมหานครได้คาดไว้ว่าเอกชนผู้จ้างเหมาควรได้รับในอัตรานี้

ดังนั้นการคิดค่าใช้จ่ายในแต่ละพื้นที่ของเอกชนในปี 2530 จะใช้วิธีประมาณจากต้นทุนจากการสอบถามรายได้ทั้ง 3 พื้นที่และรายได้ในแต่ละพื้นที่ตามปริมาณเก็บขนและราคาจ้างเหมา โดยใช้หลักการประมาณรายจ่ายของเอกชนในแต่ละพื้นที่ดังนี้คือ

$$\text{ค่าใช้จ่ายของเอกชนในแต่ละพื้นที่} = \frac{\text{รายได้ของแต่ละพื้นที่}}{\text{รายได้รวมทั้ง 3 พื้นที่}} \times \text{ค่าใช้จ่ายทั้งหมด}$$

จะได้ค่าใช้จ่ายในแขวงคลองเตย, คลองตัน และบางกอกน้อย ดังตารางที่ 4.1 จากข้อมูลเบื้องต้นสามารถนำมาเปรียบเทียบได้ตามหลักการทั้ง 2 กรณี ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกทม. และเอกชนที่ใช้ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของปี 2530

	จำนวนขยะที่เก็บ ได้ในปี 2530 (ตัน)	ค่าใช้จ่าย (บาท)	จำนวนครัวเรือน (หลัง)	จำนวนคนงาน เก็บขน(คน)	จำนวนขยะที่เก็บได้ ต่อวัน (ตัน)
กรุงเทพมหานคร	1,369,371	249,085,633	919,184	5,084	3,751.70
เอกชน	163,295	27,700,000	101,953	318	447.38
แขวงคลองเตย	44,625	7,479,000	24,232	90	122.26
แขวงคลองตัน	59,549	9,695,000	25,539	90	163.15
เขตบางกอกน้อย	59,121	10,526,000	52,182	138	161.97
เขตยานนาวา	120,804	21,019,896	71,393	414	330.97
เขตพระโขนง	190,916	21,809,532	91,054	382	301.14
แขวงบางพลัด	24,050	4,803,988	11,367	98	65.89

- ที่มา : 1) สำนักรักษาความสะอาด, กรุงเทพมหานคร
2) สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร

กรณีที่ 1 ใช้พื้นที่ทุกๆ พื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และทุกๆ พื้นที่ของเอกชนมาเฉลี่ย

ตารางที่ 4.2 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ กรุงเทพมหานคร และเอกชน โดยใช้ค่าเฉลี่ยทั้ง 3 พื้นที่ของเอกชนกับค่าเฉลี่ยทั้ง 24 เขตของกรุงเทพมหานครในปี 2530

	ต้นทุนต่อตัน (บาท)	ต้นทุนต่อครัวเรือนต่อปี (บาท)	ตันที่เก็บได้ต่อคนต่อวัน
(1) กรุงเทพมหานคร	181.90	270.99	1.31
(2) เอกชน	169.63	271.69	1.42
(3) ความแตกต่าง (ร้อยละ)	6.75	(0.26)	(8.40)

หมายเหตุ : 1. ค่าในวงเล็บเป็นค่าลบ

2. ใช้กรณีของ กรุงเทพมหานคร เป็นหลักในการเปรียบเทียบจึงได้กำหนดให้

$$[(1)-(2) \times 100] / (1) \text{ เป็นร้อยละขอ ค่าความแตกต่าง}$$

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่า เมื่อกรุงเทพมหานครดำเนินการเองจะเสียต้นทุนต่อตันมากกว่าเอกชนอยู่ร้อยละ 6.75 ในด้านต้นทุนต่อครัวเรือนต่อปีมีความใกล้เคียงกันมากคือ เอกชนสูงกว่ากรุงเทพมหานครอยู่เพียงร้อยละ 0.26 เท่านั้น ส่วนในด้านจำนวนตันที่เก็บขนได้ต่อคนต่อวันทางกรุงเทพมหานครเก็บขนเองจะเก็บได้ไต่กว่าเอกชนอยู่ร้อยละ 8.40

กรณีที่ 2 ใช้พื้นที่ที่ใกล้เคียงกันที่สุดที่ขอ : กรุงเทพมหานคร และเอกชนมาเปรียบเทียบ

ตารางที่ 4.3 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ กรุงเทพมหานคร และ เอกชนสำหรับพื้นที่ที่กำหนดมาโดยเฉพาะ (ปี 2530)

	ต้นทุนต่อตัน (บาท)	ต้นทุนต่อครัวเรือนต่อปี (บาท)	ต้นทุนที่เก็บได้ต่อคนต่อวัน
(1) เขตยานนาวา	174.00	294.43	0.80
(2) แขวงคลองเตย	167.60	308.64	1.36
(3) ความแตกต่าง (ร้อยละ)	3.68	(4.83)	(70.00)

(1) เขตพระโขนง	198.42	239.52	0.79
(2) แขวงคลองตัน	162.81	379.62	1.81
(3) ความแตกต่าง (ร้อยละ)	17.95	(58.49)	(129.11)

(1) แขวงบางพลัด	199.75	422.63	0.67
(2) เขตบางกอกน้อย	178.04	201.72	1.17
(3) ความแตกต่าง (ร้อยละ)	10.87	52.27	74.62)

(1) เฉลี่ย 3 พื้นที่ของกรุงเทพมหานคร	190.72	318.86	0.75
(2) เฉลี่ย 3 พื้นที่ของเอกชน	169.48	296.66	1.42
(3) ความแตกต่าง (ร้อยละ)	11.14	6.96	(89.33)

