

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาเส้นทางการให้บริการการเก็บขน  
มูลฝอย (Route Map) ในพื้นที่เขตลาดพร้าว

จัดทำโดย นางสาวสิริรัตน์ น้อยบัว  
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดชำนาญงาน  
สังกัด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ  
สำนักงานเขตลาดพร้าว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาเส้นทางให้บริการการเก็บขนมูลฝอย (Route Map) ในพื้นที่เขต  
ลาดพร้าว

## ๒. หลักการและเหตุผล

ปัญหา "ขยะ" เป็นปัญหาลำดับต้นๆ ของประเทศไทย ยิ่งเมืองที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว  
ด้วยแล้ว ปัญหาขยะเป็นปัญหาที่ต้องหาวิธีการบริหารจัดการกันอย่างมากมายทีเดียว กรุงเทพมหานคร  
ในฐานะเมืองหลวงของประเทศไทย ประสบปัญหาขยะมาอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีการรณรงค์เพื่อให้  
ทุกภาคส่วน ช่วยกันลดปริมาณมูลฝอยมาอย่างยาวนาน แต่ปริมาณขยะที่จัดเก็บได้แต่ละปี กลับมีมาก  
ขึ้น กระทั่งรัฐบาลภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติต้องประกาศให้การจัดการ  
ขยะเป็นวาระแห่งชาติ

อัตราการเกิดขยะมูลฝอยของประเทศไทยมีปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นเพิ่มขึ้นทุกปี  
ซึ่งหากพิจารณาถึงกระบวนการจัดการขยะมูลฝอยแล้ว พบว่าอัตราขยะมูลฝอยที่ถูกนำไปกำจัด  
อย่างถูกต้องมีอัตราเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และกระบวนการในการคัดแยก การจัดเก็บ การ  
รวบรวม และการเก็บขนยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาขยะตกค้างซึ่งเกิดจากประชากร  
ที่เพิ่มมากขึ้น การขาดจิตสำนึกของประชาชน การพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการพัฒนา  
ทางด้านเทคโนโลยี และแนวโน้มการบริโภคของประชากรที่เพิ่มสูงขึ้น โดยวิกฤตปัญหาขยะมูลฝอย  
ที่เกิดขึ้นนี้ จำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนในคราวการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓  
พฤษภาคม ๒๕๕๙ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ  
(พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๔) ที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และได้มอบหมายให้  
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมร่วมกับกระทรวงมหาดไทย เพื่อจัดทำแผนแม่บทการ  
บริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศในระยะสั้น (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐) และเร่งรัดการดำเนินงาน  
ตามแผน Road Map การจัดการขยะมูลฝอยและขยะอันตรายที่คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติได้มีมติ  
เห็นชอบเมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๗ ให้เป็นรูปธรรมโดยเร็ว ในการนี้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อม จึงได้หารือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติ  
การ “ประเทศไทย ไร้ขยะ” ตามแนวทาง “ประชารัฐ” ระยะ ๑ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐) ภายใต้แผน  
แม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๔ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อ  
วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙ เห็นชอบแผนปฏิบัติการ “ประเทศไทย ไร้ขยะ” ตามแนวทาง “ประชารัฐ”  
ระยะ ๑ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐) ซึ่งแผนปฏิบัติการฯ ดังกล่าว เป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการ  
จัดการขยะในระยะสั้นของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนโดยทั่วไปให้มีส่วนร่วมในการ  
ดำเนินการลดขยะที่ต้นทางเพื่อให้วางรากฐานการดำเนินการจัดการขยะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ  
และยั่งยืน

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (๒๕๕๖-๒๕๗๕) ระยะที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๖-  
๒๕๖๐“ ใน ๒๐ ปีข้างหน้า กรุงเทพฯ จะก้าวเป็นมหานครแห่งเอเชีย (Vibrant Asia) เป็นเมืองหลวง  
ของเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม ในภูมิภาคอาเซียนและเอเชีย” โดยนำแผน  
วิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานครมากำหนดเป็นกรอบในการปรับปรุงบริการ

สาธารณะต่างๆ และประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไข เพื่อให้เมืองกรุงเทพฯ ก้าวสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ ซึ่งได้กำหนดกรอบทิศทางการพัฒนากรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย ตามประเด็นยุทธศาสตร์ ๑ มหานครปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๑.๑ ปลอดภัยพิช เป้าประสงค์ ๑.๑.๒ กรุงเทพมหานครมีการลดและควบคุมปริมาณมูลฝอยที่แหล่งกำเนิด และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการมูลฝอยตั้งแต่แหล่งกำเนิดจนถึงการกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ กลยุทธ์หลักที่ ๑.๑.๒.๕ เพิ่มประสิทธิภาพการกำจัดมูลฝอยด้วยการแปรรูปนำกลับมาใช้ประโยชน์ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ประกอบกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง) “๑ ภารกิจพิเศษ ๕ นโยบายทันใจ ๑๙ ภารกิจหลักต้นทันที ๕ นโยบายทันใจ ข้อ ๑) สะอาด (CLEAN) : บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสสะอาด ข้อ (๒) รวมพลังชาวกรุงเทพ ร่วม Big Cleaning Day เมืองกรุงเทพฯ สะอาด และเนื่องจากฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการดูแลรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บขนมูลฝอย มิให้เกิดปัญหา ร้องเรียน ชะงักค้าง ซึ่งปัจจุบันมูลฝอยในกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น ทุกปี ในปี ๒๕๕๙ มีมูลฝอย ๑๐,๑๓๐.๒๒ ตัน/วัน และสำนักงานเขตลาดพร้าวมีมูลฝอย ๑๘๘.๓๕ ตัน/วัน (ข้อมูลจากสำนักสิ่งแวดล้อม) ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และยังสูญเสียงบประมาณจำนวนมากในการกำจัดมูลฝอยเหล่านี้ ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บขน มูลฝอย ลดการร้องเรียนจาก มูลฝอยตกค้าง และเป็นการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่เขตลาดพร้าว เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร

ผู้จัดทำรายงานในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการเก็บขนมูลฝอย จึงมีแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขนมูลฝอยในพื้นที่เขตลาดพร้าว โดยการพัฒนาเส้นทางทำให้บริการ การจัดเก็บมูลฝอย (Route Map) ซึ่งทางผู้จัดทำรายงานเห็นว่าการปรับปรุงเส้นทางทำให้บริการ การจัดเก็บมูลฝอย (Route Map) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขนมูลฝอย เป็นฐานข้อมูลและเป็น เครื่องมือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน คือ พนักงานขับรถเก็บขนมูลฝอยเองในการให้บริการด้านการจัดเก็บ มูลฝอยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดปัญหา ร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ และเป็นเครื่องมือของ ผู้ควบคุมงาน และผู้บังคับบัญชา ในการตรวจสอบเส้นทางปฏิบัติงานของรถเก็บขนมูลฝอย

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อให้การเก็บขนมูลฝอยแต่ละพื้นที่ย่อยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓.๒ เพื่อให้การจัดเก็บมูลฝอยมีประสิทธิภาพไม่มีปัญหาชะงักค้าง
- ๓.๓ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน
- ๓.๔ เพื่อให้พื้นที่เขตลาดพร้าวมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย

#### ๔. เป้าหมาย

จัดทำแผนที่เส้นทางการให้บริการการจัดเก็บมูลฝอย (Route map) ในพื้นที่  
เขตลาดพร้าว รวม ๕๑ เส้นทาง

#### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยนำแนวคิดของ Albert Humphrey (อัลเบิร์ต ฮัมฟรี) เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่  
ต้องการในอนาคต ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

๕.๑.๑ จุดแข็ง (Strength) คือ ส่วนที่องค์กรทำได้ดี ส่วนที่เป็นความเข้มแข็ง  
ขององค์กร ส่วนที่เป็นความสามารถพิเศษขององค์กร

๕.๑.๒ จุดอ่อน (Weakness) คือ ส่วนที่เป็นอุปสรรค ล้าหลัง ทำให้องค์กร  
เสียหาย ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย ซึ่งจะมีลักษณะตรงกันข้ามกับจุดแข็ง

๕.๑.๓ โอกาส (Opportunity) คือ สภาพการณ์ที่เกิดการได้เปรียบ ได้  
ประโยชน์ หรือทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก

๕.๑.๔ อุปสรรค (Threats) คือ สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อ  
องค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเสียเปรียบ เสียประโยชน์

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำมา  
พิจารณาถึงปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริหารจัดการการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขนมูลฝอยในพื้นที่  
เขตลาดพร้าว ได้ดังนี้

วิเคราะห์ปัจจัยภายใน	
<p><u>จุดแข็ง (Strength)</u></p> <p>๑. งบประมาณเพียงพอในการบริหารจัดการ</p> <p>๒. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ทำให้มีความ ชำนาญในเส้นทาง และมีความเชี่ยวชาญในการ จัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นอย่างดี</p> <p>๓. วัสดุ อุปกรณ์ ด้านครุภัณฑ์ เช่น รถเก็บขน มูลฝอย ในปัจจุบันใช้รถเช่า ซึ่งไม่มีปัญหาเรื่อง รถเสียต้องรอคิวในการซ่อมเป็นเวลานานหลายวัน ผู้ให้เช่ารถเก็บขนมูลฝอย สามารถหารรถเก็บขนมูล ฝอยสำรอง ให้ใช้ปฏิบัติงานได้ทันทีที่รถเก็บขน มูลฝอยเสีย หรือเกิดอุบัติเหตุ</p>	<p><u>จุดอ่อน (Weakness)</u></p> <p>๑. การเบิกจ่ายงบประมาณการจัดซื้อวัสดุ เช่น เชิง ตะกาว หรือถังรองรับมูลฝอยขนาดต่าง ๆ อาจล่าช้า</p> <p>๒. ขาดแคลนบุคลากรทดแทนในกรณี มีผู้ เกษียณอายุราชการ ลาออก ไล่ออก หรือเกิดการ เจ็บป่วยต้องพักรักษาตัวเป็นเวลานาน หรือเมื่อ หายจากอาการเจ็บป่วยแต่ไม่สามารถปฏิบัติงานใน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเดิมได้</p> <p>๓. ได้รับการจัดสรรรถเก็บขนมูลฝอยไม่เหมาะสม กับสภาพพื้นที่ เช่น ซอยแคบ จำเป็นต้องใช้รถเก็บ ขนมูลฝอย ขนาด ๑.๕ ตัน หรือ ๒ ตัน</p>

วิเคราะห์ปัจจัยภายนอก	
<p><u>โอกาส (Opportunity)</u></p> <p>๑. สภาพพื้นที่การจัดเก็บมูลฝอยส่วนใหญ่เป็นพื้นที่พักอาศัย ง่ายต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย</p> <p>๒. ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีการคัดแยกขยะก่อนนำทิ้ง</p> <p>๓. ประชาชนในพื้นที่เข้าใจการปฏิบัติงานของรถเก็บขนมูลฝอย</p>	<p><u>อุปสรรค (Threats)</u></p> <p>๑. สถานที่พักมูลฝอยรวมยังคงใช้คนในการจัดเก็บ เนื่องจากสถานที่ไม่รองรับการตั้งวางภาชนะรองรับมูลฝอยขนาดใหญ่</p> <p>๒. ปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน</p> <p>๓. ตามตรอก ซอย หมู่บ้านจัดสรร มีรถจอดกีดขวางเส้นทาง ทำให้รถเก็บขนมูลฝอยเข้าไปจัดเก็บมูลฝอยไม่ได้</p> <p>๔. มีการต่อเติม ปลุกสร้างอาคารยื่นล้ำออกมาที่ผิวการจราจร หรือทางเท้า เช่น กันสาด หรือเพิงค้าขาย</p> <p>๕. ประชาชนที่เข้ามาพักอาศัยชั่วคราว หรือเข้ามาทำงานในพื้นที่เขตลาดพร้าว ขาดจิตสำนึกในการทิ้งขยะมูลฝอย เนื่องจากยังมีแนวคิดที่ว่าเป็นหน้าที่ของ กทม.</p>

