

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ละไม สิทธิบุศย์

- 3 ส.ค. 2560

369 172

TH100000000

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

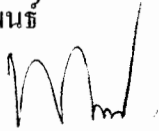
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ตะไม ลิทธิบุศย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

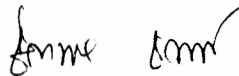


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

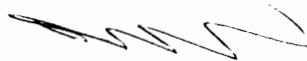
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

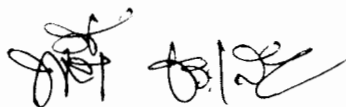


.....กรรมการ  
(อาจารย์จิตพล ชัยมะดัน)



.....กรรมการ  
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธาระเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ม.บูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี ในฐานะที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำ แก่ไข นายศุภกิจ จินดาพรรณ นายกองกำกับการบริหารส่วนตำบลนายายอาม และ นายโกศล โมมา รองนายกองกำกับการบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้งพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง และประชาชนในพื้นที่ตำบลนายายอามที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ตลอดจนผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ละไม สิทธิบุศย์

56930124: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)  
คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพบริการ/ ขยะมูลฝอย

ละไม สิทธิบุศย์: ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC OPINIONS ON THE SOLID WASTE MANAGEMENT SERVICE OF NA YAI AM SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 70 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการบริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมากด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับคุณภาพการบริการดีมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก โดยมีความเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนประชากรที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

56930124: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.  
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINIONS/ SERVICE QUALITY/ SOLID WASTE

LAMAI SITTHIBUT: PUBLIC OPINIONS ON THE SOLID WASTE  
MANAGEMENT SERVICE OF NA YAI AM SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE  
ORGANIZATION IN CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN  
LUENGALONGKOT, Ph.D. 70 P. 2015.

The research had objectives to study to what extent were the public opinions on the solid waste management service of Na Yai Am Sub-district Administrative Organization in Chanthaburi Province and to compare the satisfaction of people categorized by gender, age, education level and work experience. The study was quantitative research, and the sample group consisted of 354 people. The instrument used for data collection was questionnaires. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. T-test was used to compare two independent variable groups. In addition, one-way ANOVA was used to compare over three independent variable groups. The statistical significance level was determined at .05.

The findings revealed that people had high level of opinions on overall service quality of solid waste management of Na Yai Am Sub-district Administrative Organization in Chanthaburi Province. When all aspects were considered, it was concluded that people had very high level of opinions on the aspect of providing the service equally, and this ranked the first. The following aspects that the people thought they were at the high level included providing service in time, providing progressive service and providing service continuously. The last aspect that the people perceived at the high level was the aspect of providing services sufficiently. From the comparison of the opinions on the solid waste management service of Na Yai Am Sub-district Administrative Organization of people categorized by personal characteristics, it was found that people with different gender and age had difference in the opinions on the solid waste management service of Na Yai Am Sub-district Administrative Organization at the statistical significance level of .05. However, people with different education level and work experience had no difference in the opinions on the solid waste management service.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้เรื่องการจัดการขยะมูลฝอย.....	19
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาขายอ้อม.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
เกณฑ์การแปลผล.....	42

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะ มูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ...	45
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	51
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	55
สรุปผลการวิจัย.....	55
อภิปรายผล.....	56
ข้อเสนอแนะ .....	58
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	65
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	70

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การเปรียบเทียบทัศนคติคุณภาพการบริการ .....	17
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....	43
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค .....	45
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา .....	46
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	47
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง .....	48
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	49
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ การกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม.....	50
10 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการกำจัดขยะ มูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี .....	51
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการ ให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	52



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12	การจับคู่ด้วยสูตร LSD ..... 52
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการ ให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 53
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการ ให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประเภทการทำงาน ..... 54
15	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ..... 54

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
2 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม .....	25

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันวิทยาการทางวิทยาศาสตร์มีความก้าวหน้าประชากรในโลกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้อัตราการใช้ที่ดินเพื่อผลิต เครื่องอุปโภค บริโภค อาหารที่อยู่อาศัย เป็นเหตุให้เกิดเศษสิ่งเหลือใช้และก่อให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยตามมาเป็นลำดับ ซึ่งปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมและมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยได้ หากมีการจัดการและแก้ไขปัญหาอย่างไม่ถูกวิธี โดยเฉพาะขยะที่ปนเปื้อนด้วยสารเคมี สารพิษ ไหลลงสู่แม่น้ำ ดิน และกระจายในอากาศซึ่งบางครั้งอาจสะสมอยู่ในอาหารได้ ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาสาธารณสุขที่หน่วยงานบริการประชาชนในพื้นที่ต้องดูแล รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและแก้ไขปัญหาขยะในพื้นที่ ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน นอกจากนี้ยังต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติส่งเสริมสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ซึ่งระเบียบดังกล่าวสามารถทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาสังคมของท้องถิ่นได้อีกด้วย และองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามต้องยึดเป็นภารกิจหลัก

ในปัจจุบันพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้ให้บริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่แก่ประชาชน โดยเน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการ ทั้งนี้เพราะเพื่อรับทราบข้อมูลความคิดเห็น ความพึงพอใจ การดำเนินงานในด้านการจัดเก็บขยะจากประชาชนในพื้นที่ ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความรัก ความชอบและพอใจ โดยต้องคำนึงถึงวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยหากไม่ถูกหลักสุขาภิบาลสถานที่ในการกำจัดขยะไม่เพียงพอ และเหมาะสม จะทำให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ ตามมา เช่น เกิดความสกปรกจากกองขยะที่มีกลิ่นเหม็น สัตว์และแมลงนำโรคชุกชุม เกิดการปนเปื้อนของน้ำใต้ดินที่เกิดจากน้ำจากขยะมูลฝอย ซึ่งผลกระทบเหล่านี้จะก่อให้เกิดเป็นเหตุรำคาญและเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนในชุมชนนั้นและบริเวณที่ใกล้เคียง ถึงแม้ว่าปัจจุบันภาครัฐได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมบทบาทของท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน และชุมชน ในการจัดการขยะมูลฝอยในท้องถิ่นของตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน อีกทั้งเป็นการเพิ่มบทบาทของชุมชนและท้องถิ่นในการอนุรักษ์และ

พื้นที่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการกำจัดขยะมูลฝอยก็ยังประสบกับปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงาน เช่น ขาดงบประมาณ ขาดบุคลากร รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมในการกำจัดขยะมูลฝอย ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชน (ฉัตรกร ชูเกียรติ, 2548, หน้า 1-4)

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีขนาดพื้นที่ 141 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 3,066 ครัวเรือน และประชากรทั้งหมดจำนวน 6,890 คน มีปริมาณขยะมูลฝอยประมาณวันละ 5-6 ตัน/วัน ในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้เตรียมถังขยะตั้งไว้ในหมู่บ้านจำนวน 13 หมู่บ้าน โดยมีพนักงานเก็บขยะจำนวน 4 คน และรถบรรทุกขยะ จำนวน 1 คัน โดยนำขยะไปกำจัดขยะที่สถานที่กำจัดของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ซึ่งปัจจุบันพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามต้องประสบกับปัญหาขยะมูลฝอย ในเรื่องการเพิ่มปริมาณขยะที่มากขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะมีสถานศึกษาจำนวน 4 แห่ง สถานที่ราชการที่สำคัญในอำเภอนายายอาม มีหมู่บ้านจัดสรร บ้านเอื้ออาทร และโรงงานอุตสาหกรรม ทำให้มีการอพยพย้ายที่อยู่อาศัยในพื้นที่มากขึ้นจากธุรกิจบ้านเช่า ห้องแถว และเมื่อมีปริมาณขยะที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาขยะตกค้างเพราะจัดเก็บได้ไม่ทันในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามจึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับปัญหาด้านการบริหารกำจัดขยะมูลฝอย เพื่อไม่ให้ปัญหาขยายตัวและรุนแรงยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่อไป ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามจัดการขยะได้ไม่ดี จะส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและสุขภาพของประชากรในชุมชนหลายประการ คือ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงและพาหะของโรค เนื่องจากเชื้อจุลินทรีย์ที่ปนเปื้อนมากับขยะมูลฝอยมีโอกาที่จะขยายพันธุ์เพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้นได้ เพราะขยะมูลฝอยมีทั้งความชื้นและสารอินทรีย์ที่จุลินทรีย์ใช้เป็นอาหารขยะพวกอินทรีย์สารที่ทิ้งค้างไว้จะเกิดการเน่าเปื่อยกลายเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงวัน นอกจากนั้นพวกขยะที่ปล่อยทิ้งไว้นาน ๆ จะเป็นที่อยู่อาศัยของหนู โดยหนูจะเข้ามาทำรังขยายพันธุ์ เพราะมีทั้งอาหารและที่หลบซ่อน ดังนั้นขยะที่ขาดการเก็บรวบรวมและการกำจัดจึงทำให้เกิดเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ที่สำคัญของเชื้อโรค แมลงวัน หนู แมลงสาบ ซึ่งเป็นพาหะนำโรคมานำสู่คน เป็นบ่อเกิดของโรค นอกจากนั้นยังเกิดเป็นกลิ่นรบกวนกระจายไปทั่วในชุมชน ฝุ่นละอองที่เกิดจากการเก็บรวบรวม การขนถ่ายและการกำจัดขยะก็ยังคงเป็นเหตุรำคาญที่มักจะได้รับกรรือเรียนจากประชาชนในชุมชนอยู่เสมอ (องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม, 2556)

จากความสำคัญของปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้การจัดการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดของ Millet (1954, pp. 397-400) ดังภาพกรอบแนวคิด

### ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์ทำงาน

### ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการ กำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขายอาม
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค
2. การให้บริการอย่างทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขายอาม อำเภอनाขายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยใช้แนวคิดของ (Millet, 1954, pp. 397-400) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขายอาม อำเภอनाขายอาม จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค
2. การให้บริการอย่างทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาขายอาม จำนวน 13 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 3 บ้านเนินสติด หมู่ที่ 4 บ้านย่านซื่อ หมู่ที่ 5 บ้านเขมาะปริง หมู่ที่ 6 บ้านหนองตาหงุ่น หมู่ที่ 7 บ้านต้นกระบก หมู่ที่ 8 บ้านห้วยปลาตุ๊ก หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์เจริญ หมู่ที่ 10 บ้านซากใหญ่ หมู่ที่ 11 บ้านเนินนมรมิต หมู่ที่ 12 บ้านโพธิ์ธาราม หมู่ที่ 13 บ้านห้วยหิน หมู่ที่ 14 บ้านหนองน้ำขาว หมู่ที่ 15 บ้านหนองโสม มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,066 ครัวเรือน มีประชากรรวม 6,890 คน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557-ธันวาคม พ.ศ. 2557