- หมายเหตุ : 1. ค่าในวงเล็บเป็นค่าลบ
2. ใช้กรณีพื้นที่ของกรุงเทพมหานครเป็นหลักในการเปรียบเทียบจึงกำหนดให้ $[(1) - (2) \times 100] / (1)$ เป็นร้อยละของค่าความแตกต่าง
3. พื้นที่การดำเนินงานของเอกชนมีแขวงคลองเตย, แขวงคลองตัน และเขตบางกอกน้อยส่วนพื้นที่การดำเนินงานของกรุงเทพมหานครมี เขตยานนาวา, เขตพระโขนง และแขวงบางพลัด

จากตารางที่ 4.3 ต้นทุนต่อตันของกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 พื้นที่จะสูงกว่าของเอกชน ทั้ง 3 พื้นที่คือ เขตยานนาวา สูงกว่าแขวงคลองเตยร้อยละ 3.68 เขตพระโขนงสูงกว่าแขวงคลองตันร้อยละ 17.95 และแขวงบางพลัดสูงกว่าเขตบางกอกน้อยร้อยละ 10.87 เมื่อเฉลี่ยทั้ง 3 พื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และเอกชนแล้วจะเห็นได้ว่า ในพื้นที่เฉลี่ยของกรุงเทพมหานคร จะสูงกว่าในพื้นที่เฉลี่ยของเอกชนอยู่ร้อยละ 11.14 ด้านต้นทุนต่อครัวเรือนต่อปี ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา และเขตพระโขนง ต่ำกว่าพื้นที่ของเอกชนในแขวงคลองเตยและแขวงคลองตันอยู่ร้อยละ 4.83 และ 58.49 ตามลำดับ ส่วนแขวงบางพลัดของ กรุงเทพมหานคร สูงกว่า เขตบางกอกน้อยของเอกชนอยู่ร้อยละ 52.27 เมื่อนำมาเฉลี่ยแล้วต้นทุนต่อครัวเรือนต่อปีของกรุงเทพมหานคร จึงสูงกว่าของเอกชนอยู่ร้อยละ 6.96 สำหรับจำนวนตันที่เก็บได้ต่อคนต่อวันของกรุงเทพมหานคร จะต่ำกว่าของเอกชนในทุกๆ พื้นที่ ซึ่งตันที่เก็บขนได้ต่อคนต่อวันของเขตยานนาวาต่ำกว่าแขวงคลองเตยร้อยละ 70.00 เขตพระโขนงต่ำกว่าแขวงคลองตันร้อยละ 129.11 และแขวงบางพลัดต่ำกว่าเขตบางกอกน้อยร้อยละ 74.62 เมื่อนำมาเฉลี่ยแล้วตันที่เก็บขนได้ต่อคนต่อวันของ กรุงเทพมหานครต่ำกว่าของเอกชนร้อยละ 89.33

ในการจ้างเอกชนเข้ามาเก็บขยะมูลฝอยในกรุงเทพมหานคร 3 พื้นที่นั้นในเรื่องต้นทุนที่เก็บขนลดลงอย่างแน่นอน ไม่ว่าจะเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกๆ เขตในกรุงเทพมหานครหรือใช้หลักการนำเอาพื้นที่ที่มีสภาพใกล้เคียงกันมากที่สุดมาเปรียบเทียบ เนื่องจากหลักการตั้งงบประมาณให้แก่เอกชนผู้เก็บขนจะถือเกณฑ์จากค่าใช้จ่ายที่ทางสำนักงานเขตเป็นผู้เก็บขนเองแล้วบวกค่าอำนาจการ ภาษี และกำไร รวมร้อยละ 15 เข้าไปด้วย เมื่อประมาณจำนวนขยะที่เอกชนจะเก็บได้ในแต่ละวันของทั้ง 3 พื้นที่ และตั้งราคาจ้างเหมาไว้ 300 บาทต่อตัน ให้เพียงพอต่อการใช้จ่ายตามงบประมาณที่ตั้งไว้ การตั้งราคาจ้างเหมาไว้สูงเช่นนี้ เพราะเมื่อผลปฏิบัติการให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการเก็บขนขยะแล้ว ทางกรุงเทพมหานครจะไม่ต้องรับภาระในเรื่องสวัสดิการคนงานและครอบครัวอีกต่อไป เมื่อราคาจ้างเหมาที่เกิดขึ้นหลังการประกวดราคาต่ำกว่าราคาที่ทางกรุงเทพมหานคร ตั้งไว้ในทุกๆ พื้นที่จึงเป็นที่แน่นอนว่าเอกชนเข้ามาดำเนินการจะต้องลดค่าใช้จ่ายลง และเอกชนยังคงมีกำไรอยู่ประมาณร้อยละ 20 แสดงว่าในการดำเนินงานของเอกชนเขาพยายามที่จะลดต้นทุนในการดำเนินงานให้มากที่สุด เมื่อพิจารณาต้นทุนต่อครัวเรือนต่อปี และจำนวนตันที่เก็บขนได้ต่อคนต่อวันแล้ว เอกชนใช้ต้นทุนต่อครัวเรือนต่อปี ในการเก็บขนสูงกว่ากรุงเทพมหานคร ในกรณีใช้ค่าเฉลี่ยในทุกๆ พื้นที่ ส่วนกรณีเอาพื้นที่ใกล้เคียงกันมาเปรียบเทียบ เอกชนใช้ต้นทุนต่อครัวเรือนต่อปีน้อยกว่า กรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนตันที่เก็บขนได้ต่อคนต่อวัน เอกชนสามารถเก็บขนได้มากกว่า จึงสรุปได้ว่าเอกชนดำเนินการเก็บขนขยะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากรุงเทพมหานครเก็บขนเอง และประสิทธิภาพการทำงานของเอกชนในกรณีที่จำกัดพื้นที่ใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานครมาเปรียบเทียบจะสูงกว่ากรณีของค่าเฉลี่ยทั่วทั้งกรุงเทพมหานคร