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) พบว่าจุดแข็งและโอกาสข้างต้นมีความเหมาะสมและมีความจำเป็นต้องพัฒนาองค์กร พัฒนาบุคลากร ตลอดจนพัฒนางานให้เป็นระบบเพื่อศักยภาพในการให้บริการประชาชน

๕.๒ แผนที่เส้นทางการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย (Route Map) มีความหมาย ดังนี้

๕.๒.๑ ความหมายของเส้นทางเดินรถ (Route) หมายความว่า พื้นที่ที่ทำการสำหรับการเดินรถไม่ว่าในระดับพื้นดิน ใต้หรือเหนือพื้นดิน

(แหล่งที่มา พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒)

๕.๒.๒ ความหมายของแผนที่ (Map) คือ สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นเพื่อแสดงลักษณะของพื้นผิวโลก (Earth' surface) และสิ่งต่าง ๆ บนพื้นผิวโลก ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ(nature) และที่มนุษย์สร้างขึ้น (manmade) โดยแสดงข้อมูลลงบนวัสดุพื้นราบ ด้วยการย่อขนาดให้ เล็กลงตามมาตราส่วนที่ต้องการและใช้สัญลักษณ์แทนสิ่งที่มีอยู่จริงบนพื้นผิวโลกลงในแผนที่ ”

(แหล่งที่มา พจนานุกรมศัพท์ภูมิศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน)

ตามคำจำกัดความของผู้จัดทำรายงานมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจร ลดข้อร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ และเป็นเครื่องมือในการติดตามการทำงานของรถเก็บขนมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำข้อมูลทางสารสนเทศศน์ของกรุงเทพมหานครมาใช้ในการบันทึกเส้นทาง

การจัดทำแผนที่เส้นทางของรถเก็บขนมูลฝอย (Route Map) คือ การกำหนดเส้นทาง

การทำงานของรถเก็บขนมูลฝอยให้เป็นไปตามกรอบการทำงานในทิศทางเดียวกัน ครอบคลุมการปฏิบัติงานให้ทั่วพื้นที่เขต โดยกำหนดขอบเขตการทำงานประกอบด้วย ถนนสายหลัก สายรอง หมู่บ้าน จัดสรร สถานประกอบการ อาคารสูง ฯลฯ ให้อยู่ในพื้นที่ที่ไม่สลับซับซ้อน มีเส้นทางที่เข้าจัดเก็บมูลฝอยได้ง่าย ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถตรวจสอบการทำงานได้โดยง่าย

๕.๓ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ/ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์ และปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน ซึ่งเป็นทฤษฎี PDCA ของเดมมิ่ง เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิ่ง” มาใช้ดังนี้

๕.๓.๑ การวางแผน คือ ตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการจัดทำเส้นทางรถเก็บขนมูลฝอยใหม่ โดยมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓.๒ การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ คือ การสร้างความเข้าใจในเส้นทางรถปฏิบัติงานให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการรถเก็บขนมูลฝอย

๕.๓.๓ การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผน โดยการประเมินผล การดำเนินการเก็บขนมูลฝอยในเส้นทางที่ได้รับมอบหมายของรถเก็บขนมูลฝอย

๕.๓.๔ การปรับปรุงแก้ไขเส้นทางที่มีข้อผิดพลาด เช่น ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกินขีดความสามารถของคน และรถเก็บขนมูลฝอย

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อมอบหมายหน้าที่ในการจัดทำเส้นทางรถเก็บขนมูลฝอยใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดเก็บมูลฝอย และจัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานขับรถยนต์และคนงานประจำรถเก็บขนมูลฝอยให้ชัดเจน

๖.๒ สํารวจพื้นที่และเส้นทางรถให้บริการรถเก็บขนมูลฝอย (เดิม) และกำหนดเส้นทางรถเก็บขนมูลฝอย (ใหม่) ซึ่งเดิมมีรถเก็บขนมูลฝอยและเส้นทางรถจัดเก็บมูลฝอย ดังนี้

ประเภทรถ	จำนวน (คัน)	จำนวนเส้นทาง
แบบอัด ขนาด ๕ ตัน	๑๒	๒๔
แบบอัด ขนาด ๒ ตัน	๙	๙
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๘ ลบ.ม.	๓	๓
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๓ ลบ.ม.	๒	๒
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๔ ลบ.ม.	๒	๒
แบบเปิดข้าง ๒ ตัน	๑	๑
แบบคอมแพ็คเตอร์	๑	๑
รวม	๓๐	๔๒

๖.๓ จัดทำแผนการสำรวจข้อมูลพื้นฐานเพื่อจัดทำเส้นทางการเดินรถ (Route Map) ใหม่ให้เป็นปัจจุบัน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

๖.๓.๑ ข้อมูลพื้นฐานของประชากร หลังคาเรือน ในพื้นที่เขตลาดพร้าว

เขตลาดพร้าวแบ่งพื้นที่การปกครองย่อยออกเป็น 2 แขวง ได้แก่					
อักษรไทย	อักษรโรมัน	พื้นที่ (ตร.กม.)	จำนวนประชากร (พฤษภาคม 2559)	จำนวนบ้าน (พฤษภาคม 2559)	ความหนาแน่นประชากร (พฤษภาคม 2559)
ลาดพร้าว	Lat Phrao	14.445	93,391	43,042	6,465.28
จรัลเขี้ยว	Chorakhe Bua	7.055	27,645	11,714	3,918.49
ทั้งหมด		21.500	121,036	54,756	5,629.58

ข้อมูลจากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี

คำจำกัดความของหลังคาเรือนประกอบด้วย อาคารพักอาศัย อาคารพาณิชย์ อาคารสำนักงาน อาคารสูง คอนโดมิเนียม สถานประกอบการ ศาสนสถาน สถานศึกษา ตลาด ฯลฯ

๖.๓.๒ รถเก็บขนมูลฝอยและเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

๖.๓.๒.๑ รถเก็บขนมูลฝอย ขนาด ๕ ตัน หมายเลขทะเบียน.....

พนักงานขับรถ จำนวน ๑ คน คนงานเก็บขนมูลฝอย ๔ คน รถเก็บขนมูลฝอย ขนาด ๒ ตัน หมายเลขทะเบียน..... พนักงานขับรถ จำนวน ๑ คน คนงานเก็บขนมูลฝอย ๒ คน โดยระบุที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น

๖.๓.๒.๒ เส้นทางการเดินรถ (ข้อมูลพื้นที่) โดยเริ่มจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดสิ้นสุดการปฏิบัติงาน เวลาที่ออกปฏิบัติงาน รอบแรก ออกปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๐.๐๐ – ๐๘.๐๐ น. รอบสอง ออกปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. และรถเร่งด่วน ออกปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๙.๐๐ น.

๖.๓.๒.๓ ปริมาณขยะที่จัดเก็บได้ เช่น ปริมาณขยะที่มีจุดพักมูลฝอยรวม ได้แก่ ตลาด ห้างสรรพสินค้า อาคารสูง เป็นต้น รวมทั้งปริมาณขยะรวมต่อวัน

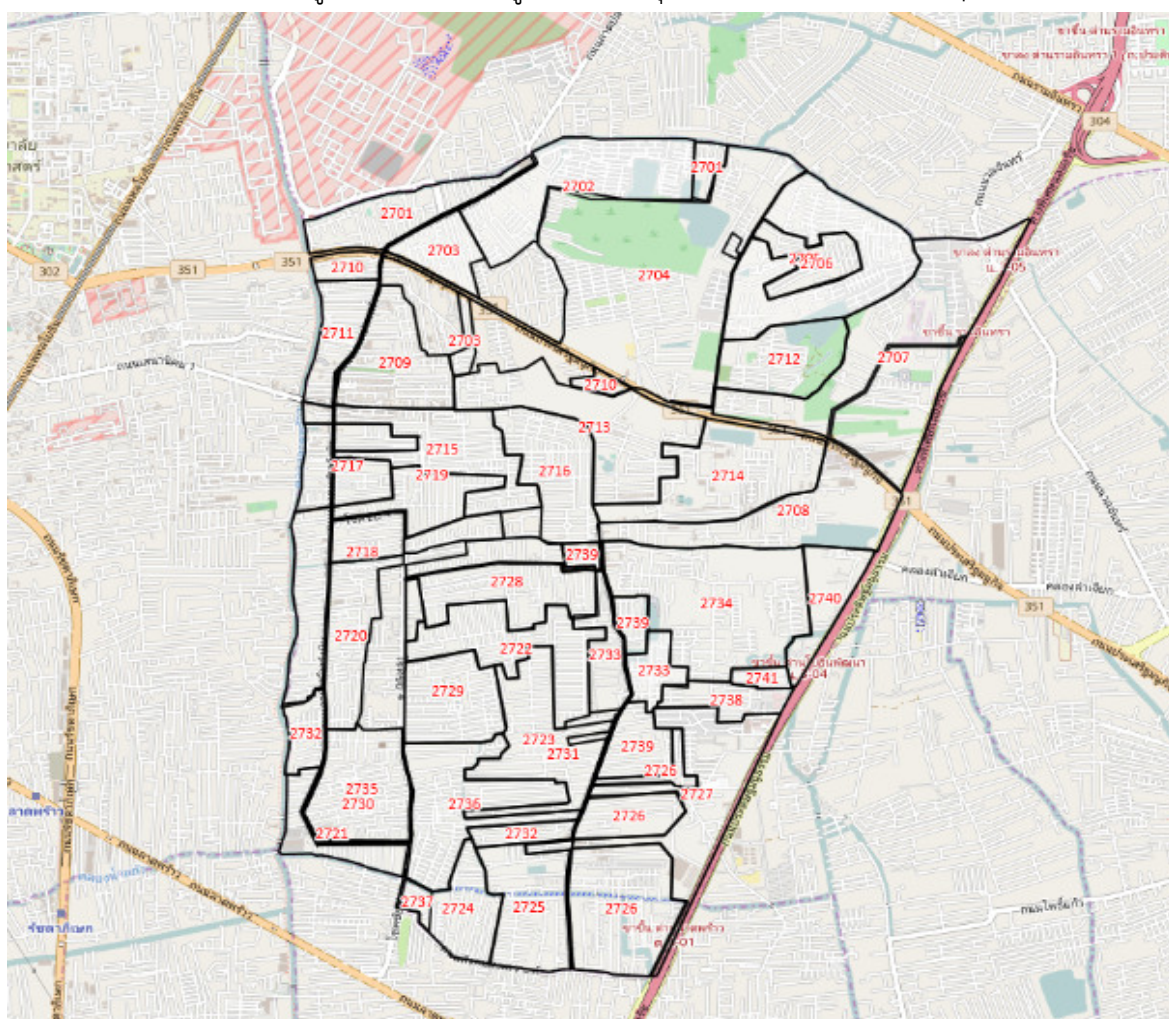
๖.๓.๒.๔ กำหนดวันเข้าจัดเก็บในถนนสายหลัก สายรอง เก็บทุกวัน (สีน้ำเงิน) วันเข้าเก็บจันทร์ พุธ ศุกร์ (สีเหลือง) วันเข้าเก็บอังคาร พฤหัสบดี เสาร์ (สีเขียว) ทุกวันที่ ๑ และ ๑๕ ของเดือนจัดเก็บขยะอันตราย (สีแดง) เป็นต้น

๖.๓.๓ กำหนดประเภทรถเก็บขนมูลฝอยที่จัดเก็บในจุดที่มีมูลฝอยปริมาณมากหรือจุดพักรวมโดยอาจต้องใช้รถประเภทยกภาชนะรองรับมูลฝอยเข้าจัดเก็บแทนรถเก็บขนมูลฝอยแบบอัด ขนาด ๒ ตัน หรือ ๕ ตัน

๖.๓.๔ เพิ่มเส้นทางการเดินรถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและครอบคลุมการจัดเก็บมูลฝอยทั่วพื้นที่เขต จากเดิมรถเก็บขนมูลฝอย จำนวน ๓๐ คัน ๔๒ หน้าที เป็นรถเก็บขนมูลฝอย จำนวน ๓๐ คัน ๕๑ หน้าที ดังตารางต่อไปนี้

ประเภทรถ	จำนวน (คัน)	จำนวนเส้นทาง
แบบอัด ขนาด ๕ ตัน	๑๒	๒๔
แบบอัด ขนาด ๒ ตัน	๙	๑๘
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๘ ลบ.ม.	๓	๓
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๓ ลบ.ม.	๒	๒
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย ๔ ลบ.ม.	๒	๒
แบบเปิดข้าง ๒ ตัน	๑	๑
แบบคอมแพ็คเตอร์	๑	๑
รวม	๓๐	๕๑

ตัวอย่าง แผนที่เส้นทางการเดินรถเก็บขนมูลฝอย ในพื้นที่เขตลาดพร้าว โดยบันทึกลงในระบบโปรแกรมเพื่อการจัดการข้อมูลเส้นทางเก็บขนมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร (Route Map)



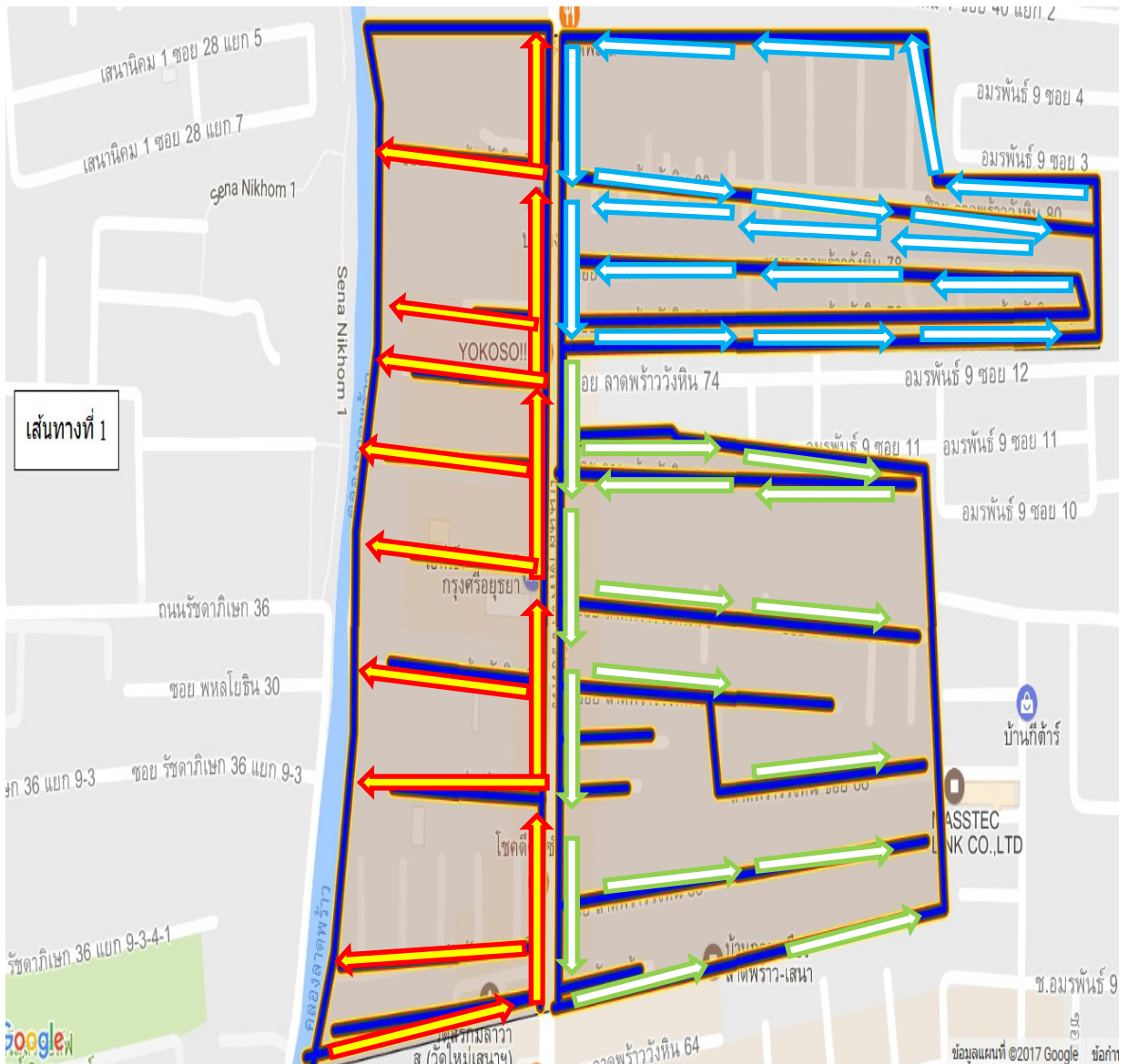
ตัวอย่าง แผนที่เส้นทาง Route Map การเดินรถเก็บขนมูลฝอย จำนวน ๑ หน้าที่ ให้มีเส้นทางสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ไม่สลับซับซ้อน โดยกำหนดเส้นสีของขยะแต่ละประเภท แต่ละวันในการเข้าจัดเก็บ

**ข้อมูลพื้นที่รถเก็บขยะ เขตลาดพร้าว  
ทะเบียน 61-7985**

ค้นหา

ชื่อพื้นที่:  ค้นหา

ลำดับ	รหัสข้อมูล	ชื่อพื้นที่	พื้นที่ย่อย
1	1878	<a href="#">2717</a>	<a href="#">แสดงเส้นทาง</a>
2	2438	<a href="#">2735</a>	<a href="#">แสดงเส้นทาง</a>
<b>รวม</b>			



