

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ
เทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ทวิวัฒน์ แดงแก้ว

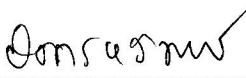
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
สิงหาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ทวีวัฒน์ แดงแก้ว ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

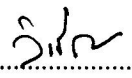
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคองค)

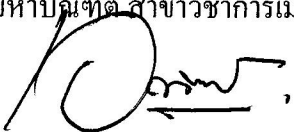
คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคองค)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีชร)
วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ. ร.ต.อ. ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน จึงทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้มีคุณภาพ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ พี่น้องและเพื่อน ๆ ที่คอยเป็นให้กำลังใจ และสนับสนุน ผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแด่บุพการี บुरพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

ทวีวัฒน์ แดงแก้ว

59910158: สาขาวิชา: การเมืองการปกครอง; ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ขยะมูลฝอย/ เทศบาล

ทิวทัศน์ แดงแก้ว: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี (THE PEOPLE SATISFACTION ON THE MANAGEMENT OF SOLID WASTE IN BAN SUAN MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการการควบคุมงานนิพนธ์: วิเชียร ดันศิริคงคล, ร.ด. , 66 หน้า. ปี พ.ศ. 2560

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และสถิติเชิงอนุมานทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ t-Test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่มและสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.75 มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.75 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.25 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 39.00 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.50 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้คือ ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.56$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.55$) ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.57$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.54$) ด้านความสะอาด ($\bar{x} = 4.05$, $SD = 0.54$) ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.56$) และด้านประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.03$, $SD = 0.53$) ตามลำดับ และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

59910158: MAJOR: POLITICS AND GOVERNMENT; M.Pol.Sc. (POLITICS AND GOVERNMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SOLID WASTE/ MUNICIPALITY

THAWEEWAT TANGKAEW: THE PEOPLE SATISFACTION ON THE MANAGEMENT OF SOLID WASTE IN BAN SUAN MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, CHONBURI PROVINCE. ADVISOR: VICHIEEN TANSIRIKONGKHON, Ph.D., 66 P. 2017

The purpose of this research was to study the satisfaction of the municipal solid waste collection, and to compare the satisfaction of solid waste collection at Ban Suan municipality. The sample of this research was 400 people in Ban Suan municipality, Muang district, Chonburi province. The instrument that used in this research was questionnaire. Data analysis was performed to using SPSS software program for basic statistical analysis. T-test statistics were used for the demographic characteristics of the two groups, and the F-test statistic for the demographic characteristics of the three groups was statistically significant at level 0.05.

The research found that 67.75% of them in the general information of respondents were female, 35.75% were people with aged between 30 – 39 years old, 37.25% had high school education or vocational education or equivalent, 39.00% were trader, and 28.50% had salary more than 20,001 baht per month. The satisfaction of people in the municipality of Ban Suan on the solid waste collection by Ban Suan municipality in Chonburi province was totally found in high level ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.55$). When considering each aspect, it was found that all aspects were at high level. The average score can be sorted as: Continuity ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.56$) Equivalence ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.55$) Availability of equipment and tools ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.57$) Fastness ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.54$) Comfort ($\bar{x} = 4.05$, $SD = 0.54$) Availability of staff (4.04, $SD = 0.56$) and Efficiency ($\bar{x} = 4.03$, $SD = 0.53$) respectively. After testing the hypothesis, Personal factors include: gender, age, education, occupation and monthly income of people in municipalities were satisfied with solid waste collection by Ban Suan municipality. There was no significant difference at level .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย.....	11
ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลเมืองบ้านสวน.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	33
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี.....	43
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน.....	51
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
สรุปผลการวิจัย.....	54
อภิปรายผล.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	61
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	66

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	40
2	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	40
3	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา.....	41
4	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	41
5	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	42
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความสะอาด.....	43
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็ว.....	44
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านประสิทธิภาพ.....	45
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค.....	46
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความต่อเนื่อง.....	47
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ.....	48
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่.....	49
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม.....	50
14	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	51
15	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะ มูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 52
17	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะ มูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 52
18	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะ มูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 53
19	สรุปการทดสอบสมมติฐาน..... 53

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 สัญลักษณ์เทศบาลเมืองบ้านสวน.....	25
2 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกวันนี้คนไทยกว่า 60 ล้านคน สามารถสร้างขยะได้มากถึง 14 ล้านตันต่อปี แต่ความสามารถ ในการจัดเก็บขยะกลับมีไม่ถึง 70 % ของขยะที่เกิดขึ้น จึงทำให้เกิดปริมาณมูลฝอยตกค้าง ซึ่งขยะมูลฝอย เป็นต้นเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม และมีผลต่อสุขภาพอนามัย มูลฝอยหรือของเสียกำลังมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกปี เพราะสาเหตุจากการเพิ่มของประชากร การขยายตัวทางเศรษฐกิจและทางอุตสาหกรรม

ปัญหาการจัดการและกำจัดขยะมูลฝอยเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งกำลังประสบอยู่ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการเก็บขนไม่หมด มูลฝอยตกค้าง วิธีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างไม่ ถูกต้อง หรือไม่มีที่ดินสำหรับการกำจัดขยะมูลฝอย ปัญหาเหล่านี้ เป็นปัญหาที่สะสมมานาน และมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ เช่น การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของปริมาณขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร และสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนมีการจับจ่ายใช้สอยสินค้ามากขึ้นและเพิ่มปริมาณการผลิตมูลฝอย ของจำกัดทางด้านงบประมาณและบุคลากรของท้องถิ่น ซึ่งไม่เพียงพอต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบเก็บขนและกำจัดขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ (มาลัย โห้ประเสริฐ, 2557)

จากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทุกแห่งประสบปัญหาที่มีปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและกำจัดสูงขึ้น ในปัจจุบันพื้นที่สำหรับการกำจัดขยะมูลฝอยนั้นหายากขึ้น เนื่องจากประชาชนต่อต้านการมีสถานที่ทิ้งขยะใกล้ชุมชนใกล้บ้านเรือนของตัวเอง และพื้นที่ฝังกลบที่ถูกหลักสุขาภิบาลที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นมีพื้นที่ที่จำกัด จึงต้องมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ขยะมูลฝอยหรือของเสียที่เกิดขึ้น ถูกกำจัดหรือทำลายได้หมดอย่างถูกวิธี เพื่อไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในด้านอื่น ๆ ตามมา การจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบจะต้องเริ่มตั้งแต่แหล่งกำเนิด ไปจนถึงการนำไปกำจัดทำลาย (มาลัย โห้ประเสริฐ, 2557)

ปัจจุบันจังหวัดชลบุรีมีปริมาณขยะมูลฝอยประมาณ 1,321.61 ตัน/วัน) ซึ่งท้องถิ่นส่วนใหญ่ดำเนินการกำจัดขยะมูลฝอยแบบไม่ถูกหลักสุขาภิบาล โดยใช้วิธีเทกองบนพื้นแล้วเผาหรือฝังกลบเป็นครั้งคราว มีเพียงท้องถิ่น 7 แห่ง ที่มีสถานที่ฝังกลบขยะมูลฝอยแบบถูกหลักสุขาภิบาล ได้แก่ เทศบาลเมืองแสนสุข เมืองพัทยา เทศบาลเมืองศรีราชา เทศบาลตำบลแหลมฉบัง เทศบาลเมืองบ้านบึง เทศบาลเมืองพนัสนิคม และศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยรวมจังหวัดชลบุรี/องค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งรับกำจัดขยะชุมชนจากเทศบาลรวม 8 แห่ง (สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13, 2548)

โดยพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนนับเป็นพื้นที่ที่ประสบปัญหาเรื่องปริมาณขยะมูลฝอยเช่นเดียวกับพื้นที่อื่น ๆ โดยพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านสวน มีเนื้อที่โดยประมาณ 19.5 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยครัวเรือน 29,483 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร 61,072 คน มีจำนวนประชากรแฝงประมาณ 50,000 คน ปริมาณขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลประมาณ 60 ตัน/วัน โดยเทศบาลเมืองบ้านสวน มีรถเก็บขยะ 18 คัน โดยการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวนจะนำขยะมูลฝอยไปกำจัดยังศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยรวมของ อบจ.ชลบุรี ซึ่งตั้งอยู่ที่บ้านหนองข่า หมู่ที่ 11 ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีเนื้อที่ประมาณ 150 ไร่ มีการกำจัดขยะมูลฝอยแบบครบวงจร โดยแยกขยะอินทรีย์ไปทำปุ๋ยหมัก และมีการหมักผลิตแก๊ส โดยขยะที่เหลือจะทำการฝังกลบอย่างถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล (เทศบาลเมืองบ้านสวน, 2561)

ความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้ทำวิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อที่จะได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ว่า มีความพึงพอใจอย่างไรต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
2. อายุของประชาชนในเขตเทศบาลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาของประชาชนในเขตเทศบาลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
4. อาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
5. รายได้ของประชาชนในเขตเทศบาลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเวลา
กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม
2. ขอบเขตด้านพื้นที่
เขตเทศบาลเมืองบ้านสวน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดการจัดการด้านขยะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านความสะอาด หมายถึง ประชาชนได้รับความสะอาดสบายจากการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน เช่น มีจุดทิ้งขยะเพียงพอ ขยะมีการนำไปทิ้งหรือกำจัดตลอด ไม่มีกลิ่นเหม็นรุนแรงตรงบริเวณทิ้งขยะ การติดต่อบริการด้านขยะมูลฝอย มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนได้รับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านสวนอย่างรวดเร็วและตรงเวลา

ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน มีการจัดการเก็บขยะมูลฝอยอย่างสะอาดเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านสวนมีความสามารถในการเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ

ด้านความเสมอภาค หมายถึง ประชาชนในชุมชนที่อยู่ภายใต้การดูแลของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี มีสิทธิได้รับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวนอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านสวนต้องให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเสมอ

ภาค ในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน โดยรอบเทศบาลเมืองบ้านสวน

ด้านความต่อเนื่อง หมายถึง การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน เจ้าหน้าที่ทำการเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา และเมื่อทางเทศบาลเมืองบ้านสวนจัดกิจกรรมหรือมีการดำเนินงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนจะมีการประกาศหรือแจ้งข่าวสารให้ประชาชนในพื้นที่ทราบล่วงหน้าเสมอ

ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ หมายถึง การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ อย่างเพียงพอต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนทั้งหมดที่อยู่ภายใต้การดูแลของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี

ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดเก็บขยะมูลฝอย รวมไปถึงเจ้าหน้าที่เก็บขยะมีเพียงพอต่อปริมาณขยะในชุมชน และมีความรู้ความสามารถเพียงพอ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย
3. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลเมืองบ้านสวน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคตินามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ การที่จะทราบได้ว่า บุคคลใด ๆ จะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น เป็นการยากหากจะชี้วัดโดยตรง หากแต่สามารถทำการชี้วัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดที่ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงด้วย จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจดังกล่าวได้ ความหมายของความพึงพอใจนั้น ได้มีผู้กล่าวถึงไว้หลายความหมาย ดังนี้

มิลเลท (Milet, 1954 อ้างถึงใน ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์, 2554) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ให้พิจารณา 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค (Equitable service) แก่ผู้ใช้บริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Time service) ตามลักษณะของความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอ (Emple service) แก่ความต้องการของผู้รับบริการ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอโดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและด้านคุณภาพ ให้เจริญก้าวหน้า (Progressive service) ตามลักษณะการให้บริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์ (2554) กล่าวเสริมว่า ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ความมีประสิทธิภาพ ความเป็นกันเอง ความเอาใจใส่ในความต้องการ และได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้ เป็นต้น

วรูม (Vroom, 1970) ได้กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ฟ้ามูย สุกันสีล (2548) กล่าวว่า ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีก รูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ แต่ถ้าหากเมื่อใดสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสิ่งสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ กลายเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจแทน

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะการณั้แสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการ บริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที้คาดหวัง เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที้ มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที้เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที้เป็นความพึงพอใจทาให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที้ทำงาน มีขวัญ กำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อ ความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

นอกจากนี้ มีนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในบริการเป็น ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที้เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที้ผู้รับบริการเข้าไป ใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของ ผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที้แตกต่างกัน ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นบนสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ (สร้อย ไชยเดช, 2560)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที้ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที้ได้รับการ ตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที้ยังไม่ได้รับการ ตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญใน เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่ง ลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการทางด้าน ร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที้อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค (ปัจจัย 4) ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ที้ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กร ทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety needs) ถ้าหาก ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ที้จะมีความต้องการในขั้น ต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้าน ความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที้เกิด

ขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongingness needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น อีกทั้งมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งสำคัญในองค์กร ฯลฯ

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้ ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ไซมอน (Simon, 1960) กล่าวว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจาก

ผลผลิตลบลด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องผนวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2555)

อัลเดอร์เฟอ (Alderfer, 1972 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539) ได้อธิบายขยายความทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามของการถดถอย-ความดิ่งเครียด (Frustration-regression principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความดิ่งเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG Theory) ระลึกว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการ ขึ้นกับว่า เขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการด้านการบริการจะต้องทำ ความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน

อนек สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็น

ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และคาดหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ คือความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้การกระทำให้เกิดการยอมรับและได้รับการตอบสนองที่ดีส่งผลให้เกิดความสุขความสบายใจซึ่งมีผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดง ให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดง ให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผล

เสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดความพึงพอใจของ มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์, 2554) ซึ่งได้อธิบายถึงหลักการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของภาครัฐ โดยให้พิจารณาความสามารถในการบริการ 5 องค์ประกอบ คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรม
2. ความสามารถในการบริการอย่างรวดเร็วตรงเวลา
3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอ
4. ความสามารถในการบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่ดีขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจง่ายขึ้น และทำให้บริบทของการวัดความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวนเกิดความชัดเจนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงดัดแปลงแนวคิดความพึงพอใจของมิลเลท ออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ โดยด้านความเสมอภาค ดัดแปลงมาจากความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรม ด้านความรวดเร็ว ดัดแปลงมาจากความสามารถในการบริการอย่างรวดเร็วตรงเวลา ด้านความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ดัดแปลงมาจากความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอ ด้านความสะดวก และด้านความต่อเนื่อง ดัดแปลงมาจากความสามารถในการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านประสิทธิภาพ ดัดแปลงมาจากความสามารถในการพัฒนาการบริการที่ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย

“ขยะ” หมายถึง หยากเชื้อ มูลฝอย ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข (2535) “มูลฝอย” หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร กากพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ถ้ำ มูล สัตว์หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนนตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น “พระราชบัญญัติการสาธารณสุข” (พ.ศ. 2535) หมวด 3 การกำจัดสิ่งปฏิกูล และมูลฝอย มาตรา 18 การกำจัดสิ่งปฏิกูล และมูลฝอยในเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็น อำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น ในกรณีที่มีเหตุอันสมควร ราชการส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้บุคคลใดดำเนินการ ตามวรรคหนึ่งแทน ภายใต้การควบคุมดูแลของราชการส่วนท้องถิ่นหรืออาจอนุญาตให้บุคคลใดเป็นผู้ดำเนินการกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามมาตรา 19 ก็ได้ (วันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์, 2550)

มาตรา 19 ห้ามมิให้ผู้ใดดำเนินการรับทำการเก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือ มูลฝอย โดยทำเป็นธุรกิจหรือโดยได้รับประโยชน์ตอบแทนด้วยการคิดค่าบริการ เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

มาตรา 20 เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาดและการจัดระเบียบในการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย ให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อกำหนดของท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

(1) ห้ามการถ่ายเท ทิ้ง หรือทำให้มีขึ้นในที่หรือทางสาธารณะซึ่งสิ่งปฏิกูล หรือ มูลฝอย นอกจากในที่ที่ราชการส่วนท้องถิ่น

(2) กำหนดให้มีที่รองรับสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามที่หรือทางสาธารณะและ สถานที่ เอกชน

(3) กำหนดวิธีการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยหรือให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่ใด ๆ ปฏิบัติให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะตามสภาพหรือลักษณะการใช้ อาคารหรือสถานที่นั้น ๆ

(4) กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของราชการส่วน ท้องถิ่นในการเก็บและขน สิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยไม่เกินอัตราตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(5) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเก็บ ขน และกำจัด สิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตตามมาตรา 19 ปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดอัตราค่าบริการ ขึ้นสูงตาม ลักษณะการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตตามมาตรา 19 จะพึงเรียกเก็บได้

(6) กำหนดการอื่นใดที่จำเป็นเพื่อให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะตามพระราชบัญญัติ การเกิดมูลฝอย (ปราชญ์ เงินดี, 2552)

การจัดการมูลฝอยมีความจำเป็นต้องทราบถึงการเกิดมูลฝอย ว่าเกิดขึ้นจาก แหล่งใดบ้าง มีปริมาณและองค์ประกอบของมูลฝอยเป็นอย่างไร รวมถึงประเภทของมูลฝอยเป็นอย่างไรเพื่อที่จะ ทำให้การจัดการมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมถูกวิธีและเกิด ประสิทธิภาพไม่ก่อให้เกิด ปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งอันจะมีผลต่อสุขภาพอนามัยได้ในที่สุด

แหล่งกำเนิดมูลฝอย (ปราชญ์ เงินดี, 2552)

แหล่งกำเนิดของมูลฝอยมักจะแบ่งตามการใช้ประโยชน์ของที่ดินได้ดังนี้คือ มูลฝอยจากที่พักอาศัย (Residential waste) เป็นมูลฝอยที่เกิดจากกิจกรรมการดำรงชีพของคน ที่อาศัยอยู่ในบ้านพักอาศัยหรืออาคารชุดหรืออพาทเมนท์ ได้แก่ เศษอาหารจากการ เตรียมอาหารหรือ จากการเหลือใช้ เศษกระดาษ เศษพืชผัก ถุงพลาสติก ขวดพลาสติก ไข่ม้วน ภาชนะหรือ อุปกรณ์ที่ชำรุดหรือเสื่อมคุณภาพ เฟอร์นิเจอร์เก่าที่ชำรุด เศษแก้ว ฯลฯ

มูลฝอยจากธุรกิจการค้า (Commercial waste) หมายถึง มูลฝอยที่มาจากสถานที่ที่มี การประกอบกิจการค้าขายส่ง ขายปลีก หรือการบริการทางการค้าต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าจะเป็น กิจการ ค้าประเภทใด ได้แก่ อาคารสำนักงาน (Office building) ตลาด ร้านอาหาร ร้านขายของชำ ร้าน ขายผลิตภัณฑ์ทางเกษตร โรงแรม โรงมหรสพหรือ โกดังเก็บสินค้า ซึ่งมักจะมีภาชนะเก็บมูล ฝอย เป็นของตนเอง มูลฝอยที่เกิดขึ้นอาจมีเศษอาหาร เศษแก้ว พลาสติก เศษวัสดุสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ หรือ อาจมีของเสียอันตราย

มูลฝอยจากการเกษตร (Agricultural wastes) แหล่งมูลฝอยที่สำคัญมักมาจาก กิจกรรม การเพาะปลูกและการเลี้ยงสัตว์เพื่อเป็นอาหาร มูลฝอยจากแหล่งดังกล่าวมักประกอบด้วย มูลสัตว์ เศษหญ้า เศษพืชผัก ภาชนะบรรจุยาปราบศัตรูพืช เป็นต้น ในอดีตของเสียจากการเกษตร เหล่านี้ ส่วนใหญ่ (ยกเว้นภาชนะบรรจุยาปราบศัตรูพืช) มักนำมาถูกไถกลบลงบนพื้นที่ที่จะทำการ เพาะปลูก ซึ่งถือเป็นการหมุนเวียนเอาของเสียที่เกิดขึ้นนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี แต่ใน ปัจจุบันนี้ได้มีการเร่งผลผลิตให้ได้ปริมาณมากขึ้นตามจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้นทำให้มีการ นำเอาปุ๋ยเคมีมาใช้แทน ทำให้ปริมาณของมูลฝอยจากการเกษตรเพิ่มปริมาณมากขึ้น

มูลฝอยจากการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreational wastes) มูลฝอยจากสถานที่ พักผ่อน หย่อนใจหรือสถานที่ท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นแหล่งธรรมชาติ ได้แก่ ชายหาดต่าง ๆ เขื่อน อ่างเก็บน้ำ ทะเลสาบ สระว่ายน้ำ เป็นต้น หรืออาจจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งศิลปกรรม ได้แก่ โบราณสถานต่าง ๆ เช่น พิพิธภัณฑสถาน วัดวาอาราม ฯลฯ กิจกรรมในการพักผ่อนมักต้องมีการ รับประทานอาหาร การรับประทานอาหารเครื่องดื่มของว่างต่าง ๆ ทำให้เกิดมูลฝอย ในประเทศ สหรัฐอเมริกาพบว่า มูลฝอยที่เกิดจากการตั้งแคมป์จะเกิดประมาณ 1 ปอนด์ต่อคนต่อวัน และชนิด ของมูลฝอยนั้นขึ้นอยู่กับผู้ที่ไปพักผ่อนหย่อนใจนั้น ส่วนใหญ่มูลฝอยที่เกิดจากการพักผ่อนหย่อนใจ จะเป็น เศษอาหาร เศษวัสดุบรรจุภัณฑ์ทั้งหลาย เช่น กล่องกระดาษหรือพลาสติก ถุงกระดาษหรือ พลาสติก กระป๋องโลหะต่าง ๆ ขวดแก้วหรือพลาสติก ฯลฯ

มูลฝอยจากโรงพยาบาล (Hospital waste) มูลฝอยจากโรงพยาบาลมักถูกจัดไว้ใน กลุ่ม ของมูลฝอยอันตราย เพราะอาจทำให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมได้หลายประการ เช่น อาจเป็น การแพร่กระจายเชื้อโรค ฯลฯ จึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่น่าจะพิจารณาจัดการแยกออก ต่างหากจากมูลฝอยที่มาจากแหล่งอื่น ๆ

มูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial wastes) มูลฝอยจากโรงงาน อุตสาหกรรมมี ความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับกระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมนั้นหรือประเภทของ อุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ได้แก่ พวกเศษอาหาร มูลฝอยแห้งต่าง ๆ เช่น เศษกระดาษ กระดาษแข็ง กล่องกระดาษ ฯลฯ ขี้เถ้า ของเสียอันตราย เป็นต้น

ชนิดหรือประเภทมูลฝอย (Type of solid wastes) (ปราณี เงินดี, 2552)

การแบ่งประเภทหรือชนิดของมูลฝอยได้มีการแบ่งไว้หลายอย่าง อาจแบ่งตาม แหล่งที่เกิดดังกล่าวในหรืออาจจะแบ่งตามลักษณะหรือองค์ประกอบที่สำคัญของมูลฝอย เช่น มูลฝอยแห้ง มูลฝอยเปียก และขี้เถ้า หรืออาจจะแบ่งตามแหล่งที่เกิดและลักษณะทางกายภาพของมูลฝอย ซึ่งแบ่งได้เป็น 12 ชนิดหรือประเภทดังนี้

1. มูลฝอยเปียกหรือมูลฝอยสด (Garbage) หมายถึง มูลฝอยที่มีความชื้นสูง เป็น มูลฝอยที่มีการย่อยสลายด้วยวิธีการทางชีวภาพได้ เช่น เศษอาหาร มูลสัตว์ เศษพืชผัก ฯลฯ แหล่งกำเนิดของมูลฝอยเปียกส่วนใหญ่ได้แก่ บ้านพักอาศัย ร้านอาหาร สถานที่ทำการต่าง ๆ (รวมถึงโรงพยาบาล) ร้านค้า ตลาด เป็นต้น

2. มูลฝอยแห้ง (Rubbish) หมายถึงมูลฝอยที่มีความชื้นต่ำซึ่งยังอาจแบ่งออกไปได้ อีกว่า มูลฝอยติดไฟได้ (Combustible solid waste) เช่น เศษกระดาษ ก่อกระดาษ เศษใบไม้ กิ่งไม้ ถูกระดาษ ฯลฯ และมูลฝอยที่ติดไฟไม่ได้ (Noncombustible solid waste) เช่น เศษแก้ว เศษโลหะ กระป๋องโลหะ ฯลฯ มูลฝอยแห้งนี้มีการย่อยสลายค่อนข้างช้า มีแหล่งกำเนิดมูลฝอยเช่นเดียวกับมูลฝอยเปียกและรวมถึงโรงงานอุตสาหกรรม