4.2 ประสิทธิผล เป็นการวัดด้านคุณภาพของการเก็บขน มีการแบ่งแยกพิจารณาเป็น 2 กรณี คือ การร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของผู้ใช้บริการ และการออกแบบสอบถามในพื้นที่ของเอกชน และกรุงเทพมหานคร

4.2.1 การร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงการร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของผู้ใช้บริการในปี 2531

	ในพื้นที่รับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร (ราย)	ในพื้นที่รับผิดชอบของเอกชน (ราย)	ทั้งหมด (ราย)
ม.ค.	3	-	3
ก.พ.	1	-	1
มี.ค.	2	1	3
เม.ย.	2	-	2
พ.ค.	1	2	3
มิ.ย.	5	3	8
ก.ค.	4	-	4
ส.ค.	7	1	8
ก.ย.	10	1	11
ต.ค.	1	-	1
รวม*	36	8	44

หมายเหตุ เฉพาะการร้องเรียนในเขตยานนาวา, พระโขนง และเขตบางกอกใหญ่ (เป็นพื้นที่ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร) มีการร้องเรียน 4 ราย

ที่มา : กองสิ่งแวดล้อม สำนักรักษาความสะอาด, กรุงเทพมหานคร

* สำหรับเดือนพฤศจิกายน และธันวาคม ไม่มีการร้องทุกข์

จากตารางที่ 4.4 การร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีทั้งการร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และทางหนังสือพิมพ์ แม้ว่าการร้องทุกข์ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร จะสูงกว่าการร้องทุกข์ในพื้นที่ของเอกชนก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาจำนวนครว เรือนในพื้นที่การดำเนินการของกรุงเทพมหานครแล้วสูงกว่าครว เรือนในพื้นที่การดำเนินการของเอกชนมากคือ ครว เรือนในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 919,184 ครว เรือน และครว เรือนในพื้นที่ของเอกชนจำนวน 101,953 ครว เรือน ดังนั้นการร้องทุกข์ในพื้นที่การดำเนินการของเอกชนจึงมีค่าสูงกว่ากรุงเทพมหานคร และถ้านำพื้นที่ที่ติดกับพื้นที่ของเอกชนในแต่ละพื้นที่กำหนดขึ้นมา โดยเจาะจงให้เป็นพื้นที่ เขตพระ โขนง เขตยานนาวา และเขตบางกอกใหญ่ รวมครว เรือนทั้ง 3 พื้นที่นี้มีจำนวน 183,528 ครว เรือน เมื่อพิจารณา 3 พื้นที่ของกรุงเทพมหานครนี้เปรียบเทียบกับเอกชนแล้วการร้องทุกข์ในพื้นที่ของเอกชนยังคงสูงกว่ากรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 4.5)

สรุปได้ว่าในด้านการร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่ให้บริการ หน่วยงานของเอกชนมีผู้ร้องทุกข์มากกว่าหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเป็นอันมาก ถือได้ว่าคุณภาพในการเก็บขนตามที่ดำเนินการอยู่ของเอกชนดีกว่าหน่วยงานของกรุงเทพมหานครมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงการร้องทุกข์ต่อครว เรือนต่อปีของปี 2531

	กรุงเทพมหานคร	เอกชน	บางกอกใหญ่+ยานนาวา+พระ โขนง
-ผู้ร้องทุกข์ (ราย)	36	8	4
ครว เรือน (หลัง)	919,184	101,953	183,528
-การร้องทุกข์ต่อ			
ครว เรือนต่อปี	.0000369	.0000784	.0000345
-การร้องทุกข์ต่อแสน			
ครว เรือนต่อปี	3.69	7.84	3.45

ผลเปรียบเทียบ

1. อัตราการร้องทุกข์ในพื้นที่ของเอกชนสูงกว่ากรุงเทพมหานครร้อยละ 52.93
2. อัตราการร้องทุกข์ในพื้นที่ของเอกชนสูงกว่าบางกอกใหญ่ + ยานนาวา + บางกอกน้อยอยู่ร้อยละ 56

4.2.2 การออกแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อหน่วย

งานของเอกชนและกรุงเทพมหานคร ได้มีขั้นตอนในการเลือกตัวอย่าง (Sampling) เพื่อให้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ดี (จากภาคผนวก)