## เขตลาดพร้าว 2717





ผู้ควบคุม นายกิตติโชติ นนตะบุตร

หัวหน้าโซน นายศุภกฤต ภูสุวรรณ

ผู้เก็บค่าธรรมเนียม นายสิงห์ทอง ศรีวิสัย

วัดสิริกมลาวาส(วัดดใหม่เสนา)

ซอยลาดพร้าววังหิน 64-93(ยกเว้นซอยลาดพร้าววังหิน 74)

	<b>ขยะทั่วไป</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เส้นทางที่ 1 - จันทร์,พุธ,ศุกร์, 08:00-16:00 1.รถอัด 5 คัน (10 ลบ.ม.) ทะเบียน 61-7985 เลขข้าง 2779055 คนขับ นายไพโรสร์ค ทั้งสุวรรณ</li> <li>• เส้นทางที่ 2 - อังคาร,พฤหัสบดี,เสาร์, 08:00-16:00 1.รถอัด 5 คัน (10 ลบ.ม.) ทะเบียน 61-7985 เลขข้าง 2779055 คนขับ นายไพโรสร์ค ทั้งสุวรรณ</li> </ul>
	<b>ขยะอันตราย</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เส้นทางที่ 1 - จันทร์,พุธ,ศุกร์, 08:00-16:00 1.รถอัด 5 คัน (10 ลบ.ม.) ทะเบียน 61-7985 เลขข้าง 2779055 คนขับ นายไพโรสร์ค ทั้งสุวรรณ</li> <li>• เส้นทางที่ 2 - อังคาร,พฤหัสบดี,เสาร์, 08:00-16:00 1.รถอัด 5 คัน (10 ลบ.ม.) ทะเบียน 61-7985 เลขข้าง 2779055 คนขับ นายไพโรสร์ค ทั้งสุวรรณ</li> </ul>
	<b>ขยะอันตราย</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เส้นทางที่ 1 - จันทร์,พุธ,ศุกร์,อาทิตย์, ทุกสัปดาห์ ที่ 2 และ สัปดาห์ที่ 4 ของเดือน 08:00-16:00 1.รถอัด 5 คัน (10 ลบ.ม.) ทะเบียน 61-7985 เลขข้าง 2779055 คนขับ นายไพโรสร์ค ทั้งสุวรรณ</li> <li>• เส้นทางที่ 2 - อังคาร,พฤหัสบดี,เสาร์,อาทิตย์, ทุกสัปดาห์ ที่ 1 และ สัปดาห์ที่ 3 ของเดือน 08:00-16:00 1.รถอัด 5 คัน (10 ลบ.ม.) ทะเบียน 61-7985 เลขข้าง 2779055 คนขับ นายไพโรสร์ค ทั้งสุวรรณ</li> </ul>
	<b>ขยะรีไซเคิล</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เส้นทางที่ 1 - จันทร์,พุธ,ศุกร์,อาทิตย์, 08:00-16:00 1.รถอัด 5 คัน (10 ลบ.ม.) ทะเบียน 61-7985 เลขข้าง 2779055 คนขับ นายไพโรสร์ค ทั้งสุวรรณ</li> <li>• เส้นทางที่ 2 - อังคาร,พฤหัสบดี,เสาร์,อาทิตย์, 08:00-16:00 1.รถอัด 5 คัน (10 ลบ.ม.) ทะเบียน 61-7985 เลขข้าง 2779055 คนขับ นายไพโรสร์ค ทั้งสุวรรณ</li> </ul>

ข้อมูล จากโครงการพัฒนาระบบบันทึกและโปรแกรมเพื่อการจัดการข้อมูลเส้นทางเก็บขนมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร (Route Map)

๖.๔ สํารวจวัสดุ ครุภัณฑ์ เช่น ถังรองรับมูลฝอยขนาดโต รถเก็บขนมูลฝอยประเภท ไหนที่ขาดแคลน ประสานสำนักสิ่งแวดล้อมเพื่อจัดหาและให้การสนับสนุนต่อไป

๖.๕ สํารวจอัตราค่าจ้างคน อาทิเช่น อัตราว่าที่มีผู้เกษียณอายุราชการ การลาออกจากราชการ เลิกจ้าง หรือไล่ออก ทำให้อัตราค่าจ้างคนขาดแคลน จึงควรเร่งดำเนินการเพื่อหาคนมาทดแทนโดยเร็ว

๖.๖ จัดคนให้เหมาะสมกับงาน เนื่องจากงานด้านการเก็บขนมูลฝอยมีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ เชื้อโรค อีกทั้งเมื่อปฏิบัติงานไปนาน ๆ สุขภาพร่างกายก็เป็นปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ทำให้ขยะตกค้าง

๖.๗ มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามเส้นทางการเดินรถ (Route Map) ใหม่ จำนวน ๕๑ หน้าที่ โดยการชี้แจงทำความเข้าใจในเส้นทางและวิธีการดำเนินงานเพื่อลดข้อร้องเรียนจากประชาชนในการจัดเก็บมูลฝอยของเจ้าหน้าที่

๖.๘ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่มอบหมายจากประชาชนผู้รับบริการ

ลำดับ	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐						หมายเหตุ
		ต.ค. ๕๙	พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	ก.พ. ๖๐	ก.ย. ๖๐	
Plan : วางแผนการดำเนินงาน								
๑	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ	—						
๒	สำรวจพื้นที่และเส้นทางการให้บริการการเก็บขนมูลฝอย	—	—					
๓	สำรวจอัตราค่าถังคน	—						
๔	สำรวจวัสดุ ครุภัณฑ์	—						
๕	จัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ		—					
Do : ดำเนินการตามแผน								
๖	จัดคนให้เหมาะสมกับงาน		—					
๗	มอบหมายหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย		—					
Check : ประเมินผลการดำเนินการ								
๘	ติดตามและประเมินผล				—	—		
Action : การปรับปรุง พัฒนา								
๙	สำรวจ ปรับปรุงและพัฒนาเส้นทางเดินรถ (Route Map) ทุก ๑ ปี						—	

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – เดือนกันยายน ๒๕๖๐

#### ๘. งบประมาณ

เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และใช้งบประมาณประจำปี

#### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด ผลผลิต	วิธีการและเครื่องมือ
จัดทำแผนที่เส้นทางการให้บริการการจดทะเบียนมูลฝอย (Route map) ในพื้นที่เขตลาดพร้าว รวม ๕๑ เส้นทาง	จัดทำแผนที่เส้นทาง (Route Map) การให้บริการการจดทะเบียนมูลฝอยในพื้นที่เขตลาดพร้าว รวม ๕๑ เส้นทาง แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๐	แผนที่เส้นทาง (Route Map) การให้บริการการจดทะเบียนมูลฝอยในพื้นที่เขตลาดพร้าว
วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	วิธีการและเครื่องมือ
๑. เพื่อให้การเก็บขนมูลฝอยแต่ละพื้นที่ย่อยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	๑. ข้อร้องเรียนด้านปัญหาขยะตกค้างในแต่ละพื้นที่จัดเก็บมูลฝอยลดลง ร้อยละ ๑๐ ต่อปี	๑. รายงานการร้องเรียนของประชาชนในแต่ละพื้นที่จัดเก็บมูลฝอย
๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจดทะเบียนมูลฝอยไม่มีปัญหาขยะตกค้าง	๒. ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนในพื้นที่เขตลาดพร้าวมีความพึงพอใจในการจัดเก็บมูลฝอย	๒. ความพึงพอใจจากแบบสอบถาม
๓. เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน	๓. จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ ๑๐ ต่อปี	๓. รายงานการร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตลาดพร้าว จากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กทม.
๔. เพื่อให้พื้นที่เขตลาดพร้าวมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔. ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนในพื้นที่เขตลาดพร้าวมีความพึงพอใจ	๔. ความพึงพอใจจากแบบสอบถาม

สถิติเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่เพิ่มขึ้นทุกปี

สถิติเรื่องร้องเรียนขยะตกค้างจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕	จำนวน (ฉบับ)
ปีงบประมาณ ๒๕๕๘	๙๒
ปีงบประมาณ ๒๕๕๙	๑๖๘
ปีงบประมาณ ๒๕๖๐	ลดลง ๑๐ % =>๑๕๐

๙.๑ จัดทำแผนการจัดเก็บมูลฝอยของสำนักงานเขตลาดพร้าว ประกอบด้วย

๙.๑.๑ ดำเนินการตามแผนการจัดเก็บมูลฝอยครอบคลุมทั่วพื้นที่เขต

๙.๑.๒ การปรับปรุงเส้นทางการเดินรถเก็บขนมูลฝอย (Route Map)

สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของรถเก็บขนมูลฝอยแต่ละคันได้

๙.๑.๓ มีการดำเนินการสำรวจ ปรับปรุง การจัดวางอัตราค่าจ้างผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสม

๙.๒ การจัดระบบการจัดเก็บมูลฝอยดังกล่าวได้มีการดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙.๓ ผลที่ได้จากการบริหารงานด้านการเก็บขนมูลฝอย ทำให้

๙.๒.๑ ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนในพื้นที่เขตลาดพร้าวมีความพึงพอใจในการจัดเก็บมูลฝอย

๙.๒.๒ จำนวนข้อร้องเรียนลดลงร้อยละ ๑๐ ต่อปี เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวนเรื่องร้องเรียน ๙๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น เป็น ๑๖๙ เรื่อง) ข้อมูลจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ คาดว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงจากปี ๒๕๕๙ ไม่นเกิน ๑๕๐ เรื่อง

๙.๒.๓ สร้างความพึงพอใจโดยการทดสอบสอบถามให้กับประชาชนผู้รับบริการการเก็บขนมูลฝอย

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

เห็นควรให้ผู้บริหารมองถึงปัญหาระดับล่างด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะภายในสำนักงานเขต เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในกรุงเทพมหานคร และประชากรแฝงที่เข้ามาทำงานหรือศึกษาหรือท่องเที่ยว ทำให้ไม่สามารถควบคุมปริมาณขยะมูลฝอยได้ อีกทั้งมีการก่อสร้างที่พักอาศัย ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ เพิ่มขึ้นทุกปี

# การจัดทำแผนที่แสดงเส้นทางการให้บริการ การเก็บขนมูลฝอย (Route Map) ในพื้นที่เขตลาดพร้าว



นำเสนอโดย  
นางสิริรัตน์ น้อยบัว  
เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดชำนาญงาน  
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ  
สำนักงานเขตลาดพร้าว  
เลขที่ 59

## หลักการและเหตุผล

ปัญหา “ขยะ” เป็นปัญหาระดับต้น ๆ ของประเทศ จำเป็นจะต้องหาวิธีบริหารจัดการในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การรณรงค์ส่งเสริมการคัดแยกขยะ การนำขยะกลับไปใช้ประโยชน์ ฯ

การให้บริการการจัดเก็บขยะของกรุงเทพมหานครก็เป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ไขปัญหาขยะ

# วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การจัดเก็บขยะมีประสิทธิภาพ ไม่มีปัญหาขยะตกค้าง
2. เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน
3. เพื่อให้การเก็บขยะแต่ละพื้นที่ย่อย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ .
4. เพื่อให้พื้นที่เขตลาดพร้าวมีความสะอาด

# เป้าหมาย

จัดทำเส้นทางบริการ  
การจัดเก็บมูลฝอย (Route Map)  
ในพื้นที่เขตลาดพร้าว  
จำนวน 51 เส้นทาง

# การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน

## จุดแข็ง

1. งบประมาณเพียงพอ
2. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ
3. วัสดุ ครุภัณฑ์ เพียงพอ

## จุดอ่อน

1. การเบิกจ่ายงบฯ ล่าช้า
2. ขาดบุคลากรทดแทน
3. รับการจัดสรรไม่เหมาะสม  
กับพื้นที่

# การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก

## โอกาส

1. สภาพพื้นที่ง่ายต่อการจัดเก็บขยะ
2. ประชาชนมีการคัดแยกขยะ
3. ประชาชนเข้าใจการปฏิบัติงาน  
ของรถเก็บขนมูลฝอย

## อุปสรรค

1. การจราจรติดขัด
2. รถจอดกีดขวาง
3. การต่อเติมอาคารยื่นล้ำ
4. ประชาชนขาดจิตสำนึก

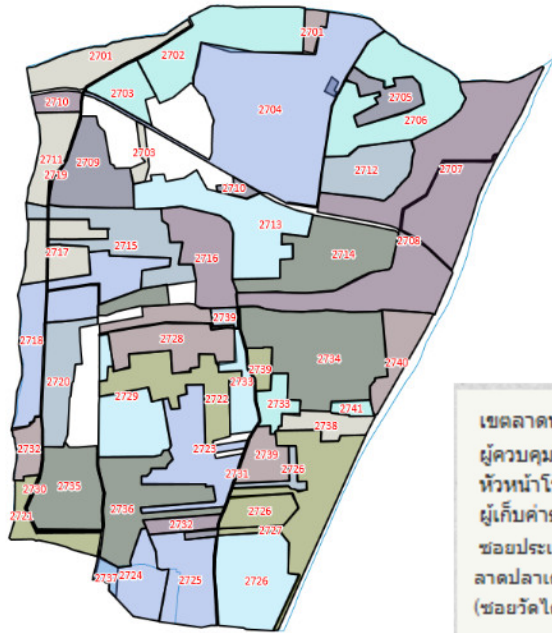
## กรอบแนวทางดำเนินการและผู้เกี่ยวข้อง

1. จัดทำคำสั่ง
2. สำรวจพื้นที่เพื่อจัดทำเส้นทางเดินรถใหม่
3. จัดทำแผนการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน
4. สำรวจวัสดุ อุปกรณ์
5. สำรวจอัตรากำลัง
6. จัดคนให้เหมาะสมกับงาน
7. มอบหมายงาน

## ตารางจำนวน/เส้นทางรถเก็บขนมูลฝอย

ประเภทรถ	จำนวน (คัน)	จำนวน เส้นทาง	จำนวนเส้นทาง
แบบอัด ขนาด 5 ตัน	12	24	24
แบบอัด ขนาด 2 ตัน	9	9	18
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย 8 ลบ.ม.	3	3	3
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย 3 ลบ.ม.	2	2	2
แบบภาชนะรองรับมูลฝอย 4 ลบ.ม.	2	2	2
แบบเปิดข้าง 2 ตัน	1	1	1
แบบคอมแพ็คเตอร์	1	1	1
รวม	30	42	51

# ตัวอย่างเส้นทางการเดินทางเก็บขนมูลฝอย



เขต เขตตลาดพร้าว  
 รหัสข้อมูล :836  
 ชื่อพื้นที่ :2701  
 รายละเอียดพื้นที่ :ซอยประเสริฐนุกิจ5และซอยแฉก,ประเสริฐนุกิจ7  
 :ซอยลาดปลาเค้า41ถึงซอยลาดปลาเค้า71  
 หมู่บ้านเพชรทอ(ซอยวัดไตรรัตนาราม)  
 ขนาดพื้นที่ :20 ไร่  
 ผู้รับผิดชอบ :นายศุภกฤต ภูสุวรรณ์ นายกิติโชติ นนตะบุตร นายสิงห์ทอง ศรีวิสัย



เขตตลาดพร้าว 2701  
 ผู้ควบคุม นายกิติโชติ นนตะบุตร  
 หัวหน้าโซน นายศุภกฤต ภูสุวรรณ์  
 ผู้เก็บค่าธรรมเนียม นายสิงห์ทอง ศรีวิสัย  
 ซอยประเสริฐนุกิจ5และซอยแฉก,ประเสริฐนุกิจ7 ซอย  
 ลาดปลาเค้า41ถึงซอยลาดปลาเค้า71 หมู่บ้านเพชรทอ  
 (ซอยวัดไตรรัตนาราม)

- เส้นทางที่ 1 - จันทร์,พุธ,ศุกร์,  
 อาทิตย์, 00:00-08:00 พื้นที่ย่อย  
 1067  
 1.รถอัด 2 คัน (4 ลบ.ม.) ทะเบียน 61  
 -8039 เลขข้าง 2780011 คนขับ  
 นายวิระ แสงสมทอง
- เส้นทางที่ 2 - อังคาร,พฤหัสบดี,  
 เสาร์, 00:00-08:00 พื้นที่ย่อย  
 1068  
 1.รถอัด 2 คัน (4 ลบ.ม.) ทะเบียน 61  
 -8039 เลขข้าง 2780011 คนขับ  
 นายวิระ แสงสมทอง

ขยะทั่วไป

## แนวทางการติดตามผลและประเมินผล

### เป้าหมาย

จัดทำแผนที่เส้นทางการ  
ให้บริการการจัดเก็บมูลฝอย (Route  
Map) ในพื้นที่เขตลาดพร้าว รวม 51  
เส้นทาง

### ตัวชี้วัด (ผลผลิต)

จัดทำแผนที่เส้นทาง รวม  
51 เส้นทาง แล้วเสร็จภายในปี 2560

## แนวทางการติดตามผลและประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- \*เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บขยะไม่มีปัญหาขยะตกค้าง
- \*ลดปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน
- \*ให้การเก็บขนมูลฝอยมีประสิทธิภาพ
- \*พื้นที่เขตลาดพร้าวสะอาด

### ตัวชี้วัด (ผลลัพธ์)

- \*ร้อยละ 90 ของประชาชนเกิดความพึงพอใจ
- \*ร้อยละ 10 ของจำนวนข้อร้องเรียนลดลง
- \*ร้อยละ 10 ของจำนวนข้อร้องเรียนพื้นที่ย่อยลดลง
- \*ร้อยละ 80 ของประชาชนพึงพอใจ