3. ขี้เถ้า (Ashes) หมายถึงสารตกค้างที่เกิดจากการสันดาปของเชื้อเพลิงต่าง ๆ โดยเฉพาะเชื้อเพลิงที่มีสถานะเป็นของแข็ง เช่น ไม้ ถ่านไม้ ถ่านหิน ฯลฯ มูลฝอยดังกล่าวนี้มีความ เขียวสูงคือไม่เกิดการย่อยสลายอีกต่อไป มีแหล่งกำเนิดมูลฝอยเช่นเดียวกับมูลฝอยแห้ง

4. มูลฝอยจากการกวาดถนน (Street refuse) หมายถึงมูลฝอยที่เกิดจากการกวาด ถนนหรือสถานที่สาธารณะต่าง ๆ เช่น เศษใบไม้ เศษหญ้า กิ่งไม้ ฟันละออง ฯลฯ

5. มูลฝอยขนาดใหญ่ (Bulky waste) หมายถึงมูลฝอยที่มีขนาดใหญ่ หรือมีชิ้นโต ส่วนใหญ่จะเป็นอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เสียหรือเสื่อมสภาพใช้การไม่ได้แล้วหรือไม่สามารถซ่อมแซมเพื่อใช้งานต่อไปได้อีกแล้ว เช่น พัดลม ตู้เย็น โทรทัศน์ เฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ

6. ซากรถยนต์หรือยานพาหนะต่าง ๆ (Abandoned vehicles) หมายถึงยานพาหนะ ต่าง ๆ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก เครื่องจักรกล เรือล้อเลื่อน ฯลฯ และชิ้นส่วนของยานพาหนะหรือเครื่องจักรกล ที่เสียหรือเสื่อมสภาพไม่สามารถซ่อมแซมเพื่อใช้งานได้อีกต่อไปแล้ว มักจะถูกนำไปจอดทิ้งในที่สาธารณะหรือสถานที่ทำการต่าง ๆ ได้มีการศึกษาน้ำหนักของรถยนต์ที่หนักประมาณ 3,574 ปอนด์ ประกอบด้วยเหล็กกล้า 2,531 ปอนด์ เหล็กหล่อ 511 ปอนด์ ทองแดง 31 ปอนด์ สังกะสี 54 ปอนด์ อลูมิเนียม 50 ปอนด์ ตะกั่ว 20 ปอนด์ ยาง 145 ปอนด์ แก้ว 87 ปอนด์ สารอื่น ๆ ที่ติดไฟได้ 127 ปอนด์ สารอื่น ๆ ที่ไม่ติดไฟ 15 ปอนด์

7. มูลฝอยสิ่งก่อสร้างและรื้อถอน (Construction and demolition wastes) หมายถึงมูลฝอยที่เกิดจากการก่อสร้างและรื้อถอน อาคารสำนักงาน โรงเรียน โรงงานอุตสาหกรรม ถนนหนทาง หรือเขื่อน มูลฝอยที่เกิดขึ้นมักเป็นพวก เศษไม้ เศษหินกรวดหรือทราย เศษกระดาษ เศษกระเบื้อง เศษอิฐ เศษปูน เศษคอนกรีต ลวดสายไฟ เครื่องไฟฟ้าต่าง ๆ เศษแก้ว เศษภาชนะบรรจุ สิ่งของต่าง ๆ ฯลฯ

8. มูลฝอยอุตสาหกรรม (Industrial solid wastes) หมายถึงมูลฝอยที่เกิดจากการ ประกอบอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งปริมาณ และองค์ประกอบของมูลฝอยจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของการประกอบอุตสาหกรรม

9. มูลฝอยเกษตรกรรมและสัตว์เลี้ยง (Animal and agricultural wastes) หมายถึง มูลฝอยที่เกิดจากการกิจกรรมทางการเกษตร ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน การประมง การป่าไม้ หรือ การเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น มูลฝอยที่เกิดจากเกษตรกรรมส่วนใหญ่ได้แก่ มูลสัตว์ เศษหญ้า ใบไม้ กิ่งไม้ เศษอาหารสัตว์ ซากภาชนะบรรจุสารปราบศัตรูพืชหรือปุ๋ยหรือฮอร์โมน สารตกค้างของสารปราบศัตรูพืช หรือปุ๋ยหรือฮอร์โมน เป็นต้น

10. มูลฝอยจากการบำบัดน้ำเสีย (Sewage treatment residues) หมายถึงส่วนที่ เหลือหรือเศษตกค้างจากการบำบัดน้ำเสียด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น มูลฝอยจากที่ติดอยู่บนตะแกรงก่อน นำน้ำเสียเข้าสู่ระบบบำบัด กากตะกอนจากถังตกตะกอน เศษกรวดทรายหรือโลหะจากรางคกกรวด ทราย ฯลฯ มูลฝอยเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นมูลฝอยที่มีความชื้นสูง โดยเฉพาะกากตะกอนจากถัง ตกตะกอน

11. ซากสัตว์ (Dead animals) มูลฝอยที่เป็นซากสัตว์หมายถึง ซากสัตว์ที่ตายด้วย สาเหตุต่าง ๆ อาจตายโดยธรรมชาติหรือตายโดยเจ็บป่วยเป็น โรคหรือตายด้วยอุบัติเหตุต่าง ๆ ซึ่งอาจ ถูกปล่อยทิ้งไว้ตามถนนหนทางหรือที่สาธารณะหรือในฟาร์มหรือในอาคารที่พักอาศัย เป็นมูลฝอย ที่เน่าสลายได้ง่ายและรวดเร็วเมื่อเน่าสลายแล้วจะส่งกลิ่นเหม็นเป็นที่น่ารังเกียจและยังอยู่ในสภาพที่ไม่น่าดู จึงจำเป็นต้องรีบเก็บรวบรวมและนำไปกำจัดในทันทีทันใด

12. มูลฝอยพิเศษ (Special wastes) มูลฝอยพิเศษ หมายถึง มูลฝอยที่จะต้องมีการ จัดการเป็นพิเศษเพราะมีเช่นนั้นจะก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์หรือสิ่งมีชีวิต อื่น ๆ รวมถึงมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม บางครั้งอาจถูกจัดไว้เป็นมูลฝอยอันตราย (Hazardous waste) ได้แก่ มูลฝอยที่ระเบิดได้ มูลฝอยไวไฟ มูลฝอยเป็นพิษ มูลฝอยติดเชื้อ มูลฝอยกัมมันตรังสี มูลฝอยที่มีฤทธิ์ในการ กัดกร่อน เป็นต้น แหล่งกำเนิดของมูลฝอยพิเศษ อาจมาจากที่พักอาศัย โรงงาน อุตสาหกรรม โรงพยาบาล สถานที่ทำการต่าง ๆ

ปริมาณของมูลฝอย (ปราณี เงินดี, 2552)

ในการหาปริมาณของมูลฝอยนั้นมักนิยามหาในรูปของมูลฝอย ที่เกิดขึ้นหรือเก็บ รวบรวม ได้ต่อคนต่อวัน โดยมีหน่วยที่ใช้ในการหาปริมาณมูลฝอยเป็นน้ำหนักหรือปริมาตรแต่นิยม ใช้เป็น หน่วยน้ำหนักมากกว่าหน่วยปริมาตร เพราะหน่วยเป็นน้ำหนักนี้สามารถวัดออกมาได้ด้วย การชั่ง โดยตรงได้ค่าที่แน่นอน ส่วนในการวัดเป็นปริมาตรนั้นจะต้องคำนึงถึงความอัดแน่น (Compaction) หรือความหนาแน่น (Density) ของมูลฝอย โดยต้องมีค่าระดับของความอัดแน่น (Degree of compaction) นำมาพิจารณาหาปริมาณมูลฝอยควบคู่กัน ไปเพราะมูลฝอยแต่ละแห่งมี ระดับการอัด แน่นที่แตกต่างกันซึ่งอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการปริมาณมูลฝอยได้

อัตราการเกิดมูลฝอยในแต่ละชุมชนหรือแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันในการ หาอัตราการเกิดมูลฝอยจึงเป็นหน้าที่ที่แต่ละท้องถิ่นจะเป็นผู้ทำการสำรวจหรือทำการศึกษาค้นหา ข้อมูลใน ท้องถิ่นของตนเอง นอกจากนี้ปริมาณและองค์ประกอบของมูลฝอยยังมีความเกี่ยวข้องกับ ปัจจัย ต่าง ๆ อีกหลายประการ เช่น ฤดูกาล อุณหภูมิ ระดับการศึกษาหรือสถานะทางเศรษฐกิจของ ประชาชนในท้องถิ่น ฯลฯ อัตราการเกิดมูลฝอยที่ได้ทำการศึกษาแสดงในรายงานต่าง ๆ นั้นมัก ไม่ใช่ เป็นอัตราการเกิดมูลฝอยที่แท้จริง (Not true rate) ส่วนใหญ่จะเป็นอัตราการเก็บมูลฝอย (Collection rate) หน่วยที่ใช้ในการหาอัตราการเกิดมูลฝอยนั้นมักขึ้นอยู่กับประเภทของแหล่งกำเนิด มูลฝอย อัตราการ เกิดมูลฝอยจากแหล่งที่พักอาศัยมักใช้หน่วยเป็นปอนด์หรือกิโลกรัมต่อคนต่อวัน อัตราการเกิดมูล ฝอยจากแหล่งประกอบธุรกิจการค้าอาจจะใช้หน่วยแบบเดียวกับแหล่งที่พักอาศัย หรืออาจจะคิดเป็นปอนด์หรือกิโลกรัมต่อจำนวนลูกค้าหรือต่อรายได้เป็นดอลลาร์หรือเป็นเงินบาท ต่อวัน อัตราการ เกิดมูลฝอยจากแหล่งเกษตรกรรมอาจแสดงหน่วยเป็น ปอนด์หรือกิโลกรัมของมูล สัตว์ต่อน้ำหนัก ของวัวควายต่อวัน หรือน้ำหนักของมูลฝอยต่อน้ำหนักของผลิตภัณฑ์ที่ได้จาก การเกษตรและอัตราการ เกิดมูลฝอยจากแหล่งอุตสาหกรรมอาจแสดงเป็นหน่วยของน้ำหนักของมูล ฝอยที่เกิดขึ้นต่อหน่วย ของการผลิตหรือต่อหน่วยน้ำหนักของผลิตภัณฑ์ที่ได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดมูลฝอย (ปราณี เงินดี, 2552)

ข้อมูลการเกิดมูลฝอยแต่ละแห่งไม่อาจจะใช้เป็นตัวแทนกันได้จำเป็นต้องให้แต่ละ ท้องถิ่นหรือแต่ละชุมชนดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์หาข้อมูลของการเกิดมูลฝอยในท้องถิ่นของ ตนเอง ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยต่อการเกิดมูลฝอยหลายประการ ได้แก่ ลักษณะของภูมิประเทศของแต่ละ ท้องถิ่น ฤดูกาล ลักษณะอุปนิสัยของประชาชนในท้องถิ่น สถานการณ์ดำรงชีพของประชาชนการ บริการรวบรวมมูลฝอยของรัฐหรือองค์กรท้องถิ่นและกฎหมายที่ใช้บังคับ

ลักษณะภูมิประเทศของท้องถิ่น (Geographic location) (ปราณี เงินดี, 2552)

มีความสำคัญต่อการเกิดมูลฝอยเป็นอย่างมากที่เดียวเพราะมีส่วนสำคัญต่อการ ประกอบ อาชีพหลักของประชาชนในท้องถิ่นนั้นและทำให้มีผลแตกต่างของการเกิดมูลฝอยทั้งใน ด้าน

ปริมาณและองค์ประกอบ เช่นในท้องถิ่นที่มีพื้นที่ราบลุ่มซึ่งน้ำท่วมเหมาะสมต่อการเพาะปลูก พืชข้าว องค์ประกอบของมูลฝอยจึงอาจเป็นพวกเศษหญ้า หรือฟางข้าว ในปริมาณที่มากกว่ามูลฝอยชนิดอื่น ๆ

ฤดูกาล ของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน เช่นในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มี 3 ฤดูกาล แถบยุโรปมี 4 ฤดูกาล ในฤดูกาลต่าง ๆ ก็มีความผันแปรในเรื่องของภูมิอากาศซึ่งมีผลต่อการประกอบอาชีพของประชาชนและทำให้มีผลต่อการเกิดมูลฝอยในช่วงฤดูกาลที่แตกต่างกันออกไปด้วย เช่นในฤดูกาลที่มีการผลิตผล ไม้ ออกมามากในช่วงเดือนเมษายน-เดือนพฤษภาคมของประเทศไทยทำให้มีมูลฝอยที่เป็นพวกเศษอาหาร เปลือกผลไม้ เมล็ดของผลไม้ต่าง ๆ เช่น เปลือกทุเรียน เปลือกเงาะ เปลือกมังคุด เป็นต้น หรือ ในช่วงฤดูร้อนดังกล่าวประชาชนนิยมไปท่องเที่ยวพักผ่อนตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ทำให้ปริมาณมูลฝอยในสถานท่องเที่ยวมีมาก

