

บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ สาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ ออกเป็น 7 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของตัวแปรอิสระที่ทางการศึกษา โดยการนำเสนอข้อมูลด้วยค่าการแจกแจงความถี่ และอัตราร้อยละ เพื่อให้เห็นภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ซึ่งจะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 นี้ เป็น 4 หัวข้อย่อย คือ

- 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคมและ เศรษฐกิจ ของประชาชน ซึ่งได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ครอบครัว และระดับการศึกษา
- 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะทางลักษณะในบริเวณที่ ประชาชนอาศัยอยู่ ซึ่งได้แก่ ลักษณะของเขต และสภาพชุมชน
- 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร
- 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรี จาลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามตัวที่ 1 (ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน) โดยการนำเสนอข้อมูลด้วยค่าการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และค่าไค-สแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 สำหรับหัวข้อย่อยที่จะพิจารณาในส่วนที่ 2 นี้ มี 8 หัวข้อย่อย คือ

- 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชนกับความ พึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความพึงพอใจของประชาชนในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

2.8 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตัวที่ 2 (ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน) โดยการนำเสนอข้อมูลด้วยค่าการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และค่าไค-สแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 สำหรับหัวข้อย่อยที่จะพิจารณาในส่วนที่ 3 นี้ มี 8 หัวข้อย่อย คือ

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชน อาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของ ประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการกวาด ถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการกวาด ถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ส่วนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามตัวที่ 3 (ความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย) โดยการนำเสนอ ข้อมูลด้วยค่าการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และค่าไค-สแควร์ โดยกำหนดระดับนัย สำคัญเท่ากับ .05 สำหรับหัวข้อย่อยที่จะพิจารณาในส่วนที่ 4 นี้ มี 8 หัวข้อย่อย คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชน กับความ พึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชน กับความ พึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชน อาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัย

อยู่ กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย

4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย

4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 5 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตัวที่ 4 (ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อยที่ได้กล่าวมาแล้ว) โดยการนำเสนอข้อมูลด้วยค่าการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และค่าไค-สแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 สำหรับหัวข้อย่อยที่จะพิจารณาในส่วนที่ 5 นี้ มี 8 หัวข้อย่อย คือ

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความพึงพอใจในประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

5.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

5.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

5.8 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

ส่วนที่ 6 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการที่ศึกษา โดยใช้วิธีการทดสอบเกี่ยวกับสัดส่วนเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ สำหรับหัวข้อย่อยที่จะพิจารณาในส่วนที่ 6 นี้ มี 4 หัวข้อย่อย คือ

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการกวาดถนนตรอก ซอย โดยแรงงานคน

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

ส่วนที่ 7 เป็นส่วนที่รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

7.1 ลักษณะการเสียค่าบริการเก็บขนขยะมูลฝอย

7.2 ลักษณะการจ่ายค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยให้กรุงเทพมหานคร

7.3 การเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยที่จ่ายไป กับบริการที่ได้รับจากกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1

จากการที่ได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนที่ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528 และใช้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยของกรุงเทพมหานครจากเขต 3 เขตในกรุงเทพมหานคร คือ เขตดุสิต เขตบางกะปิ และเขตหนองแขม จำนวน 400 ชุด ปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 270 ชุด คิดเป็นร้อยละ 67.5 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อหาภาพรวมของลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชน ซึ่งได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ครอบครัว และระดับการศึกษา

1.1.1 อายุ

ตารางที่ 5.1.1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ 23-29 ปี	85	31.5
2. อายุ 30-39 ปี	108	40.0
3. อายุ 40-49 ปี	40	14.8
4. อายุ 50-59 ปี	22	8.1
5. อายุมากกว่า 60 ปี	14	5.2
6. ไม่ตอบ	1	0.4
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 5.1.1.1 จะเห็นว่า มีผู้ตอบเรื่องอายุจำนวน 269 คน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่นในช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี และ 23-29 ปี ตามลำดับ

1.1.2 อาชีพ

ตารางที่ 5.1.1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มอาชีพข้าราชการ, ทหาร ตำรวจ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	125	46.3
2. กลุ่มอาชีพอาจารย์	17	6.3
3. กลุ่มอาชีพนักธุรกิจ, พนักงาน บริษัทเอกชน และค้าขาย	85	31.5
4. กลุ่มอาชีพเกษตรกรและผู้ใช้ แรงงาน	14	5.2
5. กลุ่มแม่บ้าน	15	5.6
6. กลุ่มนักศึกษาและผู้ว่างงาน	14	5.2
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 5.1.1.2 จะเห็นว่า ในจำนวน 270 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ในกลุ่มข้าราชการ, ทหาร-ตำรวจ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพนักธุรกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย ตามลำดับ

1.1.3 รายได้ครอบครัว

ในส่วนของรายได้ครอบครัวนี้ ผู้วิจัยได้นำช่วงรายได้ครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเดือน (รวมรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย) โดยใช้ช่วงรายได้ชั้นสูงหารด้วยจำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลลัพธ์ที่ได้จะได้นำมาเข้ากลุ่มรายได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ตอบแบบสอบถามตอบช่วงรายได้ครอบครัวคือ ช่วง 9,000 - 11,999 บาทต่อเดือน และมีจำนวนสมาชิกทั้งครอบครัว 3 คน เพราะฉะนั้นช่วงรายได้ของครอบครัวที่แท้จริงจะคิดจาก 11,999 หารด้วย 3 เท่ากับ 3,999.66 (หรือ 4,000 บาท) จึงนำค่า 4,000 บาท มาจัดเข้ากลุ่มที่ 1 ดังแสดงจากตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ครอบครัว

รายได้ครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มรายได้น้อย (น้อยกว่า 2,000 - 4,999 บาทต่อเดือน)	179	66.3
2. กลุ่มรายได้ปานกลาง (5,000 - 7,999 บาทต่อเดือน)	47	17.4
3. กลุ่มรายได้สูง (8,000-มากกว่า 10,999 บาทต่อเดือน)	12	4.4
4. ไม่ตอบ	32	11.9
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 5.1.1.3 จะเห็นได้ว่ามีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องรายได้ครอบครัว จำนวน 238 คน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ครัวรัจัดอยู่ในกลุ่มรายได้น้อย นอกจากนั้นจะเห็นได้ว่ามีไม่ผู้ตอบเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นจำนวน 32 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.9 ซึ่งคงจะเป็นเพราะว่า เรื่องรายได้นี้ คนไม่ค่อยนิยมเปิดเผยเท่าไรนัก

1.1.4 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 5.1.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มการศึกษาน้อย (ไม่ได้รับการศึกษาและ ประถมศึกษา)	49	18.1
2. กลุ่มการศึกษานานกลาง (มัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า และปวส.)	101	37.4
3. กลุ่มการศึกษาสูง (ปริญญาตรี หรือสูงกว่า)	119	44.1
4. ไม่ตอบ	1	0.4
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 5.1.1.4 จะเห็นได้ว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องระดับการศึกษา จำนวน 269 คน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูง และระดับการศึกษานานกลาง ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะสถานที่ในบริเวณที่
ประชาชนอาศัยอยู่ ซึ่งได้แก่ ลักษณะของเขต และสภาพชุมชน

1.2.1 ลักษณะของเขต

ตารางที่ 5.1.2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะ
ของเขต

ลักษณะของเขต	จำนวน	ร้อยละ
1. เขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิต)	96	35.6
2. เขตต่อเมืองหรือเขตชั้น กลาง (เขตบางกะปิ)	81	30.0
3. เขตชานเมืองหรือเขตชั้น นอก (เขตหนองแขม)	93	34.4
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 5.1.2.1 จะเห็นว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละเขตมี
จำนวนค่อนข้างใกล้เคียงกัน

1.2.2 สภาพชุมชน

ตารางที่ 5.1.2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพชุมชน

สภาพชุมชน	จำนวน	ร้อยละ
1. ย่านที่พักอาศัย	201	74.4
2. ย่านการค้า	65	24.1
3. ไม่ตอบ	4	1.5
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 5.1.2.2 จะเห็นได้ว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องสภาพชุมชนที่เช่าอาศัยอยู่ จำนวน 266 คน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนย่านที่พักอาศัยเป็นจำนวน 201 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 74.4 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอีกจำนวน 65 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.1 อาศัยอยู่ในย่านการค้า

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร

ในส่วนของความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้มีคะแนนเต็มเท่ากับ 20 คะแนน ผู้ที่ทำคะแนนได้ระหว่าง 1-6 คะแนน จัดว่ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครน้อย ผู้ที่ทำคะแนนได้ระหว่าง 7-13 คะแนน จัดว่ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครปานกลาง และผู้ที่ทำคะแนนได้ระหว่าง 14-20 คะแนน จัดว่ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมาก ดังจะแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร

ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	13	4.8
2. ปานกลาง	75	27.8
3. มาก	182	67.4
รวม	270	100.0

จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมาก กล่าวคือ มีจำนวนถึง 182 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 67.4 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ
พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ในส่วนของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครนี้ พิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาซึ่งกำหนดให้เป็นประชาชนที่ไปใช้สิทธิเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528 ผลการเลือกตั้งครั้งนั้น พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้งหมายเลข 8 ได้รับชัยชนะอย่างท่วมท้น ดังนั้น ผู้ที่เลือกพลตรีจำลอง จะต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อพลตรีจำลองฯ โดยคิดว่าพลตรีจำลองฯ เป็นบุคคลที่เหมาะสมที่สุด จึงให้ความศรัทธา และลงคะแนนเสียงให้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้เกณฑ์การพิจารณาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจากพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528 เป็นสำคัญ

ตารางที่ 5.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2528

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 พ.ย. 2528	จำนวน	ร้อยละ
1. เลือกพลตรีจำลอง ศรีเมือง	189	70.0
2. ไม่เลือกพลตรีจำลอง ศรีเมือง	81	30.0
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 5.1.4 จะเห็นได้ว่าในครั้งนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
เลือกพลตรีจำลอง ศรีเมือง เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จึงกล่าวได้ว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
กล่าวคือ มีจำนวนถึง 189 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ส่วนที่ 2

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตัวที่ 1 (ความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน) โดยการนำเสนอข้อมูลด้วยค่าการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ (ตัวเลขในวงเล็บ) และค่าไค-สแควร์ (X^2) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 ซึ่งมีหัวข้อย่อยที่จะพิจารณา 8 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
 ตารางที่ 5.2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

อายุ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. อายุ 23-29 ปี	40(47.1)	45(52.9)	85(100.0)
2. อายุ 30-39 ปี	40(37.0)	68(63.0)	108(100.0)
3. อายุ 40-49 ปี	7(17.5)	33(82.5)	40(100.0)
4. อายุ 50-59 ปี	4(18.2)	18(81.8)	22(100.0)
5. อายุมากกว่า 60 ปี	5(35.7)	9(64.3)	14(100.0)
รวม	96(35.7)	173(64.3)	269(100.0)

$$X^2 = 13.57687 \quad D.F = 4 \quad \text{Significance} = .0088$$

จากตารางที่ 5.2.1 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอายุ จะเห็นได้ว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 ในเมืองสาครความเป็นอิสระเท่ากับ 4 ซึ่งแสดงว่า อายุของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกันไปด้วย ในส่วนนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อพิจารณาตัวเลขที่แสดงอัตราร้อยละในตารางจะเห็นว่า ประชาชนในช่วงอายุ 23-29 ปี สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนจะสูงขึ้นจากร้อยละ 52.9 ในช่วงอายุ 23-29 ปี เป็นร้อยละ 63.0 ในช่วงอายุ 30-39 ปี และสูงถึงร้อยละ 82.5 ในช่วงอายุ 40-49 ปี จากนั้นจะลดลงเป็นร้อยละ 81.8 ในช่วงอายุ 50-59 ปี และร้อยละ 64.3 สำหรับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 23-49 ปี มีความพึงพอใจในบริการในสัดส่วนที่สูงขึ้น แต่เมื่ออายุมากขึ้น (มากกว่า 49 ปี) ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในบริการลดลง

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ตารางที่ 5.2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มอาชีพข้าราชการ, ทหาร-ตำรวจและ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	48(38.4)	77(61.6)	125(100.0)
2.กลุ่มอาชีพอาจารย์	5(29.4)	12(70.6)	17(100.0)
3.กลุ่มอาชีพนักธุรกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย	26(30.6)	59(69.4)	85(100.0)
4.กลุ่มอาชีพเกษตรกรและผู้ใช้แรงงาน	5(35.7)	9(64.3)	14(100.0)
5.กลุ่มแม่บ้าน	5(33.3)	10(66.7)	15(100.0)
6.กลุ่มนักศึกษาและผู้ว่างงาน	8(57.1)	6(42.9)	14(100.0)
รวม	97(35.9)	173(64.1)	270(100.0)

$$X^2 = 4.47970 \quad D.F = 5 \quad \text{Significance} = .4826$$

จากตารางที่ 5.2.2 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะอาชีพ จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละในกลุ่มอาชีพข้าราชการ, ทหาร-ตำรวจ และ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการร้อยละ 61.6 กลุ่มอาชีพอาจารย์มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการร้อยละ 70.6 กลุ่มอาชีพนักธุรกิจ, พนักงานบริษัทเอกชนและ ค้าขายมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการร้อยละ 69.4 กลุ่มอาชีพเกษตรกรและผู้ใช้แรงงาน มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการร้อยละ 64.3 และกลุ่มแม่บ้านมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการร้อยละ 66.7 จะเห็นว่า 5 กลุ่มนี้มีสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับกลุ่มนักศึกษาและผู้ว่างงานซึ่งมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการร้อยละ 57.1 ซึ่งมากกว่าสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจ (ร้อยละ 42.9) อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า X^2 ที่คำนวณได้มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 โดยมีองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 5 ซึ่งแสดงว่า อาชีพของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน ส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของ
 ประชาชน กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
 ตารางที่ 5.2.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชน กับความ
 พึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

รายได้ครอบครัว	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มรายได้น้อย (น้อยกว่า 2,000-4,999 บาทต่อเดือน)	62(34.6)	117(65.4)	179(100.0)
2.กลุ่มรายได้ปานกลาง (5,000-7,999 บาทต่อเดือน)	15(31.9)	32(68.1)	47(100.0)
3.กลุ่มรายได้สูง (8,000- มากกว่า 10,999 บาทต่อเดือน)	7(58.3)	5(41.7)	12(100.0)
รวม	84(35.3)	154(64.7)	238(100.0)

$$X^2 = 3.05801 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .2168$$

จากตารางที่ 5.2.3 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะรายได้ของครอบครัว จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราการร้อยละในกลุ่มรายได้ครอบครัวระดับน้อยและปานกลาง มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการเท่ากับร้อยละ 65.4 และ 68.1 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าสัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มรายได้ครอบครัวสูงที่มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจเท่ากับร้อยละ 58.3 ซึ่งมากกว่าสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจ ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า รายได้ครอบครัวของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีรายได้ครอบครัวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน
กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ตารางที่ 5.2.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความ
พึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มการศึกษาน้อย (ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา)	12(24.5)	37(75.5)	49(100.0)
2.กลุ่มการศึกษานานกลาง (มัธยมศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และ บวส.)	34(33.7)	67(66.3)	101(100.0)
3.กลุ่มการศึกษาสูง (ปริญญาตรีหรือสูงกว่า)	50(42.0)	69(58.0)	119(100.0)
รวม	96(35.7)	173(64.3)	269(100.0)

$$X^2 = 4.93430 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .0848$$

จากตารางที่ 5.2.4 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามระดับการศึกษา จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละ ของทุกกลุ่มมีสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการ มากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ โดยในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาน้อย (ไม่ได้รับการศึกษาและประถมศึกษา) สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนจะ ลดลงจากร้อยละ 75.5 ในกลุ่มการศึกษาน้อยนี้ เป็นร้อยละ 66.3 ในกลุ่มการศึกษา ปานกลาง (มัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปวส.) และลดลงมาอีกเป็น ร้อยละ 58.0 ในกลุ่มการศึกษาสูง (ปริญญาตรีหรือสูงกว่า) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ยิ่ง ประชาชนมีระดับการศึกษาสูงขึ้น สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจาก อาคารบ้านเรือนจะมีแนวโน้มลดลง แต่อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนี้มิได้มีระดับ นัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 โดยมีองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ระดับการศึกษาของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมี นัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความ พึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
ตารางที่ 5.2.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ลักษณะของเขต	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. เขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิต)	33(34.4)	63(65.6)	96(100.0)
2. เขตต่อเมืองหรือเขต ชั้นกลาง (เขตบางกะปิ)	40(49.4)	41(50.6)	81(100.0)
3. เขตชานเมืองหรือเขต ชั้นนอก (เขตหนองแขม)	24(25.8)	69(74.2)	93(100.0)
รวม	97(35.9)	173(64.1)	270(100.0)

$$X^2 = 10.60956 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .0050$$

จากตารางที่ 5.2.5 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะของเขตจากการวิจัยพบว่า ค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีลักษณะแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความ

พึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกันไปด้วย ในส่วนนี้ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหากเมื่อพิจารณาตัวเลขแสดงอัตราร้อยละ จะเห็นว่าทุกเขตที่ศึกษามีสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ โดยในเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก (เขตหนองแขม) มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนมากที่สุดคือ ร้อยละ 74.2 รองลงมาคือ เขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิต) มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการร้อยละ 65.6 ส่วนเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิ) มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 50.6 อนึ่ง เป็นที่น่าสังเกตว่า สัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการในเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิ) มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 49.4 ซึ่งใกล้เคียงกับสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการในเขตเดียวกันนี้ (ร้อยละ 50.6) เช่นกัน

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัย อยู่ กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน ตารางที่ 5.2.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความ พึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

สภาพชุมชน	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. ย่านที่พักอาศัย	75 (37.3)	126 (62.7)	201 (100.0)
2. ย่านการค้า	19 (29.2)	46 (70.8)	65 (100.0)
รวม	94 (35.3)	172 (64.7)	266 (100.0)

$$X^2 = 1.07280 \quad D.F. = 1 \quad \text{Significance} = .3003$$

จากตารางที่ 5.2.6 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามสภาพชุมชน จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในสภาพชุมชนย่านที่พักอาศัยและย่านการค้า มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ โดยกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในสภาพชุมชนย่านที่พักอาศัยมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการร้อยละ 62.7 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 70.8 ในกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในสภาพชุมชนย่านการค้า และเมื่อพิจารณาค่า X^2 ที่คำนวณได้ พบว่า มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งแสดงว่า สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่มีสภาพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความ

พึงพอใจในบริการ เก็บชนชยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึง
 ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของ
 ประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการ
 เก็บชนชยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ตารางที่ 5.2.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับ
 การปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการเก็บ
 ชนชยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ความรู้ความเข้าใจของ ประชาชนเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของกรุงเทพฯ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.น้อย	7(53.8)	6(46.2)	13(100.0)
2.ปานกลาง	23(30.7)	52(69.3)	75(100.0)
3.มาก	67(36.8)	115(63.2)	182(100.0)
รวม	97(35.9)	173(64.1)	270(100.0)

$$X^2 = 2.77703 \quad D.F. = 2 \quad \text{Significance} = .2494$$

จากตารางที่ 5.2.7 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามความรู้ความ
 เข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร จะเห็นว่า ตัวเลข
 แสดงอัตราร้อยละของกลุ่มผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพ

มหานครน้อย มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการเท่ากับร้อยละ 53.8 ซึ่งมากกว่า สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจ ส่วนผู้ที่มีความรู้ๆ ปานกลางและมากมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจใน บริการเท่ากับร้อยละ 69.3 และ 63.2 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าสัดส่วนของผู้ที่ไม่ พึงพอใจ ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่ง แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติ งานของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเก็บขน ขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.8 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ
พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการเก็บขน
ขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ตารางที่ 5.2.8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง
ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการ
เก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ พลตรีจำลองฯ โดย พิจารณาจากพฤติกรรมการ ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อ 14 พย. 2528	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. เลือกพลตรีจำลอง ฯ	63 (33.3)	126 (66.7)	189 (100.0)
2. ไม่เลือกพลตรีจำลอง ฯ	34 (42.0)	47 (58.0)	81 (100.0)
รวม	97 (35.9)	173 (64.1)	270 (100.0)

$$X^2 = 1.48331 \quad D.F. = 1 \quad \text{Significance} = .2233$$

จากตารางที่ 5.2.8 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามทัศนคติของ
ประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณา
ทัศนคติดังกล่าวจากพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
เมื่อ 14 พย. 2528 (เลือกหรือไม่เลือกพลตรีจำลองฯ) จะเห็นว่า ค่า X^2 ที่คำนวณ

ได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อพิจารณาจากตัวเลขแสดงอัตราร้อยละในตารางก็จะเห็นว่า ทั้งผู้ที่เลือกและไม่เลือกพลตรีจำลองฯ มีสัดส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจ โดยกลุ่มผู้ที่เลือกพลตรีจำลองฯ มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการร้อยละ 66.7 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มผู้ที่ไม่เลือกพลตรีจำลองฯ ที่มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการเท่ากับร้อยละ 58.0 สำหรับในกลุ่มผู้ที่ไม่เลือกพลตรีจำลองฯ มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการร้อยละ 42.0 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ที่เลือกพลตรีจำลองฯ ที่มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการเท่ากับร้อยละ 33.3

สรุป

ในส่วนที่ 2 นี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. อายุของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมีนัยสำคัญ
2. ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน อย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 3

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตัวที่ 2 (ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน) โดยการนำเสนอข้อมูลด้วยค่าการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ (ตัวเลขในวงเล็บ) และค่าไค-สแควร์ (X^2) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 ซึ่งมีหัวข้อย่อยที่จะพิจารณา 8 หัวข้อย่อย ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ตารางที่ 5.3.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

อายุ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. อายุ 23-29 ปี	53(62.4)	32(37.6)	85(100.0)
2. อายุ 30-39 ปี	57(52.8)	51(47.2)	108(100.0)
3. อายุ 40-49 ปี	16(40.0)	24(60.0)	40(100.0)
4. อายุ 50-59 ปี	8(36.4)	14(63.6)	22(100.0)
5. อายุมากกว่า 60 ปี	8(57.1)	6(42.9)	14(100.0)
รวม	142(52.8)	127(47.2)	269(100.0)

$$X^2 = 8.23282 \quad D.F = 4 \quad \text{Significance} = .0834$$

จากตารางที่ 5.3.1 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอายุ จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของประชาชนในช่วงอายุ 23-29 ปี ช่วงอายุ 30-39 ปี และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จะมีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ส่วนช่วงอายุ 40-49 ปี และช่วงอายุ 50-59 ปี จะมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ และเมื่อพิจารณาแนวโน้มของความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน จะพบว่า ในช่วงอายุ 23-29 ปี สัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการจะเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 37.6 เป็นร้อยละ 47.2 ในช่วงอายุ 30-39 ปี และเพิ่มขึ้นอีกเป็นร้อยละ 60 ในช่วงอายุ 40-49 ปี และร้อยละ 63.6 ในช่วงอายุ 50-59 ปี หลังจากนั้นสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการจะลดลงเป็นร้อยละ 42.9 ในช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 23-59 ปี จะมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคนเพิ่มขึ้น แต่เมื่ออายุมากกว่า 60 ปี ก็มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในบริการลดลง อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนี้มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 โดยมีองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 4 ซึ่งแสดงว่า อายุของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกันในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชน กับ ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน ตารางที่ 5.3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มอาชีพข้าราชการ, ทหาร ตำรวจและ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	68(54.4)	57(45.6)	125(100.0)
2.กลุ่มอาชีพอาจารย์	5(29.4)	12(70.6)	17(100.0)
3.กลุ่มอาชีพนักธุรกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย	46(54.1)	39(45.9)	85(100.0)
4.กลุ่มอาชีพเกษตรกรและผู้ใช้แรงงาน	9(64.3)	5(35.7)	14(100.0)
5.กลุ่มแม่บ้าน	6(40.0)	9(60.0)	15(100.0)
6.กลุ่มนักศึกษาและผู้ว่างงาน	9(64.3)	5(35.7)	14(100.0)
รวม	143(53.0)	127(47.0)	270(100.0)

$$X^2 = 6.38682 \quad D.F = 5 \quad \text{Significance} = .2704$$

จากตารางที่ 5.3.2 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะอาชีพ จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละในกลุ่มอาชีพข้าราชการ, ทหาร-ตำรวจ และ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจร้อยละ 54.4 กลุ่มอาชีพนักธุรกิจ พนักงานบริษัทเอกชนและค้าขายมีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจร้อยละ 54.1 กลุ่มอาชีพเกษตรกรและผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มนักศึกษาและผู้ว่างงานมีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจร้อยละ 64.3 จะเห็นได้ว่าทั้ง 4 กลุ่มอาชีพนี้ มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่พึงพอใจในบริการ ส่วนกลุ่มอาชีพอาจารย์และกลุ่มแม่บ้าน มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ กล่าวคือ กลุ่มอาจารย์ พึงพอใจ ร้อยละ 70.6 และกลุ่มแม่บ้าน พึงพอใจ ร้อยละ 60.0 อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 5 ซึ่งแสดงว่าอาชีพของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ กวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกันในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชน
กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ตารางที่ 5.3.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชน กับความ
พึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