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับบริการเก็บขยะมูลฝอย

ผลการสำรวจครัวเรือนตัวอย่างในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และเอกชน จะเห็นได้ว่า จำนวนตัวอย่างมีความใกล้เคียงกันมาก คือ ในพื้นที่การดำเนินการของกรุงเทพมหานครมีจำนวนตัวอย่าง 258 ครัวเรือน และเอกชน 273 ครัวเรือน การใช้บริการของหน่วยงานเก็บขนอยู่ในอัตราที่ใกล้เคียงกันมาก โดยในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 91.47 และเอกชน 91.20 ตามลำดับ ส่วนการทำลายขยะเองในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และเอกชนคิดเป็นร้อยละ 8.53 และ 8.8 ตามลำดับ สำหรับแขวงบางพลัด และแขวงบางยี่ขันอัตราการทำลายขยะเองอยู่ในระดับสูง เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นๆ ทั้ง 6 พื้นที่ คือ แขวงบางยี่ขันมีการทำลายขยะเองร้อยละ 16 และแขวงบางพลัดทำลายขยะเองคิดเป็นร้อยละ 10 ของครัวเรือนตัวอย่าง เนื่องจากมีสภาพในพื้นที่เป็นคลองคูน้ำ และสวนมากกว่าในพื้นที่อื่นๆ จึงเป็นการสะดวกกว่าการใช้บริการของหน่วยงานเก็บขน (ตารางที่ 4.6)

การใช้บริการของหน่วยงานเก็บขนมีที่กรณีที่มีรถและเจ้าหน้าที่เก็บถึงที่พักอาศัย และกรณีไม่มีรถเจ้าหน้าที่มาเก็บถึงที่พักอาศัย การมีรถและเจ้าหน้าที่มาเก็บถึงที่พักอาศัยในพื้นที่ตัวอย่างของกรุงเทพมหานคร และเอกชนมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ พื้นที่ของกรุงเทพมหานครจำนวน 225 ครัวเรือนของเอกชน 226 ครัวเรือน โดยที่ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครคิดเป็นอัตราร้อยละ 95 และของเอกชนคิดเป็นร้อยละ 91 ของผู้ใช้บริการของหน่วยงานเก็บขน จะเห็นได้ว่า ทั้งจำนวนและอัตราของผู้ใช้บริการของหน่วยงานเก็บขนทั้งในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และเอกชนมีความใกล้เคียงกันค่อนข้างมาก จึงถือว่าเพียงพอต่อการนำมาเป็นตัวแทนที่ดีในการศึกษาเชิงคุณภาพ (ตารางที่ 4.7)

หมายเหตุ สำหรับกรณีที่ไม่มีรถและเจ้าหน้าที่เก็บถึงที่พักอาศัยนั้น จะไม่นำมาคิดเปรียบเทียบในเชิงคุณภาพของการเก็บขน เพราะผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนนี้จะไม่ทราบว่าการเก็บขนของหน่วยงานมาเก็บขนดีหรือไม่ และการให้บริการในเรื่องถังขยะรองรับขยะ เป็นหน้าที่ของฝ่ายกรุงเทพมหานครแต่ฝ่ายเดียว ทางเอกชนผู้รับเหมาก็เป็นเพียงผู้เก็บขนอย่างเดียวเท่านั้น ดังนั้นการสอบถามถึงการมีถังขยะรองรับหรือไม่ มีถังขยะอยู่ใกล้บ้านหรือไม่ จึงไม่สามารถเปรียบเทียบระหว่างกรุงเทพมหานครและเอกชน

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละการให้บริการของหน่วยงานเก็บขยะตามพื้นที่¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
ให้บริการของหน่วย งานเก็บขน	236 (91.47)	249 (91.20)	97 (91)	99 (93)	77 (94)	102 (94)	62 (90)	48 (84)
ทำลายขยะเอง	22 (8.53)	24 (8.8)	10 (9)	8 (7)	5 (6)	7 (6)	7 (10)	9 (16)
รวม	258 (100)	273 (100)	107 (100)	107 (100)	82 (100)	109 (100)	69 (100)	57 (100)

* ค่าไคสแควร์ X^2 จำนวน $< X^2 (0.95, 1)$ แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้ไม่แตกต่างกันระหว่าง
กรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีรถและเจ้าหน้าที่ถึงที่พักอาศัย¹

	กทม.	เอกชน	พระ โขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
มีรถและเจ้าหน้าที่	225	226	94	87	72	93	59	46
เก็บถึงที่พักอาศัย	(95)	(91)	(96)	(89)	(94)	(91)	(95)	(96)
ไม่มีรถและเจ้าหน้าที่	12	23	4	11	5	10	3	2
เก็บถึงที่พักอาศัย	(5)	(9)	(4)	(11)	(6)	(9)	(5)	(4)
รวม	236	249	98	98	77	102	62	48
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)

*ค่าไคสแควร์ X^2 จำนวน = $X^2 (0.95, 1)$ แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้ไม่แตกต่างกันระหว่าง กรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

สำหรับกรณีของการทำลายเองมีการแยกวิธีการทำลายขยะเองเป็น 3 วิธีคือ ผึ่ง เเผา และทิ้ง ยอดรวมของการทำลายขยะในพื้นที่ตัวอย่างของกรุงเทพมหานคร 22 คริว เรือน และของ เอกชน 24 คริว เรือน จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่แล้วจะทำลายขยะเองโดยการทิ้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการทิ้งขยะคิดเป็นร้อยละ 68 และในพื้นที่ของเอกชนคิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือ การผึ่ง และเผา ซึ่งมีอัตราใกล้เคียงกัน (ตารางที่ 4.8) จากการสอบถามผู้ทิ้งขยะมักจะทิ้งตาม ที่โล่ง ที่รก ที่สวน แล้วแต่สะดวก นอกจากนั้นมีการทิ้งตามคู, คลองต่างๆ ไป