ลักษณะอุปนิสัยของประชาชนในท้องถิ่น (Characteristic of population) ลักษณะ นิสัยของประชาชนในท้องถิ่นถ้ามีความรักความสะอาดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยก็มักจะมีการ เก็บรวบรวมมูลฝอยให้เป็นที่เป็นทางไม่ทิ้งเกลื่อนกลาดซึ่งอาจทำให้ปริมาณมูลฝอยมีมากขึ้น แต่ถ้า มีความรู้จำกัด ทัศนคติรวมถึงถ้าได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้จักแยกประเภทของมูลฝอยเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์จะทำให้ปริมาณของมูลฝอยลดน้อยลง ตัวอย่างเช่น การนำกระดาษหนังสือพิมพ์เก่ามาพับถุงกระดาษก่อนจะนำไปขาย หรือการนำขวดแก้วที่ใช้แล้วมาล้างให้สะอาดเพื่อบรรจุน้ำดื่มไว้ใช้ภายในบ้านเหล่านี้ เป็นต้น ซึ่งลักษณะอุปนิสัยดังกล่าวนี้จะทำให้ปริมาณของมูลฝอยน้อยลงและองค์ประกอบของมูลฝอยก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

สถานการณ์ดำรงชีพของประชาชน (Standard living) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเกิด มูลฝอยทั้งในด้านปริมาณและองค์ประกอบ เนื่องจากถ้ากลุ่มประชาชนที่มีกำลังทรัพย์มากพอที่จะจับจ่ายซื้อสิ่งของได้มากก็ย่อมเป็นผลทำให้ปริมาณมูลฝอยมาก องค์ประกอบของมูลฝอยที่มีความแตกต่างกันได้มากมาย อาจทั้งมูลฝอยที่เป็นชิ้นใหญ่ เช่น เฟอร์นิเจอร์ เครื่องเสียง อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ในบางชุมชนที่มีรายได้ต่ำอาจนำกลับไปซ่อมแซมแล้วนำมาใช้ประโยชน์ได้

ความถี่ของการบริการเก็บรวบรวมมูลฝอย (Frequency of collection) ความถี่ของ การบริการเก็บรวบรวมมูลฝอยมากหรือน้อยได้อย่างมากทีเดียว เพราะถ้าหากมีการบริการเก็บมูล ฝอยถี่ก็ย่อมทำให้ปริมาณมูลฝอยมากเพราะภาชนะเก็บกักมีที่เหลือน้อยพอที่จะให้ทั้งมูลฝอยได้โดยไม่ต้องกลัวล้นภาชนะ แต่ถ้ามีการบริการเก็บรวบรวมมูลฝอยไม่บ่อยทำให้มีปริมาณมูลฝอยที่เก็บรวบรวมไว้ในบ้านตักค้างอยู่มากทำให้มีความพยายามที่จะนำมูลฝอยที่เกิดขึ้นซึ่งไม่มีที่เก็บกักพอเพียงกลับไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ เช่น การนำเศษอาหารไปเลี้ยงสัตว์เลี้ยง การกำจัดเศษใบไม้

ใบหญ้าด้วยการเผากลางแจ้ง ฯลฯ ทำให้ปริมาณมูลฝอยน้อยลง

กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ (Legislation) กฎหมายหรือกฎระเบียบที่รัฐหรือ องค์กรท้องถิ่นกำหนดขึ้นเพื่อบังคับใช้กับชุมชนในเรื่องการจัดการมูลฝอยมีบทบาทสำคัญต่อ ปริมาณและองค์ประกอบของมูลฝอยตัวอย่างเช่น ถ้ามีการออกกฎหมายข้อบังคับไม่ให้มีการใช้โฟมใน การบรรจุอาหารก็จะไม่ทำให้มูลฝอยมีโฟมอยู่มากมายดังเช่นทุกวันนี้ หรือการออกกฎหมายไม่ให้ ประชาชนทิ้งมูลฝอยในที่สาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแหล่งน้ำสาธารณะก็จะทำให้มูลฝอยที่เก็บ รวบรวมได้มีปริมาณมากขึ้น

ผลกระทบของมูลฝอยต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม (ปราณี เงินดี, 2552)

จากการเพิ่มจำนวนของประชากรและความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและ เศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยล้นบ้านหรือล้นเมือง และสร้างปัญหาในการจัดการมูลฝอย ให้ เกิดประสิทธิภาพจนเป็นที่พอใจของทั้งองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดการและ ประชาชนผู้เป็นต้นเหตุแห่งการเกิดมูลฝอย จากการคาดการณ์การเกิดมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ซึ่งคาดว่าในปี พ.ศ. 2573 ถ้าหากไม่มีมาตรการควบคุมการเกิดมูลฝอยให้เหมาะสมเพียงพอแล้วอาจ มีมูลฝอยเกิดขึ้นวันละประมาณ 40,000 ตันทั้งที่ในปีดังกล่าวกรุงเทพมหานครมีขีดความสามารถใน การทำลายมูลฝอยได้เพียงวันละประมาณ 20,000 ตัน ถ้าหากการจัดการมูลฝอยไม่เหมาะสมแล้ว ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน เกิดปัญหา ภาวะมลพิษสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอย

จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ และพลประสิทธิ์ ฤทธิรักษา (2539 อ้างถึงใน ปราณี เงินดี, 2552) กล่าวถึงปริมาณ และองค์ประกอบของขยะมูลฝอยจะมีความแตกต่างกันในสถานที่ที่ต่างกัน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ ปริมาณ และองค์ประกอบของขยะมูลฝอย มีดังนี้

1. ความพยายามในการลดการเกิดขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด การลดปริมาณขยะ มูล ฝอยสามารถทำได้โดยการออกแบบวิธีการผลิตสินค้าที่ใช้วัตถุดิบน้อยที่สุด และใช้สารที่เป็นพิษ น้อยที่สุด มีอายุการใช้งานที่นานขึ้น และใช้บรรจุภัณฑ์ที่น้อยลง ตัวอย่างเช่น การผลิตถ่าน แบตเตอรี่ที่ไม่ใช้สารเคมี ตะกั่วและมีอายุการใช้งานได้นานขึ้น เช่น ถ่านอัลคาไลน์ หรือการผลิต ผงซักฟอกที่มีความเข้มข้นกว่าเดิม ทำให้สามารถลดขนาดบรรจุลงได้เป็นเท่าตัว ซึ่งเป็นการลดขยะ ที่จะเกิดจากบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น

2. การหมุนเวียนกลับมาใช้ประโยชน์ (Recycling) ชุมชนที่มีโครงการนำขยะ หมุนเวียน กลับมาใช้ประโยชน์ย่อมจะมีผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอยที่เก็บ รวบรวมและ ต้องกำจัด ถ้าชุมชนมีการแยกขวดพลาสติก ขวดแก้ว กระดาษและโลหะ เพื่อให้ผู้รับ ซื้อของเก่าไป

ส่งให้โรงงานนำกลับไปผลิตไปใหม่ จะทำให้ปริมาณขยะมูลฝอยที่เจ้าหน้าที่เก็บขน ไปกำจัด
น้อยลง

3. ทักษะคติของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ทักษะคติและความตระหนัก
ของประชาชนต่อปัญหาขยะมูลฝอยและการปรับเปลี่ยนอุปนิสัยการบริโภคเพื่ออนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะมูลฝอยมีผลอย่างสำคัญต่อการลด
ปริมาณ ขยะ ตัวอย่างเช่น การเลือกใช้ภาชนะรับประทานอาหารและน้ำดื่มที่ใช้ซ้ำได้แทนการใช้
ภาชนะ ประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เติมใหม่ได้เมื่อใช้หมด (Refill) จะช่วยลด
ขยะบรรจุภัณฑ์บางประเภทให้น้อยลง เป็นต้น การเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชน
เป็นสิ่งที่ทำ ได้ไม่ถ่วงน้ำหนัก ต้องใช้เวลาและต้องมีการรณรงค์ให้ความรู้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

4. กฎหมายและระเบียบข้อบังคับกฎหมาย มีผลกระทบโดยตรงกับปริมาณและ
องค์ประกอบของขยะมูลฝอย ในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการออกกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้เกิดการลด
ปริมาณขยะบางประเภท เช่น กฎหมายบังคับให้ผู้ผลิตเครื่องใช้บรรจุขวด หรือกระป๋องอลูมิเนียม
และขวดเปล่าคืนจากผู้บริโภคแล้วนำไปผลิตใหม่ เป็นต้น

5. ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ภูมิอากาศ และฤดูกาล ความแตกต่างทางภูมิประเทศและ
ภูมิอากาศมีผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะ เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งก่อให้เกิดความแตกต่าง
ของการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต เช่น การเปลี่ยนแปลงของฤดูกาลมีผลให้ปริมาณและ
องค์ประกอบของขยะเปลี่ยนแปลงด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกสิกรรม เช่น ในประเทศเขตร้อน
ร้อนจะมีปริมาณเศษผลไม้มากในฤดูกาลที่ผลไม้ ออกสู่ตลาด

6. การพัฒนาอุตสาหกรรม และเทคโนโลยี ทำให้มีการผลิตพลาสติกชนิดต่าง ๆ ซึ่งถูก
นำมาใช้เป็นส่วนประกอบของสินค้า และบรรจุภัณฑ์ชนิดต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บรรจุภัณฑ์
พลาสติกในอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร ทำให้ขยะจากบ้านเรือนมีพลาสติกเพิ่มมากขึ้น
ขณะเดียวกันปริมาณขยะเศษอาหารน้อยลง เพราะวัตถุดิบทำอาหารส่วนที่ใช้ไม่ได้ถูกคัดออกแล้ว
ในกระบวนการผลิตอาหารแปรรูป

7. การพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม ทางเศรษฐกิจและสังคมของประชากรใน ชุมชน
เป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดลักษณะการอุปโภคบริโภค และกิจกรรมในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่ง
ส่งผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปพบว่าประชากรที่มีระดับ
การครองชีพสูงจะทำให้มีขยะมูลฝอยมากกว่าประชากรที่มีระดับการครองชีพต่ำ

8. ประเภทของการใช้ที่ดินและความหนาแน่นของชุมชน การใช้ที่ดินต่างกัน เช่น เขตที่
อยู่อาศัย เขตอุตสาหกรรม เขตกสิกรรม หรือเขตพาณิชย์กรรม จะก่อให้เกิดขยะมูลฝอยที่
แตกต่างกัน นอกจากนี้ ความหนาแน่นของการใช้ที่ดิน และจำนวนประชากรมีผลโดยตรงต่อ ปริมาณขยะ

มูลฝอยที่เกิดขึ้น ชุมชนที่หนาแน่นมากก็ย่อมจะมีปริมาณขยะมูลฝอยมากกว่าชุมชนที่มี ประชากรเบาบาง

9. การบริการเก็บขยะมูลฝอย หากมีความถี่ในการให้บริการเก็บขนขยะมากจะทำให้ปริมาณขยะที่เก็บได้มากกว่าการเก็บขนที่มีความถี่น้อยกว่า นอกจากนี้การคิดค่าบริการเก็บขน ก็มีผล ต่อปริมาณและประเภทของขยะที่ประชาชนจะทิ้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความถูกต้องหรือแพงของอัตราค่าบริการ และระบบการคิดค่าบริการแบบคงที่หรือแปรเปลี่ยนไปตามปริมาณและชนิดของขยะ

การจัดเก็บมูลขยะฝอย

พวงรัตน์ ขจิตวิษยานุกูล (2548 อ้างถึงใน ปราณี เงินดี, 2552) กล่าวถึง สถานที่ตั้งของภาชนะรองรับขยะมูลฝอยว่าควรมีลักษณะดังนี้