รายได้ครอบครัว	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มรายได้น้อย (น้อยกว่า 2,000-4,999 บาทต่อเดือน)	87(48.6)	92(51.4)	179(100.0)
2.กลุ่มรายได้ปานกลาง (5,000-7,999 บาทต่อเดือน)	25(53.2)	22(46.8)	47(100.0)
3.กลุ่มรายได้สูง (8,000- มากกว่า 10,999 บาทต่อเดือน)	10(83.3)	2(16.7)	12(100.0)
รวม	122(51.3)	116(48.7)	238(100.0)

$$X^2 = 5.51673 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .0634$$

จากตารางที่ 5.3.3 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะรายได้ครอบครัว จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละในกลุ่มผู้มีรายได้ครอบครัวปานกลาง และสูง มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่พึงพอใจในบริการ ส่วนกลุ่มผู้มีรายได้ครอบครัวน้อยปรากฏว่า มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ อนึ่ง เมื่อพิจารณา

เฉพาะในส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการ จะเห็นว่า สัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการในกลุ่มรายได้น้อยจะเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 48.6 มาเป็นร้อยละ 53.2 ในกลุ่มรายได้ปานกลาง และจะเพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 83.3 ในกลุ่มรายได้สูง ซึ่งทำให้เห็นว่า ยิ่งประชาชนมีรายได้ครอบครัวสูงขึ้น สัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงาน จะมีแนวโน้มสูงขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนี้ มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า รายได้ครอบครัวของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีรายได้ครอบครัวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน
กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ตารางที่ 5.3.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชนกับความ
พึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มการศึกษาน้อย (ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา)	22(44.9)	27(55.1)	49(100.0)
2.กลุ่มการศึกษานานกลาง (มัธยมศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และ ปวส.)	57(56.4)	44(43.6)	101(100.0)
3.กลุ่มการศึกษาสูง (ปริญญาตรีหรือสูงกว่า)	63(52.9)	56(47.1)	119(100.0)
รวม	142(52.8)	127(47.2)	269(100.0)

$$X^2 = 1.76429 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .4139$$

จากตารางที่ 5.3.4 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามระดับการศึกษา จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละในกลุ่มการศึกษานานกลางและกลุ่มการศึกษาสูง มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่พึงพอใจในบริการ ส่วนกลุ่มการศึกษาน้อยมีสัดส่วนผู้ที่

พึงพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ แต่ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ระดับการศึกษาของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ตารางที่ 5.3.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ลักษณะของเขต	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. เขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิต)	61(63.5)	35(36.5)	96(100.0)
2. เขตต่อเมืองหรือเขต ชั้นกลาง (เขตบางกะปิ)	45(55.6)	36(44.4)	81(100.0)
3. เขตชานเมืองหรือเขต ชั้นนอก (เขตหนองแขม)	37(39.8)	56(60.2)	93(100.0)
รวม	143(53.0)	127(47.0)	270(100.0)

$$X^2 = 11.01391 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .0041$$

จากตารางที่ 5.3.5 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะของเขต จะเห็นว่า ค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 โดยมีองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีลักษณะแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจ

ในบริการกวาดถนนตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกันไปด้วย ในส่วนนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และหากเมื่อพิจารณาตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของกลุ่มผู้ที่อาศัยในเขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตคูสิต) และเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิ) จะเห็นว่ามีส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่พึงพอใจในบริการ ส่วนกลุ่มผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก (เขตหนองแขม) มีส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการ อนึ่ง หากพิจารณาเฉพาะสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดย แรงงานคนแล้ว จะพบว่าอัตราร้อยละของผู้ที่มีความพึงพอใจในเขตเมืองจะเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 36.5 มาเป็นร้อยละ 44.4 ในเขตต่อเมือง และเพิ่มขึ้นอีกเป็นร้อยละ 60.2 ในเขตชานเมือง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ตารางที่ 5.3.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

สภาพชุมชน	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. ย่านที่พักอาศัย	102(50.7)	99(49.3)	201(100.0)
2. ย่านการค้า	38(58.5)	27(41.5)	65(100.0)
รวม	140(52.6)	126(47.4)	266(100.0)

$$X^2 = .88367 \quad D.F. = 1 \quad \text{Significance} = .3472$$

จากตารางที่ 5.3.6 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามสภาพชุมชน จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในสภาพชุมชนย่านที่พักอาศัยและย่านการค้า มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่พึงพอใจในบริการ โดยในย่านที่พักอาศัยมีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการร้อยละ 50.7 และเพิ่มเป็นร้อยละ 58.5 ในย่านการค้า และพบว่า ค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งแสดงว่า สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่มีสภาพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ตารางที่ 5.3.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพฯ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.น้อย	11(84.6)	2(15.4)	13(100.0)
2.ปานกลาง	45(60.0)	30(40.0)	75(100.0)
3.มาก	87(47.8)	95(52.2)	182(100.0)
รวม	143(53.0)	127(47.0)	270(100.0)

$$X^2 = 8.66470 \quad D.F. = 2 \quad \text{Significance} = .0131$$

จากตารางที่ 5.3.7 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร จะเห็นว่า ค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน แตกต่างกันไปด้วย ในส่วนนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหากเมื่อพิจารณาตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครน้อยและปานกลาง จะเห็นว่า มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ส่วนผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมาก พบว่า มีสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ อนึ่ง เมื่อพิจารณาเฉพาะสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจจะเห็นว่ากลุ่มผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครน้อยจะมีสัดส่วนเท่ากับ ^{30.4%} 15.4 และสัดส่วนจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 40.0 ในกลุ่มผู้ที่มีความรู้ฯ ปานกลาง และเพิ่มสูงขึ้นอีกเป็นร้อยละ 52.2 ในกลุ่มผู้ที่มีความรู้ฯ มาก ซึ่งจะเห็นได้ว่ายิ่งประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมากขึ้น สัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ
พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการกวาด
ถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ตารางที่ 5.3.8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง
ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการ
กวาด ถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ พลตรีจำลองฯ โดย พิจารณาจากพฤติกรรมการ ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อ 14 พย. 2528	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. เลือกพลตรีจำลอง ฯ	96(50.8)	93(49.2)	189(100.0)
2. ไม่เลือกพลตรีจำลอง ฯ	47(58.0)	34(42.0)	81(100.0)
รวม	143(53.0)	127(47.0)	270(100.0)

$$X^2 = .91751 \quad D.F. = 1 \quad \text{Significance} = .3381$$

จากตารางที่ 5.3.8 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามทัศนคติของ
ประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณา
ทัศนคติดังกล่าวจากพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
เมื่อ 14 พย. 2528 (เลือกหรือไม่เลือกพลตรีจำลอง ฯ) จะเห็นว่า ตัวเลขแสดง
อัตราร้อยละของกลุ่มผู้ที่เลือกและไม่เลือกพลตรีจำลอง ฯ ต่างก็มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ

มากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดยในส่วนของกลุ่มผู้ที่ไม่เลือกพลตรีจำลองฯ นั้น มีสัดส่วนของจำนวนผู้ที่ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ 58.0) ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ที่เลือกพลตรีจำลองฯ (ร้อยละ 50.8) ส่วนค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีทัศนคติดังกล่าวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคนแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป

ในส่วนที่ 3 นี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ
2. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน อย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 4

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตัวที่ 3 (ความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย) โดยการนำเสนอข้อมูลด้วยค่าการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ (ตัวเลขในวงเล็บ) และค่าไค-สแควร์ (X^2) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 ซึ่งมีหัวข้อย่อยที่จะพิจารณา 8 หัวข้อย่อย ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5.4.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชน กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

อายุ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.อายุ 23-29 ปี	61(71.8)	24(28.2)	85(100.0)
2.อายุ 30-39 ปี	87(80.6)	21(19.4)	108(100.0)
3.อายุ 40-49 ปี	24(60.0)	16(40.0)	40(100.0)
4.อายุ 50-59 ปี	17(77.3)	5(22.7)	22(100.0)
5.อายุมากกว่า 60 ปี	8(57.1)	6(42.9)	14(100.0)
รวม	197(73.2)	72(26.8)	269(100.0)

$$X^2 = 8.65343 \quad D.F = 4 \quad \text{Significance} = .0704$$

จากตารางที่ 5.4.1 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอายุ จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของประชาชนทุกกลุ่มอายุมีส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดยกลุ่มช่วงอายุ 30-39 ปี มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 80.6 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 50-59 ปี ไม่พึงพอใจร้อยละ 77.3 ช่วงอายุ 23-29 ปี ไม่พึงพอใจร้อยละ 71.8 ช่วงอายุ 40-49 ปี ไม่พึงพอใจร้อยละ 60.0 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ไม่พึงพอใจร้อยละ 57.1 สำหรับค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 4 ซึ่งแสดงว่า อายุของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งแต่รองรับขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งแต่รองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชน กับความพึงพอใจในการติดตั้งรองรับขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5.4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนกับความพึงพอใจในการติดตั้งรองรับขยะมูลฝอย

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มอาชีพข้าราชการ , ทหาร ตำรวจและ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	92(73.6)	33(26.4)	125(100.0)
2.กลุ่มอาชีพอาจารย์	11(64.7)	6(35.3)	17(100.0)
3.กลุ่มอาชีพนักธุรกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย	60(70.6)	25(29.4)	85(100.0)
4.กลุ่มอาชีพเกษตรกรและ ผู้ใช้แรงงาน	13(92.9)	1(7.1)	14(100.0)
5.กลุ่มแม่บ้าน	11(73.3)	4(26.7)	15(100.0)
6.กลุ่มนักศึกษาและ ผู้ว่างงาน	11(78.6)	3(21.4)	14(100.0)
รวม	198(73.3)	72(26.7)	270(100.0)

$$X^2 = 3.90447 \quad D.F = 5 \quad \text{Significance} = .5633$$

จากตารางที่ 5.4.2 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะอาชีพ จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของประชาชนทุกกลุ่มอาชีพมีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรและผู้ใช้แรงงาน มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 92.9 ส่วนกลุ่มอาชีพอาจารย์มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 64.7 สำหรับค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 5 ซึ่งแสดงว่า อาชีพของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งแต่รองรับขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งแต่รองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของ
ประชาชน กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5.4.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชน กับความ
พึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

รายได้ครอบครัว	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มรายได้น้อย (น้อยกว่า 2,000-4,999 บาทต่อเดือน)	130(72.6)	49(27.4)	179(100.0)
2.กลุ่มรายได้ปานกลาง (5,000-7,999 บาทต่อเดือน)	34(72.3)	13(27.7)	47(100.0)
3.กลุ่มรายได้สูง (8,000- มากกว่า 10,999 บาทต่อเดือน)	10(83.3)	2(16.7)	12(100.0)
รวม	174(73.1)	64(26.9)	238(100.0)

$$X^2 = .67347 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .7141$$

จากตารางที่ 5.4.3 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะรายได้ครอบครัว จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของประชาชนทุกกลุ่มระดับรายได้ครอบครัวมีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดยกลุ่มผู้มีรายได้สูงมีสัดส่วน

ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ กลุ่มรายได้น้อยและกลุ่มรายได้ปานกลาง ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 72.6 และ 72.3 ตามลำดับ สำหรับค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า รายได้ครอบครัวของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการติดตั้งรองรับขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีรายได้ครอบครัวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการติดตั้งรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน
กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5.4.4.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน กับความ
พึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มการศึกษาน้อย (ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา)	35(71.4)	14(28.6)	49(100.0)
2.กลุ่มการศึกษานานกลาง (มัธยมศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และ ปวส.)	77(76.2)	24(23.8)	101(100.0)
3.กลุ่มการศึกษาสูง (ปริญญาตรีหรือสูงกว่า)	85(71.4)	34(28.6)	119(100.0)
รวม	197(73.2)	72(26.8)	269(100.0)

$$X^2 = .74422 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .6893$$

จากตารางที่ 5.4.4.1 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามระดับการศึกษา
จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีสัดส่วนผู้
ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดยกลุ่มการศึกษานานกลาง มีสัดส่วนผู้ไม่

พึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ กลุ่มการศึกษาน้อยและกลุ่มศึกษาสูง ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 71.4 เท่ากันทั้งสองกลุ่ม สำหรับค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ระดับการศึกษาของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ

อนึ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลนี้ในครั้งแรกได้แบ่งระดับความพึงพอใจไว้ 3 ระดับ คือ น้อย (คะแนน 1-2.33) ปานกลาง (คะแนน 2.34-3.66) และมาก (คะแนน 3.67-5) แต่ภายหลังได้เปลี่ยนระดับความพึงพอใจเป็น 2 ระดับ เนื่องจากการแบ่งเป็น 3 ระดับนั้น ไม่สามารถนำค่าทางสถิติที่คำนวณได้มาใช้วิเคราะห์ เพราะจะทำให้มีตารางจำนวนมากที่มีค่าในแต่ละช่องน้อยกว่า 5 (cells with E.F. < 5) เป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้แก้ปัญหาโดยการปรับระดับความพึงพอใจเป็น 2 ระดับ คือ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ จึงสามารถนำค่าทางสถิติที่คำนวณได้มาใช้วิเคราะห์ แต่อย่างไรก็ตาม ในครั้งที่แบ่งระดับความพึงพอใจไว้ 3 ระดับนั้น ได้พบว่าระดับการศึกษาของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ โปรดพิจารณาตารางที่ 5.4.4.2

ตารางที่ 5.4.4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน
กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
1.กลุ่มการศึกษาน้อย (ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา)	9(18.4)	32(65.3)	8(16.3)	49(100.0)
2.กลุ่มการศึกษานานกลาง (มัธยมศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และ ปวส.)	41(40.6)	52(51.5)	8(7.9)	101(100.0)
3.กลุ่มการศึกษาสูง (ปริญญาตรีหรือสูงกว่า)	51(42.9)	34(44.5)	15(12.6)	119(100.0)
รวม	101(37.5)	137(50.9)	31(11.5)	269(100.0)

$$X^2 = 11.13269 \quad D.F. = 4 \quad \text{Significance} = .0251$$

จากตารางที่ 5.4.4.2 จะเห็นว่า ค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 และองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 4 ซึ่งแสดงว่า ระดับการศึกษาของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ และหากเมื่อพิจารณาตัวเลขอัตราร้อยละจากตาราง จะเห็นได้ว่า ในกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาน้อย (ไม่ได้รับการศึกษาและประถมศึกษา) จะมีสัดส่วนผู้ที่มี

ความพึงพอใจน้อยในอัตราร้อยละ 18.4 และจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 40.6 และร้อยละ 42.9 ในกลุ่มการศึกษานานกลาง (มัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปวส.) และกลุ่มการศึกษาสูง (ปริญญาตรีหรือสูงกว่า) ตามลำดับ ซึ่งสรุปได้ว่า ยิ่งประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น สัดส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอยในระดับพึงพอใจน้อยจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5.4.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย

ลักษณะของเขต	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. เขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตคูสิต)	72(75.0)	24(25.0)	96(100.0)
2. เขตต่อเมืองหรือเขต ชั้นกลาง (เขตบางกะปิ)	57(70.4)	24(29.6)	81(100.0)
3. เขตชานเมืองหรือเขต ชั้นนอก (เขตหนองแขม)	69(74.2)	24(25.8)	93(100.0)
รวม	198(73.3)	72(26.7)	270(100.0)

$$X^2 = .53519 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .7652$$

จากตารางที่ 5.4.5 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะของเขต จะเห็นได้ว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละประชาชนทุกเขตที่ศึกษา มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดยเขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตคูสิต) มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 75.0 เขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก (เขตหนองแขม) ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 74.2 และเขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิ) ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 70.4 สำหรับค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05

และองค์ความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการติดตั้งรองรับขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีลักษณะแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ ความพึงพอใจในบริการติดตั้งรองรับขยะมูลฝอย แตกต่างกันในส่วนนี้จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ตั้งไว้

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัย อยู่กับความพึงพอใจในบริการติดตั้งรองรับขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5.4.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่กับความ พึงพอใจในบริการติดตั้งรองรับขยะมูลฝอย

สภาพชุมชน	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. ย่านที่พักอาศัย	145 (72.1)	56 (27.9)	201 (100.0)
2. ย่านการค้า	49 (75.4)	16 (24.6)	65 (100.0)
รวม	194 (72.9)	72 (27.1)	266 (100.0)

$$X^2 = .12343 \quad D.F. = 1 \quad \text{Significance} = .7253$$

จากตารางที่ 5.4.6 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามสภาพชุมชน จะ เห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในสภาพชุมชนย่านที่พัก อาศัยและย่านการค้า มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในย่านการค้ามีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 75.4

ส่วนย่านที่พักอาศัยไม่พึงพอใจ ร้อยละ 72.1 สำหรับค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 และองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งแสดงว่า สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอยอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่มีสภาพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5.4.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพฯ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. น้อย	11 (84.6)	2 (15.4)	13 (100.0)
2. ปานกลาง	54 (72.0)	21 (28.0)	75 (100.0)
3. มาก	133 (73.1)	49 (26.9)	182 (100.0)
รวม	198 (73.3)	72 (26.7)	270 (100.0)

$$X^2 = .92045 \quad D.F. = 2 \quad \text{Significance} = .6311$$

จากตารางที่ 5.4.7 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละของกลุ่มประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร น้อย ปานกลาง และมาก ทั้ง 3 กลุ่มนี้ มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดยกลุ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครระดับน้อย มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 84.6 รองลงมาคือ กลุ่มความรู้ความเข้าใจระดับมาก และปานกลาง ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 73.1 และ 72.0 ตามลำดับ สำหรับค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 และองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งแต่รองรับขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งแต่รองรับขยะมูลฝอยแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ
พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการตั้งถึง
รองรับขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5.4.8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง
ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการ
ตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ พลตรีจำลองฯ โดย พิจารณาจากพฤติกรรมการ ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อ 14 พย. 2528	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. เลือกพลตรีจำลอง ฯ	139(73.5)	50(26.5)	189(100.0)
2. ไม่เลือกพลตรีจำลอง ฯ	59(72.8)	22(27.2)	81(100.0)
รวม	198(73.3)	72(26.7)	270(100.0)

$$X^2 = .01443 \quad D.F. = 1 \quad \text{Significance} = .9044$$

จากตารางที่ 5.4.8 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามทัศนคติของ
ประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณา
ทัศนคติดังกล่าวจากพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
เมื่อ 14 พย. 2528 (เลือกหรือไม่เลือกพลตรีจำลองฯ) จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตรา

ร้อยละของกลุ่มประชาชนที่เลือกพลตรีจำลองฯ และกลุ่มที่ไม่เลือกพลตรีจำลองฯ มี สัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดยทั้งกลุ่มที่เลือกและไม่เลือก พลตรีจำลองฯ ต่างก็มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 73.5 และ 72.8 ตามลำดับ สำหรับค่า χ^2 ที่คำนวณได้พบว่า มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 และองศา ความเป็นอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับ ขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีทัศนคติดังกล่าวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย แตกต่างกันในส่วนนี้ ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป

ในส่วนที่ 4 นี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับการศึกษาของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการตั้งถึงรองรับขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 5

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตัวที่ 4 (ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยที่ได้กล่าวมาแล้ว) โดยการนำเสนอข้อมูลด้วยค่าการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ (ตัวเลขในวงเล็บ) และค่าไค-สแควร์ (X^2) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 ซึ่งมีหัวข้อย่อยที่จะพิจารณา 8 หัวข้อย่อย ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

ตารางที่ 5.5.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

อายุ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.อายุ 23-29 ปี	51(60.0)	34(40.0)	85(100.0)
2.อายุ 30-39 ปี	55(50.9)	53(49.1)	108(100.0)
3.อายุ 40-49 ปี	12(30.0)	28(70.0)	40(100.0)
4.อายุ 50-59 ปี	8(36.4)	14(63.6)	22(100.0)
5.อายุมากกว่า 60 ปี	6(42.9)	8(57.1)	14(100.0)
รวม	132(49.1)	137(50.9)	269(100.0)

$$X^2 = 11.67021 \quad D.F = 4 \quad \text{Significance} = .0200$$

จากตารางที่ 5.5.1 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอายุ จะเห็นว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 และองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 4 ซึ่งแสดงว่า อายุของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยแตกต่างกันไปด้วย ในส่วนนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อพิจารณาตัวเลขที่แสดงอัตราร้อยละในตาราง จะเห็นว่า ประชาชนในช่วงอายุ 23-29 ปี และช่วงอายุ 30-39 ปี มีสัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ส่วนประชาชนในช่วงอายุ 40-49 ปี ช่วงอายุ 50-59 ปี และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ และเมื่อพิจารณาเฉพาะในสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจในบริการ () ทุกกลุ่มอายุ พบว่า ประชาชนในช่วงอายุ 23-29 ปี สัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการจะสูงขึ้นจากร้อยละ 40.0 เป็นร้อยละ 49.1 ในช่วงอายุ 30-39 ปี และสูงถึงร้อยละ 70.0 ในช่วงอายุ 40-49 ปี จากนั้นจะลดลงเป็นร้อยละ 63.6 ในช่วงอายุ 50-59 ปี และร้อยละ 57.1 ในช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 23-49 ปี จะมีความพึงพอใจในบริการในสัดส่วนที่สูงขึ้น แต่เมื่ออายุมากขึ้น (มากกว่า 49 ปี) ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในบริการลดลง

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

ตารางที่ 5.5.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มอาชีพข้าราชการ, ทหาร ตำรวจและ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67(53.6)	58(46.4)	125(100.0)
2.กลุ่มอาชีพอาจารย์	7(41.2)	10(58.8)	17(100.0)
3.กลุ่มอาชีพนักธุรกิจ พนักงานบริษัท และ ค้าขาย	38(44.7)	47(55.3)	85(100.0)
4.กลุ่มอาชีพเกษตรกรและผู้ใช้แรงงาน	8(57.1)	6(42.9)	14(100.0)
5.กลุ่มแม่บ้าน	6(40.0)	9(60.0)	15(100.0)
6.กลุ่มนักศึกษาและผู้ว่างงาน	7(50.0)	7(50.0)	14(100.0)
รวม	133(49.3)	137(50.7)	270(100.0)

$$X^2 = 2.95746 \quad D.F = 5 \quad \text{Significance} = .7065$$

จากตารางที่ 5.5.2 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะอาชีพ จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละในกลุ่มอาชีพข้าราชการ, ทหาร-ตำรวจ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการร้อยละ 53.6 กลุ่มอาชีพเกษตรกรและผู้ใช้แรงงาน ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 57.1 ทั้งสองกลุ่มอาชีพนี้มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ส่วนกลุ่มอาชีพอาจารย์ มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการร้อยละ 58.8 กลุ่มอาชีพนักธุรกิจ, พนักงานบริษัทและค้าขาย พึงพอใจ ร้อยละ 55.3 และกลุ่มแม่บ้าน พึงพอใจ ร้อยละ 60 ทั้งสามกลุ่มอาชีพนี้มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ ส่วนกลุ่มนักศึกษาและผู้ว่างงานมีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจเท่ากับผู้ที่พึงพอใจ ซึ่งความแตกต่างที่กล่าวมานี้มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 และองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 5 ซึ่งแสดงว่า อาชีพของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย แตกต่างกันในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

ตารางที่ 5.5.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ครอบครัวของประชาชนกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

รายได้ของครอบครัว	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มรายได้น้อย (น้อยกว่า 2,000-4,999 บาทต่อเดือน)	85(47.5)	94(52.5)	179(100.0)
2.กลุ่มรายได้ปานกลาง (5,000-7,999 บาทต่อเดือน)	21(44.7)	26(55.3)	47(100.0)
3.กลุ่มรายได้สูง (8,000- มากกว่า 10,999 บาทต่อเดือน)	9(75.0)	3(25.0)	12(100.0)
รวม	115(48.3)	123(51.7)	238(100.0)

$$X^2 = 3.71972 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .1557$$

จากตารางที่ 5.5.3 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะรายได้ครอบครัว จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละในกลุ่มรายได้ครอบครัวน้อย มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการ ร้อยละ 52.5 กลุ่มรายได้ครอบครัวปานกลาง พึงพอใจ ร้อยละ 55.3 ทั้งสองกลุ่มดังกล่าวมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มรายได้ครอบครัวสูงที่มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ โดยกลุ่มนี้มีผู้ไม่พึงพอใจสูงถึงร้อยละ 75.0 แต่อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้ มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 และองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า รายได้ครอบครัวของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีรายได้ครอบครัวแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อยแตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชน
กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร
รวมทั้ง 3 บริการย่อย

ตารางที่ 5.5.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชาชนกับความ
พึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพ
มหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1.กลุ่มการศึกษาน้อย (ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา)	15 (30.6)	34 (69.4)	49 (100.0)
2.กลุ่มการศึกษานานกลาง (มัธยมศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และ ปวส.)	55 (54.5)	46 (45.5)	101 (100.0)
3.กลุ่มการศึกษาสูง (ปริญญาตรีหรือสูงกว่า)	62 (52.9)	57 (47.1)	119 (100.0)
รวม	132 (49.1)	137 (50.9)	269 (100.0)

$$X^2 = 8.28934 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .0158$$

จากตารางที่ 5.5.4 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามระดับการศึกษา จะเห็นว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 และองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ระดับการศึกษาของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย แตกต่างกันไปด้วย ในส่วนนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะเห็นได้จากการที่กลุ่มการศึกษาน้อยมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจ ร้อยละ 69.4 ซึ่งมากกว่าสัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ 30.6) ในขณะที่กลุ่มการศึกษานกลางมีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 54.5 และกลุ่มการศึกษาสูง ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 52.9 ทั้งสองกลุ่มนี้มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอยู่
กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร
รวมทั้ง 3 บริการย่อย

ตารางที่ 5.5.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่กับ
ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของ
กรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

ลักษณะของเขต	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. เขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิต)	52(54.2)	44(45.8)	96(100.0)
2. เขตต่อเมืองหรือเขต ชั้นกลาง (เขตบางกะปิ)	46(56.8)	35(43.2)	81(100.0)
3. เขตชานเมืองหรือเขต ชั้นนอก (เขตหนองแขม)	35(37.6)	58(62.4)	93(100.0)
รวม	133(49.3)	137(50.7)	270(100.0)

$$X^2 = 7.79112 \quad D.F = 2 \quad \text{Significance} = .0203$$

จากตารางที่ 5.5.5 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามลักษณะของเขต
จะเห็นว่า ค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 และองศาความเป็น
อิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีความสัมพันธ์กับความ
พึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3

บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีลักษณะแตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย แตกต่างกันไปด้วย ในส่วนนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะเห็นได้จากการที่ประชาชนในเขตเมืองหรือเขตชั้นใน (เขตดุสิต) มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 54.2 เขตต่อเมืองหรือเขตชั้นกลาง (เขตบางกะปิ) ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 56.8 ทั้งสองเขตนี้มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ซึ่งตรงกันข้ามกับประชาชนในเขตชานเมืองหรือเขตชั้นนอก (เขตหนองแขม) มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ โดยพึงพอใจถึงร้อยละ 62.4

5.6 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

ตารางที่ 5.5.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

สภาพชุมชน	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. ย่านที่พักอาศัย	100 (49.8)	101 (50.2)	201 (100.0)
2. ย่านการค้า	30 (46.2)	35 (53.8)	65 (100.0)
รวม	130 (48.9)	136 (51.1)	266 (100.0)

$$X^2 = .13078 \quad D.F. = 1 \quad \text{Significance} = .7176$$

จากตารางที่ 5.5.6 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามสภาพชุมชน จะเห็นว่า ตัวเลขแสดงอัตราร้อยละในกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในสภาพชุมชนย่านที่พักอาศัย และย่านการค้า มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ และเป็นที่น่าสนใจเกิดว่า ในกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในย่านที่พักอาศัย มีสัดส่วนผู้ไม่พึงพอใจในบริการ (ร้อยละ 49.8) ซึ่งใกล้เคียงกับสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจ (ร้อยละ 50.2) สำหรับค่า X^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ในองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งแสดงว่า สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัย

สำคัญ กล่าวคือ การที่สภาพชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่มีสภาพแตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย แตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.7 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย ตารางที่ 5.5.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพฯ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. น้อย	8 (61.5)	5 (38.5)	13 (100.0)
2. ปานกลาง	39 (52.0)	36 (48.0)	75 (100.0)
3. มาก	86 (47.3)	96 (52.7)	182 (100.0)
รวม	133 (49.3)	137 (50.7)	270 (100.0)

$$X^2 = 1.30279 \quad D.F. = 2 \quad \text{Significance} = .5213$$

จากตารางที่ 5.5.7 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร จะเห็นว่า ตัวเลขแสดง

อัตราร้อยละในกลุ่มประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครน้อยและปานกลาง มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่พึงพอใจ ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมากที่สุดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ และเมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการ จะเห็นว่า สัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการ จะสูงขึ้นจากร้อยละ 38.5 ในกลุ่มผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครน้อย มาเป็นร้อยละ 48.0 ในกลุ่มผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง และสูงขึ้นถึงร้อยละ 52.7 ในกลุ่มผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจมาก ซึ่งทำให้เห็นว่า ยิ่งประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมากขึ้น สัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย จะมีแนวโน้มสูงขึ้นด้วย แต่อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนี้มิได้มีระดับนัยสำคัญพอที่จะยอมรับได้ เพราะค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 โดยมีองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 2 ซึ่งแสดงว่า ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.8 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ
 พลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในบริการ
 สาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย
 ตารางที่ 5.5.8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง
 ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจในบริการ
 สาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3
 บริการย่อย

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ พลตรีจำลองฯ โดย พิจารณาจากพฤติกรรมการ ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อ 14 พย. 2528	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ไม่มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	
1. เลือกพลตรีจำลอง ฯ	92(48.7)	97(51.3)	189(100.0)
2. ไม่เลือกพลตรีจำลอง ฯ	41(50.6)	40(49.4)	81(100.0)
รวม	133(49.3)	137(50.7)	270(100.0)

$$X^2 = .02540 \quad D.F. = 1 \quad \text{Significance} = .8734$$

จากตารางที่ 5.5.8 ซึ่งได้จำแนกระดับความพึงพอใจตามทัศนคติของ
 ประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณา
 ทัศนคติดังกล่าวจากพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

เมื่อ 14 พ.ย. 2528 (เลือกหรือไม่เลือกพลตรีจำลองฯ) จะเห็นว่ากลุ่มที่เลือกพลตรีจำลองฯ มีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจ ร้อยละ 51.3 ซึ่งมากกว่าสัดส่วนของผู้ที่ไม่พึงพอใจ ในขณะที่กลุ่มที่ไม่เลือกพลตรีจำลองฯ มีสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจร้อยละ 50.6 ซึ่งมากกว่าสัดส่วนของผู้ที่พึงพอใจ แต่ทั้งนี้ ทั้งสองกลุ่มที่เลือกหรือไม่เลือกพลตรีจำลองฯ ต่างมีสัดส่วนผู้ที่พึงพอใจในบริการไล่เลี่ยใกล้เคียงกับสัดส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจ สำหรับค่า χ^2 ที่คำนวณได้ มีระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 โดยมีองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีทัศนคติต่อพลตรีจำลอง ศรีเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จะไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย แตกต่างกันในส่วนนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป

ในส่วนที่ 5 นี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. อายุของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ
2. ระดับการศึกษาของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ
3. ลักษณะของเขตที่ประชาชนอาศัยอยู่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย อย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 6

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการที่ศึกษา โดยใช้วิธีการทดสอบเกี่ยวกับสัดส่วนเพื่อวิเคราะห์ว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการ และกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจในบริการนั้น กลุ่มใดมีจำนวนมากกว่ากัน โดยใช้ค่า Z (Z-test) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ซึ่งวิธีนี้จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนที่ใช้เป็นเกณฑ์ และในที่นี้ใช้ค่า .50 เป็นเกณฑ์

สำหรับสูตร Z ที่ใช้คือ

$$Z = \frac{\hat{P} - P_0}{\sqrt{P_0 (1-P_0)/n}}$$

โดย \hat{P} แทน สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติที่ต้องการศึกษา คำนวณจาก $\hat{P} = f/n$

P_0 แทน สัดส่วนที่ใช้เป็นเกณฑ์

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่า Z ตารางที่ไว้ใช้เปรียบกับค่า Z ที่คำนวณได้นั้น คือ Z โดยการทดสอบแบบทางเดียว ที่ $\alpha = .05$ ดังนั้น $Z_{.05} = 1.64$

ค่า P_0 ที่กำหนดไว้ คือ .50

สมมติฐานทางสถิติ คือ $H_0 = .50$ (สมมติฐานที่เป็นกลาง)

$H_a > .50$ (สมมติฐานอื่น)

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

ในส่วนของความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน จากการวิจัยพบว่า มีประชาชนจำนวน 173 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.1 มีความพึงพอใจในบริการ และมีประชาชนจำนวน 97 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.9 ไม่มีความพึงพอใจในบริการ ดังนั้น \hat{P} ในกรณีนี้จึงเท่ากับ $173/270$ หรือ 0.64

จากการคำนวณค่า Z ที่ได้มีค่าเท่ากับ 4.66 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า Z ตาราง (1.64) ค่า Z จึงตกอยู่ในเขตวิกฤต ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่เป็นกลาง

และยอมรับสมมติฐานอื่น นั่นคือ กลุ่มของประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการมีมากกว่ากลุ่มของประชาชนที่ไม่มีความพึงพอใจในบริการ ซึ่งเท่ากับว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการเกินขงขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

ในส่วนของความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน จากการวิจัยพบว่า มีประชาชนจำนวน 143 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.0 ไม่มีความพึงพอใจในบริการ และมีประชาชนจำนวน 127 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 47.0 มีความพึงพอใจในบริการ ดังนั้น \hat{p} ในกรณีนี้จึงเท่ากับ $143/270$ หรือ 0.53 จากการคำนวณค่า Z ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า Z ตาราง (1.64) ค่า Z จึงตกอยู่นอกเขตวิกฤต ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่เป็นกลาง และปฏิเสธสมมติฐานอื่น และไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับ ขยะมูลฝอย

ในส่วนของความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย จากการวิจัยพบว่า มีประชาชนจำนวน 198 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 73.3 ไม่มีความพึงพอใจในบริการ และมีประชาชนจำนวน 72 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 26.7 มีความพึงพอใจในบริการ ดังนั้น \hat{p} ในกรณีนี้จึงเท่ากับ $198/270$ หรือ 0.73

จากการคำนวณค่า Z ที่ได้มีค่าเท่ากับ 7.66 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า Z ตาราง (1.64) ค่า Z จึงตกอยู่ในเขตวิกฤต ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่เป็นกลาง และยอมรับสมมติฐานอื่น กล่าวคือ กลุ่มของประชาชนที่ไม่มีความพึงพอใจในบริการมีมากกว่ากลุ่มของประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการ ดังนั้น ประชาชนจึงไม่มีความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ
ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครเมื่อพิจารณาโดยรวมทั้ง 3 บริการย่อย

ในส่วนของความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย จากการวิจัยพบว่า มีประชาชนจำนวน 137 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.7 มีความพึงพอใจในบริการ และมีประชาชนจำนวน 133 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.3 ไม่มีความพึงพอใจในบริการ ดังนั้น \hat{p} ในกรณีนี้จึงเท่ากับ $137/270$ หรือ 0.51

จากการคำนวณค่า Z ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.33 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า Z ตาราง (1.64) ค่า Z จึงตกอยู่นอกเขตวิกฤต ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่เป็นกลาง และปฏิเสธสมมติฐานอื่น และไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครรวมทั้ง 3 บริการย่อย

สรุป

ในส่วนที่ 6 นี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
2. ประชาชนไม่มีความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย
3. ผลการวิจัยไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน ตลอดจนไม่สามารถที่จะสรุปได้ในส่วนของบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครเมื่อพิจารณาโดยรวมทั้ง 3 บริการย่อยว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ

ส่วนที่ 7

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

7.1 ลักษณะการเสียค่าบริการเก็บขนขยะมูลฝอย

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 270 คน ซึ่งใช้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร พบว่า มีจำนวน 210 คนที่เคยจ่ายค่าบริการเก็บขนขยะมูลฝอย และมีจำนวน 40 คนที่ไม่เคยจ่าย (ไม่ตอบ 20 คน)

ในจำนวน 210 คนที่เคยจ่ายค่าบริการเก็บขนขยะมูลฝอยดังกล่าว ปรากฏว่ามีลักษณะการเสียค่าบริการเก็บขนขยะมูลฝอย ดังแสดงตามตารางต่อไปนี้ ตารางที่ 5.7.1 แสดงลักษณะการเสียค่าบริการเก็บขนขยะมูลฝอย

ลักษณะการเสียค่าบริการเก็บขนขยะมูลฝอย	จำนวน	ร้อยละ
1. เสียเป็นค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย โดยเจ้าหน้าที่ของกทม. ออกใบเสร็จรับเงินให้ทุกครั้ง	89	42.4
2. เสียเป็นเงินหรือสิ่งของตอบแทนให้กับพนักงานเก็บขนขยะของกทม. เพื่อเป็นสินน้ำใจ	64	30.5
3. ทั้งข้อ 1. และ 2.	30	14.3
4. เสียค่าบริการเก็บขนขยะมูลฝอยให้กับเจ้าหน้าที่กทม. โดยไม่เคยได้รับใบเสร็จรับเงินของกทม.	13	6.2
5. จ่ายให้กับสำนักงานของหมู่บ้าน	13	6.2
6. หักจากเงินเดือน	1	0.4
รวม	210	100.0

จากตารางดังกล่าวเมื่อนำข้อ 1. และข้อ 3. รวมกันจะได้จำนวนผู้ที่เสียค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยที่ได้รับใบเสร็จรับเงินถูกต้องรวมทั้งสิ้น 119 คน

7.2 ลักษณะการจ่ายค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย

จากตารางที่ 5.7.1 ซึ่งมีจำนวนผู้ที่เสียค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยที่ได้รับใบเสร็จรับเงินถูกต้องรวมทั้งสิ้น 119 คน เขาเหล่านี้มีลักษณะการจ่ายค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย ดังแสดงตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.7.2 แสดงลักษณะการจ่ายค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย

ลักษณะการเสียค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย	จำนวน	ร้อยละ
1. มีเจ้าหน้าที่กม. มาเก็บที่บ้าน	106	89.1
2. ไปจ่ายที่สำนักงานเขต	9	7.5
3. ทั้งข้อ 1. และ 2.	4	3.3
รวม	119	100.0

ซึ่งผู้ที่ไปจ่ายค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยที่สำนักงานเขตนั้นส่วนใหญ่อีกไปติดต่อเพื่อจ่ายค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยโดยเฉพาะ และเขาเห็นว่า การจ่ายค่าธรรมเนียมดังกล่าวที่สำนักงานเขตนั้นเป็นเรื่องที่ไม่สะดวก

7.3 การเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยที่จ่ายไปกับบริการที่ได้รับจากกรุงเทพมหานคร

จากจำนวนผู้ที่เสียค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย โดยได้รับใบเสร็จรับเงินถูกต้องจากกรุงเทพมหานคร จำนวน 119 คนนี้ พวกเขาได้เปรียบเทียบค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยที่จ่ายไปกับบริการที่ได้รับจากกรุงเทพมหานคร ดังแสดง

ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.7.3 แสดงการเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยที่จ่ายไปกับ
บริการที่ได้รับจากกรุงเทพมหานคร

การเปรียบเทียบ	จำนวน	ร้อยละ
1. ค่าธรรมเนียมฯ ถูกเกินไป	6	5.0
2. ค่าธรรมเนียมฯ เหมาะสมดีแล้ว	92	77.3
3. ค่าธรรมเนียมฯ แพงเกินไป	18	15.1
4. ไม่ตอบ	3	2.5
รวม	119	100.0

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่เสียค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยส่วนใหญ่มองเห็นว่า ค่าธรรมเนียมดังกล่าวเหมาะสมดีแล้ว