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษานี้มีคำศัพท์ที่ควรนำมาให้คำจำกัดความ เพื่อให้เข้าใจตรงกัน  
 ความคิดเห็น หมายถึง ความคิด ทักษะคิขของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการกำจัด  
 ขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี  
 ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 นายายอาม

ขยะมูลฝอย หมายถึง สิ่งของที่ไม่ต้องการใช้แล้ว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นของแข็งจะเนาเปื่อยได้  
 หรือไม่ก็ตาม รวมตลอดถึง ใ้ช้ซากสัตว์ มูลสัตว์ฝุ่นละออง และเศษวัสดุที่ทิ้งแล้วจากบ้านเรือนที่  
 พักอาศัย สถานประกอบการ สถานที่ต่าง ๆ รวมถึงสถานที่สาธารณะแต่ไม่รวมของเสีย ซึ่งเป็นสิ่ง  
 ปฏิกูลของมนุษย์และขยะติดเชื้อต่าง ๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ซึ่งมีปริมาณ  
 วันละ 5 ตันต่อวัน (ข้อมูลจากส่วนสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม อบต.นายายอาม)

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายาย  
 อาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537

การจัดการขยะอย่างก้าวหน้า หมายถึง การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลนา  
 ยายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการ  
 เพื่อให้มีความทันสมัยและรวดเร็วกว่าเดิม

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยแก่ประชาชน  
 ในพื้นที่ที่ทุกคนต้องได้รับและปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ต้องให้บริการเหมือนกันทุกคร้วเรือน เอาใจ  
 ใส่ กระจื่อรื่อร้น และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยแก่ประชาชนในพื้นที่  
 ที่ผู้ให้บริการคำนึงถึงตามกำหนดเวลาในขั้นตอนการให้บริการ ตรงต่อตารางเวลาที่กำหนดไว้

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ  
 ทั้งจำนวนผู้ให้บริการและเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็น คือมีจำนวนถึงขยะ  
 ที่เพียงพอ รถบรรทุกขยะที่เหมาะสมกับปริมาณขยะ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง  
 อย่างสม่ำเสมอตรงตามเวลาที่กำหนด

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ตลอดจนการปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็วขึ้น การพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จำแนกตามประเภท อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. ผลการศึกษาที่ได้จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการกำจัดขยะ มูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบ และแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ
  - 2.1 การเปรียบเทียบทฤษฎี
  - 2.2 ทฤษฎีที่นำมาใช้
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้เรื่องการจัดการขยะมูลฝอย
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

บุณชนก คูบารมี (2542, หน้า 24) กล่าวว่า ความคิดเห็นไว้ว่าหมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจเป็นการแสดงออกด้วยการพูดหรือการเขียน เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็น โดยมีความรู้และประสบการณ์จากการเรียนและการทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานและมีอารมณ์สภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นส่วนประกอบที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

โสภา พิสมัย (2543, หน้า 14-15) กล่าวว่า ปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางพันธุกรรม และร่างกาย คือ เพศ ความสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง ระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

ความเชื่อ ค่านิยมและเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคมหรือการอบรมสั่งสอนของครอบครัวประสบการณ์หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องานซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคลเป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลในกลุ่มหรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือคนนั้นซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันจะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สิ่งที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ (ประมวล รุจนเสรี, 2542, หน้า 45)

การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันสังคมแห่งแรกของบุคคล

กลุ่มสังคมที่เกี่ยวข้องบุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นไปทางเดียวกับกลุ่มและสังคมนั้น ๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้

วัฒนธรรมประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและประเพณีของตนเองไปในทางที่ดี

การศึกษา ระดับการศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล

สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นบุคคลเพราะจะเป็นสื่อในการสร้างความคิดเห็นทั้งด้านบวก และด้านลบได้

ฐิติ วิทยสรณะ (2544, หน้า 28-30) กล่าวว่าความคิดเห็น ไว้หลายความหมาย ดังนี้ ความหมายโดยทั่วไป หมายถึง ข้อพิจารณา ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์หรือกล่าวอย่างกว้าง ๆ ได้ว่าเป็นความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

ความเห็นสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่ เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือ

เดชา ทรัพย์สิน (2548, หน้า 58) กล่าวถึง ความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกมาโดยการ พูดหรือเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือ เขียนออกไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกเป็นสิ่งที่สะท้อน ถึงความในใจ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่ง ใดโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการ แสดงออกด้วยการพูดหรือการเขียนที่มีลักษณะเป็นการลงมติหรือตีความ โดยอาจเป็นลักษณะเห็น ด้วยหรือไม่เห็นด้วย ความคิดเห็นอาจไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ โดยบุคคลนั้นอาจแสดง ออกมาในลักษณะของการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

ความหมายและลักษณะของการบริการ

บริการ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, หน้า 457) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 1) ได้กล่าวถึงงานบริการว่าเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการ ประกอบธุรกิจทุกประเภท เพราะงานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเป็นสากล โดยผู้ประกอบการ จะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะถ้าปราศจากลูกค้าแล้ว ธุรกิจนั้น ๆ ย่อมดำรงอยู่ไม่ได้ ถ้าเรา ทำธุรกิจ เราจะต้องเป็นฝ่ายสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยเป็นฝ่ายเริ่มก่อน และเกิด ความสุขเมื่อเห็นลูกค้าพอใจ

การบริการที่ดีมีคุณภาพนับเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการกลวิธีที่จะดำเนินการ ให้บริการบรรลุถึงเป้าประสงค์ที่มีคุณภาพนั้น สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 2) ได้ให้ความเห็น เกี่ยวกับการสร้างความสำเร็จในงานบริการว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพเป็น ที่พึงพอใจของลูกค้า นั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของ “SERVICES”

S = Service mind หมายถึง มีจิตใจพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์ เรียกว่า เป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness หมายถึง มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

V = Values หมายถึง ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = Interesting หมายถึง ให้ความสนใจในตัวลูกค้า หรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness หมายถึง ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่อุปกรณ์และตัวผู้บริการ

E = Endurance หมายถึง มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตนเอง ได้ดี

S = Smiling หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีจิตต่อทุกคน

พรจันทร์ สุวรรณชาติ (2541, หน้า 81) กล่าวถึงการจัดการงานบริการที่มุ่งคุณภาพ (Quality nursing service) ว่าการดำเนินงานบริการเพื่อบังเกิดผลดีสูงสุดแก่ผู้รับบริการพึงพอใจในการปฏิบัติของผู้ให้บริการ และมีสิ่งสนับสนุนเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานอย่างพร้อมพร้อมนั้น ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบที่สำคัญต้องตระหนักถึง 3 P ได้แก่ เพเท็นท์ (Patient) พีเพิล (People) และ โพรฟิต (Profit) ดังนี้

1. ผู้รับบริการ (Patient)
2. บุคคล พฤติกรรมของบุคคล (ลูกจ้าง) หรือ พฤติกรรมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ
3. ผลประโยชน์ การดำเนินงานต้องคำนึงถึงความต้องการของตลาดและจุดคุ้มทุน

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2550, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นจริยธรรมที่สำคัญของคนในสังคมที่กำลังเรียกร้องหาความสุข หาความพอใจในการทำงาน เป็นหน้าที่ของคนที่อยู่ในอารยประเทศพึงปฏิบัติ คนที่มีจิตบริการนั้นเพิ่มพูนเสน่ห์แก่ผู้พบเห็น และเป็นที่ยากใกล้ชิดแก่คนทั่วไปเพราะปกตินุษย์นั้นเป็นสัตว์อ่อนแอ พร้อมทั้งจะรอรับการช่วยเหลือบริการอยู่แล้วอาชีพบริการจึงมักจะได้รับการยกย่องว่า เป็นอาชีพของผู้ที่มีความเสียสละ แต่การที่จะเป็นผู้บริการที่ดีนั้นเป็นเรื่องยากเพราะปกตินุษย์นั้นเป็นสัตว์ที่เห็นแก่ตัว ต้องการที่จะเป็นผู้รับบริการมากกว่า นอกจากนี้การให้บริการนั้นบางครั้งอาจจะมองเป็นได้ทั้ง “การรับใช้” หรือ “การให้ความช่วยเหลือ

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 173-174) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงคือ การให้บริการต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก นำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ โดยทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า โดยการปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน และไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการ

ในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้า และฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542, หน้า 6) กล่าวว่า บริการ คือพฤติกรรม, กิจกรรมและการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น การบริการ คือ กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น บริการ จึงนิยามได้ว่า คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา, สถานที่, รูปแบบ และสิ่งที่ประเทืองหรือเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา

บริการ คือสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยหรือจากบริกร) และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546, หน้า 432) การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้นจำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของการบริการ (Service characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Service intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้ แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้การบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมาเพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือมาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Service inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการในการตัดผมหรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมมองของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. คุณภาพบริการไม่คงที่/ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน (Service variability/Heterogeneity) ซึ่งอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการและวิธีการในการให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Service perish ability) เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักของโรมแรมหรือที่นั่งบนเครื่องบิน ถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการ ก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปความหมายได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546, หน้า 431) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงแรม โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

รัชชา ศิริวัฒน์ (2547, หน้า 149) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วน สมบูรณ์และทันสมัยในบริการ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 16) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่าง 2 ฝ่ายที่มีปฏิสัมพันธ์ โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

Kotler (1994) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการตามแนวคิดทางการตลาดว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นมากกว่าบริการ คุณภาพการบริการที่คาดหวังผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

Corral and Brewerton (1999, p. 16) คุณภาพบริการ หมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติ โดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวัง หรือความต้องการ ของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

Kotler (2000, p. 438) กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์ เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริง กับบริการที่ตนคาดหวังไว้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจาก ผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะความสามารถ เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและมีคุณภาพ จะส่งผล ให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เดิฉุนทศ (2549, หน้า 70-84) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับซึ่งอาจเป็นการ ได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, หน้า 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการหมายถึง การส่งมอบ บริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอก ต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้อง ไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความ ต้องการ ความคาดหวังและการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลาให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการ ครบถ้วนสมบูรณ์และความทันสมัยมีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่ง ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

### ทฤษฎีคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัย ทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพการบริการ (Service quality model) และมีติของคุณภาพการบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้ จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่า บริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้

คุณภาพบริการ มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการรวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Millet (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน



2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงและพัฒนาและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการตามแนวคิดของ (Millet, 1954) คือการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการตามด้านดังกล่าวย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

Gronroos (1990 อ้างถึงใน มณีรัตน์ แดงอ่อน, 2551, หน้า 18) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะคุณภาพทางหน้าที่หรือสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะให้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical quality) เป็นวิธีการที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2. คุณภาพทางหน้าที่ (Function quality) เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิบัติทางจิตวิทยา

สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 315) การบริการเป็นสิ่งที่ทุกธุรกิจนำมาใช้ในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน เพราะการบริการเป็นส่วนที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

สุรศักดิ์ นานากุล (2533 อ้างถึงในอุทุมพร แม่นศิริกุล, 2550, หน้า 44) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพหมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้หรือผู้บริโภคหรือสิ่งที่ใช้ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็วและถูกต้อง ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพจะต้องมี คือ

ความน่าเชื่อถือ

ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้

ความเพียงพอของการบริการที่ดี

ความปลอดภัยและทันสมัย

ความยุติธรรมและความเท่าเทียมของบริการที่ให้

รูปแบบการบริการที่ดี

ราคาบริการเหมาะสม

ทั้งนี้เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผลและกำไรคุ้มกับเงินที่ลงไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จึงมีกำไรสูงสุดก็ต้องมีคุณภาพ คือทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจทุก ๆ ด้านการบริการที่ดีมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้าและจะต้องกระทำอยู่ด้วยตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับคุณภาพและความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจำเป็นต้องมีการนำความต้องการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงให้การบริการที่ดีขึ้น ดังนั้น คุณภาพ คือระดับการกระทำหรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพต้องกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ จึงจะถือว่าเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Parasuramam, Zeithamal, and Berry (1988)	Millet (1954)	Gronroos (1990)	สุรศักดิ์ นานากุล
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	1. ความเป็นมืออาชีพ	1. ความน่าเชื่อถือ
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	2. การให้บริการอย่างทันเวลา	2. ทักษะคิดและพฤติกรรม	2. ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น	3. ความเพียงพอของการบริการที่ดี
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ	4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์	4. ความปลอดภัยและทันสมัย
5. ความมีอิสระยาศัยไมตรี	5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	5. การชดเชย	5. ความยุติธรรมและ
6. ความน่าเชื่อถือ		6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ	ความเท่าเทียมของบริการที่ให้
7. ความมั่นคงปลอดภัย			6. รูปแบบการบริการที่ดี
8. การเข้าถึงบริการ			7. ราคาบริการเหมาะสม
9. การติดต่อสื่อสาร			
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ			

### ทฤษฎีที่นำมาใช้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของ Millet (1954, pp 397-400) ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านมาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัยดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการประชาชนในด้านการบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนต้องได้รับและปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะเลือกปฏิบัติมิได้ นั่นคือเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการเหมือนกันทุกคร้วเรือน เอาใจใส่ กระตือรือร้น และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการที่ตรงเวลานั้นเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงตามกำหนดเวลาในขั้นตอนการให้บริการ เพราะหากเลยหรือไม่ตรงต่อเวลาอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้รับบริการหรือไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายได้ และจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The ring quantity the ring geographical location) มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างเพียงพอทั้งจำนวนผู้ให้บริการและเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถลดการเกิดปัญหาต่าง ๆ เพราะการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอตรงตามเวลาทำให้ลดการสะสมปริมาณงานหรือปัญหาการตกค้างของงาน เช่น ลดปัญหาการตกค้างของขยะหากมีการจัดเก็บตามเวลาที่กำหนด เพื่อสร้างความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเป็นสำคัญ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการที่ดีหน่วยงานหรือผู้ให้บริการต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการ เช่น ฝึกอบรมส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็วขึ้น การพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการได้จริง

## แนวคิดเกี่ยวกับความรู้เรื่องการจัดการขยะมูลฝอย

ความหมายของขยะมูลฝอย

พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้ให้ความหมายของคำว่า ขยะมูลฝอย หมายถึง เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ถุงพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร มูลสัตว์ หรือซากสัตว์ รวมของตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่น

ศัลยา พรรณศิริ (ม.ป.ป, หน้า 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ขยะ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เราต้องการทิ้งเพราะไร้ประโยชน์เป็นสิ่งของใช้แล้วจากการดำรงชีวิตในแต่ละวัน ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอย่างอยู่ของเรา เริ่มต้นจากกิจกรรมในบ้าน โรงเรียน ร้านอาหาร โรงพยาบาล และสถานที่ทำงาน

สวัสดิ์ โนนสูง (2543, หน้า 8) ขยะมูลฝอย (Waste) กล่าวว่าหมายถึง สิ่งของเหลือทิ้งจากกระบวนการผลิตและอุปโภคซึ่งเสื่อมสภาพจนใช้การไม่ได้หรือไม่ต้องการใช้แล้ว บางชนิดเป็นของแข็ง หรือกากของเสีย มีผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจ เนื่องจากความสกปรกเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคทำให้เกิดมลพิษ

แหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย

แหล่งกำเนิดของขยะมูลฝอยเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ในครัวเรือนและสถานประกอบการต่าง ๆ ในชุมชน โดยเป็นขยะที่เก็บรวบรวมได้จากสถานที่ทิ้งขยะต่าง ๆ เช่น

1. ขยะที่มาจากแหล่งชุมชนหรืออาคาร บ้านเรือน ขยะจากร้านอาหารวัสดุที่ใช้หีบห่อ
2. ขยะที่มาจากการทำงานสะอาดทางเท้า ที่สาธารณะ หรือ ตลาดขยะที่มาจากโรงงาน

อุตสาหกรรม หรือ แหล่งพาณิชย์

ประเภทของขยะมูลฝอย

ขยะมูลฝอยสามารถแบ่งออกได้หลายประเภทตามเกณฑ์ที่ใช้แบ่ง เช่น ขยะเปียกกับขยะแห้ง หรือขยะที่สามารถกลับมาใช้ได้อีกกับขยะที่ต้องกำจัด เป็นต้น ในที่นี้ขอแบ่งประเภทขยะออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ขยะทั่วไป เป็นขยะจากสำนักงาน ถนนหนทาง การก่อสร้าง ได้แก่ กระดาษ เศษไม้ กิ่งไม้ ฟาง ข้าว แก้ว กระเบื้อง ยาง เศษอิฐ กระจก ทราช ถูพลาสติก เศษปูน อิฐหัก หิน ทราช ขยะประเภทนี้ไม่เกิดการย่อยสลายและเน่าเหม็น การกำจัดขยะทั่วไปควรคัดแยกขยะที่สามารถนำมาใช้ใหม่ได้ก่อนการกำจัด

2. ขยะอินทรีย์ เป็นขยะจากครัวเรือน ภัตตาคาร โรงอาหาร ตลาดสดและการเกษตรกรรม ได้แก่ เศษอาหาร เศษผัก เศษเนื้อ เศษผลไม้ ซากสัตว์ มูลสัตว์ ขยะประเภทนี้จะเป็นพวกที่ย่อยสลายและเน่าเปื่อยได้ง่าย เพราะว่าเป็นสารประกอบอินทรีย์ที่มีความชื้นค่อนข้างสูง ประกอบกับขยะประเภทนี้ มีกลิ่นเหม็น การกำจัดขยะประเภทนี้ควรพิจารณาความเป็นไปได้ในการหมักทำปุ๋ยก่อน

3. ขยะอุตสาหกรรม เป็นเศษวัสดุที่เกิดจากการผลิตหรือขั้นตอนการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรม อาจเป็นสารอินทรีย์ที่เน่าเปื่อยซึ่งขึ้นอยู่กับชนิดของอุตสาหกรรม ซากยานพาหนะที่หมดสภาพการใช้งานไม่ได้แล้ว รวมทั้งชิ้นส่วนประกอบของยานพาหนะด้วย เช่น ยาง แบตเตอรี่ เป็นต้น ในการกำจัดควรพิจารณาการแยกชิ้นส่วนที่ยังสามารถนำกลับมาใช้ได้

4. ขยะติดเชื้อและขยะอันตราย เป็นขยะจากสถานพยาบาลหรืออื่น ๆ ซึ่งต้องใช้กรรมวิธีในการทำลายเป็นพิเศษ ได้แก่ วัสดุที่ผ่านการใช้ในโรงพยาบาล แบตเตอรี่ กระจกสี พลาสติก ฟิล์มถ่ายรูป ถ่านไฟฉาย เป็นต้น การกำจัดขยะติดเชื้อจากโรงพยาบาลจะทำลายโดยการเผาในเตาเผา ส่วนขยะอันตรายอื่น ๆ ต้องดำเนินการอย่างระมัดระวัง

การจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร

การดำเนินงานเพื่อจัดการขยะมูลฝอยที่ผ่านมา ท้องถิ่นส่วนใหญ่สามารถให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยได้มากขึ้น ทำให้ปัญหาขยะตกค้างน้อยลง แต่ยังมีปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยไม่ถูกสุขลักษณะ แม้จะมีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อก่อสร้างระบบกำจัดที่ถูกสุขลักษณะมากขึ้น แต่ยังมีหลายพื้นที่ซึ่งไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ และยังมีท้องถิ่นหลายแห่งที่มีระบบแล้วก็ไม่สามารถกำจัดขยะมูลฝอยได้

จากการศึกษาความเป็นไปได้ ของการจัดตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยในหลาย ๆ พื้นที่ของประเทศ ได้ข้อสรุปว่า รูปแบบศูนย์การจัดการขยะมูลฝอยชุมชน เป็นแนวทางหนึ่งในการจัดการขยะมูลฝอยที่จะแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเป็นการมุ่งเน้นให้ชุมชนที่อยู่ใกล้เคียงกันนำขยะมูลฝอยมากำจัดร่วมกัน ซึ่งช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ระยะยาว การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนอย่างครบวงจรจะประกอบด้วยหลักเกณฑ์

การพิจารณาระบบการจัดการขยะมูลฝอยครบวงจรตั้งแต่ระบบการเก็บรวบรวม การคัดแยก การนำกลับมาใช้ประโยชน์ (กรมควบคุมมลพิษ, 2549)

การจัดการขยะมูลฝอยเน้นรูปแบบของการวางแผนการจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด วิธีการดำเนินการตามแนวทาง มีดังนี้

#### 1. การลดปริมาณการเกิดมูลฝอย

โดยการรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดการผลิตมูลฝอยในแต่ละวัน ได้แก่ ลดการทิ้งบรรจุภัณฑ์โดยการใช้น้ำดื่มขวดใหม่ เช่น ผงซักฟอก น้ำยาล้างจาน น้ำยาทำความสะอาด และถ่านไฟฉาย เลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพมีหีบห่อบรรจุน้อย อายุการใช้งานยาวนาน และตัวสินค้าไม่เป็นมลพิษ ลดการใช้วัสดุกำจัดยากเช่น โฟมบรรจุอาหาร

##### การคัดแยกขยะมูลฝอย

ในการคัดแยกขยะมูลฝอยแบบครบวงจร จำเป็นต้องจัดให้มีระบบการคัดแยกขยะมูลฝอยประเภทต่าง ๆ ตามแต่ลักษณะองค์ประกอบโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำกลับไปใช้ใหม่ สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่แหล่งกำเนิด โดยจัดวางภาชนะให้เหมาะสมตลอดจนวางระบบการเก็บรวบรวมมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบการคัดแยกขยะมูลฝอย

##### ภาชนะรองรับขยะมูลฝอย

ถึงขยะ เพื่อให้การจัดเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดการปนเปื้อนของขยะมูลฝอยที่มีศักยภาพในการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่จะต้องการมีการตั้งจุดรวบรวมขยะมูลฝอย และให้มีการแบ่งแยกประเภทของถังรองรับขยะมูลฝอยตามสีต่าง ๆ โดยมีจุดบรรจุภายในถึงเพื่อสะดวกและไม่ตกหล่น หรือแพร่กระจาย

จุดรวบรวมขยะมูลฝอยขนาดย่อม เพื่อสะดวกในการเก็บรวบรวมและประหยัด จึงต้องมีจุดตั้งจุดรวบรวมขยะมูลฝอยจะกำหนดไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ ได้แก่ หมู่บ้าน โรงอาหาร โรงภาพยนตร์ โดยมีภาชนะรองรับตั้งไว้เป็นจุด ๆ เช่น หมู่บ้านจัดสรร กำหนดให้จุดรวบรวม 1 จุด ต่อจำนวนครัวเรือน 50-80 หลังคาครัวเรือน

การแปรสภาพขยะมูลฝอย ในการจัดการขยะมูลฝอย อาจจัดให้มีระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการแปรสภาพขยะมูลฝอย คือ การเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะทางกายภาพเพื่อลดปริมาณเปลี่ยนรูปร่าง โดยวิธีคัดแยกเอาวัสดุที่สามารถหมุนเวียนใช้ประโยชน์ได้ออกมา วิธีการบดให้มีขนาดเล็ก และวิธีการอัดให้เป็นก้อนเพื่อลดปริมาตรของขยะมูลฝอย

##### นโยบายการจัดการขยะมูลฝอยของรัฐบาล

นโยบายของรัฐบาลและแผนการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2553 ได้กำหนดเป้าหมายและแผนนโยบายการป้องกันและแก้ไขขยะมูลฝอย (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2542, หน้า 87-89)

##### เป้าหมาย

ลดและควบคุมการผลิตขยะมูลฝอยโดยรวมไม่เกิน 1 กิโลกรัม/ คน/ วัน ให้มีการใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 15.00 ของปริมาณขยะที่เกิดขึ้น

ปริมาณขยะมูลฝอยที่ตกค้างจากการบริการเก็บขน ไม่เกินร้อยละ 10.00 ของปริมาณขยะที่เกิดขึ้นให้ทุกจังหวัด

มีแผนหลักและแผนการจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกต้องสุจริตลักษณะการจัดการขยะมูลฝอยเน้นรูปแบบของการวางแผนการจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการลดปริมาณการเกิดมูลฝอย

การรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดการผลิตมูลฝอยในแต่ละวัน

เลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพมีหีบบรรจุน้อย อายุการใช้งานยาวนาน และตัวสินค้าไม่เป็นมลพิษ

ลดการใช้วัสดุกำจัดยาก

การคัดแยกขยะมูลฝอยประเภทต่าง ๆ ตามแต่ลักษณะองค์ประกอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำกลับไปใช้ใหม่ เพื่อพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

#### ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จัดตั้งเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540

ลักษณะที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอนายายอาม ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 12 ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม ห่างจากถนนสุขุมวิทหรือทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 เป็นระยะทางประมาณ 0.500 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอนายายอาม ประมาณ 0.200 กิโลเมตร ห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ประมาณ 40 กิโลเมตร

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลวังใหม่ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลวังโตนด ตำบลกระแจะ ตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัด

#### จันทบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี



พื้นที่

พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีพื้นที่ประมาณ 141 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 88,125 ไร่ มีหมู่บ้าน 13 หมู่ คือ หมู่ที่ 3-15

จำนวนหมู่บ้านในเขตตำบลนายายอาม มี 13 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 3 บ้านเนินสสิต มีครัวเรือน 261 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 640 คน  
เป็นชาย 323 คน เป็นหญิง 317 คน

หมู่ที่ 4 บ้านคลองซาก มีครัวเรือน 114 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 377 คน  
เป็นชาย 182 คน เป็นหญิง 195 คน

หมู่ที่ 5 บ้านเขามะปริง มีครัวเรือน 74 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 218 คน  
เป็นชาย 113 คน เป็นหญิง 105 คน

หมู่ที่ 6 บ้านหนองตาหุ้ง มีครัวเรือน 191 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 561 คน  
เป็นชาย 268 คน เป็นหญิง 293 คน

หมู่ที่ 7 บ้านต้นตะบกมีครัวเรือน 68 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 193 คน  
เป็นชาย 91 คน เป็นหญิง 102 คน

หมู่ที่ 8 บ้านห้วยปลาตุก มีครัวเรือน 754 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 1,093 คน เป็นชาย  
516 คน เป็นหญิง 577 คน

หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์เจริญ มีครัวเรือน 132 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 448 คน เป็นชาย  
221 คน เป็นหญิง 227 คน

หมู่ที่ 10 บ้านซากใหญ่ มีครัวเรือน 82 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 331 คน  
เป็นชาย 159 คน เป็นหญิง 173 คน

หมู่ที่ 11 บ้านเนินนรมิต มีครัวเรือน 228 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 258 คน เป็นชาย  
164 คน เป็นหญิง 167 คน

หมู่ที่ 12 บ้านโพธิ์ธาราม มีครัวเรือน 742 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 1,273 คน เป็นชาย  
613 คน เป็นหญิง 660 คน

หมู่ที่ 13 บ้านห้วยหิน มีครัวเรือน 195 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 602 คน เป็นชาย  
301 คน เป็นหญิง 301 คน

หมู่ที่ 14 บ้านหนองน้ำขาว มีครัวเรือน 145 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 496 คน  
เป็นชาย 235 คน เป็นหญิง 261 คน

หมู่ที่ 15 บ้านหนองโสม มีครัวเรือน 69 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 244 คน เป็นชาย  
120 คน เป็นหญิง 124 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,066 ครัวเรือน มีประชากรรวม 6,730 คน แยกเป็นชาย 3,271 คน หญิง 3,459 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย 42.61 คน/ ตารางกิโลเมตร

#### สภาพทางเศรษฐกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีพื้นที่กว้างขวางเหมาะสมแก่การทำเกษตร ประชากร ร้อยละ 80 มีอาชีพในการเกษตรกรรม ร้อยละ 20 มีอาชีพรับจ้างและค้าขาย เกษตรกรส่วนใหญ่มีอาชีพทำสวนผลไม้ ได้แก่ สวนเงาะ สวนทุเรียน สวนมังคุด สวนยางพารา ลักษณะการทำสวน เป็นสวนผสม นอกจากสวนผลไม้แล้วไร่พริกไทยก็มีความสำคัญ อันดับรองลงมาได้แก่สวนยางพารา

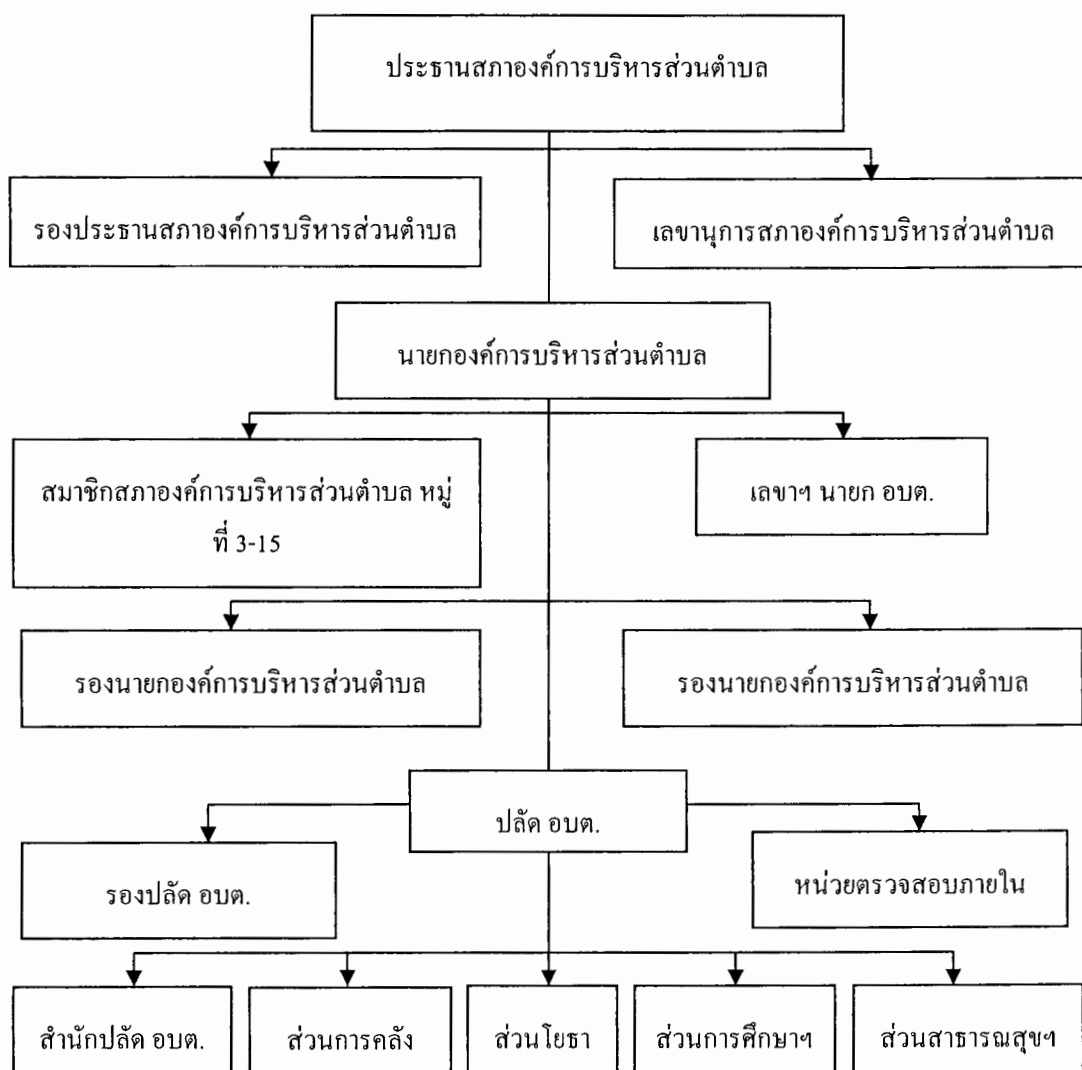
#### สภาพทางสังคม

##### การศึกษา

1. โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง (โรงเรียนบ้านเขามะปริง, โรงเรียนวัดโพธิ์ลังคามิตรภาพที่ 171)
2. โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง (โรงเรียนนายายอามพิทยาคม)
3. โรงเรียนอาชีวศึกษา 1 แห่ง (วิทยาลัยการอาชีพนายายอาม)
4. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง (ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ นายายอาม)
5. ห้องสมุดประชาชน 1 แห่ง
6. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 1 แห่งอยู่ในพื้นที่ของหมู่ที่ 5
7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง (โรงเรียนบ้านเขามะปริง, โรงเรียนวัดโพธิ์ลังคามิตรภาพที่ 171)