1. อยู่ห่างจากแหล่งที่เก็บวัตถุไวไฟ
2. อยู่ในที่ที่มีน้ำท่วมขังหรือน้ำท่วมถึง หรือใกล้แหล่งน้ำผิวดิน ซึ่งทำให้เกิดการปนเปื้อนต่อแหล่งน้ำได้ในกรณีที่ภาชนะรองรับขยะมูลฝอยรั่วหรือล้น รวมทั้งกรณีที่มีขยะมูลฝอยมากกว่าภาชนะรองรับขยะมูลฝอย ซึ่งมีขยะกองอยู่ด้านข้าง
3. อยู่ในบริเวณที่ระบายอากาศได้สะดวก
4. อยู่ในบริเวณที่ไม่กีดขวางทางเดินหรือการสัญจร
5. อยู่ในบริเวณที่ถ่ายเทขยะมูลฝอยได้สะดวก รถเก็บขยะมูลฝอยสามารถเข้ามาถ่ายเทขยะได้ง่าย

เกรียงศักดิ์ อุดมสิน โรจน์ (2537 อ้างถึงใน ปราณี เงินดี, 2552) อธิบายว่า การจัดเก็บมูลฝอย คือ กระบวนการจัดเก็บมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากแหล่งกำเนิดต่าง ๆ เพื่อนำมูลฝอยไปกำจัด หรือทำลาย ณ สถานที่กำจัดมูลฝอยที่กำหนดไว้ องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดเก็บมูลฝอย มีดังนี้

1. ภาชนะรองรับมูลฝอย ชนิดของถังรองรับมูลฝอย มีดังต่อไปนี้

1.1 ถังพลาสติก ทำด้วยพลาสติก PVC หรือ PE มีความทนต่อการกัดกร่อนได้ดี แต่เกิดการชำรุดง่ายหากมีการ โยงถึงของพนักงานจัดเก็บมูลฝอย มีหลายขนาด ตั้งแต่ 20-240 ลิตร ราคาแล้วแต่ขนาดของถัง นิยมใช้ในเทศบาลทั่วไป โดยเฉพาะบริเวณถนนสายหลักเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถรองรับมูลฝอยได้มาก ประกอบกับในปัจจุบันมีการผลิตถัง ดังกล่าว โดยแยกประเภทถังตามสีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการแยกมูลฝอยของประชาชน

1.2 ถังโลหะคือ ถังโลหะที่ผ่านการบรรจุสินค้าประเภทต่าง ๆ เช่น น้ำมันหรือเครื่องดื่มน้ำประเภทต่าง ๆ ซึ่งก่อนที่จะนำมาใช้เป็นถังรองรับมูลฝอยต้องทำความสะอาดหรือทำลายพิษของสารตกค้างในถังก่อนแล้วจึงนำมาใช้เป็นถังรองรับมูลฝอย มีขนาดประมาณ 100-200 ลิตร รองรับปริมาณมูลฝอยได้มาก แต่ผู้กร่อนได้ง่าย มีราคาสูงกว่าถังพลาสติก

1.3 ถังยางรถยนต์ ผลิตจากยางรถยนต์ที่หมดอายุใช้งานแล้ว มีความจุ ประมาณ 50-80 ลิตร นิยมใช้กันมากตามเทศบาลขนาดเล็กและองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ เนื่องจากมีราคาถูก และหาซื้อได้ง่าย มีความทนทานต่อการกัดกร่อน และสะดวกในการขนถ่ายของ พนักงาน แต่มีข้อจำกัด คือ รองรับมูลฝอยได้น้อย เหมาะสำหรับแหล่งชุมชนที่มีปริมาณมูลฝอยไม่มากนัก เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลดูงขะ มีหลายขนาด เหมาะสำหรับใช้ภายใน ครัวเรือนและสามารถแยกประเภทถุงเพื่อการแยกมูลฝอยได้ โดยอาจทำสัญลักษณ์ประจำถุงว่าเป็น มูลฝอยเปียก มูลฝอยแห้งหรือมูลฝอยที่นำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)

2. รถจัดเก็บมูลฝอย (รังสรรค์ ปิ่นทอง, 2538 อ้างถึงใน ปรานี เงินดี, 2552) เพื่อความคุ้มค่าในการดำเนินการ จัดรถจัดเก็บมูลฝอย สามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 รถเปิดข้างเทท้าย มีความจุ ตั้งแต่ 7-12 ลบ.ม.

2.2 รถเทท้าย มีความจุตั้งแต่ 7-10 ลบ.ม.

2.3 รถบรรทุกคอนเทนเนอร์ มีความจุประมาณ 6-8 ลบ.ม.เหมาะกับชุมชนที่มีความหนาแน่นและรถจัดเก็บไปไม่ถึง โดยให้ประชาชนนำมูลฝอยมาทิ้งในถังคอนเทนเนอร์แล้วให้รถมาเก็บ

2.4 รถอัดมูลฝอย มีความจุมูลฝอยประมาณ 5-6 ตัน เหมาะสำหรับเมืองใหญ่ ๆ ที่มีปริมาณมูลฝอยมาก สภาพถนนดี และมีการจราจรหนาแน่น

2.5 รถปิกอัพอัดเทท้าย และรถแต่น มีความจุประมาณ 3 ลบ.ม. มีความคล่องตัวสามารถเข้าไปจัดเก็บมูลฝอยในที่แคบ ๆ ใช้พนักงานจัดเก็บน้อย คือ ประมาณ 2 คน เหมาะสำหรับชุมชนที่มีถนนแคบ หรือมีปริมาณมูลฝอยไม่มากนัก

2.6 รถจัดเก็บมูลฝอยติดเชื้อชนิดพิเศษ ขนาดความจุประมาณ 8-10 ลบ.ม. มีใช้เฉพาะเมืองใช้เฉพาะเมืองใหญ่ๆ เท่านั้น เช่น กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

3. การจัดเก็บมูลฝอย อาจแบ่งได้เป็น 5 แบบ คือ

3.1 การจัดเก็บมูลฝอยที่ใช้รถจัดเก็บมูลฝอยวิ่ง จัดเก็บมูลฝอยจากภาชนะ (Curb side collection)

3.2 การจัดเก็บมูลฝอยจากภาชนะรองรับมูลฝอยที่ตั้ง บริเวณปากซอย ส่วนใหญ่ใช้กับบ้านในซอยแคบ ๆ ที่รถเข้าไปจัดเก็บมูลฝอยได้ไม่สะดวก (Alley collection)

3.3 การจัดเก็บมูลฝอยที่ใช้พนักงาน 2 ชุด โดยชุดแรกเข้าไปจัดเก็บมูลฝอยจากบ้านเรือน แล้วนำมาให้พนักงานอีกชุดหนึ่งที่ประจำอยู่รถ จัดเก็บมูลฝอย จากนั้นรอนำเอาภาชนะรองรับเปล่าไปตั้งคืนไว้ที่เดิม (Set-out and set-back collection)

3.4 การจัดเก็บมูลฝอยที่มีลักษณะเหมือนกับการจัดเก็บมูลฝอยที่ใช้พนักงาน 2 ชุด

(Set-out and set-back collection) แต่ต่างกันที่เจ้าของบ้านต้องนำภาชนะเปล่ากลับคืนไปเอง (Set-out collection)

3.5 การจัดเก็บมูลฝอย ที่พนักงานจอร์จจัดเก็บมูล ฝอยไว้เป็นจุด แล้วนำอุปกรณ์จัดเก็บของพนักงาน (Back yard collection) เช่น รถเข็น ไปจัดเก็บมูลฝอยจากภาชนะรองรับ มูลฝอยในบริเวณบ้านประชาชน แล้วนำมูลฝอยมาใส่รถจัดเก็บมูลฝอยที่จอดอยู่

4. การแบ่งเขตจัดเก็บมูลฝอย เพื่อให้มีการจัดเก็บมูลฝอยเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ประหยัดเวลาทรัพยากรและค่าใช้จ่าย รวมทั้งเพื่อจัดรถจัดเก็บมูลฝอยปฏิบัติงานให้ เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้การพิจารณากำหนดเขตการจัดเก็บมูลฝอย มีดังนี้

4.1 ปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้น หรือปริมาณงานในแต่ละเขตใกล้เคียงกัน โดย พิจารณาจากข้อมูลจำนวนประชากรในเขตการจัดเก็บ

4.2 เขตการจัดเก็บมูลฝอย ต้องมาซ้ำซ้อนกัน

4.3 สามารถจัดเส้นทางจัดเก็บมูลฝอย ภายในเขตได้อย่างเหมาะสม

4.4 สามารถเลือกใช้รถจัดเก็บมูลฝอย ที่เหมาะสมกับลักษณะของพื้นที่ ให้บริการได้ ทั้งรถที่มีอยู่ในปัจจุบัน และรถที่จะซื้อเพิ่มในอนาคต

4.5 ไม่กีดขวางการจราจร โดยเฉพาะบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น

5. การวางแผนเส้นทางในการจัดเก็บมูลฝอย ให้เหมาะสมส่วนใหญ่จะทำโดย การ ทดลองวางแผนเส้นทางที่เหมาะสมหลาย ๆ ครั้ง ดังนั้นจึง ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ขึ้นอยู่กับพื้นที่จัดเก็บมูลฝอย สำหรับการกำหนดเส้นทางในการจัดเก็บมูลฝอยแบบง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนมากนัก มีข้อควร พิจารณาในการวางแผนเส้นทางในการจัดเก็บมูลฝอย ดังนี้

5.1 เส้นทางการจัดเก็บมูลฝอยไม่ควรแบ่งซอยมากเกินไป รถแต่ละคันควรให้ รับผิดชอบพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยเฉพาะที่หนึ่ง โดยเฉพาะถ้ามีความจำเป็นต้องจัดเก็บในพื้นที่ส่วนอื่นต้องจัดให้อยู่ใกล้กัน ไม่ควรกระ โดดข้ามไปพื้นที่อื่นที่อยู่ไกลออกไป และเส้นทางเดินรถไม่ทับกับรถคันอื่น

5.2 เวลาที่ใช้ในการจัดเก็บมูลฝอยของรถแต่ละคัน ควรมีกำหนดให้แน่นอน และ ทัดเทียมกับทุกคัน หรือแตกต่างกันไม่มาก

5.3 จุดเริ่มต้นในการจัดเก็บมูลฝอยควรอยู่ใกล้สำนักงานหรือ โรงเก็บรถให้ มากที่สุด หลีกเลี่ยงการจัดเก็บมูลฝอยในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน หรือช่วงที่มีการจราจรคับคั่ง เช่น ระหว่างเวลา 07.00-09.00 น. และ 15.00-19.00 น.

5.4 ในกรณีที่เป็นเส้นทางเดินรถทางเดียว (One way) ควรเริ่มต้นเก็บจากหัว ถนน ซึ่ง เป็นที่สูงก่อน

5.5 การจัดเก็บมูลฝอยในเส้นทางที่เป็นทางตัน จะต้องพิจารณาเสียก่อนว่าจะ จัดเก็บ ด้วยวิธีการอย่างไรจึงจะเหมาะสม เช่น อาจให้มีรถไปจัดเก็บมูลฝอยออกมารอไว้ที่ทางผ่าน จุดใด จุดหนึ่ง หรือนำมาใส่ภาชนะรวมไว้ หรือให้รถเข้าไปจัดเก็บจนสุดถนนแล้วจึงเลี้ยววกกลับ ออกมา โดยให้เลือกริ้วที่สะดวกและประหยัดที่สุด ถ้าพื้นที่จัดเก็บเป็นเนินสูง ควรจัดเก็บมูลฝอยใน ขณะที่ รถลงเนินและเก็บสองข้างในเวลาเดียวกัน

5.6 ในกรณีที่จัดเก็บมูลฝอยจากด้านเดียวของถนน การเดินรถควรเป็นแบบ ทวนเข็มนาฬิกา ซึ่งจะทำได้จัดเก็บมูลฝอยจากด้านซ้ายของถนนตลอดไป และหลีกเลี่ยงการเลี้ยวขวา ซึ่ง ทำให้ล่าช้าและกีดขวางการจราจร นอกจากนี้การเลี้ยวซ้ายยังมีความปลอดภัยมากกว่า

5.7 การจัดเก็บมูลฝอยทั้งสองข้างถนนในเวลาเดียวกัน ควรใช้เฉพาะในช่วง ของถนน ที่เห็นว่าพนักงานจัดเก็บจะมีความปลอดภัยเพียงพอ และไม่ควรมีจุดจัดเก็บมูลฝอยอยู่ ใกล้ทาง แยกที่ถนนตัดกัน พื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะพิเศษ ไม่เหมือนพื้นที่อื่น ๆ อาจจัดให้มีการจัดเก็บ มูลฝอย เป็นพิเศษ ซึ่งจะพิจารณาเป็นราย ๆ ไป

แนวทางการจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร (กรมควบคุมมลพิษ, 2547)

รูปแบบของการวางแผนจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถลด ปริมาณขยะมูลฝอยที่จะต้องส่งเข้าไปทำลายด้วยระบบต่าง ๆ ให้น้อยที่สุด ต้องสามารถนำขยะมูล ฝอยมาใช้ประโยชน์ทั้งในส่วนของการใช้ซ้ำและแปรรูปเพื่อใช้ใหม่ (Reuse & Recycle) รวมถึงการ กำจัดที่ได้ผลพลอยได้ เช่น ปุ๋ยหมัก หรือพลังงาน โดยสรุปวิธีการดำเนินการตามแนวทางมีดังนี้

1. การลดปริมาณการผลิตมูลฝอย รมรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดการผลิตมูล ฝอยในแต่ละวันได้แก่

1.1 ลดการทิ้งบรรจุภัณฑ์โดยการใช้สินค้าชนิดเดิมใหม่ เช่น ผงซักฟอก น้ำยาล้างจาน น้ำยาทำความสะอาดและถ่านไฟฉายชนิดชาร์ตใหม่ เป็นต้น

1.2 เลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพมีหีบบรรจุภัณฑ์น้อย อายุการใช้งานยาวนาน และตัว สินค้าไม่เป็นมลพิษ

1.3 ลดการใช้วัสดุกำจัดยาก เช่น โฟมบรรจุอาหาร และถุงพลาสติก

2. จัดระบบการรีไซเคิล หรือการรวบรวมเพื่อนำไปสู่การแปรรูปเพื่อใช้ใหม่

2.1 รมรณรงค์ให้ประชาชนแยกของเสียนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ เช่น กระดาษ พลาสติก และโลหะ นำไปใช้ซ้ำ หรือนำไปขาย/รีไซเคิล ขยะเศษอาหารนำมาหมักทำปุ๋ย ในรูปปุ๋ย น้ำ หรือปุ๋ยหมักเพื่อใช้ในชุมชน

2.2 จัดระบบที่เอื้อต่อการทำขยะรีไซเคิล

จัดภาชนะ (ถุง/ถัง) แยกประเภทขยะมูลฝอยที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

จัดระบบบริการเก็บ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง โดยการจัดเก็บแบ่งเวลาการเก็บ กล่าวคือ หากแยกเป็นถุง 4 ถุง ขยะย่อยสลายได้ ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะทั่วไป ให้จัดเก็บขยะย่อยสลายและขยะทั่วไปทุกวัน ส่วนขยะรีไซเคิลและขยะอันตราย อาจจัดเก็บสัปดาห์ละครั้งหรือตามความเหมาะสม จัดกลุ่มประชาชนที่มีอาชีพรับซื้อของเก่าให้ช่วยเก็บขยะรีไซเคิลในรูปแบบของการรับซื้อ โดยการแบ่งพื้นที่ในการจัดเก็บและกำหนดเวลาให้เหมาะสม ประสานงานกับร้านค้าที่รับซื้อของเก่าที่มีอยู่ในพื้นที่หรือพื้นที่ใกล้เคียงในการรับซื้อขยะรีไซเคิล จัดระบบตามแหล่งการเกิดขยะขนาดใหญ่ เช่น ตลาด โรงเรียน สถานที่ราชการ ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

2.3 จัดกลุ่มอาสาสมัครหรือชมรมหรือนักเรียนให้มีกิจกรรม/โครงการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ เช่น

โครงการขยะรีไซเคิลแลกสิ่งของ เช่น ต้นไม้ ไข่

โครงการทำปุ๋ยน้ำ ปุ๋ยอีเอ็ม ขยะหอม ปุ๋ยหมัก

โครงการตลาดนัดขยะรีไซเคิล

โครงการธนาคารวัสดุเหลือใช้

โครงการร้านค้าสินค้ารีไซเคิล

2.4 จัดตั้งศูนย์รีไซเคิล หากพื้นที่ที่ปริมาณขยะมูลฝอยเกิดขึ้นในแต่ละวันเป็นปริมาณมาก ๆ อาจจะมีการจัดตั้งศูนย์คัดแยกขยะมูลฝอยซึ่งสามารถจะรองรับจากชุมชนใกล้เคียงหรือรับซื้อจากประชาชนโดยตรงซึ่งอาจจะให้เอกชนลงทุนหรืออาจให้สัมปทานเอกชนก็ได้

3. การขนส่ง

3.1 ระยะทางไม่ไกลให้รถขนส่งขยะมูลฝอยไปยังสถานที่กำจัดโดยตรง

3.2 ระยะทางไกลและมีปริมาณขยะมูลฝอยมากอาจจะต้องสร้างสถานีขนถ่าย เพื่อถ่ายเทจากรถเก็บขนขยะมูลฝอยลงสู่รถบรรทุกขนาดใหญ่

4. ระบบกำจัด เนื่องจากขยะมูลฝอยใช้ประโยชน์ใหม่ได้จึงควรจัดการเพื่อกำจัดทำลายให้น้อยที่สุด ควรเลือกระบบกำจัดแบบผสมผสานเนื่องจากปัญหาขาดแคลนพื้นที่ จึงควรพิจารณาปรับปรุงพื้นที่กำจัดมูลฝอยที่มีอยู่เดิม และพัฒนาให้เป็นศูนย์กำจัดขยะมูลฝอย โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 จัดระบบคัดแยกขยะมูลฝอย

4.2 ระบบกำจัดผสมผสานหลาย ๆ ระบบในพื้นที่เดียวกัน ได้แก่ หมักทำปุ๋ย ผึ่งกลบ และวิธีอื่น ๆ เป็นต้น

ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลเมืองบ้านสวน

เทศบาลเมืองบ้านสวนเป็นเทศบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยมีลักษณะเป็นเมืองปริมณฑลที่รองรับการขยายตัวของเมืองชลบุรี ในปัจจุบันเมืองบ้านสวนกลายเป็นชุมชนขนาดใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากแห่งหนึ่งของจังหวัดชลบุรี (เทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี, 2561)



ภาพที่ 1 สัญลักษณ์เทศบาลเมืองบ้านสวน

ลักษณะที่ตั้ง / อาณาเขต และเขตการปกครอง

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตตำบลบางทราย และตำบลนาป่า อำเภอเมือง

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตตำบลเสม็ด และตำบลห้วยกะปิ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตตำบลหนองรี และตำบลหนองข้างคอก

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตเทศบาลเมืองชลบุรี และบางส่วนของทะเลฝั่งตะวันออก ของ

อ่าวไทย

เทศบาลเมืองบ้านสวนตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร เป็นระยะทางประมาณ 81 กิโลเมตร มีพื้นที่ครอบคลุม 3 ตำบล คือ

1. ตำบลบ้านสวน ทั้งตำบล (10 หมู่บ้าน) ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านหนองตะโก

หมู่ที่ 6 บ้านหนองแหน

หมู่ที่ 2 บ้านหนองตาท่วม

หมู่ที่ 7 บ้านเขามยุรา

หมู่ที่ 3 บ้านห้วยทวน

หมู่ที่ 8 บ้านเขาน้อย

หมู่ที่ 4 บ้านสวนแขก

หมู่ที่ 9 บ้านบ่อนุญทอง

หมู่ที่ 5 บ้านหนองกระทุ่ม

หมู่ที่ 10 บ้านศาลาคู่

2. ตำบลหนองรีบางส่วน (หมู่ 1 และ หมู่ 3) ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านหนองไฉ่น้ำ

หมู่ที่ 3 บ้านหนองปีกนก

3. ตำบลหนองช้างคอกบางส่วน (หมู่ 1 และหมู่ 4) ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านห้วยทวน

หมู่ที่ 4 บ้านบ่อน้ำจืด

รวมเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น 19.50 ตารางกิโลเมตร

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศเทศบาลเมืองบ้านสวน จัดอยู่ในประเภทอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน หรือแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน ในฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงใต้จะมีอากาศชุ่มชื้น และฝนตกตลอดฤดู แต่ในฤดูหนาวนั้น จะมีอากาศแห้งแล้ง อุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 25.7- 29.9 องศาเซลเซียส

ประชากร

ประชากรชาวบ้านสวนมีทั้งสิ้น 67,566 คน จากทั้งหมด 29,483 หลังคาเรือน โดยประชากรส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจการค้า มีอาชีพค้าขายร้อยละ 45, รับราชการร้อยละ 15, อุตสาหกรรมร้อยละ 11, อาชีพรับจ้างและอื่น ๆ ร้อยละ 29

สถานศึกษา

สถานศึกษาในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีจำนวนหลายแห่ง และบางแห่งก็เป็นสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงมาก โดยแบ่งตามสังกัดของสถานศึกษาได้ดังนี้

1. สังกัดสำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) 6 แห่ง คือ
 - โรงเรียนบ้านสวน (จันอนุสรณ์) เปิดสอนระดับชั้นมัธยมศึกษา
 - โรงเรียนชลราษฎรอำรุง เปิดสอนระดับชั้นมัธยมศึกษา
 - โรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาตอนต้น
 - โรงเรียนบ้านหนองตะโก เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา
 - โรงเรียนวัดธรรมนิมิตต์ เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา
 - โรงเรียนอนุบาลวัดอรัญญิกาวาส เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา
2. สังกัดสำนักคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) 1 แห่ง คือ
 - วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี เปิดสอนระดับชั้น ปวช.และ ปวส.
3. สังกัดกรมการศาสนา 1 แห่ง คือ
 - ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดธรรมนิมิตต์
4. ภาคเอกชนสังกัด สช. 9 แห่ง ได้แก่
 - โรงเรียนเมืองชลพิทยา เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา
 - โรงเรียนเมืองธารทิพย์พิทยา เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา
 - โรงเรียนเพชรวิทยาคม เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาตอนต้น

โรงเรียนเกษมวิทย์ เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา
 โรงเรียนสุทรรัตน์บ้านสวน เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา
 โรงเรียนเมธีอิมมาคูเลตคอนแวนต์ เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษา

ตอนปลาย

โรงเรียนชลพินิจพัฒนศึกษา เปิดสอนระดับชั้น ปวช. และ ปวส.
 โรงเรียนคาราสุมุทบริหารธุรกิจ เปิดสอนระดับชั้น ปวช. และ ปวส.
 โรงเรียนอนุบาลร่มไม้ เปิดสอนระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา

สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนมีหน่วยงานบริการสาธารณสุข ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีจำนวน 22 แห่ง และเป็นโรงพยาบาลอีก 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลชลบุรี และโรงพยาบาลเอกชล

วิสัยทัศน์ผู้บริหาร

เทศบาลเมืองบ้านสวน เมืองแห่งความสุข Happy Home Town

พันธกิจหลักเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของเทศบาลเมืองบ้านสวนจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการวางบทบาทการพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านสวน ในอนาคตอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชน รวมทั้งสอดคล้องกับศักยภาพและบทบาทหน้าที่ของเทศบาล เพื่อที่จะให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นจึงได้กำหนดพันธกิจ ดังนี้

1. พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาด้านอื่น ๆ
2. ส่งเสริมการศึกษา พัฒนาเด็กและเยาวชนให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ
3. พัฒนาคุณภาพชีวิต สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม
4. ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
5. การให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
6. ส่งเสริมการเป็นเมืองน่าอยู่ ชุมชนทันสมัย นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ

บริหารงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญฤดี เดือนแจ่ม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และ 3. เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ของประชาชนในเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอมือ จังหวัดชลบุรี โดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 383 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ด้านอุปกรณ์อยู่ในระดับระดับปานกลาง ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก อีกทั้งความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง และการรับรู้ข่าวสารด้านขยะ แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประยูร โคตรมุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิงจังหวัดสระแก้ว และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง อำเภอลือเจริญ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 368 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บข้อมูลขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

พรณี พรหมน้อย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพหลักของครัวเรือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน และศึกษาข้อเสนอแนะของผู้นำครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนที่รับบริการและชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอยเป็นรายเดือนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการศึกษาเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F-test (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า ด้านประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและเป้าหมาย 3 ด้านคือ ด้านการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ด้านการเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า จำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน โดยรวมและด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนความพึงพอใจจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่า

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-Test และ One-way ANOVA ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ด้านความสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และด้านความพร้อมของอุปกรณ์ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ พบว่า ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่ตั้งบ้านเรือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปราณี เงินดี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ๗1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 2. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และ 3. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านค่าบริการจัดเก็บ และด้านความถี่ของการจัดเก็บ พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ 2. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา พบว่า ประเด็นสำคัญที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความถี่ของการจัดเก็บ และด้านค่าบริการของการจัดเก็บ ตามลำดับ 3. ข้อเสนอแนะของประชาชน ได้แก่ ควรเพิ่มปริมาณถังรองรับขยะ ควรปรับเปลี่ยนถังให้อยู่ในสภาพดี มีการซ่อมแซมดูแลรักษาเสมอ ควรจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย โดยไม่มีขยะตกหล่น และควรจัดเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาแนะนำให้ความรู้ความเข้าใจแก่คนในชุมชนด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย

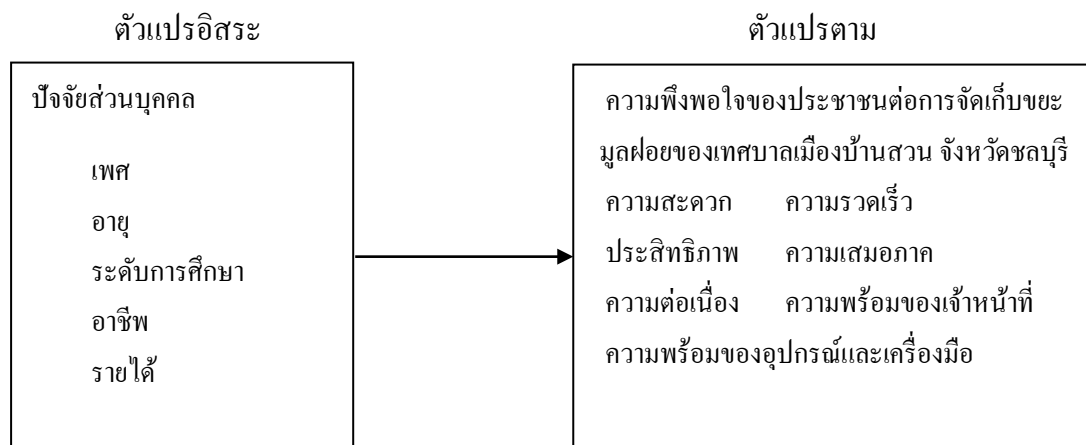
ประพนธ์ มุ่งหมาย (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ ได้แก่ 1. เพื่อ

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม และ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ด้านการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย ด้านการขนลำเลียงขยะมูลฝอย และด้านการแปรสภาพขยะมูลฝอย ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จึงควรศึกษารูปแบบหรือหาวิธีการในการแปรสภาพขยะมูลฝอยที่ไม่ต้องอาศัยเทคโนโลยีขั้นสูงที่มีราคาแพงมาก มีการระดมความร่วมมือจากประชาชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้วยการแยกประเภท และลดปริมาณขยะมูลฝอยจากครัวเรือน พร้อมทั้งพิจารณาการจัดสรรงบประมาณ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และบุคลากรด้านสาธารณสุขให้เพียงพอ ปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องยนต์ให้มีประสิทธิภาพพร้อมปฏิบัติงาน และทำการศึกษาเส้นทาง เวลาในการขนย้ายขยะมูลฝอย เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่และประชาชนต่อไป

เจนวิทย์ เลิศอารยกุล (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรานค์ อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย ของ อบต.บ้านปรานค์ อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย ของ อบต.บ้านปรานค์ อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมประชาชนตำบลบ้านปรานค์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอยอยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย 3.26 หากพิจารณาเฉพาะด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในผลงานด้านการให้บริการจัดการ

ขยะมูลฝอย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างสูง มากกว่าการให้บริการการจัดการด้านแหล่งน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างต่ำ ในด้านการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยหัวข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เรื่องความเหมาะสมของวิธีการกำจัดขยะ เช่น การฝังกลบ น้อยที่สุดคือ เรื่องการประชาสัมพันธ์และการให้คำแนะนำในเรื่องการกำจัดขยะ โดยวิธีการคัดแยกขยะมีพิษกับไม่มีพิษออกจากกัน ด้านแหล่งน้ำหัวข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เรื่องการให้บริการน้ำอย่างทั่วถึง และพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เรื่องคุณภาพของน้ำดื่ม นอกจากนี้พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากกรอบแนวคิดข้างต้น ได้จำแนกตัวแปรที่จะทำการศึกษาวิจัยออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี โดยการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการจัดเก็บขยะ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ โดยองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ดัดแปลงมาจากแนวคิดความพึงพอใจของมิลเลท (Milet, 1954 อ้างถึงใน ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์, 2554)

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การศึกษาและรวบรวมข้อมูล ใช้การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการ ออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่ทำการศึกษา โดยผ่านระเบียบวิธีการวิจัยในการหาจำนวนตัวอย่างและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างรวมถึงการเลือก เก็บข้อมูลและใช้วิธีการทางสถิติในการตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นจากข้อมูลที่เก็บรวบรวม ดังกล่าว สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ นำเสนอในรูปแบบการบรรยายเชิงคุณภาพ

การศึกษาโดยใช้ค่าอนุมาน (Inferential research) มาทำการทดสอบสมมติฐานที่วางไว้ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นประชากรในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัด ชลบุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 67,566 คน ข้อมูล ณ มีนาคม พ.ศ.2561 (เทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

ที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ประชากรในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี โดยทำ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1976) โดยกลุ่มตัวอย่าง ครั้งนี้จะ ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ตามสูตรคำนวณดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

N = จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$$\text{สูตร } n = \frac{67,566}{1+67,566 (0.05)^2}$$

$$N = 397.65$$

ดังนั้น จากการคำนวณด้วยสูตรดังกล่าว พบว่า จะต้องทำการสำรวจตัวอย่างในการวิจัยนี้เท่ากับ 398 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ดำเนินการหาประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบล โดยเทศบาลเมืองบ้านสวนมีพื้นที่ครอบคลุม 3 ตำบล คือ 1. ตำบลบ้านสวน ทั้งตำบล (10 หมู่บ้าน) 2. ตำบลหนองรีบางส่วน (หมู่ 1 และ หมู่ 3) 3. ตำบลหนองข้างคอกบางส่วน (หมู่ 1 และหมู่ 4) ผู้วิจัยได้เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ตำบลบ้านสวน จำนวน 300 คน
2. ตำบลหนองรี จำนวน 50 คน
3. ตำบลหนองข้างคอกบางส่วน จำนวน 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และผู้สำรวจเป็นผู้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด (Close end question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามแบบปลายเปิด (Opened end question) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยเนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ออกแบบโดยสอบถามข้อมูลทั่วไปของประชาชนจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว เท่านั้น ที่ตรงกับคุณลักษณะของตนเอง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี (แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่) มีลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, และ 1 ตามลำดับ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 2 ส่วน คือ ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน

จังหวัดชลบุรี

5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถามตามข้อเสนอแนะแล้ว นำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุม งานนิพนธ์ทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

ดร. สกฤติ อีสริยานนท์

ดร. ชัยณรงค์ เครือนวน

ดร. โขติสา ขาวสนิท

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) เพื่อกำหนดหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \sum \frac{R}{n}$$

R = ผลคูณของค่าน้ำหนักกับจำนวนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย (Try – out) กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 ราย ทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) โดยผลจากการคำนวณมีค่าระหว่าง $0.07 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเที่ยงตรง

7. แบบสอบถามที่นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเรียบร้อยแล้ว นำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมายต่อไป

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง ระยะเวลาตั้งแต่ เดือน 1 กรกฎาคม 2561 – 30 กันยายน พ.ศ. 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ด้วยค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	ระดับ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อจัดลำดับในการแปลความหมายในการประมาณค่าระดับในแต่ละด้านว่าอยู่ระดับใด โดยใช้สูตรคำนวณค่าพิสัยตามชั้นช่วงคะแนน ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์วัดระดับ จะมีค่าดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.20 – 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.40 – 4.19	ความพึงพอใจมาก
2.60 – 3.39	ความพึงพอใจปานกลาง
1.80 – 2.59	ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.79	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 ใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากร โดยการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ t-Test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่มและสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือความเชื่อมั่นร้อยละ 95

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

F	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
N	แทน	จำนวนประชาชนทั้งหมด
n	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
P	แทน	ความน่าจะเป็น
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
\bar{x}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน

จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	129	32.25
หญิง	271	67.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-29 ปี	114	28.50
30-39 ปี	143	35.75
40-49 ปี	39	9.75
50 ปีขึ้นไป	104	26.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมามีอายุ 25 – 29 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และมีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	79	19.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	8.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า	149	37.25
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	15	3.75
ปริญญาตรี	108	27.00
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า กับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	71	17.75
ค้าขาย	156	39.00
รับจ้าง	46	11.50
รับราชการ	74	18.50
อื่น ๆ	10	2.50
นักศึกษา	3	0.75
พนักงานเอกชน	29	7.25
พ่อบ้าน	1	0.25
แม่บ้าน	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย มากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมามีอาชีพรับราชการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 มีอาชีพอื่น ๆ / แม่บ้าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีนักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และมีอาชีพพ่อบ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	81	20.25
10,000-15,000 บาท	105	26.25
15,001-20,000 บาท	100	25.00
20,001 บาทขึ้นไป	114	28.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมามีรายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อ
การจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความสะอาด

ด้านความสะอาด	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1.1 จัดสถานที่ให้ประชาชนใน การติดต่อขอรับบริการจัดการ ขยะมูลฝอยของเทศบาล	0 (0.00)	3 (0.75)	37 (9.25)	285 (71.25)	75 (18.75)	4.08	0.55	มาก	1
1.2 การติดต่อ/ยื่นคำร้องขอรับ บริการจัดการขยะมูลฝอยของ เทศบาล	0 (0.00)	3 (0.75)	38 (9.50)	303 (75.75)	56 (14.00)	4.03	0.51	มาก	3
1.3 จุดทิ้งขยะที่เทศบาลจัดไว้ใน บริเวณชุมชนของท่าน	0 (0.00)	4 (1.00)	37 (9.25)	295 (73.75)	64 (16.00)	4.05	0.54	มาก	2
รวม						4.05	0.54	มาก	

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความสะอาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดสถานที่ให้ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.55$) รองลงมาคือ จุดทิ้งขยะที่เทศบาลจัดไว้ในบริเวณชุมชนของท่าน ($\bar{x} = 4.05$, $SD = 0.54$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การติดต่อ/ยื่นคำร้องขอรับบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ($\bar{x} = 4.03$, $SD = 0.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
2.1 การยื่นคำร้องขอรับบริการจัดการขยะมูลฝอย	0 (0.00)	2 (0.50)	44 (11.00)	297 (74.25)	57 (14.25)	4.02	0.52	มาก	3
2.2 การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน	0 (0.00)	3 (0.75)	34 (8.50)	288 (72.00)	75 (18.75)	4.09	0.54	มาก	1
2.3 เมื่อปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน ทางเทศบาลดำเนินการแก้ไขด้วยความรวดเร็วทันใจ	0 (0.00)	2 (0.50)	39 (9.75)	286 (71.50)	73 (18.25)	4.08	0.54	มาก	2
รวม						4.06	0.54	มาก	

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน ($\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.54$) รองลงมาคือ เมื่อปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน ทางเทศบาลดำเนินการแก้ไขด้วยความรวดเร็วทันใจ ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.54$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การยื่นคำร้องขอรับบริการจัดการขยะมูลฝอย ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
3.1 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่สาธารณะและชุมชนของท่านได้อย่างสะอาดเรียบร้อย	0 (0.00)	4 (1.00)	33 (8.2)	300 (75.00)	63 (15.75)	4.06	0.53	มาก	1
3.2 เจ้าหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยมีความสามารถและเพียงพอต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน	0 (0.00)	1 (0.25)	43 (10.75)	300 (75.00)	56 (14.00)	4.03	0.51	มาก	2
3.3 เทศบาลมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ก่อน-หลังการให้บริการจัดการขยะมูลฝอย	0 (0.00)	5 (1.25)	48 (12.00)	288 (72.00)	59 (14.75)	4.00	0.56	มาก	3
รวม						4.03	0.53	มาก	

