สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บมูลฝอยและสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล ของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยสำนักงานจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล สำนักสิ่งแวดล้อม

สำนักสิ่งแวดล้อมเป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนากรุงเทพมหานครสู่มหานครที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดี และน่าอยู่อย่างยั่งยืน เพื่อให้การพัฒนางานบริการด้านจัดเก็บมูลฝอยและบริการด้านสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการฯ สำนักงานจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดเก็บมูลฝอยและสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านระบบ Google form เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บมูลฝอยและสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล ทั้งนี้จะได้นำข้อมูลมาใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1. แผนการดำเนินงาน

ระยะเวลา : ระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2565

เป้าหมาย : ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บมูลฝอยและสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ผ่านระบบ Google form กำหนดเป้าหมายจำนวน 5,100 ชุด สำหรับบริการด้านจัดเก็บมูลฝอย และ 2,550 ชุด สำหรับบริการด้านสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร

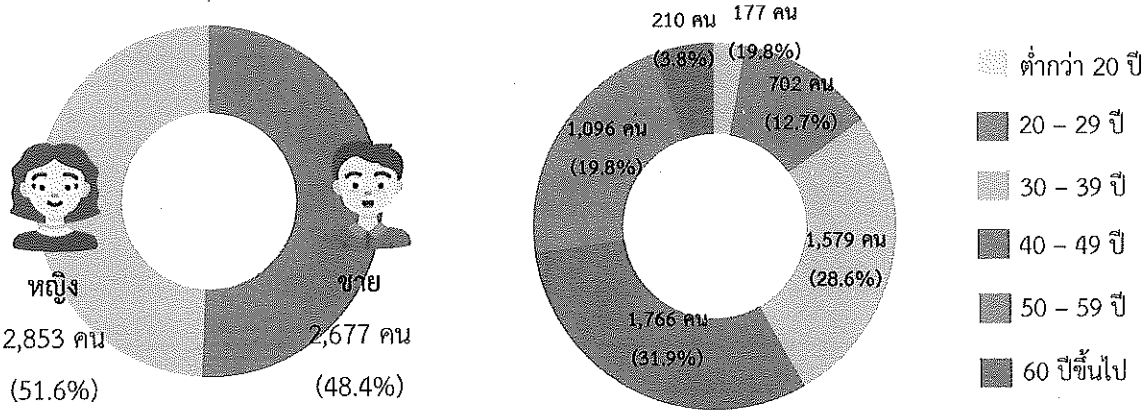
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ผ่านแบบสำรวจออนไลน์ด้วยระบบ Google form จากประชาชนผู้ใช้บริการด้านจัดเก็บมูลฝอยของสำนักสิ่งแวดล้อม และสำนักงานเขตทั้ง 50 แห่ง ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</u>