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น ได้แก่ โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ประกอบด้วยโครงสร้าง 2 ส่วน คือ 1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม 2. นายกององค์การบริหารส่วนตำบล



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

**นโยบายด้านการบริหารงาน**

เพื่อนำนโยบายผู้บริหารและยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้งในระดับชาติ กลุ่มจังหวัดและจังหวัดไปสู่การปฏิบัติต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้ใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ดังนี้

**วิสัยทัศน์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล**

พัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจรุ่งเรือง เมืองพัฒนา นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง  
พันธกิจ

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ศักยภาพของคน และความเข้มแข็งของชุมชน

2. การพัฒนาระบบการศึกษา การกีฬา และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น
3. พัฒนาระบบสุขภาพพอเพียงโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
4. การพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน โดยยึดแนวทางพระราชดำริ “เศรษฐกิจแบบพอเพียง”
  5. ส่งเสริมและพัฒนาสินค้าด้านการเกษตร
  6. การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ
  7. การพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  8. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วม โดยให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนร่วมกันตรวจสอบปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน
  9. ส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี
  10. ส่งเสริมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการแก้ไขปัญหาเสพติด
 

แนวทางการพัฒนาตามนโยบาย

การดำเนินงานเพื่อการพัฒนาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามใช้แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ดังนี้

    1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน แยกออกเป็น พัฒนาการคมนาคมและการขนส่ง, การพัฒนาแหล่งน้ำ, พัฒนาสาธารณูปโภค สาธารณูปการ
    2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคนและสังคมที่มีคุณภาพ แยกออกเป็น การจัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย, จัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริม อนุรักษ์ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ที่เน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทยและท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา นันทนาการ กิจกรรมเด็ก เยาวชน ประชาชนและสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สำรวจและจัดระบบข้อมูลพื้นฐานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาระบบการบริหารและระบบการจัดการด้านสาธารณสุข เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด จัดหาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ/ ศาลา/ หอประชุม
    3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ แยกออกเป็น ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการเกษตร, ส่งเสริมอาชีพและการท่องเที่ยว, ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
    4. การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แยกออกเป็น ปรับปรุงภูมิทัศน์ การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล, การควบคุมมลพิษสิ่งแวดล้อม

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี แยกออกเป็น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและพัฒนาระบบฐานข้อมูล, พัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงาน พัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ในการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

#### อำนาจหน้าที่ของ อบต.

1. อำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม  
(มาตรา 66)
2. อำนาจหน้าที่ ที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67)
3. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
4. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
5. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
6. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
8. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
9. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
10. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
11. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

#### อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68)

1. ให้มีน้ำเพื่อการบริโภค อุปโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจกรรมเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึกอบรม และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมิน ผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 69/ 1)

อำนาจในการออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล ออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาโรจน์ ทัพนี (2545) ได้ทำการศึกษางานวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการเก็บขนและการกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลท่าบุญมี เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลของการเก็บขนและกำจัดขยะมูลฝอย ในภาพรวมพบว่าประชาชนตำบลท่าบุญมี เห็นว่าประสิทธิผลการเก็บขนและการกำจัดมูลฝอยของเทศบาลตำบลท่าบุญมีอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลด้านเทคโนโลยีเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาด้านทัศนคติของผู้บริหารด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สำหรับด้านการบริหารกิจกรรมกำจัดขยะ ประชาชนเห็นว่า

มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิผลของการเก็บเงินและกำจัดขยะมูลฝอย พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลของการเก็บเงินและกำจัดขยะมูลฝอยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะ การจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวกับการกำจัดขยะที่ทันสมัยครบถ้วน มีการตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง หากพบว่าอุปกรณ์ดังกล่าวเกิดความบกพร่องต้องรีบแก้ไขทันที มีการตรวจสุขภาพพนักงานเทศบาล รวมทั้งให้ความรู้ด้านการป้องกันโรคต่าง ๆ ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานกำจัดขยะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบปริมาณขยะมูลฝอยแล้วจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามข้อกำหนดของเทศบัญญัติต่อไป

ไพโรจน์ ไผ่อรุणा (2549) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง รูปแบบการกำจัดขยะและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นชุมชนกรณีศึกษา เทศบาลตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษารูปแบบการกำจัดขยะและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นชุมชน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามกรอบแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของ Aday and Andersen ซึ่งประกอบด้วยเหตุปัจจัยพื้นฐาน 3 ด้าน ได้แก่ ระบบการให้บริการ, กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและจัดเก็บขยะมูลฝอย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพที่ต้องใช้ชีวิตส่วนมากอยู่ที่บ้าน

แต่ก็ยังมีปริมาณขยะในบ้านไม่เกิน 3 กิโลกรัมต่อวัน หากคำนวณปริมาณขยะของสมาชิกในแต่ละครอบครัวมีเพียงไม่เกิน 1 กิโลกรัมต่อคนต่อวัน ด้านพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะระหว่างคนที่แยกและไม่แยกขยะก่อนทิ้งจะมีปริมาณเท่า ๆ กัน และมีวิธีการกำจัดขยะด้วยตัวเองแบบต่าง ๆ โดยเรียงจากมากที่สุดคือ การนำไปทำปุ๋ยหมัก นำไปเผาทำลาย การฝังกลบ และวิธีที่นิยมน้อยที่สุดก็คือการนำขยะกองทิ้งไว้กลางแจ้ง ด้านรูปแบบการกำจัดขยะประเภทต่าง ๆ อย่างถูกวิธี ประชาชนมีความพึงพอใจมาก นอกจากตัวแปรทางประชากรศาสตร์แล้วการบริหารจัดการขยะทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ, ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการยังเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในกรณีนี้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกำจัดขยะของเทศบาลในระดับปานกลางจนถึงน้อย โดยเฉพาะด้านการบริการเจ้าหน้าที่ ผู้ศึกษาเห็นว่าทางเทศบาลควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดเก็บขยะให้มีวินัยและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ นอกจากนั้นทางเทศบาลควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนได้มีส่วน



ร่วมในการกำจัดขยะของชุมชนมากขึ้นอีกด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจส่งผลให้เกิดความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ชูชีพ ศิริ (2549) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การจัดการขยะในเขตเทศบาลตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อลดปริมาณขยะในเขตเทศบาลตำบลบ้านกาด พบว่า ปริมาณขยะในเขตเทศบาลตำบลบ้านกาด ส่วนใหญ่มีแหล่งกำเนิดจากสถานประกอบการพาณิชย์โดยเฉพาะขยะประเภทพลาสติก ประชาชนมีการคัดแยกขยะภายในครัวเรือนก่อนทิ้ง โดยแบ่งขยะเป็น 2 ประเภท คือ ขยะเปียก และขยะแห้งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกประเภทขยะอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบการจัดการขยะในเขตเทศบาลตำบลบ้านกาดของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งทำให้สภาพการณ์ขยะโดยรวมยังไม่สามารถลดปริมาณลงได้ และการบริหารจัดการขยะของเทศบาลไม่สามารถประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เพื่อให้การจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านกาดเกิดประสิทธิภาพ จึงต้องมีการณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการคัดแยกประเภทขยะตั้งแต่ระดับครัวเรือน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะร่วมกับเทศบาลเพื่อเป็นพื้นฐานของการแก้ไขปัญหาขยะและลดปริมาณขยะที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ธนัทธน วันมหามาตร (2550) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลกะลุวอเหนือ อำเภอนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลกะลุวอเหนือ อำเภอนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 13 หมู่บ้าน และสุ่มแบบแบ่งชั้นตามหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ผลการศึกษาได้ดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลกะลุวอเหนืออำเภอนราธิวาส ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงทุกด้าน นำมาเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงานและเครื่องจักร รองลงมาด้านนโยบาย และด้านการมีส่วนร่วม แต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ ด้านนโยบาย ในภาพรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง นำค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

นโยบายแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยของผู้บริหารส่วนตำบลกะลุวอเหนือ รองลงมา อัตราค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และสถานที่ทิ้งและกำจัดขยะมูลฝอย

ด้านผู้ปฏิบัติงานและเครื่องจักร ในภาพรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงนำค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การแต่งกาย มารยาท และความขยันของ

พนักงาน เกือบจะ รongลงมา พนักงานจัดเก็บขยะดำเนินการเก็บขยะในบริเวณที่อยู่อาศัยอย่าง เรียบร้อยเหมาะสมและดูขยะมูลฝอยในบริเวณที่อยู่อาศัยมีคุณภาพดี

ด้านการมีส่วนร่วม ในภาพรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง นำค่าเฉลี่ย เรียงจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ มูลฝอย รongลงมา การร่วมดำเนินกิจกรรมรณรงค์การกำจัดขยะมูลฝอยระหว่างองค์การบริหาร ส่วนตำบลกะลุวอเหนือกับหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ โรงเรียน สถานีอนามัย และในกรณีมีการเสนอ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนในเรื่องเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลกะลุวอ เหนือ มักจะได้รับการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว

ด้านการมีส่วนได้ส่วนเสียในผลประโยชน์ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ถนนภายในหมู่บ้านมีความสะอาดเป็นระเบียบ การกำจัดขยะมูลฝอย บริเวณสถานที่ท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอยของ องค์การบริหารส่วนตำบลกะลุวอเหนือ อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ตามตัวแปรอิสระ รายละเอียดดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกะลุวอเหนือ อำเภอเมืองนราธิวาส ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วน ตำบลกะลุวอเหนือ อำเภอเมืองนราธิวาส ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบาย และด้านผู้ปฏิบัติงานและเครื่องจักรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่นับถือศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การ บริหารส่วนตำบลกะลุวอเหนือ อำเภอเมืองนราธิวาส ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย และด้านผู้ปฏิบัติงานและเครื่องจักร มีความพึง พพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การ บริหารส่วนตำบลกะลุวอเหนือ อำเภอเมืองนราธิวาส ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านผู้ปฏิบัติงานและเครื่องจักร และด้านการมีส่วนได้ส่วนเสียในผลประโยชน์ มีความ พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกะลุวอเหนือ อำเภอเมืองนราธิวาส อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีรายได้อ่างกัน มีความพึงพอใจในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลละลวอเหนือ อำเภอนราธิวาส ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย ด้านผู้ปฏิบัติงานและเครื่องจักรและด้านการมีส่วนร่วมได้ ส่วนเสียในผลประโยชน์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มานิตย์ ใจสุข (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทราย อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการกำจัดขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทรายและสร้างความความพึงพอใจแก่ประชาชน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่จะมีผลกระทบต่อกำจัดขยะมูลฝอยและหาแนวทางและรูปแบบในการที่จะแก้ไขปัญหาในการกำจัดขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 234 คน ประกอบด้วย กรรมการหมู่บ้าน สมาชิก อบต. กลุ่มอาชีพ ประชาชนชาวบ้าน ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมด้านการวางแผนร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่นำขยะมูลฝอยมาทิ้ง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในภาพรวมด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ในภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อการกำจัดขยะมูลฝอย ความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการร่วมกันในการรวมกลุ่มของท้องถิ่น ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมถูกหลักสุขาภิบาลมีโครงสร้างและรูปแบบในการกำจัดขยะมูลฝอยเป็นไปมาตรฐานและถูกหลักวิชาการ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน อบต. และอปท. อื่น ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ลำอังก์ นันทะแสง (2551) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความเห็นด้วยกับการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ณ แหล่งเกิด และด้านการเก็บรวบรวมและการขนส่ง เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านการกำจัดขั้นสุดท้ายและด้านการทิ้งขยะมูลฝอย ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง

จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ณ แหล่งเกิดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและตามอาชีพทั้ง โดยรวมและรายด้าน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะทั่วไปด้านการทิ้งขยะมูลฝอย เทศบาลควรสนับสนุนให้มีการรับซื้อขยะรีไซเคิลที่คัดแยกจากแต่ละครัวเรือน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในด้านการทิ้งขยะอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการให้รางวัลสำหรับผู้ใช้น้ำที่มีส่วนประกอบจากวัสดุรีไซเคิล ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ณ แหล่งเกิด เทศบาลควรผลักดันให้เกิดการลดและแยกชนิดของขยะจากบ้านเรือนของประชาชนก่อนทิ้งลงถัง ผลักดันหลักการผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย ให้เป็นรูปธรรม โดยต้องให้เกิดความเป็นธรรมให้ประชาชนยอมรับได้ และควรมีการแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ประชาชนมีเรื่องร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือด้านการเก็บรวบรวมและการขนส่ง เทศบาลควรติดตามให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดหรือขนขยะ ควรทำตลอดเวลาไม่ปล่อยให้ขยะล้นถังขยะทำให้สกปรก ควรติดตามตรวจสอบสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย ปรับปรุงรถที่ใช้ขยะให้มีความพร้อมในการใช้งานมากยิ่งขึ้น และเทศบาลควรปรับเปลี่ยนเวลาในการจัดเก็บขยะ โดยให้เก็บในเวลากลางวันและให้เสร็จก่อนตีห้า ด้านการกำจัดขั้นสุดท้ายเจ้าหน้าที่เทศบาลควรเพิ่มเวลาในการขนขยะมากขึ้น โดยเฉพาะในเขตตลาด ควรทำวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำขยะมูลฝอยมาใช้ในการประโยชน์สูงสุดที่เหมาะสมกับปริมาณ และลักษณะขยะมูลฝอยและควรสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสร้างศูนย์จัดการขยะมูลฝอยแบบผสมผสานโดยเน้นการนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ

สุพิน วัฒนา (2551) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขเกี่ยวกับขยะมูลฝอย มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขเกี่ยวกับขยะมูลฝอย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุข ดังนี้ ความคิดเห็นต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก การศึกษา อาชีพมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอย ความคิดเห็นต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขในการจัดตั้งธนาคารขยะกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากระดับการศึกษา อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขในการจัดตั้งธนาคารขยะ

ความคิดเห็นต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขในการนำขยะกลับมาใช้ใหม่  
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อ  
บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขในการนำขยะกลับมาใช้ใหม่

สมศักดิ์ วรรณกุล (2550) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการ  
จัดการขยะมูลฝอย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยของ  
ประชาชนผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย วุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่า  
อนุปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง อาศัยอยู่ในชุมชนชนเมืองและมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท  
ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอยอยู่ในระดับ  
เห็นด้วยปานกลางด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม  
อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน  
ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประชาชนที่มีประเภทของที่อยู่อาศัย  
แตกต่างกัน และประชาชนที่มีรายได้ต่อครัวเรือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะ  
มูลฝอยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .001 ทั้ง 6 รายการ ส่วนประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความ  
คิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

สุพัตรา คุโพนทอง (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะ  
มูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย เพื่อศึกษาการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบล  
โพธิ์พิสัย ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ ประชาชนโดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา  
และอาชีพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ณ แหล่ง  
ที่เกิด ด้านการเก็บรวบรวมและการขนส่ง และด้านการกำจัดขั้นสุดท้ายอยู่ในระดับมาก และ  
ประชาชนมีความคิดเห็นด้วยด้านการทิ้งขยะมูลฝอย อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ  
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย  
โดยรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ ) แต่ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ  
แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยโดยรวมและรายด้าน 1-2 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05

โดยสรุปประชาชนโดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความ  
คิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอย 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และประชาชนมีความ  
คิดเห็นด้วยด้านการทิ้งขยะมูลฝอยอยู่ในระดับปานกลางโดยประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน  
มีความคิดเห็นด้วยโดยรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ ) แต่ประชาชนที่มีอายุ ระดับ  
การศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัฒน์ มากหลาย (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการทำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาล ตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อศึกษาการทำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลทับมา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากประชากรในเขตเทศบาลทับมา จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 107 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมในการทำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาล มีการปฏิบัติโดยทิ้งลงในถังรองรับขยะมูลฝอยของเทศบาลมากที่สุด ส่วนวิธีที่ประชาชนปฏิบัติกันน้อยที่สุด คือ การกำจัดขยะโดยวิธีหมักทำปุ๋ย ส่วนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลทับมา ที่ประชาชนปฏิบัติกันมากที่สุด ได้แก่ การนำภาชนะสำหรับทิ้งขยะมูลฝอยเพื่อใช้ในครัวเรือนมากที่สุด และวิธีที่ปฏิบัติกันน้อยที่สุด คือ การล้างรถยนต์ รถจักรยานยนต์บนถนนสาธารณะ และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลทับมา พบว่าส่วนใหญ่ของประชาชน คือ ถังรองรับขยะไม่เพียงพอ และปัญหา อุปสรรคที่น้อยที่สุดคือ ประชาชนไม่คัดแยกขยะก่อนทิ้ง ขยะล้นถัง และการจัดเก็บขยะยังไม่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

โกศล โมมา (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 30-45 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการวางแผนอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านการจัดการองค์รอยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านการนำอยู่ในระดับดีมาก และด้านการการควบคุมอยู่ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประชาชนที่มีประเภทของที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน และประชาชนที่มีรายได้ต่อครัวเรือนแตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกันทั้ง 4 รายการ ( $p > .05$ ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปเพื่อนำมาเป็นตัวแปรและเป็นกรอบในการศึกษา โดยเห็นว่า คุณภาพการให้บริการนั้นจะต้องประกอบด้วย การให้บริการที่มีความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจ การเข้าถึงจิตใจและลักษณะทางกายภาพทั่วไป เป็นตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา เพราะการให้บริการที่เข้าถึงจิตใจประชาชนต้องมีองค์ประกอบตามด้านต่าง ๆ ดังที่ได้เห็นจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาแล้วนั้น ทำให้เห็นว่า ควร

ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อให้บริการการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลนายายอาม

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 13 หมู่บ้าน มีหัวหน้าครัวเรือนรวมทั้งสิ้นจำนวน 3,066 ครัวเรือน (ข้อมูลจากอำเภอนายายอาม ณ เดือนเมษายน 2557)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 และแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความต้องการ

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

เมื่อ  $n$  = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = แทนจำนวนประชากร  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างกำหนดให้  
คลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ .05

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{3,066}{1 + 3,066 \times (.05)^2}$$

$$n = 354$$



ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 354 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random Sampling)

การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน มีสูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละตำบล}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม
หมู่ที่ 3 บ้านเนินสถิต	261	30
หมู่ที่ 4 บ้านคลองซาก	114	13
หมู่ที่ 5 บ้านเขามะปริง	74	9
หมู่ที่ 6 บ้านหนองตาหุ้ง	191	22
หมู่ที่ 7 บ้านต้นตะบก	68	8
หมู่ที่ 8 บ้านห้วงปลาคุก	754	87
หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์เจริญ	132	15
หมู่ที่ 10 บ้านซากใหญ่	82	10
หมู่ที่ 11 บ้านเนินนรมิต	228	26
หมู่ที่ 12 บ้านโพธิ์ธาราม	747	86
หมู่ที่ 13 บ้านห้วงหิน	195	23
หมู่ที่ 14 บ้านหนองน้ำขาว	151	17
หมู่ที่ 15 บ้านหนองโสม	69	8

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานและลักษณะทั่วไปของประชากร ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด แบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ในด้านต่าง ๆ จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

- |                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค   | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. การให้บริการอย่างทันเวลา   | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ   | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า  | จำนวน 3 ข้อ |

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นดังนี้

มากที่สุด	4	คะแนน
มาก	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสวีชัย เหลืองอลงกต | อาจารย์ประจำวิทยาลัย |
| การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา                  |                      |
| 3.2 นายศุภกิจ จินดาพรธม                           | นายกองค์การบริหาร    |
| ส่วนตำบลนายายอาม                                  |                      |

### 3.3 นายโกศล โมมา

รองนายกองค์การ

บริหารส่วนตำบลนายายอาม

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม  
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง  
หรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ครั้วเรือน ได้แก่ประชาชนที่อาศัย  
อยู่ในเขตอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยง  
หรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือ  
ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.85 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถ  
นำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ หัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลนายายอาม จำนวน 13 หมู่บ้านจำนวน 354 คน เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม
2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และตรวจสอบความ  
สมบูรณ์ของแบบสอบถาม 354 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือข้อมูล  
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้าน  
การกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม และข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็น  
ของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม  
โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับ  
ลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ  
ประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ  
(Percentage)

2. ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

### เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อเป็น 4 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยมาก	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการดีน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าครอบครัวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 354 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

	ข้อมูลทั่วไป (100.00)	จำนวน (354 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ			
ชาย		164	46.33
หญิง		190	53.67
อายุ			
อายุตั้งแต่ 30 ปี ลงมา		51	14.41
31-40 ปี		66	18.64
41-50 ปี		102	28.81
51 ปีขึ้นไป		135	38.14