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, $SD = 0.53$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอย ในพื้นที่สาธารณะและชุมชนของท่านได้อย่างสะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยมีความสามารถและเพียงพอต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน ($\bar{x} = 4.03$, $SD = 0.51$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เทศบาลมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ก่อน-หลังการให้บริการจัดการขยะมูลฝอย ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
4.1 เทศบาลให้บริการจัดการขยะมูลฝอยของทุกชุมชนด้วยความเท่าเทียมกัน	0 (0.00)	0 (0.00)	38 (9.50)	286 (71.50)	76 (19.00)	4.10	0.53	มาก	1
4.2 การแก้ไขปัญหาด้านการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลดำเนินการแก้ไขตามความสำคัญและให้ความยุติธรรม	0 (0.00)	4 (1.00)	34 (8.50)	294 (73.50)	68 (17.00)	4.07	0.54	มาก	2
4.3 เทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านสามารถร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขยะในชุมชนของท่านได้	0 (0.00)	4 (1.00)	47 (1.00)	278 (69.50)	71 (17.75)	4.04	0.58	มาก	3
รวม						4.07	0.55	มาก	

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลให้บริการจัดการขยะมูลฝอยของทุกชุมชนด้วยความเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.10$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือ การแก้ไขปัญหาด้านการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลดำเนินการแก้ไขตามความสำคัญและให้ความยุติธรรม ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.54$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านสามารถร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขยะในชุมชนของท่านได้ ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความต่อเนื่อง

ด้านความต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
5.1 เทศบาลแจ้งข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับขยะมูลฝอยล่วงหน้าสม่ำเสมอ	0 (0.00)	1 (0.25)	30 (7.50)	280 (70.00)	89 (22.25)	4.14	0.54	มาก	1
5.2 เจ้าหน้าที่ทำการเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่านอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา	0 (0.00)	6 (1.50)	36 (9.00)	276 (69.00)	82 (20.50)	4.09	0.59	มาก	2
5.3 เทศบาลมีการควบคุม/ดูแลดำเนินการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ	0 (0.00)	5 (1.25)	39 (9.75)	300 (75)	56 (14.00)	4.02	0.54	มาก	3
รวม						4.08	0.56	มาก	

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลแจ้งข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับขยะมูลฝอยล่วงหน้าสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.14$, $SD = 0.54$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ทำการเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่านอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา ($\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.59$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เทศบาลมีการควบคุม/ดูแลดำเนินการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ

ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และ เครื่องมือ	ระดับความพึงพอใจ								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
6.1 เทศบาลมีความพร้อมในการ จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ เพื่อ ให้บริการจัดการขยะมูลฝอยแก่ ชุมชนของท่าน	0 (0.00)	4 (1.00)	38 (9.50)	289 (72.25)	69 (17.25)	4.06	0.55	มาก	2
6.2 เทศบาลมีอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัย ต่อการ ให้บริการจัดการขยะมูลฝอยแก่ ชุมชนของท่าน	0 (0.00)	3 (0.75)	48 (12.00)	270 (67.50)	79 (19.75)	4.06	0.59	มาก	1
6.3 เทศบาลตรวจเช็ค/ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และเครื่องมือ เพื่อให้ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	0 (0.00)	5 (1.25)	36 (9.00)	284 (71.00)	75 (18.75)	4.07	0.57	มาก	3
รวม						4.06	0.57	มาก	

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมืออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ต่อการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยแก่ชุมชนของท่าน ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.59$) รองลงมาคือ เทศบาลมีความพร้อมในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ เพื่อให้บริการจัดการขยะมูลฝอยแก่ชุมชนของท่าน ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.55$) และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เทศบาลตรวจเช็ค/ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และเครื่องมือ เพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่

ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
7.1 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่เก็บขยะไว้บริการแก่ชุมชนของท่านอย่างเพียงพอ	0 (0.00)	5 (1.25)	43 (10.75)	293 (73.25)	59 (14.75)	4.02	0.55	มาก	2
7.2 เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ทำงานจัดการขยะมูลฝอย มีความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงานที่ได้รับ	0 (0.00)	4 (1.00)	36 (9.00)	286 (71.50)	74 (18.50)	4.08	0.56	มาก	1
7.3 เจ้าหน้าที่เก็บขยะมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	0 (0.00)	5 (1.25)	52 (13.00)	279 (69.75)	64 (16.00)	4.01	0.58	มาก	3
รวม						4.04	0.56		

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ทำงานจัดการขยะมูลฝอย มีความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงานที่ได้รับ ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.56$) รองลงมาคือ เทศบาลมีเจ้าหน้าที่เก็บขยะไว้บริการแก่ชุมชนของท่านอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่เก็บขยะมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านความสะอาด	4.05	0.54	มาก	5
2. ด้านความรวดเร็ว	4.06	0.54	มาก	4
3. ด้านประสิทธิภาพ	4.03	0.53	มาก	7
4. ด้านความเสมอภาค	4.07	0.55	มาก	2
5. ด้านความต่อเนื่อง	4.08	0.56	มาก	1
6. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ	4.06	0.57	มาก	3
7. ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.04	0.56	มาก	6
รวม	4.06	0.55	มาก	

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.56$) รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.55$) ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.57$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.54$) ด้านความสะอาด ($\bar{x} = 4.05$, $SD = 0.54$) ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.56$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.03$, $SD = 0.53$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	SD	T	P
ชาย	129	4.0554	.3017	.006	.786
หญิง	271	4.0552	.2859		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	.03	.010	.116	.951
ภายในกลุ่ม	396	33.69	.085		
รวม	399	33.72			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการศึกษาของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	.70	.139	1.662	.143
ภายในกลุ่ม	394	33.02	.084		
รวม	399	33.72			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 4 อาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	.24	.059	.679	.594
ภายในกลุ่ม	395	33.49	.085		
รวม	399	33.73			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 5 รายได้ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	.27	.089	1.048	.371
ภายในกลุ่ม	396	33.46	.084		
รวม	399	33.73			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. อายุของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ระดับการศึกษาของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. อาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. รายได้ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติ t-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความแตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.75 มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.75 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.25 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 39.00 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.50
- ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้คือ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะอาด ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และด้านประสิทธิภาพ ตามลำดับ
- การทดสอบสมมติฐาน พบว่า
สมมติฐานข้อที่ 1 เพศของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการศึกษาของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 4 อาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 5 รายได้ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี กล่าวคือ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤดี เดือนแจ่ม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีคน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง และการรับรู้ข่าวสารด้านขยะ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ประยูร โคตรมูล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พรรณี พรหมน้อย (2554) ได้

ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ พบว่า ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน และเจนวิทย์ เลิศอารยกุล (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำ และขยะมูลฝอย กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรานค์ อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่อการจ้ดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูร โคตรมูล (2558) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บข้อมูลขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงคือ ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของดิเรก พิพัฒน์ พุทธพันธ์ (2554) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ด้านความ สะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และด้านความพร้อมของ อุปกรณ์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล เมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้าน ทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านความรวดเร็ว

ด้านความสะดวก ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และด้านประสิทธิภาพ ตามลำดับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากข้อค้นพบดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน
2. ผู้บริหารควรส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ การรักษาและซ่อมบำรุงเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน เพื่อให้การออกปฏิบัติงานมีความสม่ำเสมอและรองรับกับปริมาณขยะที่จะเพิ่มมากขึ้นได้
3. ผู้บริหารควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหาปริมาณขยะมูลฝอยที่เพิ่มสูงขึ้น หรือการลดปริมาณขยะมูลฝอยลง รวมทั้งการรู้จักทิ้ง รู้จักแยกประเภทขยะ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างชุมชนที่น่าอยู่เป็นชุมชนสีเขียวต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาเฉพาะประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาบริบทของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านสวน เพื่อพิจารณาความสอดคล้อง นำไปสู่การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนต่อไป
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของเทศบาลใกล้เคียงในจังหวัดเดียวกัน หรือมีสภาพแวดล้อมคล้ายคลึงกัน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และสร้างแนวทางการพัฒนาไปในทิศทางที่เหมือนกัน
3. ในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพียงด้านเดียว ดังนั้นควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย เพื่อให้เกิดการสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับความเป็นจริงมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2547). *การจัดการขยะมูลฝอยชุมชน*. เข้าถึงได้จาก http://www.pcd.go.th/info_serv/waste_garbage.html
- ขวัญฤดี เตือนแจ่ม. (2558). *ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และคณะ. (2550). *เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริหาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 13)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจนวิทย์ เลิศอารยกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรางค์ อำเภอกงจังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี. (2561). *ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล*. เข้าถึงได้จาก <http://www.bansuan.go.th/ข้อมูลพื้นฐาน/>
- ประพนธ์ มุ่งหมาย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยูร โคตรมูล. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปราณี เงินดี. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พรรณิ พรหมน้อย. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข. (2535). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 167.
- ไพฑูรย์ โปธิสว่าง. (2556). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์ หลักการวิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์ (E-Book)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฟ้ามูย สุกันต์สีล. (2548). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจบริการ, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาลัย โห้ประเสริฐ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาล ตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์
- วันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิสัทธิ์พัฒนา.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สร้อย ไชยเดช. (2560). *การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. ม.ป.ท.
- สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13. (2548). *ปริมาณขยะมูลฝอยรวมจังหวัดชลบุรี*. เข้าถึงได้จาก http://www.reo13.go.th/wast-htm/chon_wast.html

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ
การให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (*Service Psychology
Comprehension Strategies and Trend*). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.

Simon, H. A. 1960. *Administrative behavior*. New York: The McMillen Company

Vroom, V. H. (1970). *Work and motivation*. New York: John Willey&son.

Wolman, T. E. (1973). *Education and organizational leadership in elementary school*.
Englewood Cliff. NJ.: Prentice-Hall.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน
จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความคิดเห็นของ
ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จัดทำขึ้นเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

จึงขอความร่วมมือจากท่านแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและตอบคำถามด้วยความเป็น
จริงมากที่สุด โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม

รายละเอียดของแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัด
ชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเลือกหรือเติมคำลงใน
ช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

25-29 ปี 30-39 ปี
 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- เกษตรกร กู้ขาย
 รับจ้าง รับราชการ อื่น ๆ

5. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท
 15,001-20,000 บาท 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

การจัดเก็บขยะมูลฝอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความสะดวก					
1.1 จัดสถานที่ให้ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล					
1.2 การติดต่อยื่นคำร้องขอรับบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล					
1.3 จุดทิ้งขยะที่เทศบาลจัดไว้ในบริเวณชุมชนของท่าน					
2. ด้านความรวดเร็ว					
2.1 การยื่นคำร้องขอรับบริการจัดการขยะมูลฝอย					
2.2 การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน					
2.3 เมื่อปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน ทางเทศบาลดำเนินการแก้ไขด้วยความรวดเร็วทันใจ					
3. ด้านประสิทธิภาพ					
3.1 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอย ในพื้นที่สาธารณะและชุมชนของท่านได้อย่างสะอาดเรียบร้อย					
3.2 เจ้าหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยมีความสามารถและเพียงพอต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน					
3.3 เทศบาลมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ก่อน-หลังการให้บริการจัดการขยะมูลฝอย					

การจัดเก็บขยะมูลฝอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านความเสมอภาค					
4.1 เทศบาลให้บริการจัดการขยะมูลฝอยของทุกชุมชนด้วยความเท่าเทียมกัน					
4.2 การแก้ไขปัญหาด้านการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลดำเนินการแก้ไขตามความสำคัญและให้ความยุติธรรม					
4.3 เทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านสามารถร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขยะในชุมชนของท่านได้					
5. ด้านความต่อเนื่อง					
5.1 เทศบาลแจ้งข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เกี่ยวกับขยะมูลฝอยล่วงหน้าสม่ำเสมอ					
5.2 เจ้าหน้าที่ทำการเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่านอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา					
5.3 เทศบาลมีการควบคุม/ดูแลดำเนินการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ					
6. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ					
6.1 เทศบาลมีความพร้อมในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ เพื่อให้บริการจัดการขยะมูลฝอยแก่ชุมชนของท่าน					
6.2 เทศบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ต่อการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยแก่ชุมชนของท่าน					
6.3 เทศบาลตรวจเช็ค/ซ่อมบำรุง อุปกรณ์และเครื่องมือ เพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
7. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่					
7.1 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่เก็บขยะไว้บริการแก่ชุมชนของท่านอย่างเพียงพอ					
7.2 เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ทำงานจัดการขยะมูลฝอย มีความรู้ความสามารถ และเหมาะสมกับงานที่ได้รับ					
7.3 เจ้าหน้าที่เก็บขยะมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณที่สละเวลาเพื่อการกรอกแบบสอบถาม”