

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของ
กรุงเทพมหานคร

นางสาววัลลภา ชายหาค



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2532

ISBN 974-576-520-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

15580

๒๕๓๒

PUBLIC SATISFACTION TOWARDS CLEANSING SERVICE DELIVERY
PRODUCED BY THE BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

Miss Wallapa Chyehard

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Department of Public Administration
Graduate School
Chulalongkorn University

1989

ISBN 974-576-520-1



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมเพียงแผ่นเดียว

วลิลภา ชายหาค : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร (PUBLIC SATISFACTION TOWARDS CLEANSING SERVICE DELIVERY PRODUCED BY THE BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION) อ. ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. ศักดิ์ชัย ยาวะประภาษ, 195 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยบริการดังกล่าวแบ่งเป็น 3 บริการย่อย ได้แก่ 1. บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน 2. บริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน และ 3. บริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย โดยจะแยกพิจารณาในแต่ละบริการ และพิจารณาโดยรวมทุกบริการด้วย การวิจัยนี้ทำการศึกษาวิจัยจากประชาชนในเขตคูสิต บางกะปิ และหนองแขม ที่ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 เดือนพฤศจิกายน 2528 และใช้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนของกรุงเทพมหานคร โดยจัดส่งแบบสอบถามไปยังประชาชนที่มีคุณสมบัติดังกล่าวจำนวน 400 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 270 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 67.5

ผลการวิจัยพบว่า 1. อายุและลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน 2. ลักษณะของเขตและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน 3. ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย 4. อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

สำหรับในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครนั้น จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน และไม่มีความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ส่วนบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน ไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในบริการดังกล่าว และเมื่อพิจารณาบริการย่อยทั้ง 3 ประเภทรวมเป็นบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ก็ไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในบริการใดเช่นกัน

ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2531

ลายมือชื่อนิสิต *วิมล ชายหาค*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *ศักดิ์ชัย ยาวะประภาษ*

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

WALLAPA CHYEHRAD : PUBLIC SATISFACTION TOWARDS CLEANSING SERVICE DELIVERY
PRODUCED BY THE BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION. THESIS ADVISOR :
ASSI. PROF. DR. SUPACHAI YAVAPRABHAS. 195 PP.

The objectives of this study are to investigate the factors affecting public satisfaction towards cleansing service delivery produced by the Bangkok Metropolitan Administration (BMA) and to measure the level of this satisfaction. The services included this study are as follows : 1. disposal collecting from households 2. disposal collecting from streets and 3. disposal collecting from containers. Data used in this study were collected from people in Dusit, Bangapi and Nongkhaem districts who participated in the election of Bangkok governor on 14 th November 1985 and those who used the BMA services as well. The researcher sent out 400 questionnaires to the selected group of people and 270 questionnaires (67.5%) were returned.

The findings of this study are as follows : 1. age and certain characteristics of district factors affect public satisfaction towards disposal collecting from household services 2. certain characteristics of district and knowledge of BMA work factors affect public satisfaction towards disposal collecting from street services 3. education factor affects public satisfaction towards disposal collecting from container services 4. age, education and certain characteristics of district factors affect public satisfaction towards cleansing service delivery produced by the BMA.

With regards to the level of satisfaction, the findings reflected that people are satisfied with the disposal collecting from household services and dissatisfied with the disposal collecting from container services. It is not possible, however, to conclude that people are satisfied with the disposal collecting from street services and cleansing service delivery produced by the BMA.

ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2531

ลายมือชื่อนิสิต วัลลพ ชยเฮอร์อาด
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยจำได้ว่า เมื่อแรกเข้ามาศึกษาที่ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์นี้ก็รู้สึกหนักใจมาก ด้วยเหตุที่ว่าหลักสูตรกำหนดให้ทำวิทยานิพนธ์ พวกเราชาว B7 ที่เรียนด้วยกันในระยะแรก ๆ มักจะโอ้อวดครวญกับอาจารย์ว่าน่าจะมีหลักสูตรที่ไม่ต้องทำวิทยานิพนธ์ แต่ท่านอาจารย์ติน ปรัชญพฤทธิ์ ซึ่งเป็นหัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ในสมัยนั้น (พ.ศ. 2527) บอกกับพวกเราว่า "วิทยานิพนธ์จะสอนพวกคุณในหลาย ๆ อย่าง"

จากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยได้หวนคิดถึงคำสอนของอาจารย์ดังกล่าวข้างต้น เพราะตลอดระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่เริ่มทำจนกระทั่งถึงวันนี้ วิทยานิพนธ์หนึ่งเล่มทำให้ผู้วิจัยต้องขบคิดแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทั้ง เล็กและใหญ่อยู่ตลอดเวลา ลาพังผู้วิจัยคนเดียวคงไม่อาจจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี หากปราศจากท่านผู้มีเมตตาช่วยเหลือที่ผู้วิจัยขอเอ่ยถึงในที่นี้ คือ 1. บิดามารดาและพี่สาวทั้งสองของผู้วิจัย ที่ให้ความสนับสนุนทางการเรียนตลอดจนให้กำลังใจและทุกอย่างแก่ผู้วิจัย 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย ยาวะประภาส อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความกรุณาสั่งสอน ตักเตือน แก้ไข และแนะนำการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด 3. คุณประเทือง ทวีสิน ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และกรุณาให้ข้อแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ 4. รองศาสตราจารย์ ดร. ติน ปรัชญพฤทธิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อิศระ สุวรรณผล ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และกรุณาให้ข้อแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เช่นกัน 5. คุณมนตรี สุรังสรรค์ 6. คณาจารย์ของผู้วิจัยทุกท่าน 7. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของผู้วิจัยที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกท่าน 8. เรืออากาศเอกหญิง กนกพร รัตนมงคล 9. คุณสนธิ์ ชลประดิษฐ์ คุณเนาวรัตน์ จันทวานิช คุณฉลวยพร อาสาฬห์ประกิต และเพื่อน ๆ ชาว B7 ทุกท่าน 10. พี่จีระเดช และพี่ ๆ ที่สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 11. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครในเขตคูสิต บางกะปิ และหนองแขมที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และ 12. น้องจีบแห่งอักษรกราฟฟิค

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและขอบพระคุณทุก ๆ ท่านดังกล่าวข้างต้นมา ณ โอกาสนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตารางประกอบ	ญ
สารบัญภาพประกอบ	ด
บทที่	
1. บทนำ	1
สภาพปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
วิธีการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย	7
2. แนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวความคิดเรื่องการส่งมอบบริการสาธารณะ	8
แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการสาธารณะ	10
ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการสาธารณะ	10
วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ สาธารณะ	12
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
ผลงานวิจัยในต่างประเทศ	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลงานวิจัยในประเทศไทย	23
สรุปแนวความคิดที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัย	31
3. บริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาด	
ของกรุงเทพมหานคร	32
ลักษณะที่ตั้งของกรุงเทพมหานคร	32
ขอบข่ายอำนาจหน้าที่และการจัดองค์การของ	
กรุงเทพมหานคร	32
อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร	33
อำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	35
อำนาจหน้าที่ของสภากรุงเทพมหานคร	35
อำนาจหน้าที่ของสภาเขต	36
การแบ่งส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร	36
สำนักรักษาความสะอาด กรุงเทพมหานคร	38
วิวัฒนาการของหน่วยงานรักษาความสะอาด	
กรุงเทพมหานคร	38
การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักรักษาความ	
สะอาด กรุงเทพมหานคร	42
หน้าที่และความรับผิดชอบของงานด้านการเก็บขนมูลฝอย .	46
หน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนของแต่ละเขตทั้ง 24 เขต ..	46
หน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนของกองเก็บขนมูลฝอย	
สำนักรักษาความสะอาด	46
ความหมายและชนิดของมูลฝอย	47
ความหมายของมูลฝอย	47
ชนิดของมูลฝอย	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย	49
การบริหารงานด้านการรักษาความสะอาด ในยุค พลตรีจำลอง ศรีเมือง เป็นผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร	50
ภูมิหลังของพลตรีจำลอง ศรีเมือง	50
นโยบายด้านการรักษาความสะอาดกรุงเทพ มหานครในยุคพลตรีจำลอง ศรีเมือง เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	51
การดำเนินงานด้านการรักษาความสะอาด กรุงเทพมหานคร ในยุคพลตรีจำลอง ศรีเมือง เป็น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	54
4. วิธีดำเนินการวิจัย	58
สมมติฐานในการวิจัย	58
ตัวแปรในการศึกษาวิจัย	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	63
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	65
นิยามศัพท์	67
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	71
6. สรุปผลการวิจัย	152
บรรณานุกรม	167
ภาคผนวก	
ก. ตารางสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ที่ศึกษา	172

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	176
ประวัติผู้วิจัย	195

สารบัญตารางประกอบ

	หน้า
ตารางที่ 2.2 แสดงวิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการสาธารณะ	13
5.1.1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	76
5.1.1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	77
5.1.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ครอบครัว	78
5.1.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	79
5.1.2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของเขต	80
5.1.2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพชุมชน	81
5.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร	82
5.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528	83
5.2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชน กับ ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจาก อาคารบ้านเรือน	85

สารบัญญัตรางประกอบ (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.2.2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชน กับ ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจาก อาคารบ้านเรือน	87
5.2.3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของประชาชน กับ ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจาก อาคารบ้านเรือน	89
5.2.4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจาก อาคารบ้านเรือน	91
5.2.5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของ เขตที่ประชาชน อาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอย จากอาคารบ้านเรือน	93
5.2.6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชน อาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอย จากอาคารบ้านเรือน	95
5.2.7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของ ประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจาก อาคารบ้านเรือน	96
5.2.8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจาก อาคารบ้านเรือน	98

สารบัญตารางประกอบ (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.3.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน	100
5.3.2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน	102
5.3.3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน	104
5.3.4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน	106
5.3.5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน	108
5.3.6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน	110
5.3.7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน	111

สารบัญตารางประกอบ (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 5.3.8	
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงาน	113
5.4.1	
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชนกับความ พึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย	115
5.4.2	
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนกับ ความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ..	117
5.4.3	
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวของ ประชาชนกับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับ ขยะมูลฝอย	119
5.4.4.1	
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ..	121
5.4.4.2	
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ..	123
5.4.5	
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของ เขตที่ประชาชน อาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะ มูลฝอย	125
5.4.6	
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชน อาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะ มูลฝอย	126
5.4.7	
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของ ประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย .	127

สารบัญตารางประกอบ (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.4.8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย .	129
5.5.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชนกับความ พึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความ สะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย	131
5.5.2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนกับ ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย	133
5.5.3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวของ ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย	135
5.5.4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย	137
5.5.5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชน อาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้าน การรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย	139

สารบัญตารางประกอบ (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.5.6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย	141
5.5.7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย	142
5.5.8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย	144

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่ 1 ตัวแบบแสดงกระบวนการตอบสนองและประเมินผลโดย
 ประชาชน

หน้า
19