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป (100.00)	จำนวน(354 คน)	ร้อยละ(100.00)
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	87	24.58
มัธยมศึกษาตอนต้น	81	22.88
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	72	20.34
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	8.47
ปริญญาตรี	80	22.60
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.13
ประสบการณ์การทำงาน		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	25	7.06
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	62	17.51
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	39	11.02
ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ	77	21.75
นักเรียน/ นักศึกษา	12	3.39
เกษตรกร/ ประมง	48	13.56
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	15	4.24
รับจ้างทั่วไป	75	21.19
ว่างงาน	1	0.28
รวม	354	100

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.67 ซึ่งมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 38.14 รองลงมาคืออายุ 40-50 ปี, 31-40 ปีและ อายุตั้งแต่ 30 ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ 28.81, 18.64 และ 14.41 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน ร้อยละ 24.58 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น, ปริญญาตรี, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.88, 22.60, 20.34, 8.47 และ 1.13 ตามลำดับ มีอาชีพค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ ร้อยละ 21.75 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป, ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท, เกษตร/ ประมง, ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ, รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ, แม่บ้าน/

พ่อบ้าน/ เกษีณ, นักเรียน/ นักศึกษาและ ว่างาน คิดเป็นร้อยละ 21.19, 17.51, 13.56, 11.02, 7.06, 4.24, 3.59 และ 0.28 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ เหมือนกันทุก ครัวเรือนโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	111 (31.36)	218 (61.58)	24 (6.78)	1 (0.28)	3.24	0.58	ดีมาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางที่ ชอบ	96 (27.12)	240 (70.12)	16 (4.78)	2 (0.52)	3.21	0.54	ดีมาก	2
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงาน	59 (16.67)	257 (76.60)	36 (10.17)	2 (0.56)	3.05	0.54	ดีมาก	3
ภาพรวม					3.17	0.44	ดีมาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.17, SD = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกครัวเรือนโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.24$ ,  $SD = 0.58$ ) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.21$ ,  $SD = 0.54$ ) และมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.05$ ,  $SD = 0.54$ ) แต่มีความเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การกำหนดเวลาในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม	52 (14.69)	226 (63.84)	70 (19.77)	6 (1.69)	2.92	0.64	ดีมาก	3
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว	62 (17.51)	236 (66.11)	51 (14.41)	5 (1.41)	3.00	0.61	ดีมาก	1
3. ให้มีการกำหนดจุดรวบรวมขยะมูลฝอยเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บ	60 (16.95)	224 (63.28)	61 (17.23)	9 (2.54)	2.95	0.66	ดีมาก	2
ภาพรวม					2.95	0.54	ดีมาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านการบริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.95$ ,  $SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียด สรุปได้ดังนี้



ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามมีขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็วอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.00, SD = 0.61$ ) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ของ อบต. มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.95, SD = 0.66$ ) และมีกำหนดเวลาในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.92, SD = 0.64$ ) แต่มีความเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 จำนวนจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. รถจัดเก็บขยะมูล ฝอยมีเพียงพอกับการ ให้บริการจัดเก็บขยะ มูลฝอย	32 (9.04)	112 (34.46)	95 (26.84)	105 (29.66)	2.23	0.98	ดีน้อย	3
2. จำนวนบุคคลที่ ปฏิบัติงานกับรถเก็บ ขยะมูลฝอยมีเพียงพอ สำหรับการจัดเก็บ	69 (19.49)	227 (64.12)	51 (14.41)	7 (1.98)	3.01	0.65	ดีมาก	1
3. ถังขยะมีเพียงพอ และเหมาะสม	31 (8.76)	84 (23.73)	185 (52.26)	54 (15.25)	2.74	0.82	ดีมาก	2
ภาพรวม					2.66	0.55	ดีมาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.66, SD = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามมีจำนวน

บุคคลที่ปฏิบัติงานกับรถเก็บขยะมูลฝอยมีเพียงพอสำหรับการจัดเก็บอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.01$ ,  $SD = 0.65$ ) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีถึงขยะเพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.74$ ,  $SD = 0.82$ ) และมีรถจัดเก็บขยะมูลฝอยเพียงพอกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในระดับดีน้อย ( $\bar{X} = 2.23$ ,  $SD = 0.98$ ) ซึ่งมีความเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการจัดเก็บขยะมูล ฝอยอย่างต่อเนื่อง ตรง เวลา	50 (9.04)	238 (34.46)	53 (26.84)	13 (29.66)	2.92	0.66	ดีมาก	2
2. คุณภาพและความ ทันสมัยของถังจัดเก็บ ขยะมูลฝอยมีความ เหมาะสม	54 (15.25)	248 (70.06)	43 (11.15)	9 (2.54)	2.98	0.61	ดีมาก	1
3. อบต.รณรงค์ให้ ประชาชนลดปริมาณ ขยะในครัวเรือน	47 (13.28)	165 (46.61)	89 (25.14)	53 (14.97)	2.58	0.90	ดีมาก	3
ภาพรวม					2.83	0.47	ดีมาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.83$ ,  $SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม คุณภาพและความทันสมัยของถังจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.98$ ,  $SD = 0.61$ ) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง

ตรงเวลาอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.92, SD = 0.66$ ) และอบต.รณรงค์ให้ประชาชนลดปริมาณขยะในครัวเรือนอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.58, SD = 0.90$ ) แต่มีความเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 จำนวนจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อบต.ส่งเสริมการ คัดแยกขยะแบบครบ วงจร	78 (22.03)	206 (58.19)	52 (14.69)	18 (5.08)	2.97	0.76	ดีมาก	2
2. ท่านต้องการให้ อบต.ส่งเสริมการแปร สภาพขยะมูลฝอยใน ครัวเรือน	106 (29.94)	190 (53.67)	51 (14.41)	7 (1.98)	3.12	0.71	ดีมาก	1
3. หากจะต้องยกเลิก การใช้ถังขยะ และ ท่านต้องเตรียมถังขยะ ใส่ถุงเพื่อทิ้งตามเวลา ที่กำหนด	37 (10.45)	110 (31.07)	136 (38.42)	71 (20.06)	2.32	0.91	ดีน้อย	3
ภาพรวม					2.80	0.54	ดีมาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.80, SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องประชาชนต้องการให้ อบต.ส่งเสริมการแปรสภาพขยะมูลฝอยในครัวเรือนอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.71$ ) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อบต. ส่งเสริมการคัดแยกขยะแบบครบวงจรอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.97, SD =$

0.76) และหากองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามมีการยกเลิกใช้ถังขยะและทำนต้องเตรียมทิ้งขยะใส่ถุงเพื่อทิ้งตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับดีน้อย ( $\bar{X} = 2.32, SD = 0.91$ ) ซึ่งมีความเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยของ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.17	0.44	ดีมาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	2.95	0.54	ดีมาก	2
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	2.66	0.55	ดีมาก	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.83	0.47	ดีมาก	3
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.80	0.54	ดีมาก	4
ภาพรวม		2.89	ดีมาก	

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.89, SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.17, SD = 0.44$ ) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.95, SD = 0.54$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.83, SD = 0.47$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การ

บริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.80, SD = 0.54$ ) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 2.66, SD = 0.55$ ) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	$SD$	$t$	$Sig.$
ชาย	164	2.94	0.34	2.915	0.004*
หญิง	190	2.83	0.40		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า  $Sig.$  เท่ากับ 0.004 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 จึงเป็นการยอมรับ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชน  
ต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยของขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม  
อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.919	3	1.640	12.756	.00*
ภายในกลุ่ม	44.986	350	.129		
รวม				49.905	353

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยของขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 12 การจับรายคู่ด้วยสูตร LSD

อายุ	ตั้งแต่ 30 ปีลงมา				
	$\bar{X}$	2.79	2.68	2.92	มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป
ตั้งแต่ 30 ปีลงมา	2.79	-	-	-.13*	-.205*
31-40 ปี	2.68	-	-	-	-.31*
41-50 ปี	2.92	-	-	-	-
มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	2.99	-	-	-	-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD พบว่า

1. ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีลงมา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม น้อยกว่า อายุ 41-50 ปี และ มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป
2. ประชาชนที่มี อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม น้อยกว่า อายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป

3. อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม น้อยกว่า อายุตั้งแต่ 30 ปี ลงมา และอายุ 41-50 ปี

4. อายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มากกว่า อายุตั้งแต่ 30 ปี ลงมา และอายุ 41-50 ปี

**สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน**

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	.763	5	.153	1.081	.370
ภายในกลุ่ม	49.141	348	.141		
รวม	49.905	353			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐาน 4 ประชาชนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน**

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยของขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.948	8	.118	.835	.572
ภายในกลุ่ม	48.957	345	.142		
รวม	49.905	353			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยของขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ทำงานพบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ การให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยในระดับดีมากและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามที่แตกต่างกันและประชาชนที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า การให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นลำดับแรก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามมีการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่เหมือนกันทุกครัวเรือน โดยไม่เลือกปฏิบัติได้ดีมากเป็นลำดับแรก ด้านการให้บริการอย่างทันเวลารองลงมา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็วถือว่ามีความเหมาะสมแล้ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า คุณภาพและความทันสมัยของถังขยะมีความเหมาะสมเป็นอันดับแรก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประชาชนมีความต้องการให้ อบต. ส่งเสริมการแปรสภาพขยะมูลฝอยในครัวเรือนเป็นอันดับแรก และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามมีจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกับรถเก็บขยะที่เหมาะสมเป็นลำดับแรก ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคดีมากเป็นลำดับแรก

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีเพศหญิงหรือชายมีความตระหนักต่อการกำจัดขยะมูลฝอยในครัวเรือนและเห็นว่าเป็นปัญหาใกล้ตัวที่แตกต่างกัน เพราะผู้หญิงมักจะเป็นผู้ดูแลความสะอาด เรียบร้อยในครอบครัวอาจจะมองปัญหาทางด้าน การกำจัดขยะได้มากกว่าเพศชายโดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดขึ้นจากขยะตกค้างส่งผลต่อสุขภาพอนามัยสิ่งแวดล้อมของคนในชุมชนทุกคนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

## อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นในภาพรวมพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสำอองค์ นันทะแสง (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสารคาม ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก แต่ขัดแย้งกับการวิจัยของมานิตย์ สุขใจ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในความคิดผู้วิจัยคิดว่าจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยจากเดิมที่เกิดปัญหาขยะตกค้างในชุมชนเนื่องจากการขยายตัวของพื้นที่อยู่อาศัยของโครงการบ้านจัดสรร

บ้านเอื้ออาทร การอพยพเข้ามาทำงานในพื้นที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามต้องมีการบริหารจัดการในด้านการกำจัดขยะมูลฝอย อุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและการบริการอย่างเป็นระบบก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อชุมชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้มีการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตาม หลักคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตที่พนักงานทุกคนพึงมี และส่งเสริมพัฒนาการให้บริการ ที่เต็มใจให้บริการ โดยการบริการอย่างกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม ได้มีการจัดการวางแผนการให้บริการในเรื่องการจัดเก็บโดย กำหนดเวลาการปฏิบัติการจัดเก็บที่แน่นอน และปรับปรุง ลดขั้นตอนในการปฏิบัติการจัดเก็บขยะ ลงโดยส่งเสริมให้ประชาชน ได้คัดแยกขยะในครัวเรือนก่อนทิ้ง และมีการตรวจสอบการให้บริการ จัดเก็บขยะอยู่เป็นระยะเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตกค้างในชุมชน