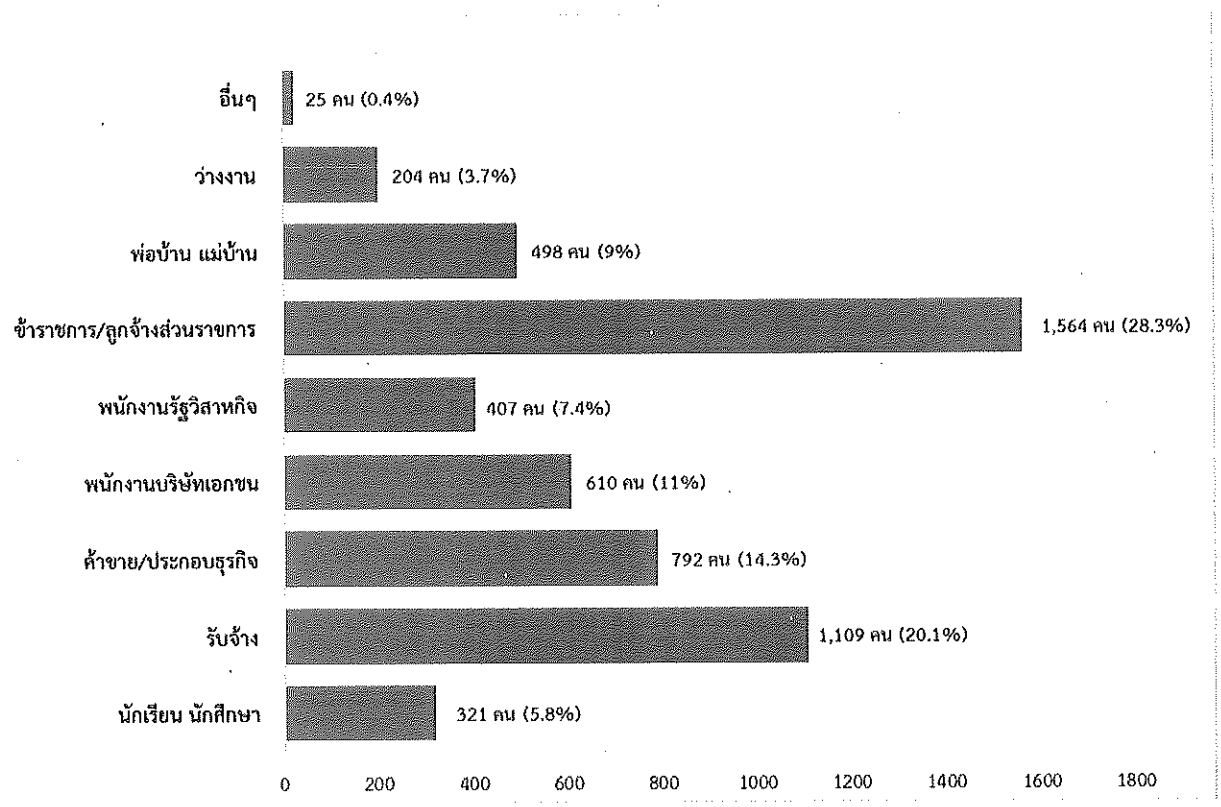
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการด้านจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 5,530 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,853 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 และเพศชาย จำนวน 2,677 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4

กลุ่มอายุที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 40 – 49 ปี รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 30 – 39 ปี และกลุ่มอายุ 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.9 28.6 และ 19.8 ตามลำดับ

โดยกลุ่มอาชีพที่มีผู้ตอบแบบสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้าราชการ/ลูกจ้างส่วนราชการ รองลงมาคือ รับจ้าง และค้าขาย/ประกอบธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 28.3 20.1 และ 14.3 ตามลำดับ



รูปที่ 1 แสดงเพศและกลุ่มอายุผู้ตอบแบบสำรวจการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร

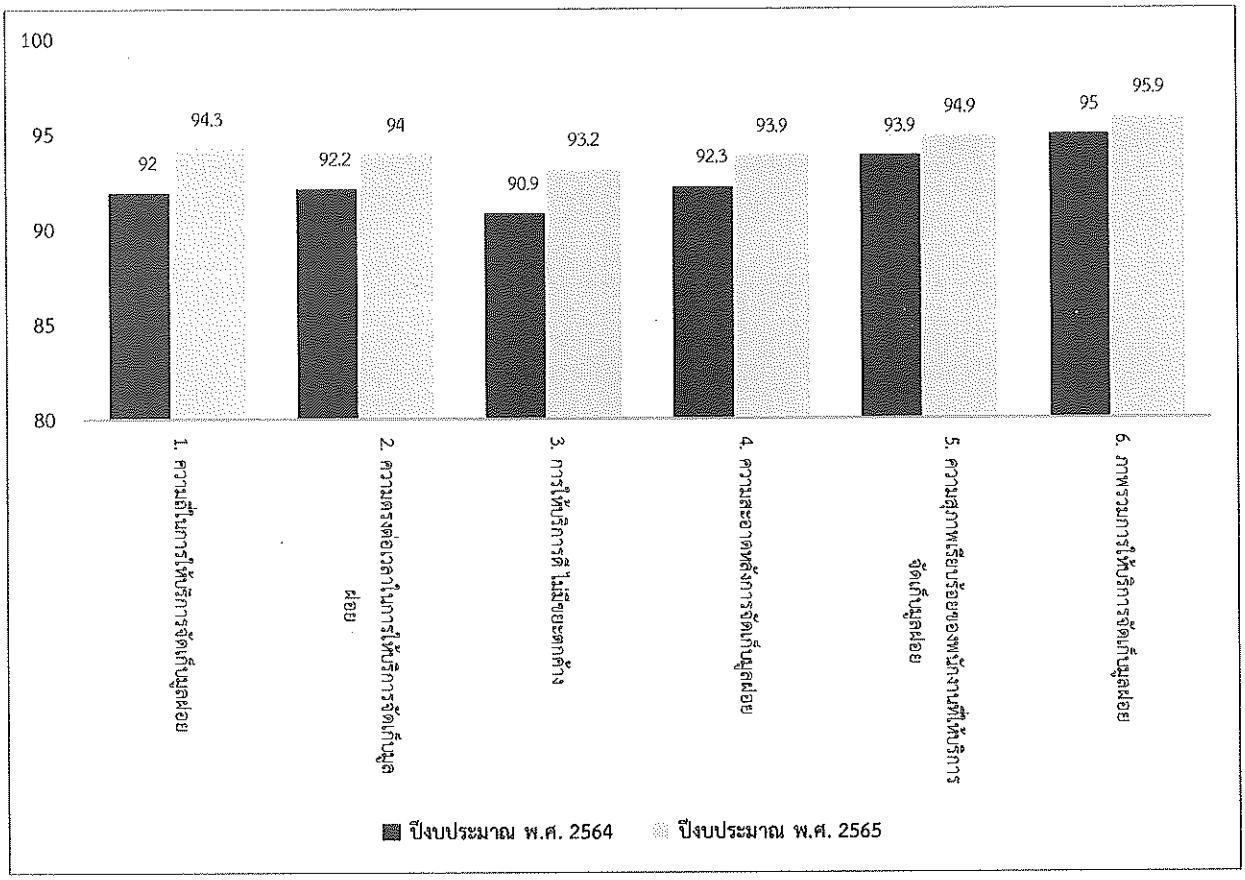


รูปที่ 2 แสดงกลุ่มอาชีพผู้ตอบแบบสำรวจการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร

<u>ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร</u>

จากการวิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร สามารถสรุประดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการด้านจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในแต่ละประเด็นข้อคิดเห็นได้ดังนี้

1. ความถี่ในการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.3
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94
3. การให้บริการดี ไม่มีขยะตกค้าง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.2
4. ความสะอาดหลังการจัดเก็บมูลฝอยของสำนักสิ่งแวดล้อม และสำนักงานเขต ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.9
5. ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานที่ให้บริการจัดเก็บมูลฝอย เช่น การแต่งกาย การพูดจาสุภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.9
6. ภาพรวมการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.9 รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร

จากแผนภูมิที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้ง 6 ประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจประเด็นภาพรวมการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยเป็นลำดับแรก อยู่ที่ร้อยละ 95.9 และการให้บริการดี ไม่มีขยะตกค้างเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจอยู่ลำดับที่ 6 คือร้อยละ 93.2

เมื่อพิจารณาการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในทุกประเด็นโดยมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 95.9 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.9

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร ผ่านแบบสำรวจออนไลน์ด้วยระบบ Google form จากประชาชนผู้ใช้บริการด้านสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของสำนักสิ่งแวดล้อมและสำนักงานเขตทั้ง 50 แห่ง พบว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 2,925 คน จำแนกตามประเภทที่ขอรับบริการ ได้แก่ การสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล จำนวน 2,254 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.1 และการสูบถ่ายไขมัน จำนวน 671 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 22.9 ซึ่งสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงประเภทที่ขอรับบริการ

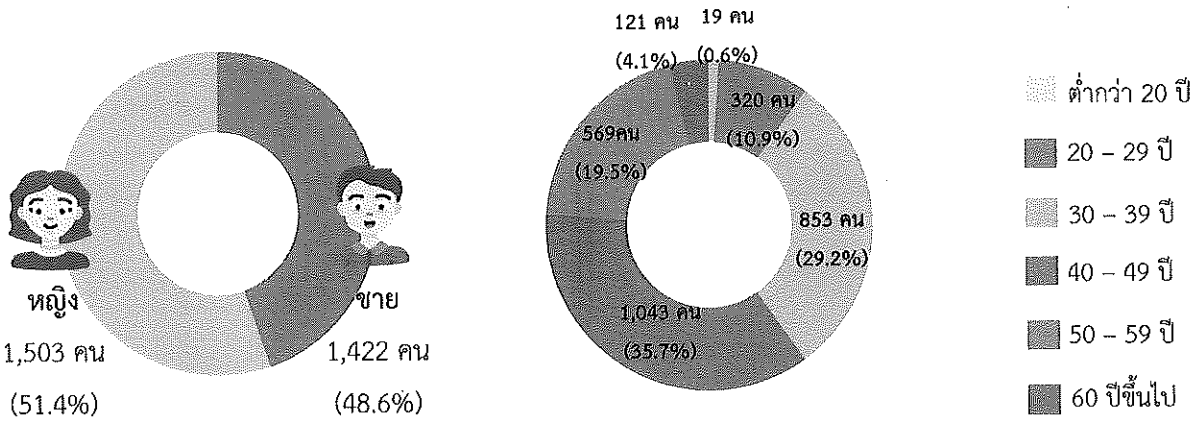
ประเภทขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การบริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล	2,254	77.1
2. การบริการสูบถ่ายไขมัน	671	22.9
รวม	**2,925**	**100**

<u>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</u>

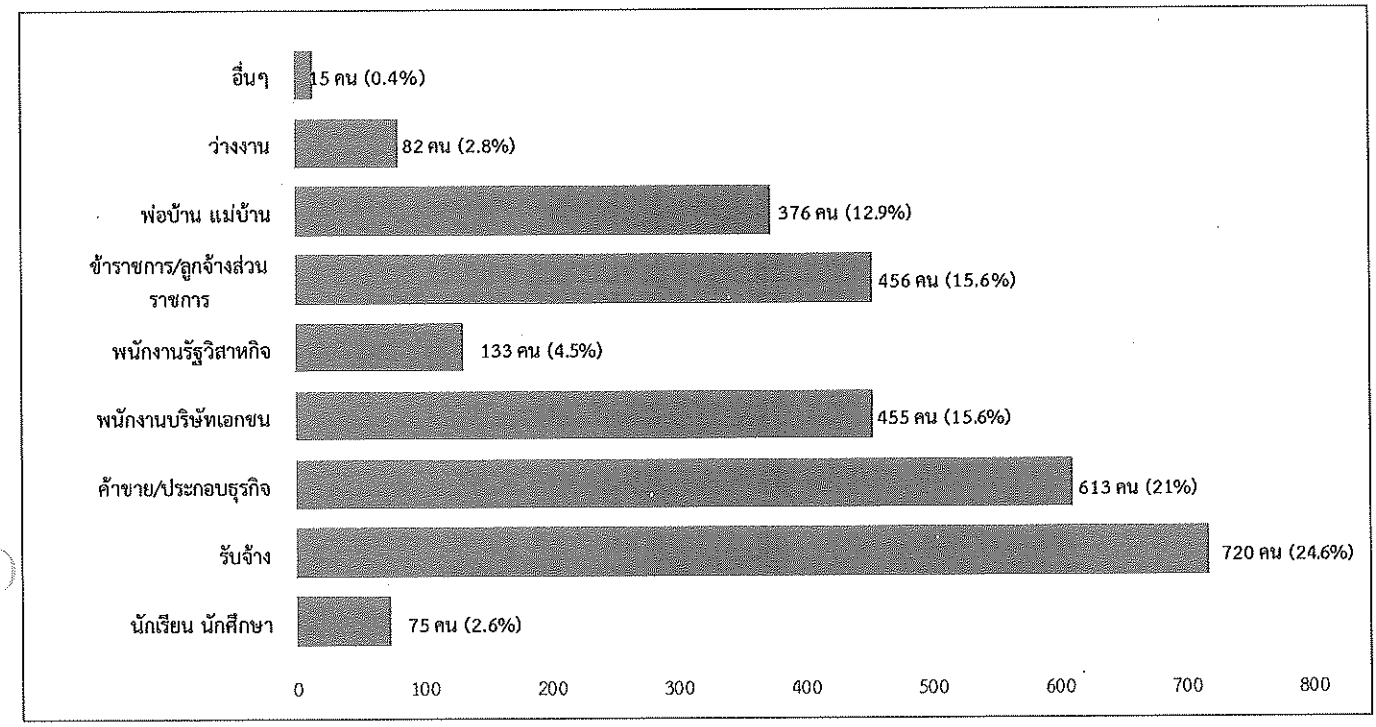
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2,925 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,503 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 และเพศชาย จำนวน 1,422 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

กลุ่มอายุที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 40 – 49 ปี รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 30 – 39 ปี และกลุ่มอายุ 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.7 29.2 และ 19.5 ตามลำดับ

กลุ่มอาชีพที่มีผู้ตอบแบบสำรวจสูงสุด 4 อันดับแรก ได้แก่ รับจ้าง รองลงมาคือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ และข้าราชการ/ลูกจ้างส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 24.6 21 และ 15.6 ตามลำดับ

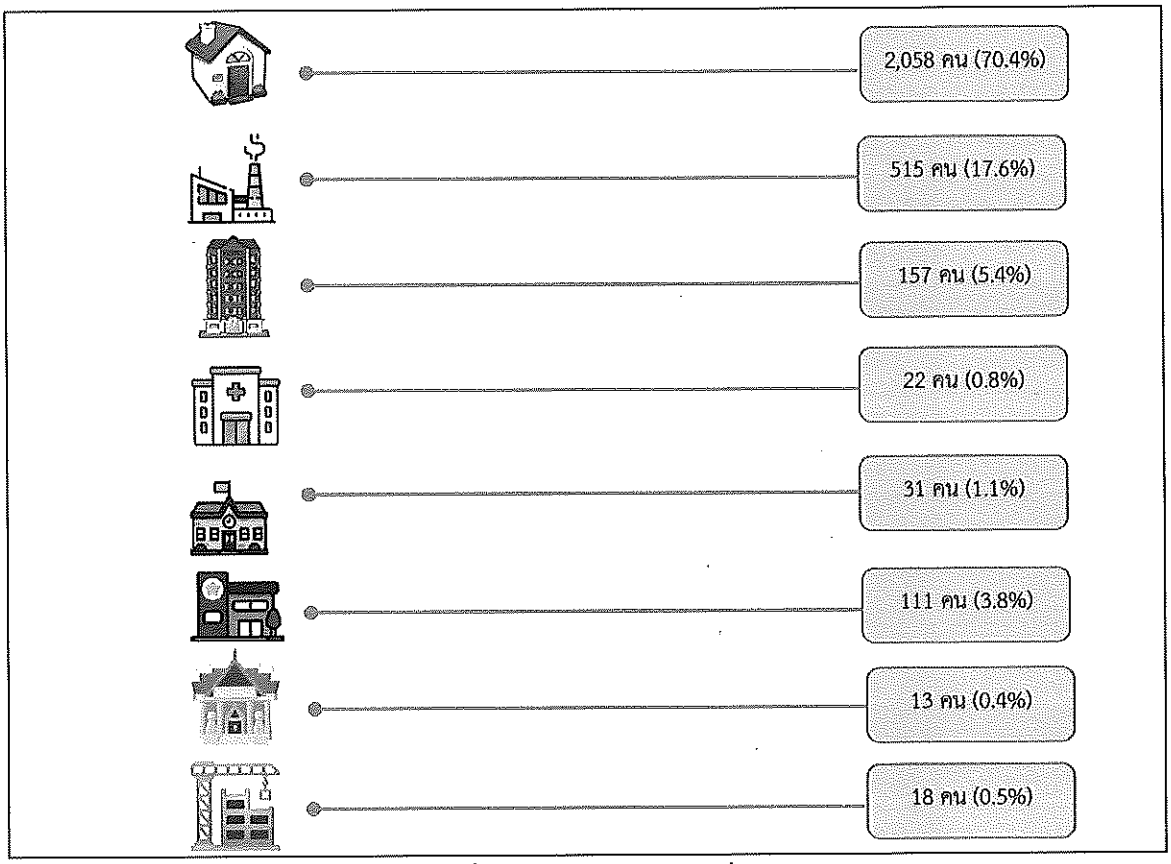


รูปที่ 3 แสดงเพศและกลุ่มอายุผู้ตอบแบบสำรวจการให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร



รูปที่ 4 แสดงกลุ่มอาชีพผู้ตอบแบบสำรวจการให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมันของกรุงเทพมหานคร

โดยหน่วยงานที่ขอรับบริการด้านสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นบ้านพักอาศัย รองลงมาคือสถานประกอบการ เช่น ร้านอาหาร ตลาดสด ห้างสรรพสินค้า และอาคารชุด อาคารสำนักงาน โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 70.4 17.6 และ 5.4 ตามลำดับ



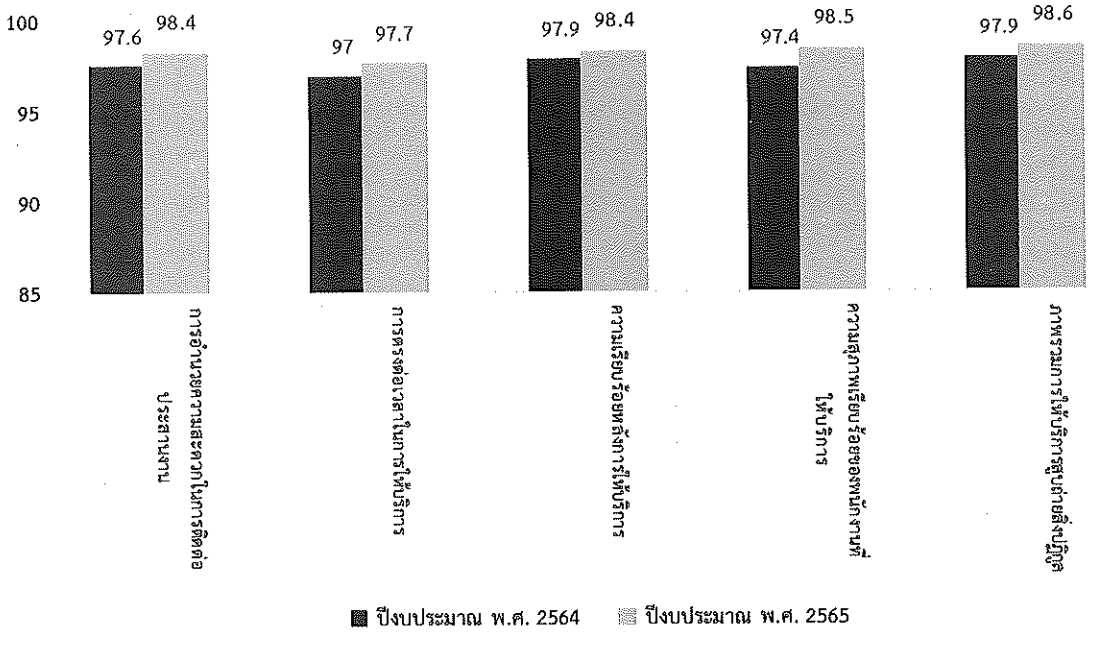
รูปที่ 5 แสดงประเภทหน่วยงานที่ขอรับบริการด้านสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร สามารถสรุประดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการด้านสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในแต่ละประเด็นข้อคิดเห็นได้ดังนี้

1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.4
2. การตรงต่อเวลาในการให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.7
3. ความเรียบร้อยหลังการให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล เช่น ปิดฝาบ่อหลังการสูบถ่าย จัดเก็บอุปกรณ์ต่างๆ ให้เรียบร้อย ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.4
4. ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานที่ให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล เช่น การแต่งกาย การพูดจาสุภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.5
5. ภาพรวมการให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูล ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.6

รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

จากแผนภูมิที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้ง 5 ประเด็น จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในประเด็นภาพรวมการให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลเป็นลำดับแรก คือร้อยละ 98.6 ส่วนการตรงต่อเวลาในการให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 5 อยู่ที่ร้อยละ 97.7

เมื่อพิจารณาการให้บริการสูบถ่ายสิ่งปฏิกูลของกรุงเทพมหานคร จะพบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในทุกประเด็นโดยมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 98.6 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.7