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ เกี่ยวกับการเก็บขน ขยะในกรุงเทพมหานครในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้ให้บริการคือ กรุงเทพมหานคร และเอกชนนั้น ได้นำเอาข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเก็บขนของหน่วยงานเก็บขน และมีรถ และเจ้าหน้าที่เก็บถึงที่พักอาศัยมาพิจารณา จากตารางที่ 4.8 เห็นได้ว่า จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ว่า มีรถและเจ้าหน้าที่เก็บถึงที่พักอาศัยในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครคือ แขวงพระโขนง 94 คริว เรือน แขวงช่องนนทรี 72 คริว เรือน และแขวงบางพลัด 59 คริว เรือน รวมเป็น 225 คริว เรือน ในพื้นที่การดำเนินงานของเอกชนคือ คลองเตย 93 คริว เรือน คลองตัน 87 คริว เรือน และ บางเขน 46 คริว เรือน รวมเป็น 226 คริว เรือน ดังนั้นผู้วิจัยได้แยกประเด็นพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บขนของกรุงเทพมหานคร และเอกชนออกเป็น 6 ประเด็น ดังต่อไปนี้

(1) ด้านความตรงเวลาในการมาเก็บขนของรถและเจ้าหน้าที่

การให้สัมภาษณ์ในด้านนี้ของทั้งกรณีกรุงเทพมหานคร และ เอกชนส่วนใหญ่จะให้สัมภาษณ์ ระบุว่า การมาของรถและเจ้าหน้าที่เก็บขนมาเก็บขนไม่เป็นเวลาที่แน่นอนในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ระบุว่ารถและเจ้าหน้าที่เก็บขนมาเก็บขนไม่เป็นเวลาที่แน่นอน จำนวนร้อยละ 46 ในพื้นที่ของเอกชนจำนวนร้อยละ 49 ที่ระบุว่าไม่ทราบในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร จำนวนร้อยละ 31 ในพื้นที่ของเอกชนจำนวนร้อยละ 27 สำหรับกรณีของผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่ารถและเจ้าหน้าที่ได้มาเก็บขนเหมาะสมดีแล้วนั้น คือ มาเก็บขนไม่ต่างจากเวลาที่เคยมามากนักอาจจะช้าหรือเร็วกว่าปกติไป 1 หรือ 2 ชั่วโมงในพื้นที่กรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 20 และพื้นที่ของเอกชนมีจำนวนร้อยละ 19 ที่เหลือเป็นการระบุว่ามาเก็บขนเข้าเกินไป และสายเกินไป ซึ่งมีจำนวนน้อย (ตารางที่ 4.9) เรื่องของความตรงเวลาของการมาเก็บขนคุณภาพในด้านนี้ทั้งกรุงเทพมหานคร และเอกชน ควรจะต้องปรับปรุงพอ ๆ กัน การจ้างเอกชนเข้ามาเก็บขนนั้นในสัญญาจ้างเหมาไม่ได้กำหนดว่าไปเก็บในพื้นที่นั้นๆ เวลาไหน เพียงแต่กำหนดให้เก็บหมดก่อน 6.00 น. ตามถนนใหญ่ และเก็บตามตรอก ซอย และพื้นที่ต่างๆ ให้เสร็จก่อน 18.00 น. การมาเก็บตรงตามเวลา

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการทำลายขยะเองของผู้ให้สัมภาษณ์กรณีทำลายขยะเอง¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
ฝัง	4 (18)	5 (21)	2 (20)	4 (50)	1 (20)	1 (14)	1 (14)	0 (0)
เผา	3 (14)	3 (13)	1 (10)	1 (13)	1 (20)	1 (14)	1 (14)	1 (11)
ทิ้ง	15 (68)	16 (66)	7 (70)	3 (37)	3 (60)	5 (72)	5 (72)	8 (89)
รวม	22 (100)	24 (100)	10 (100)	8 (100)	5 (100)	7 (100)	7 (100)	9 (100)

*ค่าไคสแควร์ X^2 ค่าวิกฤต X^2 (0.95.2) แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้ไม่แตกต่างกันระหว่าง กรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้สัมภาษณ์ถึงความตรงเวลาของรถและเจ้าหน้าที่¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
-มาเก็บขนช้าเกินไป	1 (1)	7 (3)	0 (0)	5 (6)	0 (0)	0 (0)	1 (2)	2 (4)
-มาเก็บขนสายเกินไป	2 (2)	3 (2)	1 (2)	3 (3)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
-มาเก็บขนไม่เป็นเวลาที่แน่นอน	104 (46)	111 (49)	46 (49)	49 (56)	34 (47)	41 (44)	24 (41)	21 (46)
-ไม่ทราบ	73 (31)	63 (27)	25 (26)	12 (14)	26 (36)	27 (29)	22 (37)	46 (30)
รวม	225 (100)	226 (100)	94 (100)	87 (100)	72 (100)	93 (100)	59 (100)	46 (100)

*ค่าไคสแควร์ X^2 จำนวน < X^2 (0.95.3) แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้ไม่แตกต่างกันระหว่าง กรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

เดิมนั้นคงเป็นไปได้ยาก

(2) ด้านความสม่ำเสมอของการมาเก็บขนของรถและเจ้าหน้าที่

ร้อยละของผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่การดำเนินการของกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่ารถและเจ้าหน้าที่มาเก็บขนสม่ำเสมอมากกว่ากรณีผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่การดำเนินการของเอกชน คือในพื้นที่การดำเนินการของกรุงเทพมหานคร มีจำนวนร้อยละ 68 ส่วนในพื้นที่การดำเนินการของเอกชนมีจำนวนร้อยละ 59 (ตารางที่ 4.10) จะเห็นได้ว่าคุณภาพการเก็บขนในด้านนี้ ทางกรุงเทพมหานครดำเนินการดีกว่าเอกชน เนื่องจากเอกชนเป็นผู้มารับจ้างเก็บขน เอกชนพยายามลดต้นทุน รอให้มีขยะกองเยอะ ๆ แล้วค่อยไปเก็บทีเดียว เป็นที่เดือดร้อนแก่ประชาชนในบางพื้นที่ แต่ละบ้านมีขยะไม่เท่ากันยิ่งขยะบ้านไหนมากความเดือดร้อนก็มากขึ้นด้วย ถ้าพิจารณาถึงระดับการเก็บขนที่สม่ำเสมอด้วยกันทั้งของเอกชนและกรุงเทพมหานครแล้วจะเห็นได้ว่าระยะเวลาในการมาแต่ละครั้ง โดยเฉลี่ยแล้วกรุงเทพมหานครมากกว่าคือ 2-3 วันมาครั้ง หรือบางแห่งอาทิตย์ละ 1 ครั้ง ส่วนของเอกชนมาอาทิตย์ละครั้ง เสียเป็นส่วนมาก บางพื้นที่ 2 อาทิตย์ครั้งถือว่านานมากบางแห่งที่มาเก็บวันเว้นวันหรือวัน 2-3 วันนั้นมีเพียงไม่กี่ถนนใหญ่เท่านั้น

(3) ด้านมรรยาทของเจ้าหน้าที่เก็บขน

มรรยาทของเจ้าหน้าที่เก็บขนขยะ แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการเก็บขนโดยตรง แต่ก็สร้าง ความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่รับบริการบ้างเหมือนกัน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ครัวเรือนในพื้นที่ที่เอกชนเก็บขนนั้นมีอยู่ 3 ราย ได้ลงในคำถามเปิด เกี่ยวกับมรรยาทของเจ้าหน้าที่ ตามตารางที่ 4.11 จะเห็นได้ว่าในพื้นที่การดำเนินการของเอกชนผู้ให้สัมภาษณ์ได้ระบุว่ามรรยาทของเจ้าหน้าที่เก็บขนไม่ค่อยสุภาพ มีจำนวนร้อยละ 11 ซึ่งจัดว่ามากเมื่อคำนึงถึงจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ที่ระบุเรื่องนี้คือ มี 25 ราย จากทั้งหมด 226 รายที่มีรถและเจ้าหน้าที่เก็บขนถึงที่พักอาศัย พนักงานของเอกชนเป็นบุคคลทั่วๆ ไปที่ทางเอกชนหามา ดำเนินการฝึกอบรมมรรยาทต่างๆ จึงไม่เหมือนกับกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะ เป็นข้าราชการ

(4) ด้านการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษของเจ้าหน้าที่เก็บขน

ค่าธรรมเนียมพิเศษในที่นี้คือ เงินค่าเก็บขนขยะของเจ้าหน้าที่โดยไม่มีใบเสร็จรับเงินให้แก่ประชาชน เงินส่วนนี้จะไม่นำเข้ากรุงเทพมหานคร การเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมพิเศษในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และเอกชนคิดเป็นร้อยละ 92 และร้อยละ 91 ตามลำดับ (ตาราง 4.12 ก.) และระดับค่าธรรมเนียมส่วนใหญ่จะเก็บในอัตรา 10 บาทต่อเดือน จากการสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่การดำเนินงานของเอกชนเปรียบ เทียบกับการสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครแล้ว จะเห็นได้ว่าในอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษในพื้นที่เอกชนจะสูงกว่าในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร อัตราค่าธรรมเนียมพิเศษในระดับ 10 บาทต่อเดือน จำนวนร้อยละของผู้จ่าย

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับความสม่ำเสมอของการมาเก็บขนของรถและเจ้าหน้าที่¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
-มีรถและเจ้าหน้าที่	152	133	63	71	43	49	46	13
มาเก็บขนสม่ำเสมอ (68)	(68)	(59)	(67)	(82)	(60)	(53)	(78)	(28)
-มาเก็บขนไม่สม่ำเสมอ ²	69	91	28	16	29	43	12	32
(31)	(31)	(40)	(30)	(18)	(40)	(46)	(20)	(70)
-ไม่ทราบ	4	2	3	0	0	1	1	1
(1)	(1)	(1)	(3)	(0)	(0)	(1)	(2)	(2)
รวม	225	226	94	87	72	93	59	46
(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)

*ค่าไคสแควร์ X^2 คำนวณ $> X^2 (0.95, 2)$ แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้มีความแตกต่างกันระหว่างกรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

²มาเก็บขนไม่สม่ำเสมอคือ มาบ้างไม่มาบ้าง

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับมรรยาทของเจ้าหน้าที่เก็บขน¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
-ใช้วาจาไม่ค่อยสุภาพ	3 (1)	25 (11)	0 (0)	4 (5)	0 (0)	9 (10)	3 (15)	12 (26)
-ดีหรือปกติ	127 (57)	143 (64)	44 (47)	81 (93)	41 (57)	36 (39)	42 (71)	26 (57)
-ไม่ทราบ	95 (42)	58 (25)	50 (53)	2 (2)	31 (43)	48 (51)	14 (24)	8 (17)
รวม	225 (100)	226 (100)	94 (100)	87 (100)	72 (100)	93 (100)	59 (100)	46 (100)

*ค่าไคสแควร์ X^2 คำนวณ $> X^2$ (0.95.2) แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้มีความแตกต่างกันระหว่างกรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.12 ก. แสดงจำนวนและร้อยละของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษของพนักงานเก็บขน¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
-เจ้าหน้าที่เรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมพิเศษ	206 (92)	204 (91)	85 (90)	72 (81)	70 (96)	91 (97)	51 (87)	45 (98)
-ไม่เรียกเก็บค่า ธรรมเนียมพิเศษ	6 (2)	12 (5)	3 (4)	9 (12)	1 (2)	0 (0)	2 (3)	1 (2)
-ไม่ทราบ	13 (6)	10 (4)	6 (6)	6 (7)	1 (2)	2 (3)	6 (10)	0 (0)
รวม	225 (100)	226 (100)	94 (100)	87 (100)	72 (100)	93 (100)	59 (100)	46 (100)

*ค่าไคสแควร์ X^2 จำนวน < X^2 (0.95.2) แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้ไม่แตกต่างกันระหว่าง กรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

ค่าธรรมเนียมในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครจะสูงกว่าในพื้นที่ของเอกชน ส่วนในระดับ 20, 30, 40 และ 50 บาทต่อเดือน มีผู้จ่ายค่าธรรมเนียมในระดับนี้ของพื้นที่เอกชนดำเนินการคิดเป็นจำนวนร้อยละที่สูงกว่าพื้นที่กรุงเทพมหานครดำเนินการ (ตารางที่ 4.12 ข.) ข้อสังเกตจากการสอบถามจะเห็นว่าระดับค่าธรรมเนียม 5, 15 บาทต่อเดือน มีผู้จ่ายค่าธรรมเนียมอัตรานี้กันน้อยมาก เพราะยากแก่การต้องทอนเงินเศษ 5 บาท ทำให้เสียเวลาพิจารณาค่าธรรมเนียมพิเศษแล้ว จะเห็นว่ามีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่จ่ายเงินส่วนนี้ไป เพราะถ้าบ้านไหนไม่ยอมจ่ายค่าธรรมเนียมพิเศษ พนักงานเก็บเงินจะไม่ค่อยเต็มใจเก็บเงินให้ ถ้าบ้านไหนจ่ายค่าธรรมเนียมพิเศษสูง และจ่ายทุกเดือนพนักงานเก็บเงินก็จะเต็มใจเก็บเงินให้มากกว่าบ้านที่จ่ายน้อย ๆ ค่าธรรมเนียมพิเศษนี้จากการสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนได้บอกว่าเป็นการให้เพื่อสินน้ำใจ และทราบดีว่าเงินส่วนนี้ไม่ได้นำไปเข้าหลวง แต่เขาพอใจจ่ายให้ถ้ามาเก็บเงินสมำเสมอ

(5) ด้านการเก็บจากภาชนะที่ใส่ขยะ

จากการให้สัมภาษณ์ว่า เจ้าหน้าที่มาเก็บเงินหมดจากภาชนะที่ใส่ขยะหรือไม่ ในพื้นที่การเก็บเงินของกรุงเทพมหานคร ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าเก็บหมดจำนวนร้อยละ 70 ในพื้นที่ของเอกชนผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าเก็บหมดจำนวนร้อยละ 57 (ตารางที่ 4.13 ก.) คุณภาพในการเก็บขนด้านนี้ กรุงเทพมหานครดีกว่าเอกชน ส่วนที่เกี่ยวกับการเก็บไม่หมดในพื้นที่การดำเนินงานของกรุงเทพมหานครและเอกชนนั้น ปริมาณขยะที่เหลือในถังขยะเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วมีปริมาณใกล้เคียงกันทั้งในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและเอกชน พนักงานเก็บเงินจะเทขยะแล้วเหลืออยู่ในภาชนะที่เก็บขนอยู่ประมาณร้อยละ 10 ของความจุภาชนะนั้น การเทขยะทั้งกรณีของกรุงเทพมหานคร และเอกชนมักจะน้อยกว่าเหลือเกินร้อยละ 20 ของภาชนะรองรับ (ตารางที่ 4.13 ข.)

(6) ด้านการรักษาความสะอาดพื้นที่ของเจ้าหน้าที่เมื่อเก็บเงินเสร็จ

จากการสัมภาษณ์ในเรื่องนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเห็นว่าทางพนักงานเก็บเงินได้ทำความสะอาดพื้นที่หลังเทขยะใส่รถ จำนวนร้อยละ 44 เอกชนจำนวนร้อยละ 28 คุณภาพการเก็บขนในด้านนี้กรุงเทพมหานครดีกว่าเอกชน แต่ถึงอย่างไร คุณภาพด้านนี้ก็ยังคงอยู่ในระดับต่ำ เมื่อคิดจากปริมาณผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด (ตารางที่ 4.14) เจ้าหน้าที่เก็บเงินส่วนใหญ่จะไม่ค่อยสนใจที่จะทำความสะอาดพื้นที่เก็บเงินให้เพียงแต่ยกภาชนะใส่ขยะลงในรถเท่านั้น เจ้าของบ้านมักเป็นผู้เก็บกวาดขยะที่ตกเรียรดเอง ทางด้านการเก็บเงินของเอกชนไม่ค่อยสนใจที่จะกวาดขยะจากการยกไปเทยิ่งกว่าเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.12 ข. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้เสียค่าธรรมเนียมพิเศษต่อเดือน¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางเขิน
5 บาท	1 (0.5)	1 (0.5)	-	-	1 (1.5)	-	-	1 (3)
10 บาท	154 (75)	153 (57.6)	71 (8.6)	26 (34)	56 (81)	60 (63)	27 (52)	27 (60)
15 บาท	4 (1.9)	1 (0.5)	-	-	1 (1.5)	1 (1)	3 (6)	-
20 บาท	45 (22.6)	54 (27.6)	12 (14)	27 (36)	11 (6)	33 (34)	22 (42)	14 (3)
30 บาท	-	20 (10.2)	-	17 (22)	-	2 (2)	-	1 (3)
40 บาท	-	5 (2.6)	-	4 (5)	-	-	-	1 (3)
50 บาท	-	2 (1)	-	2 (3)	-	-	-	-
รวม	204 (100)	196 (100)	83 (100)	76 (100)	69 (100)	96 (100)	52 (100)	44 (100)

*ค่าไคสแควร์ X^2 คำนวณ > X^2 (0.95,6) แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้มีความแตกต่างกันระหว่าง กรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.13 ก. แสดงจำนวนและร้อยละของการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ว่ามาเก็บหมดหรือเหลือในภาชนะที่ใส่ขยะ¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
เก็บหมด	157 (70)	128 (57)	65 (67)	74 (85)	41 (57)	38 (41)	52 (88)	16 (35)
เก็บไม่หมด	68 (30)	98 (43)	31 (33)	13 (15)	31 (43)	55 (59)	7 (12)	30 (65)
รวม	225 (100)	226 (100)	94 (100)	87 (100)	72 (100)	93 (100)	59 (100)	46 (100)

*ค่าไคสแควร์ X^2 จำนวน $> X^2 (0.95, 1)$ แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้มีความแตกต่างกันระหว่างกรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.13 ข แสดงจำนวนและร้อยละของการให้สัมภาษณ์ถึงปริมาณขยะที่เจ้าหน้าที่เก็บเหลือใน
ภาชนะที่ใส่ขยะ¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
-น้อยกว่าร้อยละ ของถัง	25 -	1 (1)	-	1 (8)	-	-	-	-
-น้อยกว่าร้อยละ ของถัง	25 -	1 (1)	-	1 (8)	-	-	-	-
-น้อยกว่าร้อยละ ของถัง	20 17	26 (27)	9 (29)	3 (23)	6 (20)	14 (25)	2 (29)	9 (30)
-น้อยกว่าร้อยละ ของถัง	10 46	58 (59)	20 (65)	6 (46)	22 (71)	38 (69)	4 (57)	14 (47)
-น้อยกว่าร้อยละ ของถัง	5 5	12 (12)	2 (6)	2 (15)	2 (9)	3 (6)	1 (14)	7 (23)
รวม	68 (100)	98 (100)	31 (100)	13 (100)	31 (100)	55 (100)	7 (100)	30 (100)

*ค่า ไคสแควร์ X^2 จำนวน < X^2 (0.95, 4) แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้ไม่แตกต่างกันระหว่าง
กรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้สัมภาษณ์ด้านการรักษาความสะอาดพื้นที่เก็บขน หลังจากเทขยะแล้ว¹

	กทม.	เอกชน	พระโขนง	คลองตัน	ช่องนนทรี	คลองเตย	บางพลัด	บางยี่ขัน
-ไม่ทำความสะอาดพื้นที่หลังเทขยะใส่รถ	105 (47)	144 (64)	39 (41)	47 (54)	49 (68)	57 (61)	17 (29)	40 (87)
-ทำความสะอาดพื้นที่หลังเทขยะใส่รถ	99 (44)	64 (28)	44 (47)	32 (37)	20 (28)	31 (33)	35 (59)	1 (2)
-ทำความสะอาดเป็นบางครั้ง	-	8 (4)	-	1 (1)	-	4 (4)	-	3 (7)
-ไม่ทราบ	21 (9)	10 (4)	11 (12)	7 (8)	3 (4)	1 (2)	7 (12)	2 (4)
รวม	225 (100)	226 (100)	94 (100)	87 (100)	72 (100)	93 (100)	59 (100)	46 (100)

*ค่าไคสแควร์ X^2 คำนวณ $> X^2 (0.95.3)$ แสดงว่าการให้สัมภาษณ์ในด้านนี้มีความแตกต่างกันระหว่าง กรุงเทพมหานครและเอกชน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

¹ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

สำหรับการวัดประสิทธิผล หรือคุณภาพของการให้บริการนั้น ปรากฏว่า ด้านการร้องทุกข์ในพื้นที่การดำเนินการของเอกชนมีมากกว่าในพื้นที่การดำเนินการของกรุงเทพมหานคร ในอัตราที่สูงมาก และจากแบบสอบถามทั้ง 6 ประเด็นข้างต้นเห็นว่าคุณภาพของบริการทั้งกรุงเทพมหานคร และเอกชนอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำด้วยกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วคุณภาพการเก็บขนของกรุงเทพมหานครยังสูงกว่าคุณภาพการเก็บขนของเอกชน ไม่ว่าจะทางด้านความสม่ำเสมอของการมาเก็บขน, มารรยาทของพนักงานเก็บขน, การเก็บหมดจากภาชนะที่เก็บขน และการทำความสะอาดพื้นที่เก็บขนเมื่อเทขยะใส่รถแล้ว ส่วนในด้านความตรงเวลาของการมาเก็บขนและจำนวนขยะที่เหลือในภาชนะอยู่ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นการจ้างเอกชนเข้ามาแข่งขันในปัจจุบันยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น