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม ได้มีการจัดการเพิ่มปรับเปลี่ยนรถบรรทุกขยะ จากเดิมเป็นแบบเปิดหลังคาด้านข้างเป็นรถบรรทุกแบบอัดท้าย และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำรถ ขยะ ตลอดจนปรับเปลี่ยนถังขยะขนาดความจุ 200 ลิตร แบบที่มีสายหิ้วทำให้ง่าย สะดวกต่อการยก เทขยะใส่รถบรรทุกขยะ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้มีการตรวจสอบและกำหนดเวลาการจัดเก็บอย่าง ต่อเนื่องและเมื่อมีปัญหาขยะตกค้างองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามก็จะดำเนินการแก้ไข ปัญหาอย่างรวดเร็ว

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้มีการจัดการส่งเสริมให้ประชาชนคัดแยกขยะใน ครัวเรือนก่อนทิ้ง โดยส่งเสริมให้มีการนำขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ได้ใหม่หรือแปรรูปเพื่อเป็น

การสร้างรายได้ให้กับครัวเรือนและองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามยังมีแนวทางในการบริหารจัดการร่วมกับสำนักงานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในการจัดการขยะแบบครบวงจรเพื่อให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด

จากผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างและประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่าง ประชาชนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่าง

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมีคุณภาพการให้บริการดีมาก

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาพบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นจึงต้องใช้นโยบาย เพิ่มจำนวนรถบรรทุกขยะเจ้าหน้าที่ประจำรถขยะ เพิ่มปริมาณถังขยะให้เพียงพอกับครัวเรือนที่เพิ่มมากขึ้น โดยตั้งงบประมาณสำหรับจัดซื้อจัดจ้าง
2. แสวงหานวัตกรรมใหม่ ๆ ในการจัดการขยะเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดจากขยะที่มีอยู่ในชุมชนโดยเปิดกว้างทางความคิดเห็น ทุกภาคส่วนในการระดมความคิด เสนอนวัตกรรมพร้อมกับการยกย่องชมเชย
3. ส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ ให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการลด/ คัดแยกขยะเพื่อลดปริมาณขยะในอนาคต เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ป้ายรณรงค์ เพื่อเผยแพร่การคัดแยกขยะในครัวเรือน การใช้ประโยชน์จากขยะที่คัดแยกเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ รวมทั้งการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ
2. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการแสดงความคิดเห็น เช่น มีกล่องรับความคิดเห็นหรือคำแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนากระบวนการกำจัดขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เป็นระยะตามที่กำหนดเวลาที่วางไว้ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง

4. จัดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน ในชุมชน และส่งเสริมการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมระหว่าง ชุมชนและหน่วยงานของรัฐ

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาเรื่อง การกำจัดขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับการศึกษาของผู้วิจัย

2. ควรศึกษาเชิงคุณภาพให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากประชากรที่ต้องการศึกษา

3. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นอย่างอิสระเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงทำปฏิบัติงานในด้านการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยต่อไป

4. ควรศึกษาการกำจัดขยะมูลฝอยแบบครบวงจรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการกำจัดขยะมูลฝอยและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

## บรรณานุกรม

- กรมควบคุมมลพิษ. (2549). *การจัดการมูลฝอย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและ  
สิ่งแวดล้อม.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496*. กรุงเทพฯ: ประสาน  
มิตร.
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2542). *การจัดการมูลฝอย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงวิทยาศาสตร์  
เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.
- โกศล โมมา. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัย  
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตรกร ชูเกียรติ. (2548). *การบริหารจัดการขยะมูลฝอยเชิงกลยุทธ์: กรณีศึกษาเทศบาลตำบล  
ด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
การบริหารจัดการการบริการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- เฉลิมชาติ แจ่มจรรยา, สมถ ศรีสุขวัฒนา และสมชาย ตู้อแก้ว. (2545). *พระราชบัญญัติการ  
สาธารณสุข พ.ศ. 2535 (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. นนทบุรี: ศูนย์กฎหมายสาธารณสุข กรมอนามัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส. เอเชีย เพรส การพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). *การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: ส. เอเชีย เพรส  
การพิมพ์.
- ชูชีพ ศิริ. (2549). *การจัดการขยะในเขตเทศบาลตำบลบ้านกาดอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่.  
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ฐิติ วิทยสรณะ. (2544). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมทางการเมืองตาม  
บัญญัติในรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 ของผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์รายวันฉบับภาษาไทย.  
กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.*
- เดชา ทรัพย์สิน. (2548). *ความคิดเห็นของข้าราชการศาลที่มีต่อนโยบายการปฏิรูประบบราชการไป  
ปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*

- ธน์ทนน วันนมหามาตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลวอเหนือ อำเภอนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส.  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2550). การบริหารองค์การ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ, นักสนันท์ ลิมสันดิธรรม และบัญญัติ พุ่มพันธ์. (2548). อนาคตของเรา:  
ท้องถิ่นของเรา. กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2549). LibQUAL+TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.  
อินฟอร์เมชัน, 13(2), 70-84.
- บุญชนก คู่บารมี. (2542). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อระบบตรวจคนเข้าเมือง.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประมวล รุจนเสรี. (2542). การบริหารการจัดการที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
อาสารักษาดินแดน.
- พรจันทร์ สุวรรณชาติ. (2541). กฎหมายกับการประกอบวิชาชีพการพยาบาลกับการผดุงครรภ์.  
กรุงเทพฯ: เดอะเบสท์ กราฟฟิก แอนด์ปริ้นท์.
- พรชัย เทพปัญญา. (2547). การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: สัมพันธ์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพโรจน์ ใฝ่อรุพนา. (2549). รูปแบบการกำจัดขยะและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหาร  
จัดการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นชุมชนกรณีศึกษา: เทศบาล  
แม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนา  
สังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับ  
ปริญญาตรี กรณีศึกษาสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. การค้นคว้า  
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลธัญบุรี.

- มานิตย์ ใจสุข. (2550). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทราย อำเภอทับส้อ จังหวัดพิจิตร. รายงานการศึกษาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัย, 7(2), 149.
- วัฒน์ มากหลาย. (2553). การกำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. รายงานการศึกษาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศรีสุรางค์ เถนะนาค. (2542). การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศัลยา พรณศิริ. (ม.ป.ป.). เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรงานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม สำหรับวิศวกรรุ่นที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาช่างโยธามหาดไทย กรมโยธาธิการ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). ทฤษฎีองค์การ (ฉบับมาตรฐาน). กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- สมศักดิ์ วรรณกุล. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สมิต สัมภูกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สโรชา แพร์ภษา. (2549). ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สวัสดิ์ โนนสูง. (2543). ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.



- สาโรจน์ ทัทมี. (2545). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการเก็บเงินและกำจัดขยะมูลฝอย กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่าบุญมี กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเทพ สังข์เพชร. (2540). *เอกสารการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการการพยาบาลและบริการสุขภาพที่ประทับใจ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุพัตรา คุโพนทอง. (2553). *การบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุพิน วัฒนา. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุขในการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. การศึกษาอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร. (2535). *พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535*. เข้าถึงได้จาก <http://cpd.bangkok.go.th/default.asp>.
- ลำอานต์ นันทแสง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- โสภา พิสมัย. (2543). *ความคิดเห็นของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทุมพร แม้นศิริกุล. (2550). *ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์โตโยต้าในจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม. (2556). *ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลนายายอาม*. เข้าถึงได้จาก <http://www.nmt.or.th/chanthaburi/nayaiam/default.aspx>.
- Corral, S. & Brewerton, A. (1999). *The needs professional's handbook: Your guide to information service management*. London: Library Association Publishing.

- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis, planning, implementation, and control*. (8<sup>th</sup> ed.). Singapore: Prentice-hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management the millennium*. New Jersey: Prentice hall international.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Magraw-hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry. (1985). Problem and strategic in services marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry. (1994). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 111-124.
- Yamane, T. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยในเชิงปฏิบัติการเท่านั้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านได้รับการบริการจัดการขยะมูลฝอยจากหน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- 2-4 ครั้ง/เดือน     5-7 ครั้ง/เดือน     8-10 ครั้ง/เดือน

2. ท่านมักจะได้รับการบริการจากหน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

- 07.00 – 09.30 น.     09.31 – 12.00 น.     12.01 – 14.30 น.  
 14.31 – 16.30 น.

### ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ                                 1. ชาย                                 2. หญิง
2. อายุ                                 1. อายุตั้งแต่ 30 ปีลงมา     2. 31-40 ปี  
 3. 41-50 ปี                                 4. 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน     2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า     4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 5. ปริญญาตรี                                 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

1. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ                                 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ     4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ  
 5. นักเรียน/นักศึกษา                                 6. เกษตร/ประมง  
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ     8. รับจ้างทั่วไป  
 9.ว่างงาน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ กำจัดขยะมูลฝอย	ความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกัน ทุกครัวเรือนโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
2.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ				
3.ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ใน การปฏิบัติงาน				
การให้บริการอย่างทันเวลา				
1.การกำหนดเวลาในการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมี ความเหมาะสม				
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัวรวดเร็ว				
3.ให้มีการกำหนดจุดรวบรวมขยะ มูลฝอย เพื่อความสะดวกในการ จัดเก็บ				
การให้บริการอย่างเพียงพอ				
1. รถจัดเก็บขยะมูลฝอยมี เพียงพอต่อการให้บริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย				

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ กำจัดขยะมูลฝอย	ความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
2. จำนวนบุคคลที่ปฏิบัติงานกับ รถเก็บขยะมูลฝอย มีเพียงพอ สำหรับการจัดเก็บ				
3. ถังขยะมีเพียงพอและ เหมาะสม				
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
1. มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่าง ต่อเนื่องตรงเวลา				
2. คุณภาพและความทันสมัยของ ถังจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความ เหมาะสม				
3. อบต.รณรงค์ให้ประชาชนลด ปริมาณขยะในครัวเรือน				
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1. อบต.ส่งเสริมการคัดแยกขยะ มูลฝอยแบบครบวงจร				
2. ท่านต้องการให้ อบต.ส่งเสริม การแปรสภาพขยะมูลฝอยใน ครัวเรือน				
3. หากจะต้องยกเลิกการใช้ถัง ขยะและท่านต้องเตรียมถังขยะใส่ ถุงเพื่อทิ้งตามเวลาที่กำหนด				

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม