

ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

นายสุภัทรพงษ์ วงศ์หงษ์

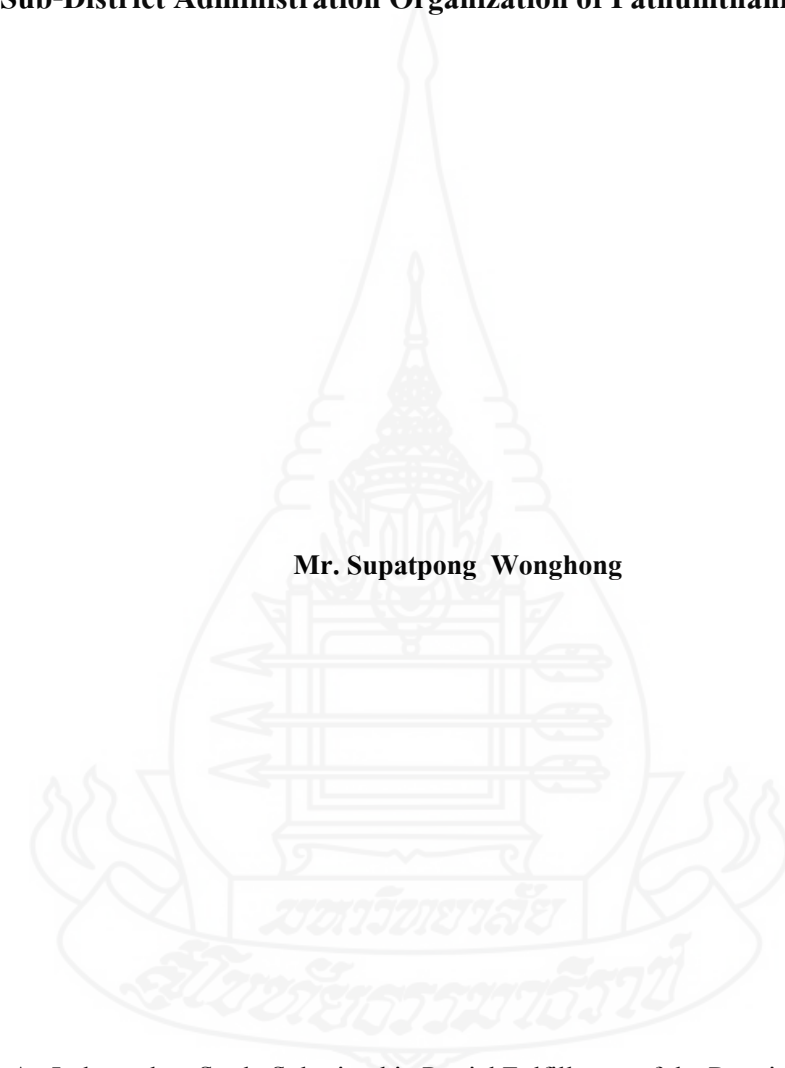


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Public Service Effectiveness of Waste Collection Services in Ban-Chang  
Sub-District Administration Organization of Pathumthani Province**

**Mr. Supatpong Wonghong**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2016

|                            |  |
|----------------------------|--|
| หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ | ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี |
| ชื่อและนามสกุล             | นายสุภัทรพงษ์ วงศ์หงษ์   |
| แขนงวิชา                   | บริหารรัฐกิจ   |
| สาขาวิชา                   | วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  |
| อาจารย์ที่ปรึกษา           | อาจารย์ ดร. พนมพัทธ์ สมิตานนท์   |

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

พ. ฉิม

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. พนมพัทธ์ สมิตานนท์)

พ. ฉิม

กรรมการ

(อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม)

พ. ฉิม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้ออิสระ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

**ผู้ศึกษา** นายสุภัทรพงษ์ วงศ์หงษ์ **รหัสนักศึกษา** 2573003817 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร. พนมพัทธ์ สมิตานนท์ **ปีการศึกษา** 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้ออิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี (2) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอยกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 หมู่บ้านได้แก่หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณและหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง ซึ่งมีจำนวนครัวเรือนในพื้นที่ให้บริการทั้งสิ้น 2,445 ครัวเรือนและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือตัวแทนของแต่ละครัวเรือนทั้ง 3 หมู่บ้าน ใช้วิธีการสุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนของแต่ละครัวเรือนโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 344 ครัวเรือนและใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร โดยใช้หมู่บ้านเป็นระดับในการสุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน (2) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงระดับลำดับจากมากไปอย่างน้อย คือความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปริมาณการลดลงของขยะมูลฝอยตามลำดับ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอยกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ** การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ประสิทธิภาพ

**Independent Study title:** Public Service Effectiveness of Waste Collection Services in Ban-Chang Sub-District Administration Organization of Pathumthani Province

**Author:** Mr. Supatpong Wonghong; **ID:** 2573003817;

**Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Phanompatt Smitananda; **Academic year:** 2016

### **Abstract**

The Objectives of this study were to study: (1) the comment level of opinion on the factor that related to Public Service of Waste Collection Services; (2) the Effectiveness level of Public Service of Waste Collection Services; (3) the relation between factors that related to Public Service of Waste Collection Services and the Effectiveness of Public Service of Waste Collection Services in Ban-Chang Sub-District Administration Organization of Pathumthani Province.

The samples of this study was the amount of household in the Public Service areas of Waste Collection Services in Ban-Chang Sub-District Administration Organization of Pathumthani Province which consisted of 3 villages of Moo 1 Ban Khlong Bang Pho Nuea Fang Tai, Moo 2 Ban Chao Khun, and Moo 3 Ban Khlong Bang Luang consolidated 2,445 households. The samples were selected from the representative of household of 3 villages based on Taro Yamane method with the confidence level of 95% thus, the sample size was 344. The sampling method was stratified random sampling.

The results of the study were as follows: (1) the overall of opinion on the factors that related to Waste Collection Services was very satisfied as well as Waste Collection Services was very satisfied, the participation of people for Waste collection Services in Ban-Chang Sub-District Administration Organization of Pathumthani Province was very satisfied accordingly, (2) the opinion on the Effectiveness level of Public Service of Waste Collection Services was very satisfied which sorted in descending order by cleanness and environment of the areas for Waste Collection Services, customer satisfaction and the trend to decrease of Waste, and (3) the relation of factors of Public Service of Waste Collection Services aligned positively with the Effectiveness of Public Service of Waste Collection Services in Ban-Chang Sub-District Administration Organization of Pathumthani Province and was very high affinity at 0.05 significant level

**Keywords:** Public Services of Waste Management, Effectiveness

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี สามารถสำเร็จลุล่วงด้วยดี ก็ด้วยความกรุณาของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เริ่มตั้งแต่ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้โอกาสในการรับเป็นที่ปรึกษาให้ อีกทั้งท่านอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิอีก 2 ท่าน และศิษย์เก่าของสถาบันอีก 1 ท่านที่ช่วยเหลือตลอดเวลาอันมีค่า ในการอนุเคราะห์ชี้แนะปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อการทำวิจัย ทำให้แบบสอบถาม มีความสมบูรณ์ และมีความน่าเชื่อถือ ในการใช้เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลการวิจัย และอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน คือตัวแทนของแต่ละครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่ช่วยสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้

และขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ความรู้ในการศึกษา และการทำวิจัย ตลอดจนคุณแม่ที่ช่วยเป็นแรงผลักดันในการศึกษา

สุดท้ายนี้ก็ต้องขอขอบพระคุณท่านอาจารย์คณะกรรมการที่ช่วยขัดกลางงานวิจัย เพื่อให้งานวิจัยชิ้นนี้มีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในโอกาสต่อไป

สุภัทรพงษ์ วงศ์หงษ์

กุมภาพันธ์ 2560

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....   | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ .....  | ฉ    |
| สารบัญตาราง .....  | ฅ    |
| สารบัญภาพ .....  | ฉ    |
| บทที่ 1 บทนำ .....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....   | 1    |
| วัตถุประสงค์การศึกษา .....   | 4    |
| ขอบเขตการศึกษา .....   | 4    |
| กรอบแนวคิดการศึกษา .....   | 5    |
| สมมติฐานการศึกษา .....   | 7    |
| นิยามปฏิบัติการ .....  | 7    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....  | 10   |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....   | 11   |
| แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล .....  | 11   |
| แนวคิดทางทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ .....   | 24   |
| ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง<br>อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ..... | 36   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....  | 41   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....   | 49   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....  | 49   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....   | 51   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....  | 52   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....   | 52   |
| การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....  | 55   |

## สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 57   |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....   | 58   |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ<br>การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง<br>อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.....   | 61   |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.....   | 67   |
| ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหาร<br>จัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ<br>การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง<br>อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี..... | 72   |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....   | 79   |
| สรุปผลการศึกษา.....   | 79   |
| อภิปรายผล.....  | 83   |
| ข้อเสนอแนะ.....   | 87   |
| บรรณานุกรม.....   | 89   |
| ภาคผนวก.....  | 93   |
| ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย.....  | 94   |
| ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....   | 96   |
| ประวัติผู้ศึกษา.....  | 104  |



สารบัญตาราง

|               | หน้า  |
|---------------|---|
| ตารางที่ 2.1  | กลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาและตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์..... 41  |
| ตารางที่ 3.1  | แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา..... 50   |
| ตารางที่ 4.1  | จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามหมู่บ้าน..... 58  |
| ตารางที่ 4.2  | จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ..... 58   |
| ตารางที่ 4.3  | จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ..... 59  |
| ตารางที่ 4.4  | จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานะการอยู่อาศัย..... 59   |
| ตารางที่ 4.5  | จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา..... 60   |
| ตารางที่ 4.6  | จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ..... 61   |
| ตารางที่ 4.7  | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์<br>ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยรายด้านและโดยรวม..... 62  |
| ตารางที่ 4.8  | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์<br>ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย<br>ด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจำแนกตามรายข้อ..... 63  |
| ตารางที่ 4.9  | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์<br>ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการมีส่วนร่วม<br>ของภาคประชาชน ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย<br>ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง<br>จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายข้อ..... 64 |
| ตารางที่ 4.10 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์<br>ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย<br>ด้านการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอย<br>จำแนกตามรายข้อ..... 65  |
| ตารางที่ 4.11 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์<br>ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย<br>ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ<br>จำแนกตามรายข้อ..... 66  |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|               |  | หน้า |
|---------------|--|------|
| ตารางที่ 4.12 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอยรายด้านและโดยรวม.....  | 67   |
| ตารางที่ 4.13 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายชื่อ.....   | 68   |
| ตารางที่ 4.14 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่ การจัดเก็บขยะมูลฝอย จำแนกตามรายชื่อ.....  | 70   |
| ตารางที่ 4.15 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย จำแนกตามรายชื่อ.....  | 71   |
| ตารางที่ 4.16 | ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.....   | 73   |
| ตารางที่ 4.17 | ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.....                            | 74   |
| ตารางที่ 4.18 | ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี..... | 75   |
| ตารางที่ 4.19 | ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี.....                  | 77   |

## สารบัญภาพ

|   | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....                | 7    |
| ภาพที่ 2.1 กรอบความคิดเรื่องการวัดผลสัมฤทธิ์..... | 13   |
| ภาพที่ 2.2 แสดงการให้บริการสาธารณะ.....           | 25   |



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่จำเป็น ให้กับประชาชนนั้น ถือได้ว่าเป็นสิ่งที้องการการบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีควรจัดสรร เพื่อให้เพียงพอเหมาะสม ตามเจตนารมณ์การบริหารท้องถิ่นไทย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการจัดบริการสาธารณะนี้ ควรครอบคลุมในทุกเรื่องที่สอดคล้องกับความต้องการเพื่อการอยู่ดีกินดี และมีความปลอดภัยในการดำรงชีวิต เช่น เรื่องการจัดการเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย การปรับปรุงถนนหนทาง การขุดลอกคูคลอง การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมความรู้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ การสนับสนุน และส่งเสริมกิจกรรมของท้องถิ่น การทำนุบำรุงซ่อมแซมสิ่งบริการสาธารณะ การส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนบนพื้นฐานของความเสมอภาค และเป็นธรรมชาติเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันก็เป็นการตอบสนองบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม และการยอมรับของประชาชนในพื้นที่ โดยที่การวัดความสำเร็จของการจัดบริการสาธารณะนั้นสามารถพิจารณาได้จากการวัดในเรื่องของประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ โดยเป็นการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีที่เรียกว่า Result Based Management (RBM) ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการการบริหารท้องถิ่นแบบผลสัมฤทธิ์

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีก็เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชนในท้องถิ่นที่มีจำนวนประชากรจากข้อมูลการสำรวจสิ้นสุด ณ.เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อ.เมือง จ.ปทุมธานี มีประชากรทั้งสิ้น 5,386 คน แยกเป็นชาย 2,587 คน เป็นหญิง 2,799 คน และมีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบปัจจุบันทั้งหมด 3 หมู่บ้านจากก่อนหน้านี้ ที่มีทั้งหมด 4 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง โดยที่หมู่ที่ 4 ทั้งหมู่บ้าน ได้ถูกแยกไปรวมกับเทศบาลตำบลบางหลวง เพราะฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ควรจัดบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละหมู่บ้านว่าต้องการให้เกิดการพัฒนาในแนวทางใด เรื่องใด

โดยผ่านช่องทางของการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความยั่งยืน เนื่องจากความต้องการเหล่านั้นมาจากเสียงสะท้อนของประชาชนในพื้นที่ และจุดสำคัญส่วนหนึ่งคือการมองการพัฒนาในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยสร้างความเป็นเอกภาพของการพัฒนาที่มีความยั่งยืน และเดินไปในแนวทางเดียวกันกับแผนการพัฒนา และยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดปทุมธานี

ปัญหาหนึ่งที่ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 3 หมู่บ้านที่อยู่ในเขตรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี คือเรื่องของการให้บริการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยในปัจจุบันนี้ยังมีปัญหาในเรื่องของการจัดเก็บขยะพอสมควร ทั้งในเรื่องของความถี่ในการจัดเก็บ ความสามารถในการจัดเก็บ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความพร้อมของเครื่องมือ และรถเก็บขยะ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ การปฏิบัติกับผู้รับบริการที่เหมาะสม ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยทั้งนี้ในมุมมองของผู้รับบริการนั้นส่วนใหญ่ไม่ค่อยกล้าที่จะแสดงออกในเรื่องของ ความคิดเห็นในปัญหา และการให้บริการเหล่านั้น โดยตรงผ่านไปยังหน่วยงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉางมากนัก ฉะนั้นการที่มีช่องทางที่สามารถจะแสดงออกในเรื่องของความคิดเห็นในสิ่งที่เกิดขึ้นในเรื่องของ ข้อมูลที่เป็นความต้องการ และการสะท้อนในเรื่องของปัญหาที่ผู้รับบริการพบเห็น จึงเป็นตัวช่วยอีกช่องทางหนึ่งที่จะมีส่วนช่วยในการนำข้อมูลที่เกิดขึ้นนั้น ในทศนะ และเป็นมุมมองของผู้รับบริการเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น และใช้เป็นแนวทางที่จะนำเสนอตลอดจนเป็นการให้ข้อมูลในมุมมอง และทศนะของผู้รับบริการให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ ตลอดจนการปรับปรุง การให้บริการ เพื่อจุดประสงค์ต่อการให้บริการนั้นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด โดยข้อดีส่วนหนึ่งนั้นเป็นข้อมูลความคิดเห็นการให้บริการ ความพึงพอใจที่มาจากทางภาคของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง ที่มองถึงผู้ให้บริการที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ในเรื่องของการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารท้องถิ่นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้ต่อไป เพราะในแนวทางการปฏิบัตินั้นเมื่อมีการทำประชาคมติ หรือการประชุมเพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาในการให้บริการ หรือการสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการนั้นซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลของหน่วยงานจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉางเอง จึงพบว่ายังมีช่องว่างในเรื่องความไว้วางใจ และความเกรงใจ ในการให้ข้อมูลที่เป็นจริงอยู่มากพอสมควร และไม่กล้าที่จะแสดงออกในข้อมูลเหล่านั้นผ่านทางตัวแทนของหน่วยงานได้ทุกแง่มุม เพราะสิ่งหนึ่งนั้นคนที่เป็ตัวแทนเหล่านั้นก็มาจากบุคคล ตัวแทนของท้องถิ่น และเรื่องของความเกรงใจถ้าจะให้ข้อมูลโดยตรงไปตรงมา เพราะอาจเป็นไปได้

ได้ว่าจะมีผลกระทบต่อการใช้บริการในเรื่องอื่นๆที่เป็นการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากมองว่าเป็นการเก็บข้อมูลที่ดำเนินการโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงที่เก็บข้อมูล และมีการสรุปข้อมูลในหน่วยงานกันเองแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าเป็นการเก็บข้อมูล หรือการสำรวจทัศนคติที่ดำเนินการจากภาคของประชาชนผู้รับบริการด้วยกันเองนั้น ในเรื่องของความไว้วางใจ และในเรื่องของข้อมูลน่าจะดีกว่า อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบได้จากข้อมูลที่ถูกจัดเก็บจากหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

สิ่งหนึ่งที่สำคัญและมีผลต่อความสามารถในการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นคือจำนวนของประชากรในพื้นที่ ที่เพิ่มขึ้น เครื่องมืออุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะเหล่านั้น หรืองบประมาณที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการจัดสรร หรือแม้แต่ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการเองก็เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลถึงระดับความสามารถในการให้บริการสาธารณะนั้น โดยสะท้อนออกมาในเรื่องของประสิทธิผลที่มาจากเสียงสะท้อนของผู้รับบริการที่สนองตอบต่อผู้ให้บริการสาธารณะ ขณะเดียวกันการจัดบริการสาธารณะก็จำเป็นที่ผู้ให้บริการสาธารณะจะต้องเข้าใจ และศึกษาในเรื่องของความต้องการที่จะสนองตอบ และสอดคล้องกับเสียงเรียกร้องในแต่ละพื้นที่ ที่ต้องการรับบริการเป็นสำคัญ โดยในเรื่องของการจัดเก็บขยะมูลฝอยนั้นก็ถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นระดับต้นๆที่ผู้ให้บริการสาธารณะอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นเมืองที่มีความเจริญรุ่งเรือง และเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งเป็นเมืองที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น โดยมีหมู่บ้านใหม่ๆเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับอุตสาหกรรมต่างๆที่เข้ามาในพื้นที่ โดยเมื่อมีประชากรเพิ่มขึ้นการบริหารจัดการการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นที่ต้องสอดคล้องสัมพันธ์กับจำนวนครัวเรือนหรือจำนวนประชากรในพื้นที่ที่รับบริการ

ในเรื่องของการกำหนดความถี่ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยในแต่ละหมู่บ้าน หรือการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณขยะที่เกิดขึ้น ขณะเดียวกันการส่งเสริมทางด้านความรู้ความเข้าใจที่ดี และการประชาสัมพันธ์เพื่อการรณรงค์ในเรื่องการลดปริมาณการเกิดขยะที่ไม่ใช้งาน หรือการคัดแยกขยะเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บ และเพื่อการทำลายก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และน่าจะเป็นสิ่งที่จะแก้ปัญหาได้อย่างตรงประเด็น เช่นกันที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ควรทำอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการส่งเสริมการให้ความรู้ต่างๆเพื่อให้เกิดความตระหนัก และเข้าใจ ขณะเดียวกันในเรื่องความเข้าใจของผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งที่สำคัญที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพื่อที่จะช่วยให้ความรู้ และความเข้าใจของ

ประชาชนผู้รับบริการ และเกิดการยอมรับในบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีให้บริการ

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

## 3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสำรวจประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย เพื่อสร้างยอมรับในเรื่องของการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีต่อประชาชนในทุกหมู่บ้าน ที่อยู่ภายใต้อาณาเขตการบริหารจัดการและให้บริการ โดยการศึกษาวิจัยนั้นเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติโดยสามารถกำหนดขอบเขตในการวิจัยครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตของเนื้อหา เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นการสำรวจความรู้สึก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการในภาคของประชาชน

3.2 ขอบเขตของพื้นที่ ศึกษาประชากรที่อยู่ภายในพื้นที่รับผิดชอบของการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่ครอบคลุมในพื้นที่ 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง

### 3.3 ขอบเขตของตัวแปร ประกอบไปด้วย

**3.3.1 ตัวแปรอิสระ** เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ซึ่งประกอบไปด้วย งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี การบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอย และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ

**3.3.2 ตัวแปรตาม** เป็นประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยการพิจารณาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความสะอาด และสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย และปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย

**3.4 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ตัวแทนของแต่ละครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 หมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวนครัวเรือนในพื้นที่ทั้งสิ้น จำนวน 2,445 ครัวเรือน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane, 1967) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 344 ครัวเรือน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร (Stratified Random Sampling) โดยใช้หมู่บ้าน เป็นระดับในการสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 3 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ จำนวน 80 ครัวเรือน หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ จำนวน 255 ครัวเรือน และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง จำนวน 9 ครัวเรือน

**3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา** โดยระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยประมาณ 6 เดือน โดยเริ่มต้นตั้งแต่ การเสนอโครงการงานวิจัย จนกระทั่งเขียนเป็นรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โดยให้กรอบระยะเวลาในการทำวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2559 – ถึงเดือนพฤศจิกายน 2559

## 4. กรอบแนวคิดการศึกษา

การวิจัยที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีมีกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังนี้

**4.1 ตัวแปรอิสระ** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยศึกษาด้านที่สนใจดังต่อไปนี้



4.1.1 งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

4.1.2 การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

4.1.3 การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย

4.1.4 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ

4.2 ตัวแปรตาม เป็นประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยให้นิยามในส่วนของประสิทธิผลดังนี้

ประสิทธิผล = Output + Outcome, Output = ปริมาณขยะลดลง สภาพแวดล้อมดีขึ้น (กลิ่น ความสะอาด สุขอนามัย), Outcome = การแก้ปัญหาของเมือง การดูแลปัญหาขยะเกิดจากความร่วมมือในชุมชน (เกิดชุมชนสามัคคี ดูแลตัวเองได้) ได้ดำเนินตามนโยบายรัฐ และยุทธศาสตร์การดูแลสิ่งแวดล้อม

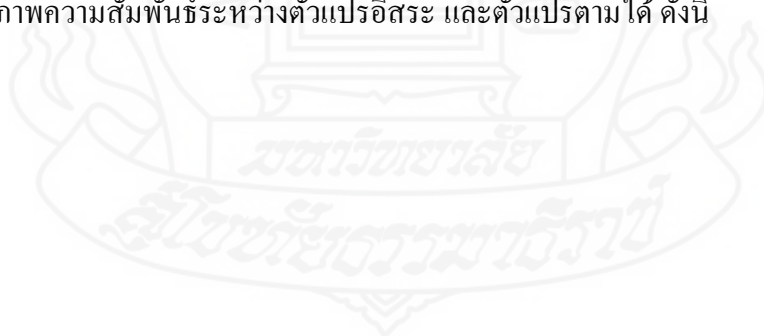
ด้านประสิทธิผลที่เกิดขึ้นนั้นผู้วิจัยมีความสนใจ และต้องการที่จะศึกษาในหัวข้อดังต่อไปนี้

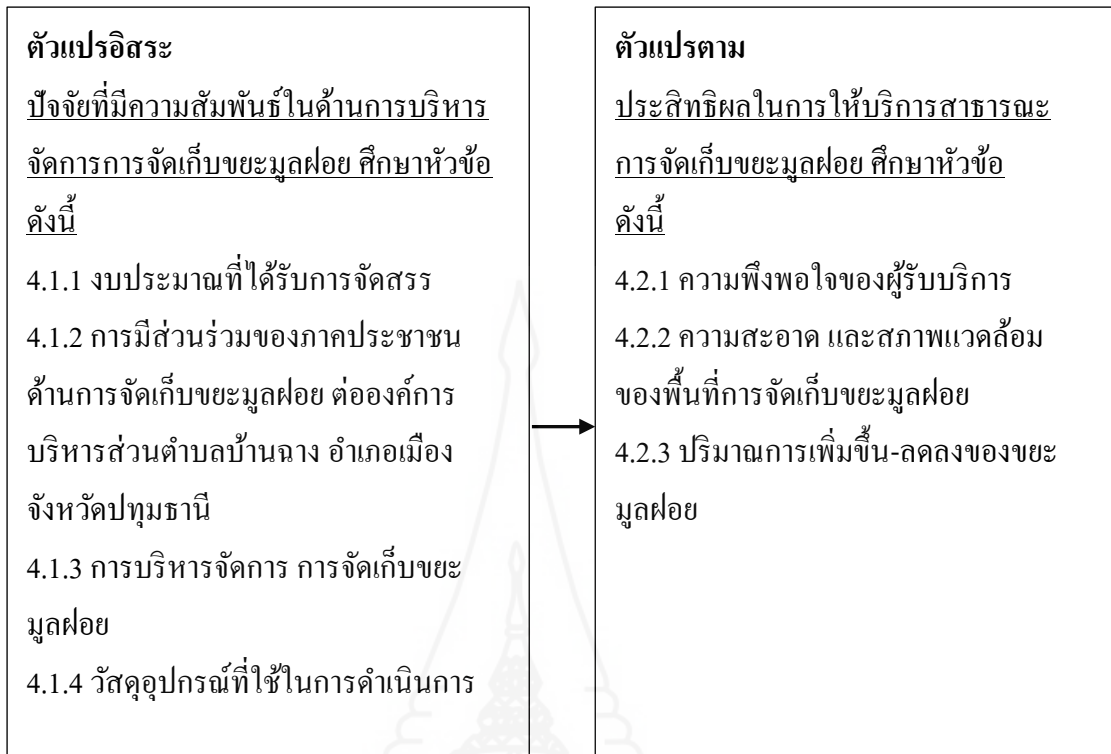
4.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.2.2 ความสะอาด และสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย

4.2.3 ปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย

โดยจากตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถที่จะเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยแสดงเป็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามได้ ดังนี้





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## 5. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

## 6. นิยามปฏิบัติการ

**6.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness)** หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายที่พึงปรารถนา หรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ หรือพิจารณาอีกนัยหนึ่งคือ การพิจารณาจากการทำงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ได้รับเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนด

**6.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลรูปแบบหนึ่งที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุดโดยมี

ฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งปัจจุบันมีการแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552

**6.3 ตัวแทนครัวเรือน** หมายถึง บุคคลที่เป็นตัวแทนของครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่ทำหน้าที่ในการแสดงออกความคิดเห็น โดยสามารถแสดงออกความคิดเห็นแทนบุคคลอื่น ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนนั้นๆ และเป็นบุคคลที่มีรายชื่ออาศัยอยู่ในทะเบียนบ้านของครัวเรือนนั้นๆ ชัดเจน

**6.4 หมู่บ้าน** หมายถึง การรวมกันของครัวเรือนหลายๆครัวเรือนที่อยู่ภายใต้การปกครองเดียวกันมีการจัดตั้ง และประกาศเป็นหมู่บ้านโดยมีผู้ใหญ่บ้านที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนที่อาศัยอยู่ในทะเบียนบ้านทำหน้าที่เป็นหัวหน้าปกครอง

**6.5 ครัวเรือน** หมายถึง ครอบครัวที่อาศัยรวมกันอยู่ในบ้านเรือนเดียวกันมีทะเบียนบ้านแสดงรายชื่อและจำนวนผู้ที่อาศัยชัดเจน

**6.6 การให้บริการ** หมายถึง กิจกรรมการปฏิบัติกรรับใช้ตลอดจนการให้บริการอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในหมู่บ้านผู้รับบริการ

**6.7 การจัดบริการสาธารณะ** หมายถึง การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การดูแลสภาพถนนหนทาง การจัดเก็บขยะมูลฝอย การส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ การส่งเสริม และสนับสนุนทางการศึกษา โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมที่จะใช้บริการเหล่านั้น

**6.8 ขยะมูลฝอย** หมายถึง เศษของเหลือใช้ที่ไม่เป็นที่ต้องการ เช่น เศษกระดาษ เศษอาหาร เศษสินค้าจากวัสดุต่างๆ โดยมีทั้งที่สามารถย่อยสลายได้โดยง่าย และประเภทที่ต้องใช้เวลานานในการย่อยสลาย โดยมีรูปร่างและขนาดที่แตกต่างกันไป

**6.9 การจัดเก็บขยะมูลฝอย** หมายถึง การรวบรวมเพื่อนำไปทิ้ง และการกำจัด โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพแวดล้อมของชุมชน โดยผ่านกระบวนการจัดเก็บ และการกำจัดที่สะดวกเหมาะสม ขณะเดียวกันก็เป็นการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้รับบริการ

**6.10 การบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอย** หมายถึง แนวทางการจัดการหรือการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการควบคุม การคัดแยกขยะเพื่อการทำลายที่เหมาะสม

**6.11 การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management, RBM)** หมายถึง วิธีการบริหารจัดการที่เป็นระบบที่มุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

**6.12 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)** หมายถึง กรอบการบริหารจัดการองค์กร ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริม และสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ

**6.13 Balanced Scorecard (BSC)** หมายถึง ระบบหรือกระบวนการในการบริหารงาน อีกชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) มาเป็นกลไกสำคัญ โดย อาศัยตัววัด หรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นใน สิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and focused)

**6.14 งบประมาณ (Budgeting)** หมายถึง การวางแผนการที่คาดคิดว่าจะต้องจ่าย โดยเป็นการคิดวางแผนล่วงหน้า และแสดงข้อมูลออกมาเป็นตัวเลข และอาจแสดงออกมาในรูปของ ตัวเงิน จำนวนชั่วโมงในการทำงาน จำนวนผลิตภัณฑ์จำนวน ชั่วโมงเครื่องจักร ค่าสึกหรอ ค่าเสียหาย เป็นต้น

**6.15 ขยะรีไซเคิล** หมายถึง ขยะ ของเสีย หรือวัสดุที่เหลือใช้ ซึ่งสามารถที่จะนำกลับมา ใช้ให้เกิดประโยชน์ใหม่ได้ โดยการนำมาแปรรูปเป็น วัตถุดิบในกระบวนการผลิต เช่น แก้ว กระดาษ กระจก เครื่องดื่ม เศษพลาสติก เศษโลหะ เป็นต้น

**6.16 การคัดแยกขยะมูลฝอย** หมายถึง การคัดแยกขยะมูลฝอยโดยดำเนินการที่ แหล่งกำเนิดของขยะ โดยเป็นการจำแนกประเภทของมูลฝอยที่ทิ้งโดยผู้ผลิตขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด

**6.17 การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย** หมายถึงการเก็บกักขยะมูลฝอย โดยการใส่ภาชนะ จัดเก็บรวมถึงการรวบรวมขยะมูลฝอยจากแหล่งต่าง ๆ แล้วนำไปใส่ยานพาหนะเพื่อขนส่งไปกำจัด หรือนำไปทำประโยชน์ หรือดำเนินการอื่นๆต่อไป

**6.18 การแปรรูปขยะมูลฝอย** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะ หรือ องค์ประกอบทางกายภาพ เคมี และชีวภาพของขยะมูลฝอยเพื่อให้เกิดความสะดวกและความปลอดภัยในการขนส่ง การนำกลับไปใช้ประโยชน์ การเก็บรวบรวม การกำจัด หรือการลดปริมาณ

**6.19 การกำจัด หรือทำลายขยะมูลฝอย** หมายถึง วิธีการกำจัดมูลฝอยขั้นสุดท้าย เพื่อให้ ขยะมูลฝอยนั้น ๆ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม อันอาจส่งผลกระทบต่อมนุษย์ต่อไป ซึ่งวิธีการกำจัดมูลฝอยนั้นมีหลายวิธี ได้แก่ การทำปุ๋ย การเผาด้วยเตา และการฝังกลบแบบสุขาภิบาล

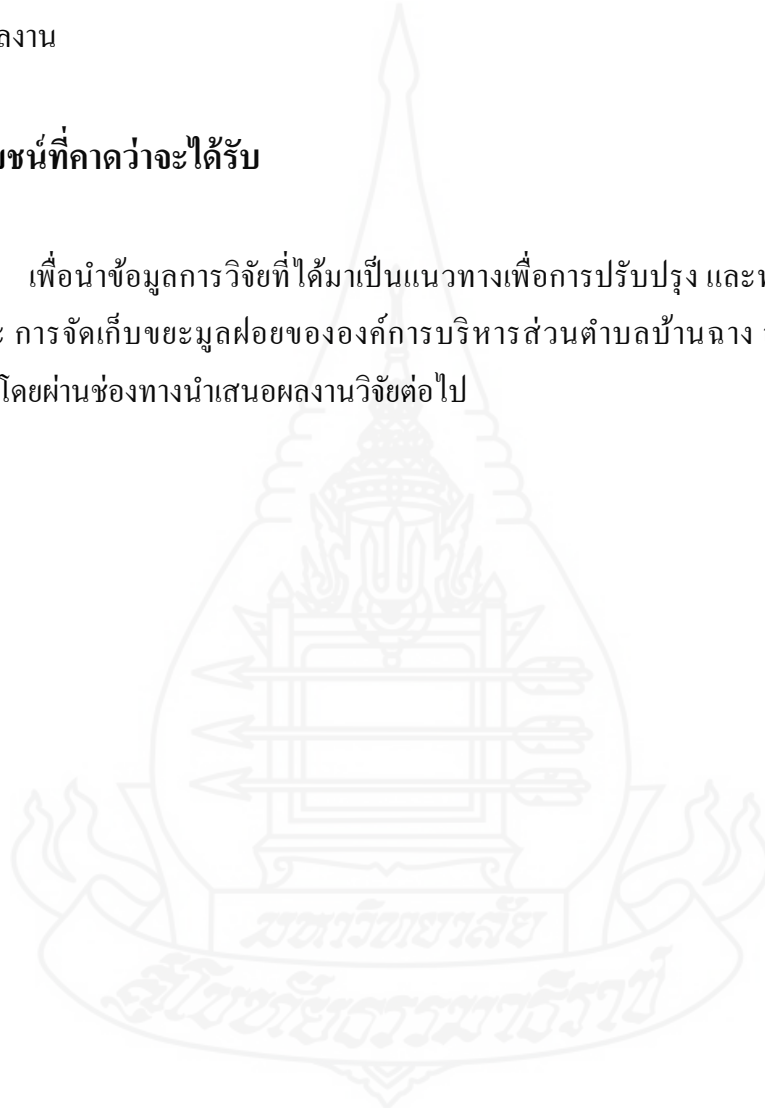
**6.20 การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (recycling)** หมายถึง การนำเอาขยะมูลฝอยที่ยัง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยการนำกลับมาใช้อีกครั้ง ซึ่งมูลฝอยที่นำมา Recycle ได้แก่ กระดาษ พลาสติก อลูมิเนียม แก้ว เป็นต้น

**6.21 ค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะมูลฝอย** หมายถึง ค่าดำเนินการในการจัดเก็บสิ่ง  
ปฏิกูล และขยะต่างๆที่หน่วยงานเรียกเก็บ

**6.22 การมีส่วนร่วม** หมายถึง กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชน ไม่ว่าจะเป็น  
ปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบการดำเนินงาน  
โดยการร่วมคิด การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมแบ่งปันผลประโยชน์ และร่วมกันในการติดตาม  
ประเมินผลงาน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาการจัดบริการ  
สาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัด  
ปทุมธานี โดยผ่านช่องทางนำเสนอผลงานวิจัยต่อไป



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่ให้บริการกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ 3 หมู่บ้านประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง โดยผู้ทำวิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารทางวิชาการ ตำรา และงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องโดยครอบคลุมในหัวข้อต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดทางทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การดำเนินงาน หรือดำเนินโครงการต่าง ๆ นั้นแล้วมีตัวชี้วัดซึ่งถือเป็นปัจจัยตัวบ่งชี้ ประการหนึ่งถึงความสำเร็จเนื่องจากเป็นเรื่องของการประเมินในผลงานการเปรียบเทียบ ทำให้สามารถประเมินสิ่งที่ดำเนินการได้ว่ามีความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ก็เช่นเดียวกับแนวทางในงานวิจัย ในเรื่องการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยถ้าการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองในการที่จะลด ปัญหาในเรื่องของขยะ และการดำเนินการนั้นก็เพื่อให้ชุมชนนั้นน่าอยู่ประชาชนในชุมชนเกิดความ รักความสามัคคี เกิดการร่วมมือร่วมใจ การมีส่วนร่วมในการพิทักษ์ชุมชนเพื่อให้ชุมชนน่าอยู่สิ่ง เหล่านี้เป็นหัวใจสำคัญ และมีความยั่งยืน ซึ่งก็เป็นหลักการในเรื่องของประสิทธิภาพ โดยคำว่า ประสิทธิภาพ นั้นมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน มีการศึกษาในเรื่องของคำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) กันอย่างแพร่หลาย และมีการให้นิยามความหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยที่มีการนำในเรื่องของหลักเกณฑ์มาใช้ประกอบกัน โดยที่มิใช่ให้ความหมาย หรือคำนิยามต่างๆ กันไปในแต่ละแง่มุม ของแต่ละแนวคิด

### ความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ซึ่งประกอบด้วย

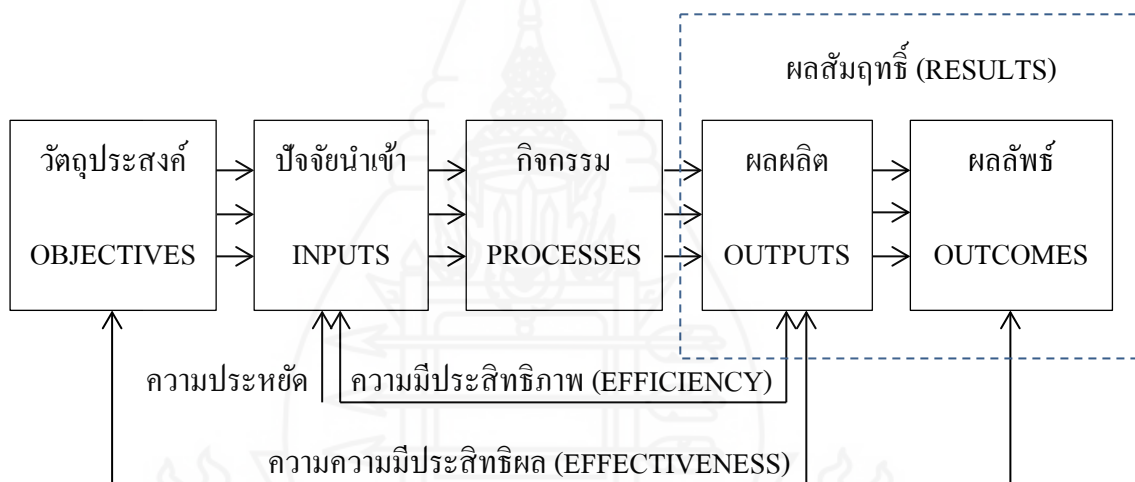
เป้าหมายเชิงปริมาณ โดยจะกำหนดชนิด ประเภท และจำนวนของผลผลิต สุดท้ายแล้วต้องการผลที่ได้รับ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลงแล้ว

เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณภาพ โดยแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้นๆ เป็นการมุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรม หรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ มีตัวชี้วัด (Indicator) ที่มีความชัดเจนเพื่อเป็นตัวที่ใช้ในการเทียบกับผลที่ได้รับ

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การใดๆก็ตามที่จะดำเนินการเพื่อที่จะให้มีการบรรลุเป้าหมายโดยพิจารณาที่ 4 ประการสำคัญด้วยกันก็คือ เรื่องของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของภายในองค์การ (integration) การที่องค์การมีการปรับตัวเพื่อที่จะให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น (adaptability) ตลอดจนการปรับตัวขององค์การเพื่อให้มีความสอดคล้องไปด้วยกันกับสภาพของสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์การ (productivity)

โดยในกรณีศึกษา เรื่องประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่ให้บริการกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบนั้น จึงไม่เป็นแค่เพียงความสามารถในการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉางมีความสามารถในการให้บริการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยได้ตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ หรือการที่สามารถจัดเก็บขยะมูลฝอยได้ตามเวลาที่กำหนด หรือให้บริการในการจัดเก็บขยะได้ครอบคลุมในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพียงเท่านั้น แต่สิ่งที่มากกว่านั้นที่จะส่งผลในเรื่องของประสิทธิผลในการจัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่รับผิดชอบนั้น คือความสามารถที่จะมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนชุมชนเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการที่จะช่วยกันลดปัญหาปริมาณของขยะ การทำให้สภาพแวดล้อมดีขึ้นทั้งในเรื่องของ กลิ่น ความสะอาด สุขอนามัย การแก้ปัญหาของเมือง มีส่วนช่วยให้การดูแลปัญหาขยะที่เกิดขึ้น โดยการที่ส่วนช่วยทำให้ประชาชน หรือชุมชนเองเกิดการร่วมมือกัน ในชุมชนเกิดเป็นชุมชนสามัคคี และสามารถที่จะดูแลตัวเองได้ ซึ่งจะส่งผลดีในการดำเนินการตามนโยบายรัฐ และยุทธศาสตร์การดูแลสิ่งแวดล้อม โดยประสิทธิผลนั้นเป็นการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลจริงและเป็นผลในทั้งระยะสั้น และระยะยาวทำให้สังคม หรือชุมชนดีขึ้น โดยที่สามารถดูได้จากภาพที่ 2.1 ซึ่งจะสามารถที่จะอธิบายในเรื่องของ ประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้คือ

จากภาพที่แสดงกรอบความคิดเรื่องการวัดผลสัมฤทธิ์สามารถพิจารณาในเรื่องของ ประสิทธิภาพได้คือ ประสิทธิภาพ = ผลผลิต (Output) + ผลลัพธ์ (Outcome), โดยที่ ผลผลิต (Output) คือปริมาณขยะลดลง สภาพแวดล้อมดีขึ้น (กลิ่น ความสะอาด สุขอนามัย), ส่วนของผลลัพธ์ (Outcome) คือการแก้ปัญหาของเมือง การดูแลปัญหาขยะเกิดจากความร่วมมือในชุมชน (เกิดชุมชน สามัคคี ดูแลตัวเองได้) มีการดำเนินตามนโยบายรัฐ และยุทธศาสตร์การดูแลสิ่งแวดล้อม นั่นคือ สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และประชาชนเองก็มีส่วนร่วมในการพัฒนา เกิดความร่วมมือต่อหน่วยงานที่ดี เกิดความรักสามัคคี และมีส่วนช่วยผลักดันนโยบายของชาติในการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม ปัญหาผลกระทบที่เกิดจากขยะมูลฝอยก็น้อยลง จึงเป็นการตอบในวัตถุประสงค์ของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ที่เป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับนิยามในเรื่องของประสิทธิผล



ภาพที่ 2.1 กรอบความคิดเรื่องการวัดผลสัมฤทธิ์

จากภาพจะเห็นข้อแตกต่างได้ว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องของประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) อย่างชัดเจนเพราะในส่วนของประสิทธิภาพ นั้นจะพิจารณาในเรื่องของปัจจัยนำเข้า (Inputs) เทียบกับงานที่ได้ออกมาที่เรียกว่าผลผลิต (Outputs) โดยเป็นการเปรียบเทียบว่าในส่วนผลผลิตที่ดำเนินการได้มีความสอดคล้องกับปัจจัยนำเข้ามากน้อยแค่ไหน กล่าวคือในเรื่องของการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่กำหนดเป้าหมายว่าต้องมีการจัดเก็บให้ครอบคลุมในทุกหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบให้ทันตามช่วงเวลาที่กำหนดในแต่ละหมู่บ้าน หรือตั้งเป้าหมายที่สามารถที่จะลดปัญหาขยะที่เกิดจากการสะสมในพื้นที่ทำให้พื้นที่เกิดความสะอาด เรียบร้อย และทำให้พื้นที่ที่อยู่อาศัยเป็นพื้นที่ที่น่าอยู่มากขึ้นซึ่งถ้าสามารถดำเนินการได้สอดคล้อง



กับเป้าหมายที่วางไว้ได้แล้วนั้นคือสามารถที่จะทำให้ผลผลิตสอดคล้องกับปัจจัยนำเข้าหรือเท่าเทียมก็แสดงว่าหน่วยงานมีการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) แต่ขณะเดียวกันถ้าสามารถทำให้เกิดความยั่งยืนในเรื่องของการลดปัญหาขยะมูลฝอยคือการดำเนินการที่ช่วยผลักดันให้ประชาชนในพื้นที่เกิดการมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญในการที่จะให้ความร่วมมือ และเข้าใจในปัญหาของขยะมูลฝอยว่าเป็นปัญหาของทุกคนโดยที่ทุกคนมีแนวคิดเรื่องปัญหาขยะมูลฝอยในทางเดียวกันเกิดการร่วมมือร่วมใจในการที่จะช่วยกันรักษาสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น มีส่วนช่วยกันรณรงค์ในการลดปัญหา และผลกระทบจากขยะมูลฝอย เกิดเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันผลที่ตามมาเกิดเป็นความรักความสามัคคีของคนในชุมชน ที่จะร่วมด้วยช่วยกันทำให้ชุมชนน่าอยู่ มีความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้โดยไม่คิดที่จะพึ่งพาหน่วยงานของภาครัฐในการเข้ามาแก้ปัญหาในเรื่องของปัญหาขยะมูลฝอยแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ในทางตรงกันข้ามมีการร่วมมือร่วมใจกันรณรงค์และร่วมกันลดปัญหา หรือการแก้ปัญหาขยะมูลฝอยทำให้เกิดเป็นสังคมที่น่าอยู่ มีความสะอาด และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นการดำเนินการสอดคล้องตามนโยบายรัฐ และยุทธศาสตร์การดูแลสิ่งแวดล้อมที่ลดการพึ่งพาหน่วยงานของรัฐในพื้นที่ ทำให้หน่วยงานของรัฐในพื้นที่สามารถที่จะจัดสรรเจ้าหน้าที่ หรือมีเวลาที่มากขึ้นที่จะหัน ไปพัฒนาในเรื่องอื่นที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชน เกิดเป็นการพัฒนาที่มีความยั่งยืน และต่อเนื่องซึ่งถ้าดำเนินการได้ดังนี้แล้วก็จะเป็นการดำเนินการที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ (Objectives) ที่ต้องการ โดยเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานต้องการ และเป็นการลดภาระหน่วยงานของรัฐ

หรือถ้ามองในเรื่องของการทำงานในการผลิตสินค้าที่ทำให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ในการทำงาน โดยเป็นการวัดในระดับของความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายโดยการที่มุ่งเน้นไปที่ผลงานหรือผลผลิตที่เรียกว่า เอาท์พุท (Output) ไม่ได้มุ่งเน้นไปในเรื่องของการใช้ปัจจัยการผลิต ดังเช่น การที่ผลิตชิ้นงานออกมา 100 ชิ้นแล้วเกิดของเสียในกระบวนการผลิตจำนวน 10 ชิ้นทำให้งานที่สำเร็จและสามารถขายได้จริงจำนวนแค่ 90 ชิ้น ฉะนั้นก็สามารถที่จะสรุปได้ว่ามีประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าเท่ากับ 90% จากทั้งหมดใน 100%

แต่ถ้าพิจารณาในความแตกต่างในเรื่องของประสิทธิภาพนั้นสามารถที่จะอธิบายในมุมมองของการผลิตสินค้าได้คือประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้นจะเป็นการวัดในเรื่องของความสามารถในการที่จะใช้ปัจจัยทางการผลิตที่เรียกว่าอินพุท (Input) ตามมาตรฐานที่มีการกำหนดไว้ก่อนแล้วเพื่อนำมาทำการเปรียบเทียบกับปัจจัยที่ใช้ในการผลิตจริง ยกตัวอย่างเช่นในมาตรฐานกำหนดเวลาให้ใช้เพื่อการประกอบงาน 1 ชิ้นให้ใช้เวลาได้ 8 นาทีแต่ถ้าในการปฏิบัติงานจริงนั้นใช้เวลาไปถึง 10 นาทีก็สามารถที่จะสรุปได้ว่าทำงานได้ประสิทธิภาพเท่ากับ 80% สรุปได้ว่าประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบระหว่างทางเข้า (Input) กับ (Output) ที่ทางออก

เพราะฉะนั้นในเรื่องของประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ในการทำงานใดๆก็ตามแล้วแต่ มักจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ หรือการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าทำเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล คำว่าประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นั้นความแตกต่างกันโดยการทำงานที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้นจะมีการวัดเปรียบเทียบ ในเรื่องของประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผล โดยที่ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น สามารถที่จะสรุปเพื่อให้เป็นแนวทางเพื่อความเข้าใจได้ดังนี้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นกระบวนการในการดำเนินงานที่สอดคล้อง และมีลักษณะในแนวทางดังนี้

1. ประหยัด (Economy) อันได้แก่การประหยัดในเรื่องของต้นทุน (Cost) การประหยัดในเรื่องของทรัพยากรที่นำมาใช้ (Resources) และประหยัดในเรื่องของเวลา (Time)
2. เสร็จได้ทันเวลาที่ตามกำหนดระยะเวลา (Speed) ที่ต้องการ
3. คุณภาพ (Quality) โดยการพิจารณาทั้งกระบวนการนับตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบที่มีการคัดสรรอย่างดี และมีกระบวนการดำเนินงาน ตลอดจนในกระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้น การมีประสิทธิภาคนั้นจึงต้องพิจารณาที่กระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานหรือไม่ ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดที่เกิดขึ้น

ประสิทธิผล (Effective) หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่ได้ว่าเป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ที่ต้องการซึ่งจะประกอบด้วย

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ ซึ่งจะกำหนดชนิด ประเภท และจำนวนของผลผลิต โดยเมื่อสิ้นสุดแล้วก็ต้องการที่จะได้รับหลังจากการดำเนินงาน
2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าที่เกิดจากผลผลิตที่ได้รับ จากการดำเนินงานนั้นๆ
3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรม หรือการดำเนินงานนั้นๆว่าได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งไว้หรือไม่อย่างไร

4. มีตัวชี้วัด (Indicator) ที่มีความชัดเจน และสามารถที่จะอธิบายได้

ประสิทธิผล (Effectiveness) ในหลักการของการจัดการแบบธรรมาภิบาลกล่าวคือหลักประสิทธิผลนั้นปกติแล้วจะกล่าวควบคู่กันไปกับหลักประสิทธิภาพโดยที่หลักของประสิทธิผลนั้นจะมุ่งเน้นสู่การปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่อก้าวถึงการปฏิบัติราชการก็จะต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และอยู่มี

ส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางองค์การ มีกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่มีมาตรฐาน มีการจัดการในเรื่องของความเสี่ยง ที่มุ่งเน้น การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยมีการติดตามประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงทั้งหลายกล่าวคือ

1. ความต้องการของประชาชนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
2. ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ
3. กระบวนการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน
4. ติดตามประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การตั้งเป้าหมายนั้นต้องเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของ ประชาชนโดยที่เป้าหมายดังกล่าวนั้นต้องตั้งไว้อย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่เป็นนามธรรม จึงจะทำให้การปฏิบัติงานถูกต้อง ไม่เสียเวลา เสียงบประมาณที่ไม่จำเป็น

การตั้งเป้าหมายหลักประสิทธิผล ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย
  - 1.1 วัดได้ (Measurable)
  - 1.2 ทำได้ (Achievable)
  - 1.3 เป็นไปได้ (Realistic)
  - 1.4 กำหนดได้ (Time)
  - 1.5 ชัดเจน (Specific)
2. การวางแผน แผนที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดความผิดพลาดของสิ่งต่อไปนี้
  - 2.1 ผลงาน
  - 2.2 เวลา
  - 2.3 งบประมาณ
3. การเปิดเผย/โปร่งใสของการกระบวนการกล่าวคือ
  - 3.1 เปิดเผยแผนงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน
  - 3.2 ตรวจสอบได้
4. เป็นไปตามกฎหมาย
5. มีการประเมินความเสี่ยง
6. เพื่อให้สามารถปรับปรุงข้อบกพร่อง และรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ดี

การประเมินประสิทธิผล คือ การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ประกอบด้วย

1. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย

1.1 ระดับกระทรวง

1.2 ระดับกลุ่มภารกิจ

1.3 ระดับกรม

2. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล

ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง

ในการประเมินผลนั้นผู้ดำเนินการ คือ คณะกรรมการตรวจสอบ และประเมินผลราชการ การติดตาม และประเมินผลนี้กับโครงการต่างๆด้วย แน่นอนว่าการดำเนินงานโครงการทุกโครงการที่ใช้งบประมาณทุกประเภท งบประมาณแผ่นดินจะต้องได้วัดการตรวจประเมิน

**ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิผล**

องค์การที่มีประสิทธิผล (Effective Organization) นั้นเป็นองค์การที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นั่นก็สามารถที่จะอธิบายได้ว่า องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึงองค์การที่มีการผสมผสานในความต้องการของบุคคล หรือความต้องการของสมาชิกในองค์การ ผนวกกับความต้องการ หรือเป้าหมายขององค์การโดยสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และมีองค์ประกอบใดขององค์การบ้างที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยนักวิชาการได้พยายามค้นหา และได้นำเสนอองค์ประกอบ หรือเครื่องมือที่สามารถจะทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดของแต่ละองค์การนั้นแตกต่างกันออกไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องของการวางแผน แต่บางตัวได้ให้ความสำคัญในเรื่องของผลผลิต หรือการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่น เพราะฉะนั้นในเรื่องของความมีประสิทธิภาพนั้นจะขึ้นอยู่กับทำให้ความสำคัญขององค์การว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร เช่น องค์การเอกชนจะมีลักษณะขององค์การค้ากำไร องค์การที่เป็นส่วนราชการนั้นซึ่งไม่สามารถประเมินผลผลิตเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ก็จะให้ความสำคัญกับความสามารถในด้านการปรับตัว การผสมผสานหรือการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไรถึงจะเรียกได้ว่าเป็นการดำเนินการที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ

เอ็ดการ์ ไชน์ (Edgar Schein, 1970, หน้า 177) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึงสมรรถนะ (capacity) ที่แสดงออกขององค์การในการที่จะอยู่ให้รอด (survival) โดยการปรับตัว (adapt) การรักษาสภาพ (maintain) และการเติบโต (grow) โดยที่ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดก็

ตาม ที่ต้องการจะทำให้เกิดการลู่ลงในผลลัพธ์อันพึงประสงค์ และปรารถนา นอกจากนี้แล้วนั้น ยังให้ใช้ ข้อสังเกตที่ว่า นักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การในยุคต้น ๆ ที่พอใจที่จะกล่าวถึงเพียงในเรื่องของ การแสวงหาผลกำไรสูงสุด (profit maximization) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผลผลิตสูง (high productivity) และ การที่พนักงานมีขวัญที่ดี ที่เรียกว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผลที่เพียงพอแล้ว แต่ปรากฏว่าเกณฑ์เหล่านั้นนั้นยังไม่เพียงพอที่จะอธิบายในความเป็นจริงที่พบต่อมา ในภายหลังว่าองค์การซึ่งชอบด้วยเหตุผล (rational) นี้มีพฤติกรรมที่นำไปสู่ความไม่มีประสิทธิผล ถ้าเกณฑ์เดียวที่องค์การใช้คือ การให้บริการที่ดี นอกจากนี้แล้วยังพบอีกว่าองค์การมีหลายหน้าที่ (multiple functions) ที่จำเป็นที่จะต้องได้รับการปฏิบัติให้มีความครบถ้วน ตลอดจนมีหลายเป้าหมายที่ชัดเจน (multiple goals) ซึ่งบางเป้าหมายอาจจะมีการขัดแย้ง กับเป้าหมายอื่น อาทิเช่น องค์การที่เป็นมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ หรือ ทัศนสถาน ก็ล้วนแต่มีหลายหน้าที่ หรือหลายเป้าหมายด้วยกันในทุกเป้าหมายซึ่งเป็นเป้าหมายเบื้องต้น (primary) มหาวิทยาลัยเองก็ต้องสอน และ ในขณะเดียวกันนั้น ก็ต้องสร้างความรู้ที่ทำให้เชื่อถือได้ การวิจัยโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ก็ต้องดูแลรักษาคนไข้ และให้โอกาสในการเรียนรู้แก่แพทย์ฝึกงาน ในส่วนของทัศนสถานก็ต้องทำการเก็บตัวอาชญากรไว้เสียจากสังคม ขณะเดียวกันก็ต้องให้โอกาสในการที่จะฟื้นฟูอาชีพเพื่อให้เขาเหล่านั้นเป็นพลเมืองที่ดีต่อไป เมื่อส่งกลับเข้าสู่สังคมตามเดิม ดังนั้นในเรื่องของความมีประสิทธิผล ขององค์การนั้น จะถูกตัดสินด้วยผลของการปฏิบัติงานในหน้าที่หนึ่งหรือทั้งสองหน้าที่แยกออก จากกัน หรือ อาจจะมาจากการผสมผสานกันหลายในหน้าที่

เพราะฉะนั้น ประสิทธิภาพขององค์การตามแนวความคิดตั้งแต่ดั้งเดิมนั้นเป็นความพยายามที่จะให้เกิดความเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (segmentation) การปฏิบัติงานขององค์การเกือบโดยเด็ดขาด ทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจที่ดี ตลอดจนยังไม่อาจที่เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี และไม่อาจที่จะจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใดๆ ได้ จึงเกิดแนวความคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดแบบดั้งเดิม เป็นแนวความคิดแบบผสมผสาน (integration approach) ซึ่งจะมีการมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลง และการเสริมสร้างสิ่งใหม่ๆ โดยมองภาพรวมว่ามีสิ่งใดบ้างที่เกี่ยวข้องในขอบเขตที่กว้างขวาง และการเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน โดยลักษณะของแนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงในเรื่องของความขัดแย้ง แต่ตรงกันข้ามก็จะมองสิ่งขัดแย้ง (conflicts) เป็นเรื่องที่มีความจำเป็นที่จะต้องเผชิญ และต้องแก้ไข เพื่อให้เข้ามาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สืบนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น แนวทางนี้นั้นจึงเป็นพลวัต (dynamic) โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามที่จะทำงานเพื่อให้สำเร็จได้ด้วยดี

เซอร์จ็อบฟูลลอส และ เท็นเน็นบัม (Georgopoulos and Tanenbaum, 1975, หน้า 53) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การ (organizational effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (extent) ของการที่องค์การนั้นในฐานะที่เป็นระบบทางสังคมมีความสามารถที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยทรัพยากรที่พร้อมมีอยู่ ณ ขณะนั้น โดยการทำไม่ทำให้ทรัพยากร และหนทางนั้นเกิดความเสียหาย และโดยไม่มีสร้างเวทียกเว้นที่ไม่สมควรให้แก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่นิยมนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การนั้นตั้งอยู่บนวิธีการ และเป้าหมาย (means and ends) เป็นสำคัญ โดยเกณฑ์ที่ใช้บ่งชี้ในการวัดประสิทธิผลนั้นก็คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ตลอดจนความสำเร็จในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากันกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นจากภายนอกองค์การ โดยปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งที่รุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การ หรือระหว่างหน่วยงานในองค์การ

มณูญ วงศ์นารี (2524, หน้า 38) ได้แสดงทัศนะไว้ว่าเกณฑ์ในการวินิจฉัยขององค์การ ประสิทธิภาพซึ่งก็คือเป็นการแสดงความร่วมมือกันในการทำงาน โดยมุ่งสู่จุดมุ่งหมาย และความรู้สึก เป็นอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นจากความรู้สึกของตนในการแก้ไขปัญหา และการแก้ปัญหาเหล่านั้นจะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผลอย่างแท้จริง บรรยากาศการทำงานนั้นเป็นแบบให้ความร่วมมือช่วยเหลือ เกื้อกูลกันอย่างอิสระโดยเต็มใจ และไม่เป็นการถูกบังคับ

กล่าวโดยสรุปลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิผลนั้นต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ และสามารถที่จะผสมผสานเพื่อเป็นประโยชน์ตามความต้องการสมาชิกได้
2. การปรับตัวขององค์การเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น
3. การปรับตัวขององค์การเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม
4. ผลผลิตที่สูงขององค์การ

อรุณ รักธรรม (2525, หน้า 12) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการเพื่อที่จะให้บรรลุในเรื่องของเป้าหมายใน 4 ประการด้วยกันซึ่งก็คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ (Integration) การปรับตัวขององค์การเพื่อให้ความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวขององค์การเพื่อให้ความสอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) และผลผลิตขององค์การ (Productivity)

กิบสัน และคณะ (Gibson Others 1982, หน้า 812) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของ การกระทำใดๆ ก็ตามที่มีความมุ่งหมายที่จะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น โดยการกระทำ หรือ

ความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงหรือต่ำเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้นโดยตรง โดยมีความครบถ้วน ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ขณะเดียวกันมีการใช้พลังงานน้อยอย่างคุ้มค่า

ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือการบรรลุในเป้าหมายที่พึงปรารถนา หรือการดำเนินการนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ โดยพูดง่ายๆ ก็คือ ประสิทธิภาพนั้นสามารถที่จะพิจารณาจากการนำผลของงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับนั้นมาทำการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนด

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จที่จะพิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนซึ่งได้แก่ ความประหยัด หรือความคุ้มค่า คือประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดในเรื่องของเวลา ความทันเวลา และควมมีคุณภาพ ทั้งกระบวนการอันได้แก่ Input Process และ Output) โดยที่การพิจารณาประสิทธิภาพนั้นจะกระทำหลังจากการพิจารณาประสิทธิผล นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายหลังประสิทธิผลนั่นเอง ดังนั้นหากงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ไม่มีประสิทธิผลแล้ว ในเรื่องของประสิทธิภาพเองก็คงไม่เกิดเช่นกัน ฉะนั้นการทำงานที่จะให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องมีทั้งประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

กรณี กิรีติบุตร (2529, หน้า 65) ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational Effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (Extent) ของการที่องค์การในฐานะที่เป็นระบบทางสังคมนั้นสามารถที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยการใช้ทรัพยากร และหนทางที่มีอยู่ อันไม่เป็นการทำให้ทรัพยากร และหนทางนั้นเกิดความเสียหาย ไม่สร้างความตึงเครียดในอันที่ไม่สมควรให้แก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การนั้นตั้งอยู่บนวิธีการ และเป้าหมาย (Means and Ends) โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการบ่งชี้การวัดประสิทธิผล คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในเรื่องของความสำเร็จในการปรับตัวเขา ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ และความสำเร็จในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากันกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นภายนอกองค์การ และการปราศจากในเรื่องของความกดดัน หรือการขัดแย้งที่มีความรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การ หรือระหว่างหน่วยงานในองค์การเอง Schein (1970) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survival) การปรับตัว (Adapt) การรักษาสภาพ (Maintain) และการเติบโต (Grow) โดยไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการเพื่อการบรรลุในเป้าหมาย

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530, หน้า 70) กล่าวว่า นอกจากในเรื่องของความสามารถในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิผลนั้นแล้ว โดยทั่วไปการประเมินประสิทธิผลอาจจะพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตที่ได้ หรือบริการบนพื้นฐานขององค์การ หรือความสามารถในการที่จะ

ผลิตสินค้า หรือการบริการขององค์กร ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในแนวทางของการปฏิบัติงานที่เป็นลักษณะที่เฉพาะเจาะจง เมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้า และบริการ ดังนั้นกิจกรรมขององค์กรจะเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์กรว่าจะมีประสิทธิผล หรือไม่เพียงใด โดยจะประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้เพื่อการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้า หรือบริการขององค์กร การปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค วิชาการ และทางด้านการบริหารอย่างมีเหตุมีผล การลงทุนในองค์กร การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อกำหนดกับพฤติกรรมในองค์กร และการตอบสนองในความต้องการ และความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคล และของกลุ่ม

วุฒิชัย จานงค์ (2530, หน้า 256 – 257) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กรตามแนวความคิดตั้งแต่ดั้งเดิมนั้น เป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (Segmentation) เป็นการปฏิบัติงานขององค์กรเกือบโดยเด็ดขาดเป็นผลทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนไม่อาจที่จะริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใดๆ ได้ จึงเกิดเป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิม กล่าวคือแนวคิดแบบผสมผสาน (Integration approach) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลง และการเสริมสร้างสิ่งใหม่ๆ โดยเป็นการมองภาพรวมว่ามีสิ่งใดบ้างที่เกี่ยวข้องในขอบเขตที่กว้างขวาง และเชื่อมโยงกับสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน โดยในลักษณะของแนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงในเรื่องของความขัดแย้งแต่ตรงกันข้ามจะมองสิ่งขัดแย้ง (Conflicts) เหล่านั้นว่าเป็นเรื่องที่จะต้องเผชิญ และแก้ไขสิ่งนั้น ก็เพื่อจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่มีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นแนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (Dynamic) ที่มีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามทำงานให้สำเร็จได้ด้วยดี

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530, หน้า 243) กล่าวว่านอกจากความสามารถในเรื่องของการบรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิผลโดยทั่วแล้ว การประเมินประสิทธิผลนั้นอาจจะพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิต หรือบริการพื้นฐานขององค์กรหรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง เมื่อถูกขอร้องให้ทำ ผลตอบแทนหรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการเหล่านั้น เป็นต้น ดังนั้นกิจกรรมขององค์กรที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ นั้นจึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือการได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิตโดยความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร การปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค วิชาการ และด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล



การลงทุนในองค์การการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์การ และการตอบสนองความต้องการ และความสนใจที่แตกต่างกันของทั้งในส่วนของบุคคล และของกลุ่ม

ฮอย และ มิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, หน้า 51) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่ผู้บริหารนั้นสามารถใช้ภาวะความเป็นผู้นำ ที่จะเป็นศูนย์กลางในเรื่องของการจัดการศึกษาเพื่อจะทำให้ครู และนักเรียนนั้นเกิดความพึงพอใจ และเป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนนั้นมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด

เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานของกลุ่มซึ่งทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ยกตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพของโรงเรียนก็คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถที่จะทำหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้ทั้งนั้นเองเกิดมาจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถที่จะใช้ทั้งความรู้ และความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ในการบริหารงาน เพื่อที่จะให้ผลในเรื่องของโน้มน้าวของผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้แล้ว

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นการทำงานใดๆก็ตามที่ได้ผลโดยสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยมีการวัดผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับเป้าหมาย โดยหากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น ก็แสดงว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิผลสูง

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536, หน้า 169) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในผลของการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามที่มีการกำหนดไว้ในเพื่อการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ

วิทยา คำนารังกุล (2546, หน้า 27) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่ดี เหมาะสม และสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นๆได้ ฉะนั้นประสิทธิภาพจึงวัดกันที่ว่าองค์กรนั้นสามารถที่จะให้การตอบสนองผู้บริหาร โภคสินค้า หรือการบริการที่เป็นที่ต้องการได้หรือไม่ และขณะเดียวกันก็สามารถที่จะบรรลุในสิ่งที่พยายามทำโดยจะมากน้อยเพียงใดก็ตาม

กล่าวโดยสรุปแล้ว ประสิทธิภาพ หมายถึง เรื่องของขีดความสามารถในการที่จะบรรลุในเรื่องของวัตถุประสงค์นั่นเอง โดยแนวความคิดของสาขาวิชาการทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกันต่อวิธีการในการที่จะปรับปรุงในเรื่องของประสิทธิภาพขององค์การให้ดีขึ้น โดยที่นักวิชาการหรือนักบริหารในต่างสาขากัน ก็มีการมองเรื่องของประสิทธิภาพ ด้วยสมมุติฐานที่เกิดขึ้นของตนเท่านั้น เช่น นักจัดการ และนักวิเคราะห์ห้องค์การ (Organization Analysts) ก็มักจะคิดว่ามีหลักเกณฑ์ในเรื่องของการประเมิน (Evaluation Criteria) ความมีประสิทธิภาพขององค์การอยู่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น นั่นก็คือ การวัดจากผลกำไรที่ได้ ซึ่งก็ปรากฏว่าไม่สามารถที่จะใช้เป็นเครื่องมือวัดที่ถูกต้องอย่างเดียวนั้น

อันเนื่องมาจากเหตุผลที่ว่าเพราะไม่มีองค์กรไหนที่จะสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว ถ้าหากองค์กรเหล่านั้น มุ่งแต่ที่จะสนองตอบเป้าหมายในเรื่องของการแสวงหาแต่ผลกำไรแต่ประการเดียวเท่านั้น โดยที่ไม่สนใจต่อความต้องการ และในเรื่องเป้าหมายของคนในองค์กร และของสังคมโดยส่วนรวมได้ นอกจากนั้นแล้วยังมีองค์กรอีกหลายประเภท เช่น หน่วยงานราชการ และหน่วยสังเคราะห์ต่างๆ ซึ่งก็ไม่มี ความมุ่งหมายที่จะแสวงหากำไรแต่อย่างใด นอกจากนี้แล้วองค์กรยังมักที่จะมุ่งทำงานเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายในหลายประการ (Multiple Goals) ดังนั้นจึงมีความพยายามที่จะทำการประเมินในเรื่องของประสิทธิผลขององค์กร โดยจำเป็นจะต้อง ครอบคลุมถึงตัวแปรหรือบรรทัดฐาน (Criteria) ในหลายๆประการเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ในการที่จะปรับปรุงในเรื่องของประสิทธิผล ขององค์กรอย่างแท้จริง

หรือกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น คือ ผลสำเร็จซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการ หรือตามแผนงานนั้นซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้มีการตั้งไว้ หรือได้คาดหวังไว้แล้ว โดยถ้าหากนำมาศึกษาแล้วจะพบได้ว่าประสิทธิผลนั้น หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้น โดยตัวเราก็คิด หรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใดๆก็ตามแล้วสามารถที่จะทำการงานนั้นให้สำเร็จได้ตามที่คิดหรือหรือมีการวางแผนไว้ โดยเรียกได้ว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ โดยที่แนวความคิดสมัยใหม่ในการจัดกิจการงานนั้นก็จะเริ่มต้นที่การตั้งจุดความสำเร็จของงาน นั่นคือ ในการวางแผนงานนั้น โดย ณ จุดเริ่มต้นของงานก็จะตั้งเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ว่าผลสำเร็จในเรื่องที่เราต้องการนั้นคืออะไร หรืออีกความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การที่มีการดำเนินโครงการ หรืองานอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว และปรากฏได้ว่าเกิดประสิทธิผล (Outcomes) หรือผลผลิตที่เกิดขึ้น (Output) ณ ระดับหนึ่งระดับใด ที่เป็นเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่มีการกำหนดไว้แล้ว โดยที่มีการใช้ทรัพยากร (Resources) หรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) มากน้อยเพียงใด โดยถ้ามีการใช้ทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้ามาดำเนินการในโครงการ หรืองานใดน้อยที่สุดแล้ว และผลที่เกิดขึ้นนั้นมีความสอดคล้องกับในเรื่องของวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้แล้ว ก็สามารถที่จะให้ความหมายในความสอดคล้องของการดำเนินโครงการนั้นว่ามีประสิทธิผลสูงสุด โดยทั้งนี้ทั้งนั้นจะมีการเปรียบเทียบโครงการในแต่ละโครงการที่สามารถดำเนินการแล้วบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่มีการกำหนดได้เหมือนกัน และในทางตรงกันข้ามนั้น โครงการใดแม้ว่าจะสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่เหมือนกันก็ตาม แต่การใช้ทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้ามามากกว่าในโครงการอื่นๆแล้ว โครงการนั้นก็ไม่ใช่โครงการที่เรียกได้ว่าเป็นโครงการที่มีประสิทธิผลสูงสุดนั่นเอง เรียกว่าเป็นการพิจารณาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร หรือการบริหารการใช้ทรัพยากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

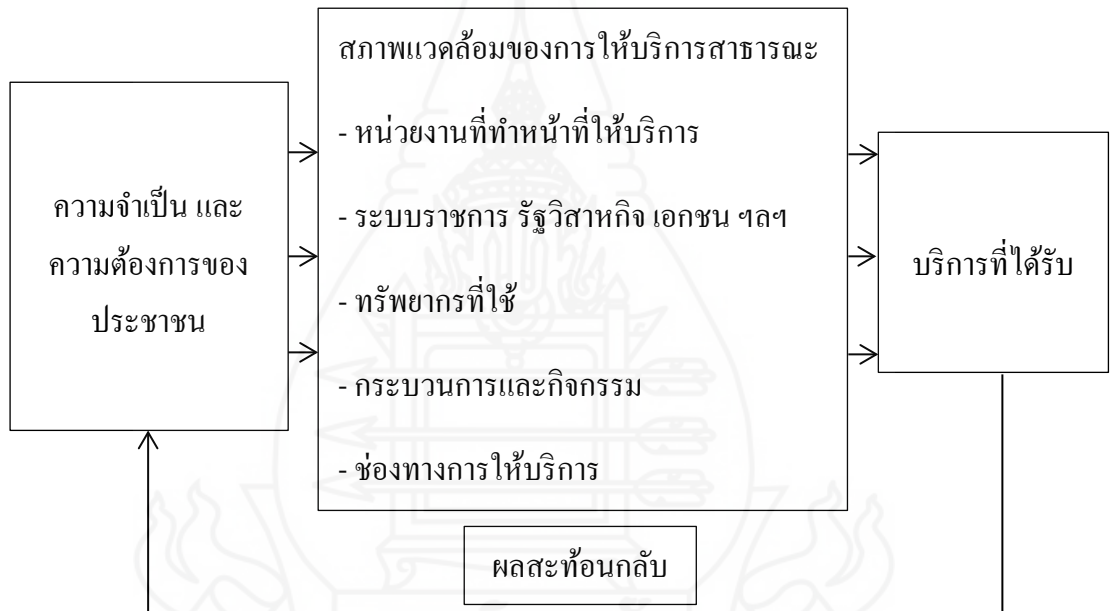
สำหรับวิธีการในการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือการดูในเรื่องของความสามารถในการจัดองค์การ (Organize) และในเรื่องของการใช้ทรัพยากรที่หาได้เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และทำการรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ซึ่งสิ่งสำคัญในที่นี้คือ ประสิทธิภาพ หรือ Effectiveness ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในเรื่องของแนวความคิดในเรื่อง ประสิทธิภาพ คือ เรียกได้ว่าเป็นตัวการที่จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการที่จะตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่า การบริหาร และองค์การจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่มากนักน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตามคำว่าประสิทธิผลนั้นยังมีความแตกต่างกันอยู่ในเรื่องของความเข้าใจของนักวิชาการในสาขาต่างๆกันอยู่บ้าง โดยที่สำหรับนักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิเคราะห์ทางด้านการเงิน จะให้นิยามในเรื่องของประสิทธิภาพขององค์การ (Organization Effectiveness) นั้นมีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (Profit) หรือเรียกได้ว่าเป็นผลประโยชน์ที่ได้จากการลงทุน (Return on Investment) แต่สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิตแล้ว ประสิทธิภาพ มักจะหมายถึงความถึง ในเรื่องของคุณภาพ หรือในเรื่องของปริมาณของผลผลิต ที่เป็นสินค้าหรือการบริการ แต่สำหรับนักวิทยาศาสตร์การวิจัยประสิทธิผลอาจดูตีความในอีกรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ หรือ ผลผลิตใหม่ๆขององค์การ และสำหรับนักสังคมศาสตร์เองนั้นคำว่าประสิทธิผลนั้น มักจะหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตในการทำงาน ทรณี มหานนท์ (2529) ยังให้ความเห็นอีกว่าประสิทธิผลขององค์กรนั้นจะมีขึ้นได้ก็ย่อมที่จะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขขององค์กรที่ว่า องค์กรสามารถที่จะทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ แต่สิ่งหนึ่งที่สำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังการควบคุมของประสิทธิผล นั่นก็คือเรื่องของความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง และสามารถที่จะมีระบบในการทำงานที่จะก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าจากทรัพยากรที่ใช้ไป

## 2. แนวคิดทางทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์เป็นไปเพื่อสาธารณะประโยชน์โดยอยู่บนพื้นฐานความต้องการของส่วนรวมของประชาชน โดยอาจจะแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัยเพราะฉะนั้นการบริการสาธารณะที่รัฐที่รัฐควรจัดทำให้จึงต้องเป็นไปในลักษณะที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว โดยกิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชนนั้นรัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้แล้ว ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐนั้นไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะ

ที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ โดยรัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน

การให้บริการสาธารณะนั้นจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่มีอำนาจ และหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นของภาครัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อการให้บริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นหลัก การให้บริการนี้มีลักษณะที่เป็นระบบที่ชัดเจน และมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการด้วยกันคือหน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการนั้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรส่วนกระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิต หรือตัวบริการ ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ โดยสามารถแสดงระบบการให้บริการสาธารณะได้ ดังแผนภาพ



ภาพที่ 2.2 แสดงการให้บริการสาธารณะ

**ความจำเป็นและเหตุผลในการจัดบริการสาธารณะ**

1.1 การจัดบริการสาธารณะถือเป็นการจัดบริการสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน เพื่อประโยชน์ของความความอยู่ดีกินดี ปลอดภัย และสอดคล้องกับการใช้ชีวิตชีวิตร่วมกันในสังคม และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการบนพื้นฐานของความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนโดยถือเป็นบทบาทและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในบทบาทของการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มาจาก การคัดเลือก โดยประชาชนในท้องถิ่นเป็น

ผู้เลือกเป็นตัวแทนเพื่อทำหน้าที่เหล่านั้นโดยสอดคล้องกับกฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารท้องถิ่น

1.2 ความมีประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายและผลที่ได้รับโดยเป็นการบริหารการใช้ทรัพยากรต่างๆของท้องถิ่นที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อท้องถิ่นและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับคนในท้องถิ่น ตลอดจนการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และเพื่อการยอมรับของประชาชนในท้องถิ่น

1.3 การจัดบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่ต้องจัดสรรให้แต่ละพื้นที่เพื่อให้เกิดความเหมาะสมเพียงพอ ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ที่รับบริการเหล่านั้น

1.4 ผู้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานคือประชาชนทุกภาคส่วนในพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบ กับการปฏิบัติในการให้บริการเหล่านั้น เพื่อประโยชน์ และเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการบนพื้นฐานของการกินดี อยู่ดี ปลอดภัย และสามารถที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

1.5 ในเรื่องความสามารถของบทบาทภาวะผู้นำ และวิสัยทัศน์ที่ดีของผู้นำท้องถิ่นมีผลโดยตรงต่อการยกระดับการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น และสะท้อนออกมาในแง่มุมมองของการเปลี่ยนแปลงที่ดีในเรื่องของการปรับปรุงพัฒนาต่อชุมชน

1.6 การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีนั้นมีอยู่ในหลายๆเรื่องด้วยกัน อาทิเช่น การให้บริการในเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน น้ำประปา ไฟฟ้า การสื่อสาร ถนนหนทางต่างๆ การส่งเสริมการฝึกอาชีพ การส่งเสริมการศึกษา การพัฒนามาตรฐานการศึกษาก่อนวัยเรียน การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการชุมชน การส่งเสริมสุขภาพ การบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด การสาธารณสุขและสุขภาพอนามัย การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องของประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น การพัฒนาศักยภาพของท้องถิ่น การส่งเสริมในเรื่องของการท่องเที่ยว และเสริมสร้างความเข้มแข็งของประชาชน ตลอดจนความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน การจัดบริการในเรื่องของเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ที่เป็นโรคร้ายแรง เช่น โรคเอดส์ โดยทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับผู้ที่ทำการวิจัยจะให้ความสนใจหรือต้องการเน้นนำเพื่อศึกษาในเรื่องใด

1.7 เรื่องที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิจัยคือเรื่องประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอยที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่ให้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 3 หมู่บ้านคือ หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง ว่ามีประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะ

มากนักน้อยเพียงใด บนพื้นฐานของความพึงพอใจ และการยอมรับของจำนวนครัวเรือนที่ได้รับการบริการนั้นผ่านช่องทางการสำรวจความคิดเห็นที่จะสะท้อนออกมาในมุมมองของภาคของประชาชนผู้รับบริการที่สำรวจ และทำการวิจัยอีกทั้งเพื่อสะท้อนข้อมูลออกมาในอีกช่องทางหนึ่งของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

### บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่การจัดทำของรัฐ โดยที่รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะที่เมื่อมีการพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ หรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึงแต่อย่างไรก็ตามนั้นเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 แล้วก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะในบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นโดยรัฐจึงสามารถที่จะแบ่งเป็นสองประเภทด้วยกันซึ่งก็คือ บริการสาธารณะในระดับชาติ และการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

บริการสาธารณะในระดับชาติ (Les Services Publics National) ซึ่งได้แก่ การบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม โดยที่บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐต้องจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ โดยที่สามารถจะแบ่งได้เป็น 7 ประเภทด้วยกันดังนี้คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
2. บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคง และความปลอดภัยของสังคม
3. บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
4. บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ
5. บริการสาธารณะทางด้านสังคม
6. บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
7. บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locales) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ที่จะต้องดำเนินการในการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivites Locales) โดยเป็นบริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะในระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีการจัดทำในบริการสาธารณะโดยเป็นหน้าที่แท้ ๆ

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Community) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Department) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Regional) โดยที่มีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถที่จะแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทด้วยกันคือ

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

#### ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลต้องให้การรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงแต่การออกกฎระเบียบ หรือการให้งบประมาณไปดำเนินการเพียงเท่านั้น หากแต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก และเป็นการสร้างควมรับผิดชอบต่อสังคม สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งหมด โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน

คุณภาพของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนนั้นได้รับการบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพ โดยจะมีความหมายมากกว่าการเน้นที่ปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนนั้นเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการในการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น โดยมีใช้เพียงผู้รับบริการแต่เพียงฝ่ายเดียว

มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงในการให้บริการสาธารณะโดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไป และมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนโดยเฉพาะ เป็นการทำที่ไม่มุ่งหวังในผลกำไรในการดำเนินการแต่อย่างใด

หลักการในการดำเนินการเพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผลในการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

1. การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
2. ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย
3. การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้
4. เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
5. ความรับผิดชอบ
6. การร่วมมือกัน
7. ความไว้วางใจกัน
8. การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

บริการสาธารณะเป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก การดำเนินการหากไม่ใช่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ ก็อาจจะเป็นนิติบุคคลอื่นที่ได้รับไปดำเนินการโดยการมอบหมายให้นิติบุคคลอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะมีรูปแบบสำคัญ 4 รูปแบบ คือ

1. สัมปทานเป็นรูปแบบที่ผู้รับสัมปทานได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ
  2. การมอบหมายให้เอกชนบริหารจัดการทรัพย์สินของรัฐ เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการในสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยให้เอกชนบริหารทรัพย์สินโดยได้รับค่าตอบแทน
  3. การว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการบริการสาธารณะแทนรัฐ เป็นรูปแบบที่รัฐมอบหมายให้เอกชนเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะ โดยได้รับค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ชัดเจนตายตัวและบวกกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นผลกำไรที่จะได้จากผลงานของกิจการนั้น
  4. การจ้างผู้จัดการบริหารงานแทน มีรูปแบบคล้ายกับรูปแบบข้างต้น แต่ผู้จัดการจะได้รับค่าตอบแทน แบบเหมาจ่ายเหมือนกับลูกจ้าง ในฐานะผู้บริหารโครงการ
- ดังนั้น ในการดำเนินการตามสัญญาสัมปทานโดยนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่รัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ซึ่งรัฐก็ต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการจะให้นิติบุคคลใครรับไปจัดการบริการสาธารณะรัฐย่อมพิจารณาแล้วว่า นิติบุคคลนั้นต้องมีศักยภาพ และมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

ศุภชัย ขาวะประภาส (2539, อ้างถึงการุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) กล่าวว่า การบริการสาธารณะนั้นให้พิจารณาที่องค์ประกอบใน 2 ประการด้วยกันคือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่มีลักษณะสำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อการสนองต่อความต้องการของประชาชนส่วนรวมเป็นสำคัญ ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ใน



ความอำนวยความสะดวกของรัฐ แต่เนื่องจากในปัจจุบันภารกิจของภาครัฐนั้นมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างนั้นต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำที่สูง ใช้เงินลงทุนสูง และภาครัฐเองก็ไม่มีความพร้อมจึงมอบหมายให้บุคคลอื่นทำการแทน ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของภาครัฐเอง หรือทางภาคของเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแทนแล้ว บทบาทของภาครัฐ ในฐานะผู้จัดทำ หรือผู้อำนวยความสะดวกก็จะเปลี่ยนสถานะไปเป็นผู้ควบคุมแทน และรัฐเองก็จะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะนั้น ทั้งควบคุมในเรื่องของความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการของประชาชนส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ โดยอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว โดยกิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัย หรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชนแล้วนั้น ภาครัฐเองก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้แล้ว ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐเองไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ได้โดยเฉพาะ โดยภาครัฐเองจะต้องจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์กับประชาชนทุกคน โดยเป็นไปอย่างความเสมอภาค และมีความเท่าเทียมกัน

จอห์นดี มิลเล็ท (John D. Millett, อ้างอิงใน อรรถวุฒิ มูลศิริม, 2546, หน้า 11) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญ อยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็น ค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อมๆกันไปกับการยึดถือ ค่านิยม หรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมีผลให้เห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กังวาล ทองเนตร (บริการสาธารณะ, 2555) กล่าวว่า เป็นการสนองตอบต่อความต้องการทางสังคม และปัจเจกชนผู้ซึ่งเป็นสมาชิกของสังคม ในอันที่จะได้รับบริการจากทางภาครัฐในเรื่องที่เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจเอกชน ไม่อาจที่จะตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะสุข ในด้านการคุ้มครองเรื่องของความปลอดภัย และทรัพย์สิน หรือ แม้แต่การจัดให้มีบริการสาธารณะที่จำเป็นต่างๆ ให้กับประชาชน

#### **บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น**

วรินดา กะต่ายน้อย คณศาคี (2554, บทความตีพิมพ์เรื่องบริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น) กล่าวว่า การบริการสาธารณะมีทั้งที่รัฐ และท้องถิ่นร่วมกันดูแล และบางเรื่องที่ท้องถิ่นดูแลเอง เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภท เป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ต่อส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น ขณะเดียวกันก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นในการบริหารจัดการท้องถิ่น โดยการบริหารสาธารณะนั้นบางเรื่องที่ไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้โดยเด็ดขาด อันเนื่องมาจากการจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐ และท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้ อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพ เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่นการจัดบริการสาธารณะเรื่องของการศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นการต้องการของคนส่วนรวม บริการทางด้านการศึกษาระดับพื้นฐานเป็นความต้องการของคนทั่วประเทศ จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ เกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักสำคัญที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการที่สำคัญอันได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยใช้หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางจะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องดูแลเอง โดยรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อรักษาในเรื่องของเสถียรภาพ ตลอดจนความมั่นคงของประเทศ เป็นสำคัญ เช่น (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทางทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจหลัก (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างเช่น กิจการทางการทูต โดยภารกิจดังกล่าวถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็จะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของคนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น โดยที่สามารถที่จะแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ ตัวอย่างเช่น การจัดการเกี่ยวกับขยะมูลฝอย การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ตลอดจนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่ทำให้สามารถแบ่งภารกิจ ระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน โดยหลักการทั่วไปประการหนึ่งซึ่งชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้น หรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานหรืออยู่ในเขตพื้นที่ใด โดยยกตัวอย่าง เช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ในท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง อย่างเช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดก็ตามที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก และมากกว่าเขตพื้นที่ของท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับหน่วยงานอื่น เช่น ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) โดยหลักความสามารถของท้องถิ่นนั้นเป็นหลักการเรื่องของความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าด้วยการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดๆก็ตาม ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทนั้นจะต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นนั้นจะไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม หากแต่ว่าเป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลา และความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ เพราะฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่มีพร้อมในการจัดการด้วยตัวเองก็ยังคงมีความจำเป็นที่ส่วนราชการเองจะต้องมีแผนในการพัฒนาเพื่อให้ความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง และเพื่อรองรับบริการสาธารณะเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม โครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภารกิจใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจไม่จำเป็นที่จะต้องทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างที่มีขนาดใหญ่มากเกินไป เพราะอาจจะมีผลให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) ถือเป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดในเรื่องของขนาดการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นก็จะต้องคำนึง และมีการพิจารณาด้วยว่าจะมีผลทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยเพียงใดหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็ท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ โดยที่กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอนหรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วนั้นท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อจะให้เห็นขนาดของการลงทุนถูกลง และสิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไปนั่นก็คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นเพื่อให้มีคุณภาพที่ดี โดยต้องไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำได้ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการจ้ดบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้

#### **อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล**

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้รับจากการกระจายอำนาจจากรัฐนั้นไม่เป็นการตัดอำนาจในสิทธิหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆก็ตาม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้

องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการดังกล่าวให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ให้นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นไปประกอบการพิจารณา ดำเนินการด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจว่าด้วยเรื่องของการบริหารท้องถิ่นเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูล และข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของทางราชการในตำบล เว้นเสียแต่ว่าข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการรักษาความมั่นคงแห่งชาติซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญ ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลก็จะพิจารณาข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้สามารถบังคับใช้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ トラบเท่าที่การดำเนินการนั้นไม่ขัดต่อข้อของกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ส่วนการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลก็มีหน้าที่ในการจัดแบ่งการบริหารงานโดยแบ่งออกเป็น สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น ซึ่งมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถที่จะขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยในการนี้ให้ ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจในการอนุญาตได้ตามความจำเป็น และขณะเดียวกันในกรณีที่ เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดก็ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับ หน่วยงานต้นสังกัดก่อนการแต่งตั้งเพื่อมาปฏิบัติงาน นอกจากนั้นแล้วองค์การบริหารส่วนตำบล อาจทำกิจการที่อยู่นอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหาร ส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อการทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลขององค์การบริหารส่วน ตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องอื่นแล้ว และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นที่ต้องทำ และเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหาร ส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) มาตรา 66 มีอำนาจหน้าที่ในการ พัฒนาตำบลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และในมาตรา 67 ภายใต้อำนาจแห่ง กฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำดังต่อไปนี้

1. จัดให้มี และบำรุงทั้งทางน้ำ ทางบก
2. การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลที่เกิดขึ้น
3. การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ
4. การป้องกัน และบรรเทาเหตุสาธารณภัย
5. การส่งเสริมทางการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ตลอดจนผู้สูงอายุ และคนพิการ
7. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การบำรุงรักษาศิลปประเพณี ของภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย มีหน้าที่ทำกิจกรรมในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 68 ดังนี้
  1. จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
  2. จัดให้มี และบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
  3. จัดให้มี และบำรุงรักษาเรื่องของทางระบายน้ำ
  4. จัดให้มี และบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
  5. จัดให้มี และส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
  6. การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
  7. การทำนุบำรุง และการส่งเสริมการประกอบอาชีพ
  8. การคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
  9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
  10. จัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
  11. จัดกิจการที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์
  12. ส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
  13. การพัฒนา และการกำหนดในงานผังเมือง

### 3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

พื้นที่ของตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีน้ำท่วมขังในฤดูฝน มีลำคลองรบบ ได้แก่ คลองบางหลวง คลองบางโพธิ์เหนือ คลองทางหลวง คลองคอวัง คลองจอมทอ โดยมีแหล่งน้ำธรรมชาติเป็นคลองที่ขุดจากแม่น้ำเจ้าพระยาเพื่อนำไปใช้ในภาคการเกษตร 2 คลอง คือ คลองบางหลวง และคลองบางโพธิ์เหนือ ส่วนแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเอง คือคลองที่ขุดเชื่อมจากคลองบางหลวง และคลองบางโพธิ์ โดยมี 3 คลอง คือคลองทางหลวง คลองคอวัง คลองจอมทอ

พื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีมีเนื้อที่ 7.46 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 4,622 ไร่

อาณาเขตของตำบลบ้านฉาง

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี โดยมีคลอง บางโพธิ์เหนือเป็นแนวแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบางหลวง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยมีคลองบางหลวง เป็นแนวแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเทศบาลเมืองปทุมธานี และเทศบาลบางหลวง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง มีที่ตั้งห่างจากที่ตั้งอำเภอเมืองมีระยะทางประมาณ 2.5 กม.

#### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีมีพื้นที่ ที่ต้องให้บริหารในการจัดเก็บขยะมูลฝอยทั้งหมด 3 หมู่บ้านในเขตรับผิดชอบด้วยกันคือ ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง โดยมีรถที่ใช้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเพื่อให้บริการในพื้นที่ทั้งหมด 3 คัน โดยเป็นรถ 6 ล้อใหญ่ 2 คันและที่เป็นรถเล็ก 4 ล้ออีก 1 คัน โดยที่รถเก็บขยะ 6 ล้อใหญ่นั้นแต่เดิมมีเพียงแค่คันเดียว แต่ต่อมามีการจัดทำงบประมาณสั่งซื้อเข้ามาเพิ่มอีก 1 คันเนื่องจากรถใช้งานคันเก่ามีสภาพการใ้ใช้งานที่ไม่สมบูรณ์มากนัก อีกทั้งต้องการที่จะแบ่งเบาภาระของรถเก็บขยะ 6 ล้อคันเก่า เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง สามารถให้บริการในการจัดเก็บขยะมูลฝอยได้ตามเวลาที่กำหนด อีกทั้งการเพิ่มรถเก็บขยะ ก็เพื่อที่จะให้สามารถรองรับกับปริมาณ

ของขยะที่เพิ่มขึ้นในอนาคต และมีเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในการจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 8 คน โดยแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็น 2 ชุดหลักๆด้วยกันคือ สำหรับรถใหญ่ที่เป็นรถ 6 ล้อจะมีเจ้าหน้าที่ประจำจำนวน 4 คนรวมคนขับ 1 คนโดยเป็นเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บขยะจำนวน 3 คนโดยรถคันใหญ่นี้จะให้บริการในพื้นที่หลักๆคือหมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ เนื่องจากมีจำนวนครัวเรือนมากเป็นอันดับ 1 และ 2 โดยมีจำนวนครัวเรือน 1,810 ครัวเรือน และ 570 ครัวเรือนตามลำดับ รวมเป็นจำนวนครัวเรือนที่ให้บริการ 2,380 ครัวเรือน ส่วนรถเล็กมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 4 คนเช่นกันโดยเป็นเจ้าหน้าที่ขับรถ 1 คนและเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บขยะ 3 คนช่วยกันในการจัดเก็บขยะในพื้นที่โดยรถเล็กนี้จะรับผิดชอบในการจัดเก็บขยะในพื้นที่รอบนอกด้วย แต่โดยหลักแล้วจะใช้ในการจัดเก็บขยะในพื้นที่ ที่รถใหญ่เข้าไม่ถึงหรือยากต่อการทำงาน โดยที่บ้านคลองบางหลวงของหมู่ที่ 3 นี้มีจำนวนครัวเรือน 65 ครัวเรือน อีกสิ่งหนึ่งนั้นรถเล็กนี้จะใช้เป็นรถที่วิ่งในการประชาสัมพันธ์ กรณีที่ไม่มีการจัดเก็บขยะอันเนื่องมาจากมีความคล่องตัวในการนำไปใช้ปฏิบัติการในพื้นที่

#### การจัดเก็บขยะมูลฝอย

การจัดเก็บขยะมูลฝอยนั้นจะแบ่งสายงานการจัดเก็บตามจำนวนรถที่มีใช้งานคือรถใหญ่ 6 ล้อ และรถเล็ก 4 ล้อแบ่งออกเป็น 2 สายโดยรถเก็บขยะจะวิ่งเก็บขยะในแต่ละสัปดาห์ที่แตกต่างกันไปตามจำนวนครัวเรือน โดยแบ่งการจัดเก็บขยะในแต่ละหมู่บ้านดังนี้คือ

รถเก็บขยะคันใหญ่ 6 ล้อที่รับผิดชอบในการจัดเก็บขยะใน 2 หมู่บ้านใหญ่โดยมีจำนวนครัวเรือนมากเป็นอันดับ 1 และ 2 คือหมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ โดยที่จะเข้าไปจัดเก็บเก็บขยะมูลฝอยสัปดาห์ละ 2 วัน โดยวันจันทร์ และวันพฤหัสบดี จะเข้าเก็บขยะที่หมู่ 2 โดยมีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,810 ครัวเรือน และในวันอังคาร และวันศุกร์ของสัปดาห์จะเข้าเก็บขยะของหมู่ที่ 1 โดยมีครัวเรือน 570 ครัวเรือนโดยที่รถเก็บขยะคันใหญ่หกล้อนี้จะมีการสลับการใช้งานกับรถ 6 ล้อใหญ่คันเก่า

รถเก็บขยะ 4 ล้อเล็กก็ทำการจัดเก็บขยะสัปดาห์ละ 2 วันเช่นกันคือวันจันทร์ และวันพฤหัสบดีจะเข้าเก็บขยะของหมู่ที่ 3 โดยมีจำนวนครัวเรือน 65 ครัวเรือนซึ่งเหมาะสมกับขนาดรถที่มีใช้งาน ขณะเดียวกันวันเก็บขยะที่ไม่ตรงกันของการจัดเก็บขยะก็จะมีการสลับปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บขยะตามความเหมาะสม โดยที่รถเก็บขยะ 4 ล้อเล็กนี้จะใช้เก็บขยะในพื้นที่ที่รถคันใหญ่เข้าไม่ถึง และยากในการทำงานโดยมีหน้าที่อีกส่วนหนึ่งในการจัดเก็บขยะในแนวดอนที่เป็นริมคลองโดยที่เจ้าหน้าที่ที่ประจำรถเล็ก 4 ล้อนี้อาจสลับสับเปลี่ยนไปใช้รถใหญ่ตามแผนงานการจัดเก็บที่กำหนด



### พื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอยในแต่ละวัน

1. วันจันทร์ ขนส่งปทุมธานี, บริษัท ISUZU, บางโพ, หมู่บ้านทรัพย์สมบูรณ์, หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ
2. วันอังคาร หมู่บ้านทรัพย์หมื่นแสน, หมู่บ้านทัศนีย์, หมู่บ้านพนาสนธิ, หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้
3. วันพุธ แนวพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี, ราชฯ, ซอยตานาก, ซอยทองหล่อ, พื้นที่แนวคลอง, หมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง (ใช้รถเล็ก 4 ล้อ โดยจะจัดเก็บวันพุธ และวันศุกร์)
4. วันพฤหัสบดี วันจันทร์ ขนส่งปทุมธานี, บริษัท ISUZU, บางโพ, หมู่บ้านทรัพย์สมบูรณ์, หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ
5. วันศุกร์ หมู่บ้านทรัพย์หมื่นแสน, หมู่บ้านทัศนีย์, หมู่บ้านพนาสนธิ, หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้

หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ก่อนหน้านี้ จำนวนวันที่ใช้ในการจัดเก็บขยะในแต่ละหมู่บ้านนั้นไม่เท่ากัน โดยเฉพาะในหมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้จะมีการจัดเก็บในวันอังคารวันเดียว แต่เนื่องจากต่อมามีจำนวนครัวเรือนที่เพิ่มมากขึ้น และเมื่อมีการทำประชาคมหมู่บ้านจึงทำให้ทราบถึงปัญหาว่า ถ้ามีระยะห่างเป็นสัปดาห์มีผลทำให้เกิดการสะสมของขยะมูลฝอยเป็นจำนวนมาก ทำให้ทางหน่วยงานต้องมีการปรับเพิ่มจำนวนวันในการจัดเก็บขยะเพิ่มขึ้นเป็น 2 วันเพื่อความเหมาะสม ซึ่งหลังจากมีการแก้ปัญหาแล้ว ปรากฏว่า ปัญหาขยะมูลฝอยสะสมในพื้นที่ที่ลดลง ครัวเรือนในพื้นที่พึงพอใจ และทำให้ปัญหาด้านของกลิ่นและความสกปรกจากปัญหาขยะลดลง อีกทั้งทางหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉางเองมีการรณรงค์ โดยให้เจ้าหน้าที่ช่วยสื่อสารในเรื่องของการเก็บขยะในถังเก็บ โดยให้ทุกครัวเรือนจัดหาถังขยะที่มีความเหมาะสมกับขนาดของครัวเรือนนำมาวางเพื่อจัดเก็บขยะเพื่อความเป็นระเบียบ และง่ายต่อการจัดเก็บซึ่งก็ช่วยแก้ปัญหาในเรื่องขยะตกค้าง และกลิ่นเป็นอย่างมากซึ่งมีส่วนทำให้สภาพแวดล้อมนั้นดีขึ้น

การเก็บขยะเจ้าหน้าที่จะมีภาชนะที่เป็นถุงพลาสติกใหญ่ ที่จะเตรียมไว้สำหรับแยกขยะที่สามารถรีไซเคิล (Recycle) หรือเป็นขยะที่สามารถขายได้แยกออกต่างหาก เช่น ขวดพลาสติกต่างๆ ขวดน้ำดื่ม ขวดแก้ว ขวดเครื่องปรุงรสที่ใช้ในครัวเรือน ก็เป็นการช่วยในการคัดแยกขยะได้ส่วนหนึ่ง และลดปัญหาความเป็นอันตรายในการทิ้ง หรือการกดบิบบของระบบกดอัดขยะมูลฝอยเพื่อลดขนาดของขยะที่ทำการจัดเก็บ โดยถ้าไม่มีการคัดแยกที่ดีแล้วบางครั้งเศษขวดนั้น โคนเครื่องบิบบอัดขยะจะทำให้แตก และเป็นอันตรายต่อคนที่ไปทำการคัดแยกขยะที่จุดรวมขยะเพื่อการทำลาย จึงมีความจำเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ต้องมีการคัดแยกขยะในระหว่างที่มีการจัดเก็บ อีกสิ่งหนึ่งเจ้าหน้าที่

ที่จัดเก็บขยะสามารถที่จะทำได้ไม่ยาก แต่ก็มีความยากลำบากที่ขยะเหล่านั้นปนไปกับขยะที่ต้องมีการทำลาย โดยเจ้าหน้าที่แจ้งว่าในปัจจุบันนี้ในแต่ละครัวเรือนยังมีสัดส่วนไม่มาก ของครัวเรือนที่มีการบริหารจัดการแยกขยะ โดยส่วนหนึ่งน่าจะเป็นเรื่องของจำนวนถังขยะที่มีใช้งาน และความเข้าใจในปัญหา และผลกระทบที่ตามมาจากการที่ไม่มีการคัดแยกขยะที่ทิ้ง และขณะเดียวกันขนาดอีกทั้งความเหมาะสมของถังขยะที่มีใช้งานในแต่ละครัวเรือน บางครัวเรือนนั้นไม่มีความเหมาะสมทั้งในเรื่องของขนาด และรูปแบบตลอดจนความเหมาะสมของถังจัดเก็บขยะที่นำมาใช้งาน เพราะเจ้าหน้าที่จัดเก็บอาจทำให้ถังขยะเสียหายระหว่างจัดเก็บ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้นเนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อกรหกรั่วไหล และกลิ่นที่เกิดจากขยะ ยิ่งถ้าเป็นขยะเปียกด้วยแล้วปัญหาก็คงจะมากตามมา

เวลาที่ใช้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยนั้นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จะเริ่มทำงานตั้งแต่เวลา 7:00 นาฬิกาของแต่ละวัน โดยประมาณ โดยจะเริ่มจัดเก็บตามหมู่บ้านต่างๆตามวันที่กำหนด โดยจะเก็บจนแล้วเสร็จเวลา 13:00 นาฬิกา โดยประมาณในแต่ละวัน โดยที่ช่วงเวลาในการจัดเก็บนั้นจะแตกต่างจากหน่วยงานในการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งจะเริ่มงานในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเร็วกว่าเนื่องจากการเก็บขยะในตลาดสดซึ่งการเน่าสลายจะเร็วและมีขยะในปริมาณมาก จากนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะเสร็จแล้วก็จะนำขยะไปยังจุดทิ้งที่เป็นจุดฝังกลบ คือที่บริเวณอำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งเป็นแหล่งฝังกลบขยะมูลฝอยขนาดใหญ่โดยที่มีหลายพื้นที่นำขยะไปฝังกลบที่นั่น โดยการทำงานจนกระทั่งแล้วเสร็จ และรถเก็บขยะกลับมาถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่ 16:00 นาฬิกาโดยประมาณในแต่ละวัน

ปัญหาที่มีผลต่อการบริหารเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ที่มีผลทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บนั้นมากขึ้นก็มีหลายเรื่องด้วยกันกล่าวคือ ปัญหาหนึ่งคือพื้นที่ที่เข้าไปจัดเก็บนั้นบางพื้นที่ทำงานยาก ยิ่งถ้าขยะมูลฝอยมีน้ำหนักมากด้วยแล้ว และพื้นที่นั้นไม่เอื้ออำนวย ก็ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานยาก หรือโดยเฉพาะช่วงหน้าฝนจะเป็นช่วงเวลา queเจ้าหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการทำงานมากเป็นพิเศษ โดยเฉพาะในพื้นที่ ที่ตั้งของถังขยะไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานมากนัก อีกประการหนึ่งคือการที่แต่ละครัวเรือนนั้นเก็บขยะไว้ในจุดที่ยากต่อการทำงาน หรือเป็นการสะสมขยะมากเกินไป และนำมารวมในคราเดียวอันนี้ก็อีกเป็นปัญหาในเรื่องของความสามารถ และแผนงานในการเก็บขยะในแต่ละวัน เพราะถ้ามีขยะปริมาณที่ผิดปกติแล้วจะทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถที่จะทำการจัดเก็บให้ทันในช่วงเวลาที่กำหนด อีกสิ่งหนึ่งที่เป็นปัญหาในการทำงานของเจ้าหน้าที่คือพื้นที่ ที่นำขยะ ไปฝังกลบเพื่อการทำลายซึ่งเป็นพื้นที่ที่เป็นอันตรายมากโดยเฉพาะในช่วงหน้าฝน เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ขุดเป็นหลุมลึก และลื่นมากในการนำรถขยะลงไปเพื่อทิ้งขยะซึ่งก็เป็นการสะท้อนว่าถ้ามีปริมาณขยะที่มีน้ำหนักในแต่ละครั้ง

นำไปทั้งก็จะเป็นการเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยถ้าในวันที่มีการจัดเก็บแล้วมีเจ้าหน้าที่ไม่ครบ 4 คน โดยเฉพาะรถ 6 ล้อใหญ่ก็จะมีผลทำให้ความสามารถในการจัดเก็บขยะมูลฝอย เมื่อเทียบกับเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บขยะนั้นเปลี่ยนไป ฉะนั้นการที่แต่ละครัวเรือนช่วยกันลดปริมาณการเกิดขยะในแต่ละวันก็จะเป็นการช่วยทางเจ้าหน้าที่ในการระบายขยะที่เกิดขึ้น และเป็นการช่วยกันที่จะลดงบประมาณที่ต้องใช้อันเกี่ยวเนื่องกับมาตรการในการกำจัดขยะมูลฝอย ยังประโยชน์ทำให้ทางหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้เหลือเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนา หรือการนำไปใช้เพื่อการให้บริการในสาธารณะประโยชน์อื่นที่มีความจำเป็น และส่งผลให้ครัวเรือนมีความเป็นอยู่ที่ดี กลายเป็นตำบลที่น่าอยู่ ประชาชนมีความสุข สอดคล้องกับเจตนารมณ์ในการบริหารท้องถิ่นอย่างแท้จริง

### **ยุทธศาสตร์การพัฒนาในเรื่องของขยะมูลฝอย**

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ 23 แนวทางการพัฒนา โดยได้บรรจุแผนการพัฒนาในเรื่องของขยะมูลฝอยไว้ในยุทธศาสตร์ 2 คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต การสาธารณสุข และการดูแลรักษาสุขภาพอนามัย ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาดังนี้คือ

1. สนับสนุนสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ฯลฯ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ฯลฯ
3. ส่งเสริมการดูแลรักษาสุขภาพอนามัยของประชาชนในตำบล ฯลฯ
4. ส่งเสริมการดูแลรักษาความสะอาดและแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย ฯลฯ

### **ในยุทธศาสตร์ข้อนี้มี พันธกิจ ที่ต้องดำเนินการคือ**

1. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล เช่น สร้างงาน ฝึกอาชีพให้ สามารถพึ่งตนเองได้ ดูแลด้านสุขภาพอนามัย ส่งเสริมการกีฬา ควบคุมป้องกัน ของโรคติดต่อ

#### **เป้าประสงค์**

1. ประชาชนได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล เช่น สร้างงาน ฝึกอาชีพให้สามารถพึ่งตนเองได้ ดูแลด้านสุขภาพอนามัย ส่งเสริมการกีฬา ควบคุมป้องกันของโรคติดต่อ

#### **ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์**

1. ประชาชนได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล เช่น สร้างงานฝึกอาชีพให้สามารถพึ่งตนเองได้ ดูแลด้านสุขภาพอนามัย ส่งเสริมการกีฬา ควบคุมป้องกันของโรคติดต่อ

ตารางที่ 2.1 กลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาและตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์

| กลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนา                                  | ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์   |
|--|---|
| 1. สนับสนุนสวัสดิการสังคมสงเคราะห์                         | จำนวนประชาชนที่เข้าร่วมฝึกอบรมอาชีพ   |
| 2. ส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ            | จำนวนประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดต่อ                              |
| 3. ส่งเสริมการดูแลรักษาสุขภาพอนามัยของประชาชนในตำบล ฯลฯ    | จำนวนประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันกีฬา-จำนวนประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมให้ความรู้และตรวจสุขภาพเบื้องต้น |
| 4. ส่งเสริมการดูแลรักษาความสะอาดและแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย ฯลฯ | จำนวนที่ลดลงของขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ   |

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก คือกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ความเชื่อมโยง

- ยุทธศาสตร์จังหวัด: ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคม  
แบบบูรณาการ
- ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมคุณภาพชีวิต

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นการศึกษาในพื้นที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษา สืบค้น และประมวลผลของงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ก็เพื่อใช้เป็นข้อมูลมาประกอบ ส่งเสริม และเป็นใช้เพื่อแนวทางในการจัดทำวิจัย เพื่อให้ผลงานวิจัยนั้นสะท้อนในหลายๆแง่มุมที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งเป็นการตอบคำถามที่ยังไม่กระจ่างในงานวิจัยอื่น เพื่อให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น โดยสามารถที่จะสรุปในประเด็นของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ณัฐรดี คงดั้น (บทคัดย่อ, 2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องของ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยจากผลการวิจัยนั้นพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะมีความรู้ในเรื่องของการจัดการขยะมูลฝอยด้าน และการลด

การเกิดปริมาณของขยะที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านของการจัดการขยะเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่และการคัดแยกประเภทของขยะนั้น จัดได้ว่าอยู่ในระดับที่ดี ส่วนในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ ระดับของการศึกษานั้นผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่จบการศึกษาในระดับของปริญญาตรี จะมีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยโดยภาพรวม จะดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่า ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอยโดยพิจารณาในด้านของการลดปริมาณของการเกิดขยะก็คือ ในเรื่องของระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผล ต่อพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในด้านของการคัดแยกประเภทของขยะนั้นก็ คือ ในเรื่องของระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนทางด้านของการนำขยะเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์นั้น พบว่า ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย

ศุภมาส ไชยงศ์ (บทคัดย่อ, 2546) ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง การจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนในเขตตำบลแสนพัน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน โดยในผลการศึกษานี้สรุปได้ว่า ระดับการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนโดยรวมของ ประชาชนในเขตพื้นที่ของตำบลแสนพัน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยผลการศึกษาพบว่าระดับความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอยในครัวเรือนนั้นอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 87.1 ซึ่งถือได้ว่าเป็นระดับที่ดี และระดับการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนอยู่ระดับปานกลางโดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.2 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 97.5 ที่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 37-46 ปี โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 43 โดยที่มีสถานภาพการสมรสจำนวนมากที่สุดโดยสามารถคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 74.8 และการศึกษานั้นอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา มากที่สุดโดยสามารถคิดได้เป็นสัดส่วนร้อยละ 64.4 มีอาชีพเกษตรกรคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 49.6 โดยที่มีระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทโดยสามารถคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 59 โดยจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยนี้ในผลของการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ในเรื่องของความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอยของกลุ่มตัวอย่างนั้นอยู่ในระดับปานกลางโดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 87.1 และรองลงมาอยู่ในระดับที่ต่ำโดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

พิภัทร แสงสินธุสร (บทคัดย่อ, 2550) การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน ในพื้นที่เขตของเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยผู้ทำการวิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อที่จะทำการศึกษาในระดับของพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ของประชาชนในเขต

เทศบาลนครภูเก็ต และเพื่อเป็นการเปรียบเทียบในความแตกต่างของพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยในผลการศึกษาวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตนั้น โดยภาพนั้นรวมมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยที่อยู่ในระดับที่สูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจึงพบว่า ด้านที่แสดงออกในพฤติกรรมของการจัดการขยะมูลฝอยที่มากที่สุดก็คือ ในด้านการนำขยะให้เกิดกระบวนการที่จะนำกลับมาใช้ใหม่ โดยที่รองลงมาก็คือ ในด้านการลดปริมาณของการเกิดขยะมูลฝอย และด้านถัดมาจะเป็นเรื่องของ การคัดแยกขยะมูลฝอย ในด้านการนำขยะให้สามารถกลับมาใช้ใหม่นั้น ประชาชนเลือกที่จะเก็บขยะประเภท ของกล่องกระดาษ หรือประเภทของหนังสือพิมพ์โดยการคัดแยก และเก็บไว้เพื่อขาย หรือการนำกลับมาใช้ใหม่เพื่อให้เกิดประโยชน์ได้อีกทางหนึ่ง และถ้าพิจารณาในด้านการลดปริมาณของการเกิดขยะมูลฝอยแล้ว ประชาชนจะเลือกใช้ถุงพลาสติกใส่สิ่งของที่เป็นลักษณะของใบใหญ่เพียงใบเดียว มากกว่าการที่จะเลือกใช้ใบเล็กหลาย ๆ ใบ และในด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยนั้น พบว่าประชาชนมีพฤติกรรมของการทิ้งขยะเปียกโดยมีถังขยะรองรับขยะเปียกนั้นเสมอ และเมื่อทำการเปรียบเทียบผลของความแตกต่างในพฤติกรรมของการกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนแล้วนั้นพบว่า ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในเรื่องของ เพศ ระดับการศึกษา และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความแตกต่างกันนั้น ทำให้เกิดพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยที่แตกต่างกันด้วย ส่วนในเรื่องของอายุ อาชีพ และระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน รายได้ต่อเดือนของครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะของที่อยู่อาศัยที่มีความแตกต่างกัน นั้นพบว่าพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน

วัชร เสริฐสมใจ (บทคัดย่อ, 2550) ได้ทำการศึกษาในเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษา นั้นพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามส่วนใหญ่ทราบในเรื่องเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยคิดเป็นร้อยละ 91.14 นั้นทราบว่างบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้ามจะมาจากรายได้จาก การจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 92.10 และรับทราบเกี่ยวกับเกี่ยวกับโครงการต่างๆ ของเทศบาล การใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยคิดเป็นร้อยละ 89.20 ที่คิดว่าการใช้เงินงบประมาณในการดำเนินกิจการหรือการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าข้ามนั้นมีความเหมาะสมโดยคิดเป็นร้อยละ 81.06 และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลจากวารสารของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 87.88 มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ

เทศบาลตำบลท่าข้าม โดยที่ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน นั้นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนทางด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม นั้นมีความพึงพอใจโดยที่ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากคำถามที่ว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม พบปัญหาในการรับบริการสาธารณะ จากเทศบาลตำบลท่าข้าม นั้นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาในการรับบริการ สาธารณะด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อมจากเทศบาลตำบลท่าข้ามในระดับมาก พบปัญหาในการรับ บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจาก เทศบาลตำบลท่าข้ามในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านงานให้บริการ และบริการชุมชนจากเทศบาลตำบลท่าข้ามพบในระดับน้อย

นายคมสัน กฤษวงษ์ (บทคัดย่อ, 2552) เคยศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยเป็นการศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะที่พิจารณาทางด้านของ ทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์และเทคโนโลยี) ด้านการกิจกรรมในการกำจัดขยะ ด้าน ผลลัพธ์ในการกำจัดขยะ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการกำจัดขยะ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา ใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการกำจัดขยะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่ใช้มีกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 378 คน โดยผลการวิจัยนั้นสามารถสรุปได้ว่า ด้านผลลัพธ์ในการกำจัดขยะ ได้แก่ บริเวณที่อยู่อาศัย และชุมชนที่ทำนออาศัยอยู่มีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบมากขึ้น และ ตำบลบางปลาหมอเป็นตำบลที่มีที่น่ายู่อาศัย ด้านความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการกำจัดขยะใน ภาพรวมได้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการพัฒนาการกำจัดขยะให้ดีกว่าในปัจจุบัน และ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอดำเนินการกำจัดขยะได้ดีกว่าตำบลใกล้เคียง ด้านทรัพยากร บุคลากรนั้นเจ้าหน้าที่มีความรู้ และสามารถให้คำแนะนำในการกำจัดขยะ และเจ้าหน้าที่เก็บขยะ ไม่ทำเศษขยะเลอะเทอะ ด้านทรัพยากรอุปกรณ์ และเทคโนโลยี เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยเฉพาะรถ เก็บขยะใช้งานได้ตลอดเวลาปฏิบัติงาน และมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อความ อำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากรงบประมาณ ค่าธรรมเนียมในการเก็บขยะมีความเหมาะสม และงบประมาณที่ได้รับจัดสรรโดยรวมสำหรับการ จัดการขยะเพียงพอเหมาะสมต่อภารกิจ ด้านการกิจกรรมในการกำจัดขยะ ช่วงเวลาในการเก็บขยะมี ความเหมาะสม และไม่มีปัญหาขยะตกค้าง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ

วิระวัฒน์ อนันตศักดิ์ (บทคัดย่อ, 2553) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยในผลจากการศึกษานั้นพบว่าในตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว ซึ่งได้แก่ ความสามารถในการผลิต (Production) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) และการพัฒนา (Development) และยังพบอีกว่าตัวแปรอิสระ 2 ตัว นั้นมีผลในเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกล่าว คือ การพัฒนา (Development) และประสิทธิภาพ (Efficiency) และสมการที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Step wise) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.049 นั้นมีค่าผิดพลาดของการคาดประมาณด้วยสมการ (Standard error of the estimate) โดยมีตัวแปรอิสระเพียง 2 ตัวซึ่งมีผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การพัฒนา (Development) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสามารถที่จะอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามนั้นก็คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ได้เพียงร้อยละ 5.5 ส่วนตัวแปรในเรื่องของความสามารถในการผลิต (Production) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) นั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิจัยที่ได้นั้นไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนินท์ เครือไทย และ ชัชญาสุ์ ช่างเรียน (บทคัดย่อ, 2554) ทำการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาจังหวัดอุดรดิตถ์ และจังหวัดพิษณุโลก โดยในผลการศึกษาด้านของประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ นั้นพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลางนั้น จะมีจุดเด่นทางด้าน การให้บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยว และด้านการสาธารณสุข แต่ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กนั้น จะมุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะเฉพาะด้าน (Specific function) ซึ่งได้แก่ ทางด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยทางด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ทางด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้ปัจจัยนำเข้ามากเกินไปเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงในเรื่องของประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่านการกำหนดนโยบายเฉพาะด้าน และควรเน้นให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละระดับ โดยเน้นไปที่ความร่วมมือที่มีองค์กรที่เป็นนิติบุคคล และไม่เป็นนิติบุคคล นอกจากนี้แล้วในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเดียวกัน ในเรื่องของการจัดการ และการแลกเปลี่ยนความรู้นั้นจะนำไปสู่การ



ปรับปรุงทางด้านการบริหารจัดการของโครงการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจำเป็นต้องมีการปรับตัวต่อไปในอนาคต

นางสาววรินทร์ฐา สิงห์บุตร (บทคัดย่อ, 2554) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการปัญหาขยะชุมชน โดยทำการศึกษาวิจัยที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยในผลการวิจัยนั้นพบว่าในเรื่องของการจัดการขยะในส่วนของประชาชนนั้นทุกครัวเรือนให้ความสำคัญกับการนำขยะไปขายมาก โดยพบว่ามี การนำขยะไปขาย 2-3 ครั้งต่อเดือนและการคัดแยกขยะนี้ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการจัดการกับขยะที่ไม่สามารถขายได้ 30 บาทต่อเดือนโดยมีการจัดการกับขยะประเภทของโฟม กระจาด หรือผ้า ด้วยวิธีการคือการนำไปใส่ใส่ถุงดำ และคัดแยกในส่วนที่สามารถขายได้โดยทำให้เกิดรายได้ต่อการขายขยะ 39.10 บาทต่อครั้ง แต่ก็ยังมีปัญหาอีกบางส่วน และเป็นอุปสรรคในการจัดการกับขยะที่สามารถขายได้คือในเรื่องของความไม่สะดวกในการนำขยะไปขาย เนื่องจากไม่มีรถที่จะใช้ในการขนย้าย โดยเฉพาะขยะประเภทพลาสติก และยาง จึงมีผลให้เกิดปัญหา และอุปสรรคที่ตามมาคือ มีการลักลอบเผาขยะเกิดขึ้นในบริเวณใกล้เคียงทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ และมีการจัดการกับขยะประเภทขวดแก้ว กระเบื้อง ด้วยวิธีการแยกขายทิ้งตามที่รกร้างต่างๆทำให้เกิดปัญหา และอุปสรรคอื่นๆตามมา อีกประการหนึ่งคือเกิดปัญหาการจกเก็บขยะที่มีความล่าช้าทำให้ขยะนั้นส่งกลิ่นเหม็น อีกทั้งการที่ไม่มีภาชนะใส่ขยะที่ถูกสุขลักษณะที่สมควร ไม่มีการใช้ฝาปิดอย่างมิดชิด และเกิดการเน่าเหม็นของเศษอาหาร และอีกประเด็นหนึ่งคือ ปัญหาปริมาณขยะประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีการนำไปทิ้งตามที่รกร้าง ทำให้เกิดปัญหาตามมา ซึ่งเป็นปัญหาจากการที่มีแหล่งที่จะรับซื้อน้อย อีกทั้งแต่ละที่ที่อยู่ห่างไกล และในเรื่องของการจัดการขยะก็มีค่าใช้จ่าย โดยที่ในส่วนของเทศบาลนั้นมีการจัดการขยะโดยมีการจัดจ้างให้เอกชนเป็นผู้จัดเก็บขยะด้วยงบประมาณ 400,000 บาทต่อเดือน และมีการจัดตั้งโครงการขยะเพื่อแลกกับไข่

เดชนันท์ สิทธิภาณุ (ผาภา, บทคัดย่อ, 2555) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร โดยจากการวิจัยสามารถสรุปผลได้ว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยถ้าพิจารณาเป็นรายด้านแล้วส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ (3.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.51) ส่วนในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3.49) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยในการเปรียบเทียบระดับของประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบได้ว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันนั้น มีทัศนคติในเรื่องของประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน และในเรื่องของเพศ ระดับ

การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทักษะไม่แตกต่างกัน โดยพบว่าปัญหา และอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารนั้น ทางด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความรักในงานให้บริการน้อย โดยพบว่าในเรื่องของเอกสารการอธิบายในขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ก็ยังไม่เพียงพอในด้านของอาคารสถานที่นั้นพบว่าสภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสมในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยขาดเจ้าหน้าที่ ที่จะแนะนำในขั้นตอนของการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ในข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยทางด้านของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการนั้นควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และควรสร้างความรักในงานการให้บริการ ส่วนทางด้านของอาคารสถานที่นั้นควรที่จะปรับปรุงในเรื่องของสภาพแวดล้อมโดยรวมเพื่อให้เกิดความเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นควรที่จะจัดเจ้าหน้าที่เข้าไปเพิ่มเติมเพื่อให้บริการในขั้นตอนของการให้บริการ และควรเพิ่มในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้มีความเพียงพอ

อินทร รักษาติพงศ์พันธุ์ (บทคัดย่อ, 2556) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาศ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยการวิจัยนั้นเป็นการศึกษาในเรื่องของประสิทธิผลของการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาศ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้น โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ก็เพื่อที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อขยะมูลฝอย และเป็นการศึกษาถึงเรื่องของประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาศ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยที่ประชาชนในหมู่บ้านที่มีการจัดเก็บขยะในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาศมีจำนวนทั้งหมด 12 หมู่บ้าน และได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 384 รายโดยจากผลการศึกษาสามารถที่จะสรุปผลการวิจัยได้คือ พบว่าประสิทธิผลของการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาศ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้น โดยภาพรวมนั้นถือว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถที่จะแยกเป็นรายด้านแล้วพบว่า (1) ด้านความสามารถในการผลิตนั้นอยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านประสิทธิภาพนั้นอยู่ในระดับปานกลาง (3) ทางด้านของความพึงพอใจนั้นอยู่ในระดับปานกลาง (4) ทางด้านของการปรับตัวนั้นอยู่ในระดับปานกลาง (5) ทางด้านของการพัฒนานั้นพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ (6) ทางด้านของการอยู่รอดนั้นถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ปัทมา จรูญโรจน์ ณ อยุธา (บทคัดย่อ, 2557) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โดยในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ก็เพื่อ (1) เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล (2) ศึกษาประสิทธิผลถึงการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

และ (3) เป็นการศึกษาถึงในเรื่องของปัญหา และอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะตามแผน และขั้นตอนของการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลตำบล จำนวนทั้งสิ้น 993 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ตลอดจนใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้รูปแบบการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณกับผลการวิจัยซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้คือ (1) พบว่าปัจจัยทางด้านของลักษณะขององค์กรทางด้านของลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะของพนักงาน ด้านนโยบายการบริหาร และการปฏิบัตินั้น ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ขณะที่ (2) ประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อยู่ในระดับปานกลาง และ (3) ปัญหาอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลซึ่งได้รับการถ่ายโอนภารกิจ ซึ่งโดยสรุปแล้วมีทั้งหมด 5 ด้านด้วยกันอันได้แก่ (1) นโยบายการกระจายอำนาจ (2) การจัดสรรงบประมาณ (3) การบริหารงานบุคคล (4) บทบาทผู้บริหารในองค์กร และสุดท้าย (5) การมีส่วนร่วมของประชาชน

ธณัฐพล ชะอุม (บทคัดย่อ, 2558) ทำการวิจัยเรื่อง ระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ในเขตภาคกลางของประเทศไทย โดยในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงระดับของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยว่าเป็นอย่างไร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ประชากรในการวิจัยเป็นเทศบาลตำบล ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ของกลุ่มจังหวัดภาคกลาง จำนวน 424 แห่ง โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 340 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำการวิจัยนั้นเป็นแบบสอบถาม โดยผ่านการตรวจสอบความแม่นยำเที่ยงตรงของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9849 การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับค่าเฉลี่ย โดยผลการวิจัยนั้นพบว่า ในเรื่องของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในภาพรวมนั้นพบว่ามีความสำเร็จมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย อันดับแรกนั้นก็ คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ รองลงมา คือ การพัฒนาองค์กร กระบวนการภายใน ผลลัพธ์การดำเนินการ โดยที่ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดนั้นก็ คือ การจัดหา และการจัดสรรทรัพยากร

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจดทะเบียนขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งศึกษาประเด็นเรื่องของการจดทะเบียนขยะมูลฝอย ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ได้ให้บริการให้กับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นการตอบสนองในเรื่องของการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานสอดคล้องกับราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งปัจจุบันมีการแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยเป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะการจดทะเบียนขยะมูลฝอยที่เป็นผลสะท้อนมาจากภาคประชาชนผู้รับบริการ และขณะเดียวกันจะได้ทราบถึงข้อมูลเพื่อการปรับปรุงพัฒนาให้บริการนั้นดีขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดยดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ตัวแทนของแต่ละครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจดทะเบียนขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 หมู่บ้านเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลซึ่งได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง โดยมีการสำรวจข้อมูลสิ้นสุด ณ เดือนตุลาคม ประจำปี พ.ศ. 2558 ซึ่งมีจำนวนครัวเรือนในพื้นที่ทั้งสิ้น จำนวน 2,445 ครัวเรือน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จาก ตัวแทนของแต่ละครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจดทะเบียนขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane, 1967) ดังสูตร

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

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Allowable error)

ประชากรทั้งหมด 2,445 ครั้วเรือน เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$n = \frac{2445}{1 + (2,445 \times 0.5 \times 0.5)} = 344 \text{ ครั้วเรือน}$$

เพราะฉะนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 344 ครั้วเรือน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร (Stratified Random Sampling) โดยใช้หมู่บ้าน เป็นระดับในการสุ่มตัวอย่าง เป็นสัดส่วนโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน} = \frac{\text{กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรจะได้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูลการวิจัย ดังตาราง

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

| หมู่บ้าน                               | จำนวนประชากร<br>(ครั้วเรือน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง<br>(ครั้วเรือน) |
|--|------------------------------|------------------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ | 570                          | 80                                 |
| หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ                  | 1,810                        | 255                                |
| หมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง              | 65                           | 9                                  |
| รวม                                    | 2,445                        | 344                                |

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย มาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามการวิจัย (Questionnaires) ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามการวิจัยนี้จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกันคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน ได้แก่ หมู่บ้านที่กรอกแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานะการอยู่อาศัย ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ประกอบไปด้วย

1. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร
2. การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
3. การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย
4. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านต่างๆดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ความสะอาด และสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย
3. ปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความต้องการต่างๆต่อการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยแบบสอบถามนี้มีลักษณะเป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open Ended Questionnaires) โดยข้อเสนอแนะนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล โดยไม่กระทบต่อกิจกรรมต่างๆ ของแต่ละครัวเรือน
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถาม จำนวน 344 ชุด แจกกับตัวแทนของแต่ละครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่
  - หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ จำนวน 80 ชุด
  - หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ จำนวน 255 ชุด
  - หมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง จำนวน 9 ชุด
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับในแบบสอบถาม
4. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม จากนั้นนำไปลงรหัสเพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน ได้แก่ หมู่บ้านที่กรอกแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานะการอยู่อาศัย ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check Lists) ให้เลือกตอบเพียง 1 ช่อง ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบไปด้วย งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย การบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอย และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaires) ใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใน 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

สำหรับการเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณ  
 อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ ดังนี้

$$\frac{(\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ 5}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$$

ได้ทำการแบ่งอันตรภาคชั้น ในแต่ละระดับชั้นที่เท่ากันโดยแต่ละช่วง มีความ  
 กว้างเท่ากับ 0.8 ซึ่งการแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

**ส่วนที่ 3** ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความสะอาด และสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย ปริมาณการเพิ่มขึ้น-ลดลงของขยะมูลฝอย โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaires) ใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใน 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้



- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณ  
 อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ได้ทำการแบ่งอันตรภาคชั้น ในแต่ละระดับชั้นที่เท่ากัน โดยแต่ละช่วง มีความ  
 กว้างเท่ากับ 0.8 ซึ่งการแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

**ส่วนที่ 4** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ  
 การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การ  
 บริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน  
 (Pearson product moment correlation coefficient) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้เกณฑ์  
 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998, หน้า 118)

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) | ระดับของความสัมพันธ์  |
|-------------------------------|---|
| .90 - 1.00                    | มีความสัมพันธ์กันสูงมาก                                       |
| .70 - .90                     | มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง                                   |
| .50 - .70                     | มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง                               |
| .30 - .50                     | มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ                                   |
| .00 - .30                     | มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก<br>หรือแทบไม่มีความสัมพันธ์กัน |

เครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ คือ

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะ และความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อ.เมือง จ.ปทุมธานี โดยในแบบสอบถามนี้มีลักษณะเป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open Ended Questionnaires) ซึ่งเป็นการเปิดกว้างให้ผู้รับบริการมีโอกาสที่จะนำเสนอในสิ่งที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ในมุมมอง และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการเพื่อประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะเหล่านั้น มาพิจารณาปรับปรุง เพื่อให้การบริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ดีขึ้น และสอดคล้องสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน ของผู้รับบริการอย่างแท้จริง อีกทั้งยังเป็นการเปิดทางเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และการเป็นเจ้าภาพร่วมกันในการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของท้องถิ่นที่อาศัยอยู่

## 5. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

**5.1 ความเที่ยงตรง (Validity)** ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) มีความเหมาะสมในเรื่องของภาษาที่ใช้ (Wording) และมีความถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item – Objective Congruence) เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

โดยการหาค่า IOC นั้นผู้วิจัยได้นำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

$$\text{โดยใช้สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่

ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหา

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหา

ค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้จากคำชี้แนะของอาจารย์ที่ปรึกษานั้นให้คำแนะนำว่าควรให้ค่า IOC มากกว่า 0.7 ซึ่งน่าจะเป็นค่าดัชนีความสอดคล้องที่ดี และแบบสอบถามนั้นก็น่าจะมี ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเมื่อนำค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วมีค่า 0.94 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามนั้นสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

**5.2 ความเชื่อมั่น (Reliability)** ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาก่อน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการหาความเชื่อมั่น โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.977 ซึ่งมากกว่า 0.70 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่ม ตัวอย่างจริงได้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่ของ 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง ภายในพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 344 ครัวเรือน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

|           |     |  |
|-----------|-----|--|
| n         | แทน | จำนวนตัวอย่าง                            |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean)                         |
| S.D.      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| r         | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                |

## ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้จำแนกตาม หมู่บ้าน เพศ อายุ สถานะการอยู่อาศัย ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามหมู่บ้าน

| (n = 344)                              |       |        |
|--|-------|--------|
| ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน       | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. หมู่บ้าน                            |       |        |
| หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ | 80    | 23.30  |
| หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ                  | 255   | 74.10  |
| หมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง              | 9     | 2.60   |
| รวม                                    | 344   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่อยู่ภายในพื้นที่การให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เมื่อจำแนกตามหมู่บ้าน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ จำนวน 255 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 74.10 รองลงมาคือหมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ จำนวน 80 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง จำนวน 9 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 2.60

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

| (n = 344)                        |       |        |
|----------------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน | จำนวน | ร้อยละ |
| 2. เพศ                           |       |        |
| ชาย                              | 188   | 54.70  |
| หญิง                             | 156   | 45.30  |
| รวม                              | 344   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่อยู่ภายในพื้นที่การให้บริการสาธารณะการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เมื่อจำแนก ตามเพศ ส่วนใหญ่ตัวแทนของครัวเรือน เป็น เพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

| (n = 344)                        |       |        |
|----------------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน | จำนวน | ร้อยละ |
| 3. อายุ                          |       |        |
| น้อยกว่า 30 ปี                   | 72    | 20.90  |
| 30-40 ปี                         | 110   | 32.00  |
| 41-50 ปี                         | 88    | 25.60  |
| มากกว่า 50 ปี                    | 74    | 21.50  |
| รวม                              | 344   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่อยู่ภายในพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ตัวแทนของครัวเรือนมีระดับอายุ 30-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ระดับอายุ 41-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.50 และระดับอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานะการอยู่อาศัย

| (n = 344)                        |       |        |
|----------------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน | จำนวน | ร้อยละ |
| 4. สถานะการอยู่อาศัย             |       |        |
| เจ้าบ้าน                         | 161   | 46.80  |
| ผู้อาศัย                         | 183   | 53.20  |
| รวม                              | 344   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่อยู่ภายในพื้นที่การให้บริการสาธารณะการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เมื่อจำแนก ตามสถานะการอยู่อาศัยส่วนใหญ่ตัวแทนของครัวเรือนมีสถานะการอยู่อาศัยเป็นผู้อาศัย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมามีสถานะการอยู่อาศัยเป็นเจ้าของบ้าน จำนวน 161 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.8

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

| (n = 344)                        |       |        |
|----------------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน | จำนวน | ร้อยละ |
| 5. ระดับการศึกษา                 |       |        |
| ประถมศึกษา                       | 37    | 10.80  |
| มัธยมศึกษา หรือ ปวช.             | 69    | 20.10  |
| อนุปริญญา หรือ ปวส.              | 79    | 23.00  |
| ปริญญาตรี                        | 145   | 42.00  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                 | 14    | 4.10   |
| รวม                              | 344   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่อยู่ภายในพื้นที่การให้บริการสาธารณะการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เมื่อจำแนก ตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่ตัวแทนของครัวเรือนมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาก็คืออนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 มัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 ประถมศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.80 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ

| (n = 344)                        |       |        |
|----------------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน | จำนวน | ร้อยละ |
| 6. อาชีพ                         |       |        |
| เกษตรกรรม/รับจ้างทั่วไป          | 95    | 27.60  |
| ลูกจ้างเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว       | 148   | 43.00  |
| ข้าราชการ                        | 70    | 20.40  |
| อื่นๆ                            | 31    | 9.00   |
| รวม                              | 344   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่อยู่ภายในพื้นที่การให้บริการสาธารณะการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เมื่อจำแนก ตามอาชีพส่วนใหญ่ตัวแทนของครัวเรือนประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกรรม/รับจ้างทั่วไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 อาชีพข้าราชการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 31 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.00

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะ มูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูล ฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบไปด้วย งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี การบริหารจัดการการจัดเก็บขยะ มูลฝอย และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยรายด้านและโดยรวม

| (n=344)  |           |       |                      |          |
|--|-----------|-------|----------------------|----------|
| ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ<br>การจัดเก็บขยะมูลฝอย  | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
| 1. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร  | 3.72      | 0.625 | มาก                  | 4        |
| 2. การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บ<br>ขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง<br>อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี | 3.84      | 0.564 | มาก                  | 2        |
| 3. การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย   | 4.09      | 0.558 | มาก                  | 1        |
| 4. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ  | 3.81      | 0.539 | มาก                  | 3        |
| ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้าน<br>การบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวม  | 3.87      | 0.473 | มาก                  |          |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.87$ )

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) และงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร เป็นลำดับที่ 4 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.72$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจําแนกตามรายชื่อ

(n = 344)

| งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร   | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|----------------------|----------|
| 1. งบประมาณที่ อบต.บ้านฉางได้รับการจัดสรร โดยรวมสำหรับการจัดเก็บขยะเพียงพอ และเหมาะสมต่อภารกิจ | 4.19      | 0.807 | มาก                  | 1        |
| 2. ค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะรายเดือนของ อบต.บ้านฉางมีความเหมาะสม (40 บาท/ เดือน)             | 3.61      | 0.884 | มาก                  | 2        |
| 3. อบต.บ้านฉางให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ การจัดการขยะ                            | 3.35      | 0.888 | ปานกลาง              | 3        |

จากตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า งบประมาณที่ อบต.บ้านฉางได้รับการจัดสรร โดยรวมสำหรับการจัดเก็บขยะเพียงพอ และเหมาะสมต่อภารกิจ เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะรายเดือนของ อบต.บ้านฉางมีความเหมาะสม (40 บาท/ เดือน) เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) และอบต.บ้านฉางให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณการจัดการขยะ เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี  
จำแนกตามรายชื่อ

(n = 344)

| การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ด้านการจัดเก็บขยะ<br>มูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง<br>อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี  | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|----------------------|----------|
| 1. ท่านมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะ   | 3.94      | 0.888 | มาก                  | 3        |
| 2. การรณรงค์เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนของ<br>อบต.บ้านฉาง มีส่วนช่วยลดปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่                        | 3.99      | 0.738 | มาก                  | 2        |
| 3. การประชาสัมพันธ์ของ อบต.บ้านฉางอย่าง<br>สม่ำเสมอมีส่วนช่วยสร้างความเข้าใจ และตระหนักกับ<br>ปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่ | 3.84      | 0.671 | มาก                  | 5        |
| 4. ประชาชนทุกครั้งเรือนใน อบต.บ้านฉางมีการคัด<br>แยกขยะก่อนทิ้ง เพื่อการจัดเก็บที่ง่าย                                | 3.38      | 0.742 | ปานกลาง              | 6        |
| 5. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับ<br>การจัดเก็บขยะ  | 3.87      | 0.892 | มาก                  | 4        |
| 6. ท่านมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการ<br>จัดเก็บขยะมูลฝอย   | 4.02      | 0.854 | มาก                  | 1        |

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการจัดเก็บขยะมูลฝอย เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมา ได้แก่ การรณรงค์เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนของ อบต.บ้านฉาง มีส่วนช่วยลดปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่ เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) ท่านมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะ เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น

เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะ เป็นลำดับที่ 4 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) การประชาสัมพันธ์ของ อบต.บ้านฉางอย่างสม่ำเสมอมีส่วนช่วยสร้างความเข้าใจ และตระหนักกับปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่ เป็นลำดับที่ 5 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) และประชาชนทุกครัวเรือนใน อบต.บ้านฉาง มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพื่อการจัดเก็บที่ง่าย เป็นลำดับที่ 6 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการบริหารจัดการการกำจัดเก็บขยะมูลฝอย จำแนกตามรายชื่อ

|  |   | (n = 344) |       |                      |          |
|--|---|-----------|-------|----------------------|----------|
| การบริหารจัดการ                                      | การจัดเก็บขยะมูลฝอย                         | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
| 1. ท่านคิดว่ารถเก็บขยะของ อบต.บ้านฉางสามารถ          | จัดเก็บขยะได้ตรงตามวัน และเวลาที่กำหนด      | 3.74      | 0.892 | มาก                  | 6        |
| 2. ท่านคิดว่า อบต.บ้านฉางมีการกำจัดขยะที่มีความ      | ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ                       | 4.08      | 0.775 | มาก                  | 4        |
| 3. ท่านคิดว่าบริเวณที่อยู่อาศัย และชุมชนที่ท่านอาศัย | อยู่มีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบมากขึ้น | 4.02      | 0.758 | มาก                  | 5        |
| 4. ท่านคิดว่าการกำจัดขยะในพื้นที่ภายใต้การกำกับ      | ดูแลของ อบต.ช่วยทำให้ชุมชนมีความสะอาด มี    | 4.29      | 0.803 | มากที่สุด            | 1        |
| 5. ท่านคิดว่า อบต.บ้านฉางมีการจัดเก็บขยะที่ช่วย      | รักษาสภาพแวดล้อมที่ดี                       | 4.25      | 0.872 | มากที่สุด            | 2        |
| 6. ท่านคิดว่า อบต.บ้านฉางมีการนำขยะไปรีไซเคิล        | หรือใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ                | 4.16      | 0.835 | มาก                  | 3        |

จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการบริหารจัดการการกำจัดเก็บขยะมูลฝอย เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ท่านคิดว่าการกำจัดขยะในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของ อบต.ช่วยทำให้ชุมชนมีความสะอาด มีสุขอนามัยที่ดี

มากขึ้น เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่า อบต.บ้านฉางมีการจัดเก็บขยะที่ช่วยรักษาสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) ท่านคิดว่า อบต.บ้านฉางมีการนำขยะไปรีไซเคิล หรือใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) ท่านคิดว่า อบต.บ้านฉางมีการกำจัดขยะที่มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เป็นลำดับที่ 4 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) ท่านคิดว่า บริเวณที่อยู่อาศัย และชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่มีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบมากขึ้น เป็นลำดับที่ 5 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) และท่านคิดว่ารถเก็บขยะของ อบต. บ้านฉางสามารถจัดเก็บขยะได้ตรงตามวัน และเวลาที่กำหนด เป็นลำดับที่ 6 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.74$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ จำแนกตามรายชื่อ

(n=344)

| วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ   | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|----------------------|----------|
| 1. เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อการปฏิบัติงานโดยเฉพาะ รถเก็บขยะมีสภาพพร้อมที่สามารถใช้งานได้ดี | 3.61      | 0.860 | มาก                  | 4        |
| 2. รถเก็บขยะมีสภาพการใช้งานที่เหมาะสมกับการจัดเก็บขยะในพื้นที่                               | 3.47      | 0.867 | มาก                  | 6        |
| 3. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงาน                        | 3.53      | 0.850 | มาก                  | 5        |
| 4. วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมีปริมาณเพียงพอในการดำเนินงาน                                  | 4.04      | 0.793 | มาก                  | 3        |
| 5. วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมีความทันสมัย  | 4.09      | 0.886 | มาก                  | 2        |
| 6. พนักงานของ อบต. มีความรู้ในการใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นอย่างดี                                  | 4.14      | 0.709 | มาก                  | 1        |

จากตารางที่ 4.11 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า พนักงานของ อบต. มีความรู้ในการใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมา ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมีความทันสมัย เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมีปริมาณเพียงพอในการดำเนินงาน เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อการปฏิบัติงานโดยเฉพาะรถเก็บขยะมีสภาพพร้อมที่สามารถใช้งานได้ดี เป็นลำดับที่ 4 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงาน เป็นลำดับที่ 5 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) และรถเก็บขยะมีสภาพการใช้งานที่เหมาะสมกับการจัดเก็บขยะในพื้นที่ เป็นลำดับที่ 6 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.47$ )

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย และปริมาณการเพิ่มขึ้น - ลดลงของขยะมูลฝอย โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ  
การจัดเก็บขยะมูลฝอยรายด้าน และโดยรวม

(n = 344)

| ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ<br>การจัดเก็บขยะมูลฝอย     | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|----------------------|----------|
| 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                               | 3.76      | 0.527 | มาก                  | 2        |
| 2. ความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การ<br>จัดเก็บขยะมูลฝอย | 3.91      | 0.577 | มาก                  | 1        |

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

(n = 344)

| ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ<br>การจัดเก็บขยะมูลฝอย        | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|----------------------|----------|
| 3. ปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย                       | 3.70      | 0.569 | มาก                  | 3        |
| ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ<br>การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยรวม | 3.79      | 0.508 | มาก                  |          |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.79$ )

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) และปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.70$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ  
การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายชื่อ

(n = 344)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|----------------------|----------|
| 1. ท่านพึงพอใจที่ปัญหาเรื่องปริมาณขยะในพื้นที่ลดลง                | 4.17      | 0.682 | มาก                  | 1        |
| 2. ท่านพึงพอใจในการดูแล และการแก้ปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่          | 4.01      | 0.833 | มาก                  | 2        |
| 3. ท่านพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ เก็บขยะได้ทันตาม<br>ช่วงเวลาที่กำหนด | 3.54      | 0.899 | มาก                  | 6        |
| 4. ท่านพึงพอใจที่ไม่มีปัญหาเรื่องขยะตกค้างสะสมใน<br>พื้นที่       | 3.39      | 0.890 | ปานกลาง              | 7        |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

(n = 344)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|----------------------|----------|
| 5. ท่านพึงพอใจในการแก้ปัญหาขยะมูลฝอยของ อบต. บ้านฉางว่าสอดคล้องกับนโยบายรัฐ             | 3.63      | 0.768 | มาก                  | 5        |
| 6. ท่านพึงพอใจที่การแก้ปัญหาขยะมูลฝอยของ อบต. บ้านฉาง มีส่วนแก้ปัญหของเมือง             | 3.85      | 0.799 | มาก                  | 3        |
| 7. เจ้าหน้าที่ ไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อถังขยะ หรือ ทรัพย์สินของท่านในขณะที่ปฏิบัติงาน | 3.76      | 0.833 | มาก                  | 4        |

จากตารางที่ 4.13 ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ท่านพึงพอใจที่ปัญหาเรื่อง ปริมาณขยะในพื้นที่ลดลงเป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมา ได้แก่ ท่านพึงพอใจในการดูแล และการแก้ปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่ เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับเห็น ด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) ท่านพึงพอใจที่การแก้ปัญหาขยะมูลฝอยของ อบต.บ้านฉาง มีส่วนแก้ปัญห ของเมือง เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เจ้าหน้าที่ ไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อถังขยะ หรือทรัพย์สินของท่านในขณะที่ปฏิบัติงาน เป็นลำดับที่ 4 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วย มาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) ท่านพึงพอใจในการแก้ปัญหาขยะมูลฝอยของ อบต. บ้านฉางว่าสอดคล้องกับ นโยบายรัฐ เป็นลำดับที่ 5 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) ท่านพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ เก็บ ขยะได้ทันตามเวลาที่กำหนด เป็นลำดับที่ 6 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) และท่าน พึงพอใจที่ไม่มีปัญหาเรื่องขยะตกค้างสะสมในพื้นที่ เป็นลำดับที่ 7 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วย ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ )



ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย จำแนกตามรายชื่อ

(n = 344)

| ความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บ<br>ขยะมูลฝอย                                     | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|----------------------|----------|
| 1. จุดที่มีการตั้งถังขยะได้รับการจัดเก็บอย่างทั่วถึง   | 3.90      | 0.870 | มาก                  | 4        |
| 2. พื้นที่ที่มีการจัดเก็บขยะมีความสะอาด เรียบร้อย  | 3.85      | 0.875 | มาก                  | 5        |
| 3. ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์หลังจากการ<br>จัดเก็บ                                   | 3.71      | 0.883 | มาก                  | 6        |
| 4. ไม่เกิดโรคระบาดที่เกิดจากขยะในชุมชน   | 3.96      | 0.693 | มาก                  | 3        |
| 5. อบต.ไม่ปล่อยให้ น้ำชะ ไปทำความเสียหายกับถนน<br>แหล่งน้ำ หรือผลผลิตทางการเกษตรของคนในชุมชน | 3.98      | 0.880 | มาก                  | 2        |
| 6. การฝังกลบหรือทำลายขยะถูกหลักวิชาการ   | 4.09      | 0.870 | มาก                  | 1        |

จากตารางที่ 4.14 ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า การฝังกลบหรือทำลายขยะถูกหลักวิชาการ เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา ได้แก่ อบต.ไม่ปล่อยให้ น้ำชะ ไปทำความเสียหายกับถนน แหล่งน้ำ หรือผลผลิตทางการเกษตรของคนในชุมชน เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) ไม่เกิดโรคระบาดที่เกิดจากขยะในชุมชน เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) จุดที่มีการตั้งถังขยะได้รับการจัดเก็บอย่างทั่วถึง เป็นลำดับที่ 4 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) พื้นที่ที่มีการจัดเก็บขยะมีความสะอาด เรียบร้อย เป็นลำดับที่ 5 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) และ ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์หลังจากการจัดเก็บ เป็นลำดับที่ 6 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.71$ )

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย จำแนกตามรายชื่อ

(n = 344)

| ปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย  | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|----------------------|----------|
| 1. ในบริเวณพื้นที่ ที่ท่านอาศัยอยู่นั้นปริมาณขยะมูลฝอยมีแนวโน้มที่ลดลง                               | 3.97      | 0.742 | มาก                  | 2        |
| 2. ชุมชนให้ความร่วมมือที่ดีกับ อบต.บ้านฉาง ในการช่วยกันลดปัญหาขยะมูลฝอย                              | 4.19      | 0.771 | มาก                  | 1        |
| 3. มีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น หลังจากปัญหาขยะมูลฝอยของ อบต.บ้านฉาง ลดลง                                  | 3.48      | 0.819 | มาก                  | 4        |
| 4. การปฏิบัติงานของ อบต.บ้านฉางมีส่วนช่วยทำให้ชุมชนเกิดความสามัคคีในการช่วยกันลดปัญหาขยะมูลฝอย       | 3.47      | 0.857 | มาก                  | 5*       |
| 5. อบต.บ้านฉาง มีส่วนช่วยทำให้ประชาชนสามารถดูแลรับผิดชอบในการลดปัญหาปริมาณขยะมูลฝอยในพื้นที่ได้      | 3.61      | 0.786 | มาก                  | 3        |
| 6. ประชาชนมีส่วนร่วมให้ข้อมูล ทำให้ อบต.บ้านฉาง เข้าใจปัญหาในพื้นที่ สามารถช่วยลดปัญหาขยะมูลฝอยได้ดี | 3.47      | 0.916 | มาก                  | 5*       |

\* หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.15 ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ชุมชนให้ความร่วมมือที่ดีกับ อบต.บ้านฉางในการช่วยกันลดปัญหาขยะมูลฝอย เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมา ได้แก่ ในบริเวณพื้นที่ ที่ท่านอาศัยอยู่นั้นปริมาณขยะมูลฝอยมีแนวโน้มที่ลดลง เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) อบต.บ้านฉาง มีส่วนช่วยทำให้ประชาชนสามารถดูแลรับผิดชอบในการลดปัญหาปริมาณขยะมูลฝอยในพื้นที่ได้ เป็นลำดับ

ที่ 3 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) มีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น หลังจากปัญหาขยะมูลฝอยของ อบต.บ้านฉาง ลดลง เป็นลำดับที่ 4 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) และลำดับที่ 5 มี 2 ข้อ ได้แก่ การปฏิบัติงานของ อบต.บ้านฉางมีส่วนช่วยทำให้ชุมชนเกิดความสามัคคีในการช่วยกันลดปัญหาขยะมูลฝอย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.47$ ) และประชาชนมีส่วนร่วมให้ข้อมูล ทำให้ อบต.บ้านฉาง เข้าใจปัญหาในพื้นที่ สามารถช่วยลดปัญหาขยะมูลฝอยได้ดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.47$ )

#### **ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ดังนี้

**สมมติฐานหลัก** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

**สมมติฐานย่อยที่ 1** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะ มูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

**สมมติฐานย่อยที่ 2** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะ มูลฝอย ด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

**สมมติฐานย่อยที่ 3** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์ กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะ มูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

## ผลการทดสอบสมมติฐานหลักเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

(n = 344)

| ตัวแปร  | ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย |         |                   |
|---|--|---------|-------------------|
|   | r  | P-value | ระดับความสัมพันธ์ |
| ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย  | .852*  | .000    | สูง               |
| 1. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร   | .653*  | .000    | ปานกลาง           |
| 2. การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี | .713*  | .000    | สูง               |
| 3. การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย  | .689*  | .000    | ปานกลาง           |
| 4. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ   | .775*  | .000    | สูง               |

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับที่มีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .852$ )

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ

การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับที่มีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.713$  ,  $r=.775$  ตามลำดับ) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร และด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.653$  ,  $r=.689$  ตามลำดับ)

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

(n = 344)

| ตัวแปร   | ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ |         |                   |
|--|--|---------|-------------------|
|  | R  | P-value | ระดับความสัมพันธ์ |
| ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ<br>การจัดเก็บขยะมูลฝอย  | .783*  | .000    | สูง               |
| 1. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร  | .578*  | .000    | ปานกลาง           |
| 2. การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการ<br>จัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบล<br>บ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี | .666*  | .000    | ปานกลาง           |
| 3. การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย   | .657*  | .000    | ปานกลาง           |
| 4. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ  | .702*  | .000    | สูง               |

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการ สาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.783$ )

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการดำเนินการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.702$ ) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ด้านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.578$ ,  $r=.666$ ,  $r=.657$  ตามลำดับ)

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2 เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

(n = 344)

| ตัวแปร   | ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย |         |                   |
|--|---|---------|-------------------|
|  | r   | P-value | ระดับความสัมพันธ์ |
| ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย | .761*   | .000    | สูง               |
| 1. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร                                    | .523*   | .000    | ปานกลาง           |

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

(n = 344)

| ตัวแปร  | ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการ<br>จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความสะอาดและ<br>สภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย |         |                   |
|---|---|---------|-------------------|
|   | r   | P-value | ระดับความสัมพันธ์ |
| 2. การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการ<br>จัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล<br>บ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี | .646*   | .000    | ปานกลาง           |
| 3. การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย  | .665*   | .000    | ปานกลาง           |
| 4. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ   | .696*   | .000    | ปานกลาง           |

\* P &lt; .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .761$ )

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ด้านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .523$ ,  $r = .646$ ,  $r = .665$ ,  $r = .696$  ตามลำดับ)

## ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3 เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

(n = 344)

| ตัวแปร   | ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย |         |                   |
|--|--|---------|-------------------|
|  | r  | P-value | ระดับความสัมพันธ์ |
| ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอย  | .785*  | .000    | สูง               |
| 1. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร  | .681*  | .000    | ปานกลาง           |
| 2. การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | .636*  | .000    | ปานกลาง           |
| 3. การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย   | .560*  | .000    | ปานกลาง           |
| 4. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ  | .719*  | .000    | สูง               |

\* P &lt; .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.785$ )

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



( $r = .719$ ) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ด้านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการ ให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .681$ ,  $r = .636$ ,  $r = .560$  ตามลำดับ)



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยสามารถสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

1.1.2 เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

###### 1.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ตัวแทนของแต่ละครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้ หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ และหมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง โดยมีการสำรวจข้อมูลสิ้นสุด ณ เดือนตุลาคม ประจำปี พ.ศ. 2558 ซึ่งมีจำนวนครัวเรือนในพื้นที่ทั้งสิ้น จำนวน 2,445 ครัวเรือน

### 1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของแต่ละครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 344 ครัวเรือน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร

### 1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย และประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยผ่านการ (Try out) จำนวน 30 ชุดได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.977

### 1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาตรวจสอบช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล โดยไม่กระทบต่อกิจกรรมต่างๆ ของแต่ละครัวเรือน จากนั้นนำแบบสอบถาม จำนวน 344 ชุด แจกกับตัวแทนของแต่ละครัวเรือน ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 หมู่บ้าน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูล

### 1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 บัณฑิตที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบัณฑิตที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

### 1.3 ผลการศึกษา

#### 1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 มีระดับอายุ 30-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีสถานะการอยู่อาศัย โดยเป็นผู้อาศัย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 และประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

#### 1.3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ

**การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านคิดว่าการกำจัดขยะในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของ อบต.ช่วยทำให้ชุมชนมีความสะอาด มีสุขอนามัยที่ดีมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.29$ ) และท่านคิดว่า อบต.บ้านฉางมีการจัดเก็บขยะที่ช่วยรักษาสภาพแวดล้อมที่ดี ( $\bar{X} = 4.25$ )

ลำดับที่ 2 การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการจัดเก็บขยะมูลฝอย ( $\bar{X} = 4.02$ ) การรณรงค์เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนของ อบต.บ้านฉาง มีส่วนช่วยลดปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.99$ ) และท่านมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะ ( $\bar{X} = 3.94$ )

ลำดับที่ 3 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานของ อบต. มีความรู้ในการใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.14$ ) วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.09$ ) และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมีปริมาณเพียงพอในการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.04$ )

ลำดับที่ 4 งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ งบประมาณที่ อบต.บ้านฉางได้รับการจัดสรรโดยรวมสำหรับการจัดเก็บขยะเพียงพอและเหมาะสมต่อภารกิจ

( $\bar{X} = 4.19$ ) และค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะรายเดือนของ อบต.บ้านฉางมีความเหมาะสม (40 บาท/ เดือน) ( $\bar{X} = 3.61$ )

### 1.3.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะ

#### มูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การฝังกลบหรือทำลายขยะถูกหลักวิชาการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) อบต.ไม่ปล่อยให้ น้ำชะไปทำความเสียหายกับถนน แหล่งน้ำ หรือผลผลิตทางการเกษตรของคนในชุมชน ( $\bar{X} = 3.98$ ) และไม่เกิดโรคระบาดที่เกิดจากขยะในชุมชน ( $\bar{X} = 3.96$ )

ลำดับที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านพึงพอใจที่ปัญหาเรื่องปริมาณขยะในพื้นที่ลดลง ( $\bar{X} = 4.17$ ) และท่านพึงพอใจในการดูแล และการแก้ปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.01$ )

ลำดับที่ 3 ปริมาณการเพิ่มขึ้น - ลดลงของขยะมูลฝอย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ชุมชนให้ความร่วมมือที่ดีกับ อบต.บ้านฉางในการช่วยกันลดปัญหาขยะมูลฝอย ( $\bar{X} = 4.19$ ) และในบริเวณพื้นที่ที่ท่านอาศัยอยู่นั้นปริมาณขยะมูลฝอยมีแนวโน้มที่ลดลง ( $\bar{X} = 3.97$ )

#### 1.3.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.852$ )

2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.783$ )

3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.761$ )

4) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.785$ )

## 2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

1.1 งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายคมสัน กลุขวงษ์ (2552) ที่ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านทรัพยากรงบประมาณ ค่าธรรมเนียมในการเก็บขยะมีความเหมาะสม และงบประมาณที่ได้รับจัดสรรโดยรวมสำหรับการจัดการขยะเพียงพอเหมาะสมต่อภารกิจ ด้านกิจกรรมในการกำจัดขยะ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการสถานการณ์ และกระแสดอรับที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ ผู้รับบริการที่มองว่าค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บขยะมูลฝอย 40 บาทต่อเดือนนั้นสอดคล้องกับรายได้ของผู้รับบริการในพื้นที่ และไม่เป็นการเพิ่มภาระให้กับประชาชนผู้รับบริการโดยทางหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีก็มีการเพิ่มมาตรการในการจัดเก็บค่าบริการในการจัดเก็บขยะที่เหมาะสม พร้อมทั้งยังเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการโดยผู้รับบริการสามารถที่จะเลือกรูปแบบการชำระค่าบริการ ได้โดยสามารถเลือกชำระเป็นรายปี หรือเลือกชำระเป็นรอบ 6 เดือนต่อครั้งก็ได้โดยถ้าครัวเรือนไหนที่ชำระเป็นรายปีก็จะได้รับส่วนลดค่าบริการพิเศษ โดยการชำระค่าบริการในลักษณะนี้ ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการกระตุ้นให้ผู้รับบริการนั้นเกิดความสนใจ และมีทางเลือก

อีกส่วนหนึ่งในมุมมองของผู้ทำการวิจัยเองมองว่าในสัดส่วนของประชากรในพื้นที่เมื่อเทียบกับจำนวนครัวเรือนอีกทั้งการสื่อสาร การรณรงค์ในเรื่องของขยะทำให้ประชาชนในพื้นที่มีการตื่นตัวในระดับหนึ่งทำให้ปัญหาในเรื่องของขยะในพื้นที่ไม่มากนัก และการบริหารงบประมาณก็มีความสอดคล้องกับแผนงานในเรื่องของยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง เพราะมีการเพิ่มรถเก็บขยะใหม่เข้ามาเพิ่มเพื่อลดภาระของรถเก็บขยะคันเก่าที่ใช้งานมานาน โดยการกระทำดังกล่าวก็เป็นการช่วยลดผลกระทบที่ตามมาในเรื่องของปัญหาขยะ กลิ่น และสภาพแวดล้อมเนื่องจากมีความพร้อมที่มากกว่า การที่หน่วยงานมีการวางแผนที่ดีในการจัดซื้อรถเก็บขยะใหม่โดยผ่านกระบวนการทำงานงบประมาณที่ดีก็เป็นเหตุผลที่สามารถอธิบายได้ว่าในเรื่องงบประมาณที่เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉางนั้นมีการบริหารที่ดี และเกิดเป็นรูปธรรมจึงทำให้ประชาชนในพื้นที่ ที่รับบริการนั้นเกิดการยอมรับ อีกทั้งให้การสนับสนุนที่ดี

1.2 การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรดี คงตัน (2546) ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในด้านของการคัดแยกประเภทของขยะนั้นก็คือ การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย

ในมุมมองของผู้ทำการวิจัย และก็เป็นอีกครัวเรือนหนึ่งที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มองว่าประชาชนในพื้นที่เองก็มีความตื่นตัวในเรื่องของปัญหาขยะมากพอสมควรสังเกตได้จาก การประชุมหมู่บ้านเพื่อพิจารณาเรื่องความพอเพียงของการจัดเก็บขยะมูลฝอย การเตรียมภาชนะในเรื่องของการจัดเก็บขยะที่มีความเหมาะสม โดยเฉพาะปัญหาของขยะไหลลงสู่ท่อระบายน้ำ โดยเฉพาะเหตุการณ์ในช่วงหน้าฝน หรือการเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในเรื่องของการเตรียมถังขยะที่มีความเหมาะสม เพื่อการนำมาใช้งาน โดยควรเป็นภาชนะที่มีฝาปิด สิ่งนี้เองก็เป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาเรื่องขยะได้มาก และการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉางเองมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีในทุกครั้งที่จะมีการประชุม ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่เข้าใจ และเข้ามามีส่วนร่วมที่ดี ในการเสนอแนวทาง หรือการเสนอแนวคิดต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ อีกประการหนึ่งคือในพื้นที่ของจังหวัดปทุมธานีเองนั้นเป็นพื้นที่ ที่เคยมีปัญหาขยะในพื้นที่มาก่อนจึงน่าจะเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ประชาชนในพื้นที่เกิดการตื่นตัว และเข้ามามีส่วนร่วม สิ่งหนึ่งที่ไม่สามารถมองข้ามได้ นั่นก็คือวิสัยทัศน์ของผู้นำในพื้นที่ที่ดี ซึ่งถ้ามี

การเอาจริงเอาจังกับปัญหาขยะมูลฝอย และพยายามที่จะหาทางแก้ไขปัญหาก็น่าจะเป็นตัวอย่างที่ดี และสามารถที่กระตุ้นความร่วมมือที่ดีของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ได้

1.3 การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) สอดคล้องกับ วรินดา กะต่ายน้อย คณะศาศติ (บทความตีพิมพ์เรื่องบริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น, 2554) กล่าวว่าบริการสาธารณะมีทั้งที่รัฐ และท้องถิ่นร่วมกันดูแล และบางเรื่องที่ท้องถิ่นดูแลเอง เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภท เป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ในระดับท้องถิ่น ขณะเดียวกันก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นในการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการในเรื่องของจัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่นั้นทำได้ค่อนข้างดี และตอบสนองตอบ ต่อความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ ที่ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยสังเกตได้จากการบริหารจัดการในเรื่องของรถให้บริการที่มีอยู่อย่างเพียงพอ โดยสามารถแบ่งรถออกเป็น 2 ขนาดคือ ขนาดเล็กที่มีอยู่ 1 คันโดยใช้ในพื้นที่ ที่รถใหญ่เข้าถึงยาก และเป็นเส้นทางแคบ โดยมีการวางแผนเส้นทางในการจัดเก็บที่ดีตามวันใน 1 อาทิตย์ทำให้สามารถจัดเก็บขยะได้ทัน และเหมาะสมกับการทำงานในพื้นที่ ขณะเดียวกันก็มีการบริหารจัดการ โดยสามารถทำการจัดเก็บในแต่ละหมู่บ้านได้ 2 ครั้งต่อสัปดาห์จึงมองได้ว่าเป็นเรื่องของการบริหารจัดการ ในการจัดเก็บขยะที่ดี และสร้างการยอมรับให้กับประชาชนในพื้นที่

1.4 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) สอดคล้องกับ นายคมสัน กฤษวงษ์ (2552) ที่ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านทรัพยากรอุปกรณ์ และเทคโนโลยี เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยเฉพาะรถเก็บขยะใช้งานได้ดีตลอดเวลาปฏิบัติงาน และมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อความอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

เรื่องของเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเก็บขยะที่ผลการวิจัยสะท้อนออกมาว่าวัสดุอุปกรณ์นั้นมีความพร้อมนั้น มองว่าจะมาจากประเด็นในเรื่องของรถจัดเก็บขยะที่ทางหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง มีการสั่งซื้อเข้ามาใหม่โดยเป็นการเพิ่มจำนวนรถที่แต่เดิมมี 2 คันคือ 4 ล้อเล็กและ 6 ล้อใหญ่ โดยเพิ่ม 6 ล้อใหญ่เป็น 2 คันทำให้มีความพร้อมในการนำไปใช้ปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยเป็นการลดภาระการใช้งานของรถ 6 ล้อคันเก่าซึ่งก็น่าจะเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกถึงความพร้อมในการปฏิบัติงาน และเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดความสะดวก แต่สิ่งหนึ่งที่น่าจะเป็นตัวแปรที่น่าสนใจคือในเรื่องของการจัดซื้อรูปแบบของถังขยะเพื่อที่จะแจกจ่ายให้กับประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และง่ายในการจัดเก็บเพราะสังเกตได้ว่า ถังขยะบางชนิด บางประเภท



ของแต่ละครัวเรือนนั้น ไม่เหมาะสมกับการใช้งานมากนัก ขณะเดียวกันบางแบบ บางประเภทนั้น นั้นก็ไม่เหมาะต่อการใช้งาน ทำให้เวลาที่เจ้าหน้าที่ทำงานแล้วถึงขณะเกิดความเสียหายหรือยากต่อการจัดเก็บ ทำให้เสียเวลา และมีความยากในการควบคุมเรื่องของความสะอาดในพื้นที่ที่จัดเก็บ หรือในบริเวณที่มีการจัดตั้งถังขยะ โดยถ้าพิจารณาในเรื่องของงบประมาณที่ต้องใช้แล้วอาจจะมาก แต่น่าจะบริหารจัดการซึ่งก็มีหลายช่องทางให้พิจารณาเป็นทางเลือก ยกตัวอย่างว่าอาจจะจัดซื้อให้กับครัวเรือนขณะเดียวกันก็ให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนช่วยในเรื่องของค่าใช้จ่าย หรือการจัดทำแผนในระยะยาวที่ค่อยๆจัดซื้อตามความเหมาะสม ของงบประมาณที่มีโดยทยอยดำเนินการ เปลี่ยนกับถังขยะที่มีอยู่เพราะสิ่งที่จะได้นี้น่าจะเป็นประโยชน์มากต่อผู้รับบริการ

2. ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) สอดคล้องกับ จอห์นดี มิลเล็ท (John D. Millett, อ้างอิงใน อรรถวุฒิ มูลศิริม, 2546, หน้า 11กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญ อยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็น ค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ

2.2 ความสะอาดและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) สอดคล้องกับ พัชรกรรณ์ ประสิทธิ์อื่น กล่าวว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้รับจากการกระจายอำนาจจากรัฐนั้น มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลที่เกิดขึ้น

2.3 ปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) สอดคล้องกับ พิภพร แสงสินธุสร (2550) ที่ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตนั้น ถ้าพิจารณาในด้านของการลดปริมาณของการเกิดขยะมูลฝอยแล้ว ประชาชนจะเลือกใช้ถุงพลาสติกใส่สิ่งของที่เป็นลักษณะของใบใหญ่เพียงใบเดียว มากกว่าการที่จะเลือกใช้ใบเล็กหลายๆใบ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะ

มูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.852$ ) สอดคล้องกับ ปัทมา จรุงญ โจรณ์ ณ อยุธา (2557) ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านของลักษณะขององค์การทางด้านของลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะของพนักงาน ด้านนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติ นั้น ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

สิ่งที่แสดงถึงความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย คือการที่ดึงประชาชน หรือการทำให้ประชาชนเกิดการยอมรับในปัญหา และร่วมมือร่วมใจกันในการลดปัญหาขยะมูลฝอยซึ่งผลการวิจัยที่สะท้อนออกมาว่าครัวเรือนในพื้นที่นั้นให้ความสนใจในปัญหา และยอมรับการบริการนั้นมาน้อยแค่ไหน ส่วนหนึ่งที่เกิดได้คือถ้าเป็นคนรุ่นใหม่จะค่อนข้างเป็นบุคคลที่เห็นความสำคัญ และคิดว่าปัญหาเรื่องขยะมูลฝอยนั้นเป็นปัญหาของคนทุกคน ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เพราะฉะนั้นถ้าหน่วยงานนำประเด็นที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้ไปต่อยอด เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในพื้นที่ ก็น่าจะเป็นทางออกที่ดีในการพัฒนา และเสริมสร้างพัฒนาการในการมีส่วนร่วม ผลที่ตามมาทั้งในเรื่องของความสะอาด สุขลักษณะ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมก็จะสามารถแก้ไขได้โดยง่าย และยั่งยืนก็ถือเป็นจุดหนึ่งที่จะสามารถพัฒนา ประชากรของหมู่บ้านให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ โดยการที่จะนำเสนอการพัฒนาในเรื่องอื่นๆ ทั้งที่เกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องก็สามารถทำได้โดยง่าย และเกิดเป็นความยั่งยืน แต่ก็เป็นแค่การวิจัยหนึ่งซึ่งอาจจะไม่สามารถสรุปความสัมพันธ์ได้หมดในครั้งเดียว คงต้องมีการวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเป็นการวิจัยเชิงลึกในการวิจัยเชิงคุณภาพก็จะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมในหลายมิติเพื่อการนำ เหตุผลมาพิจารณาเปรียบเทียบในการกำหนดแนวทางที่เหมาะสม ต่อการพัฒนา และปิดช่องว่างที่อาจเกิดขึ้น เพื่อเหตุผลความสอดคล้องในการนำไปกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ต่อไป

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลศึกษาไปใช้

3.1.1 จากผลการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย เห็นด้วยมาก และเป็นลำดับที่ 1 ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ควรมีความพร้อมในด้านรถเก็บขนขยะที่เพียงพอต่อปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน การเก็บขนขยะควรจะมีการกำหนดเวลาการเก็บที่แน่นอน และใช้พาหนะที่เหมาะสมกับปริมาณขยะและสภาพพื้นที่

3.1.2 จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านความสะอาด และสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย เห็นด้วยมาก และเป็นลำดับที่ 1 ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ควรจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสม อยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน และควรมีกระบวนการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมและถูกหลักสุขาภิบาล

3.1.3 จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ควรสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งองค์กรภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน เพื่อให้ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากองค์กรภายนอก ทั้งในด้านความรู้งบประมาณ และเทคโนโลยีต่างๆ ในการจัดการขยะมูลฝอย และควรมีการรณรงค์ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอย จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้การจัดการขยะมูลฝอยมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารบุคลากร ผู้นำชุมชนและประชาชน เกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

3.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยอื่นๆ เช่น บุคลากรในการปฏิบัติงานการจัดการขยะมูลฝอย กระบวนการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น .(2551). มาตรฐานการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล. กฤษฎี มหาวิรุฬห์ .(2546). กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สถาบันดำรงราชานุภาพ บทความจากวารสาร จดหมายข่าว สป.มท. ปีที่ 16 ฉบับที่ 155 หน้า 28 – 33 พฤศจิกายน 2546.
- คมสัน กฤษวงษ์ .(2552). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอ อำเภอบางปลาหมอ จังหวัดสุพรรณบุรี. จินดालักษณ์ วัฒนสินธุ์ .(2551). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชานโยบายสาธารณะและ การวางแผน 0 (หน่วยที่ 6) เรื่อง: การประเมินผลนโยบาย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์ .(2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐรดี คงคั่น .(2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ของประชาชนในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร. คณะเศรษฐศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- \_\_\_\_\_.(2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ทิมนักวิจัย ด้านการจัดการของเสีย/ขยะมูลฝอย .(2550). สถานภาพและการปฏิบัติ จัดการขยะ มูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม จังหวัดเพชรบุรี. โครงการพัฒนาและ ส่งเสริมความร่วมมือเครือข่ายนักวิจัยสิ่งแวดล้อม ศูนย์วิจัยและฝึกอบรม ด้านสิ่งแวดล้อม: กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม.
- ธงชัย ทองทวี .(2553). สภาพปัญหาการจัดการขยะมูลฝอย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา. (โครงการงานสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- ธณัฐพล ชะอุ่ม .(2558). ระดับประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย. นันทวัฒน์ บรรมานันท์ .(ม.ป.ป.). สัญญาทางปกครอง. คณะนิติศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรจง วิทยาธารวงศ์ .(2554). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการแยกขยะครัวเรือน ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.

- บานชื่น นักการเรือน .(2551). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะของเทศบาล :  
ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอ้อมน้อย ตำบลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน  
จังหวัดสมุทรสาคร.
- บุญยเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ .(ม.ป.ป.). แผนที่ยุทธศาสตร์ ฐานข้อมูลการเมืองการปกครอง  
สถาบันพระปกเกล้า.
- บุญส่ง ปั่นพานิช .(2537). การจัดการขยะมูลฝอยขอนแก่น: ศูนย์อนามัยสิ่งแวดล้อมเขต 6 :  
ขอนแก่น.
- ปัญญา สุวรรณสิทธิ์ .(2550). การจัดการขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิดของเทศบาลตำบลสันทราย  
หลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ปวันพัชร์ บุญยะชัยชนะ .(2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการจัดการขยะในเขตพื้นที่  
เทศบาลนครเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ปัทมา จรุงโรจน์ ณ อยุธยา .(2557). ประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล.  
วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิภัทร แสงสินธุสร .(2550). การศึกษาเรื่อง: พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขต  
เทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต. คณะเศรษฐศาสตร์:มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระมหาเตชินท์ สิทธิธาภิฏ (ผากา) .(2555). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น  
อำเภอเมือง: จังหวัดมุกดาหาร.
- พนินท์ เครือไทย และชัชญาสุ์ ช่างเรียน .(2554). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาจังหวัดอุดรดิษฐ์และจังหวัดพิษณุโลก.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์, อุดรดิษฐ์.
- วรนิษฐา สิงห์บุตร .(2554). การจัดการปัญหาขยะชุมชน ทำการวิจัยที่เทศบาลตำบลยางน่อง  
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วชิรวัชร งามละม่อม (ม.ป.ป.). นักวิชาการและนักวิจัย สถาบัน TDRM : แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ  
ประสิทธิภาพ.
- ศศิพร แก้วพินิจ .(2551). ความร่วมมือระหว่างประชาชนกับภาครัฐในการลดปริมาณขยะ  
กรณีศึกษา: เขตเทศบาลนครเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภิมาศ ไชยขงค์ .(2546). การจัดการมูลฝอยในครัวเรือนในเขตตำบลแสนพัน อำเภอหาดูพนม  
จังหวัดนครพนม. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ .(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2558.  
อินทร รักษาติพงศ์พันธุ์ .(ม.ป.ป.). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านกาศอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.  
อาภรณ์ อ่อนคง ประสิทธิภาพ (Effectiveness) นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย



## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

1. อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม  
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล  
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. คุณดำรงค์ งามประเสริฐ  
อดีตนักศึกษาปริญญาโท วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี  
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยคำตอบทุกข้อจะเป็น  
ประโยชน์ในการนำเสนอเพื่อการพัฒนาฉะนั้นผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาช่วยตอบคำถามใน  
แบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

2. แบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วนด้วยกัน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความต้องการในการจัดบริการสาธารณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละครัวเรือน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่านโดยให้ตรงกับ  
ความเป็นจริง

1. หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านคลองบางโพธิ์เหนือฝั่งใต้  หมู่ที่ 2 บ้านเจ้าคุณ

หมู่ที่ 3 บ้านคลองบางหลวง

2. เพศ

ชาย  หญิง

3. อายุ.....ปี

## 4. สถานะการอยู่อาศัย

 เจ้าบ้าน ผู้อาศัย

## 5. ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. อนุปริญญา หรือ ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

 เกษตรกรรม/รับจ้างทั่วไป ลูกจ้างเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ อื่นๆ

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีข้อความครอบคลุมใน 4 ด้าน กรุณาช่วยตอบให้ครบทุกข้อ

2. กรุณาอ่านคำถามในแต่ละข้อ โดยละเอียด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (ข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น) โดยในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

## 1. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

| ข้อ | ประเด็นคำถาม   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1   | งบประมาณที่ อบต.บ้านฉาง ได้รับการจัดสรร โดยรวมสำหรับการจัดเก็บขยะเพียงพอ และเหมาะสมต่อภารกิจ |                  |     |         |      |            |
| 2   | ค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะรายเดือนของ อบต.บ้านฉางมีความเหมาะสม (40 บาท/ เดือน)              |                  |     |         |      |            |
| 3   | อบต.บ้านฉางให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ การจัดการขยะ                             |                  |     |         |      |            |

## 2. การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย

| ข้อ | ประเด็นคำถาม   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 4   | ท่านมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะ   |                  |     |         |      |            |
| 5   | การรณรงค์เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนของ อบต.บ้านฉาง มีส่วนช่วยลดปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่                   |                  |     |         |      |            |
| 6   | การประชาสัมพันธ์ของ อบต.บ้านฉางอย่างสม่ำเสมอมีส่วนช่วยสร้างความเข้าใจ และตระหนักกับปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่ |                  |     |         |      |            |
| 7   | ประชาชนทุกครัวเรือนใน อบต.บ้านฉางมีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพื่อการจัดเก็บที่ง่าย                             |                  |     |         |      |            |
| 8   | ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะ  |                  |     |         |      |            |
| 9   | ท่านมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการจัดเก็บขยะมูลฝอย   |                  |     |         |      |            |

## 3. การบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย

| ข้อ | ประเด็นคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 10  | ท่านคิดว่ารถเก็บขยะของ อบต. บ้านฉางสามารถจัดเก็บขยะได้ตรงตามวัน และเวลาที่กำหนด               |                  |     |         |      |            |
| 11  | ท่านคิดว่า อบต.บ้านฉางมีการกำจัดขยะที่มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ                             |                  |     |         |      |            |
| 12  | ท่านคิดว่าบริเวณที่อยู่อาศัย และชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่ มีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบมากขึ้น |                  |     |         |      |            |

| ข้อ | ประเด็นคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 13  | ท่านคิดว่า การกำจัดขยะในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของ อบต. ช่วยทำให้ชุมชนมีความสะอาด มีสุขอนามัยที่ดีมากขึ้น |                  |     |         |      |            |
| 14  | ท่านคิดว่า อบต. บ้านฉาง มีการจัดเก็บขยะที่ช่วยรักษาสภาพแวดล้อมที่ดี   |                  |     |         |      |            |
| 15  | ท่านคิดว่า อบต. บ้านฉาง มีการนำขยะไปรีไซเคิล หรือใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ                                   |                  |     |         |      |            |

#### 4. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ

| ข้อ | ประเด็นคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 16  | เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะรถเก็บขยะมีสภาพพร้อมที่สามารถใช้งานได้ดี |                  |     |         |      |            |
| 17  | รถเก็บขยะมีสภาพการใช้งานที่เหมาะสมกับการจัดเก็บขยะในพื้นที่                               |                  |     |         |      |            |
| 18  | วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงาน                       |                  |     |         |      |            |
| 19  | วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมีปริมาณเพียงพอในการดำเนินงาน                                  |                  |     |         |      |            |
| 20  | วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมีความทันสมัย  |                  |     |         |      |            |
| 21  | พนักงานของ อบต. มีความรู้ในการใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นอย่างดี                                  |                  |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ประสิทธิภาพ = Output + Outcome, Output = ปริมาณขยะลดลง สภาพแวดล้อมดีขึ้น (กลิ่น ความสะอาด สุขอนามัย), Outcome = การแก้ปัญหาของเมือง การดูแลปัญหาขยะเกิดจากความร่วมมือในชุมชน (เกิดชุมชนสามัคคี ดูแลตัวเองได้) ได้ดำเนินการตามนโยบายรัฐ และยุทธศาสตร์ การดูแลสิ่งแวดล้อม

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีข้อความครอบคลุมใน 3 ด้าน กรุณาช่วยตอบให้ครบทุกข้อ

2. กรุณาอ่านคำถามในแต่ละข้อโดยละเอียด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (ข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น) โดยในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

#### 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| ข้อ | ประเด็นคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 22  | ท่านพึงพอใจที่ปัญหาเรื่องปริมาณขยะในพื้นที่ลดลง                                     |                  |     |         |      |            |
| 23  | ท่านพึงพอใจในการดูแล และการแก้ปัญหาขยะมูลฝอยในพื้นที่                               |                  |     |         |      |            |
| 24  | ท่านพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ เก็บขยะได้ทันตามช่วงเวลาที่กำหนด                          |                  |     |         |      |            |
| 25  | ท่านพึงพอใจที่ไม่มีปัญหาเรื่องขยะตกค้างสะสมในพื้นที่                                |                  |     |         |      |            |
| 26  | ท่านพึงพอใจในการแก้ปัญหาขยะมูลฝอยของ อบต. บ้านฉางว่าสอดคล้องกับนโยบายรัฐ            |                  |     |         |      |            |
| 27  | ท่านพึงพอใจที่การแก้ปัญหาขยะมูลฝอยของ อบต. บ้านฉาง มีส่วนแก้ปัญหาของเมือง           |                  |     |         |      |            |
| 28  | เจ้าหน้าที่ ไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อถังขยะ หรือทรัพย์สินของท่านในขณะที่ปฏิบัติงาน |                  |     |         |      |            |



## 2. ความสะอาด และสภาพแวดล้อมของพื้นที่การจัดเก็บขยะมูลฝอย

| ข้อ | ประเด็นคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 29  | จุดที่มีการตั้งถังขยะได้รับการจัดเก็บอย่างทั่วถึง                                     |                  |     |         |      |            |
| 30  | พื้นที่ที่มีการจัดเก็บขยะมีความสะอาด เรียบร้อย  |                  |     |         |      |            |
| 31  | ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์หลังจากการจัดเก็บ                                   |                  |     |         |      |            |
| 32  | ไม่เกิดโรคระบาดที่เกิดจากขยะในชุมชน   |                  |     |         |      |            |
| 33  | อบต. ไม่ปล่อยให้น้ำชะไปทำความเสียหายกับถนน แหล่งน้ำ หรือผลผลิตทางการเกษตรของคนในชุมชน |                  |     |         |      |            |
| 34  | การฝังกลบหรือทำลายขยะถูกหลักวิชาการ   |                  |     |         |      |            |

## 3. ปริมาณการเพิ่มขึ้น – ลดลงของขยะมูลฝอย

| ข้อ | ประเด็นคำถาม   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 35  | ในบริเวณพื้นที่ที่ท่านอาศัยอยู่นั้นปริมาณขยะมูลฝอยมีแนวโน้มที่ลดลง                           |                  |     |         |      |            |
| 36  | ชุมชนให้ความร่วมมือที่ดีกับ อบต.บ้านฉางในการช่วยกันลดปัญหาขยะมูลฝอย                          |                  |     |         |      |            |
| 37  | มีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น หลังจากปัญหาขยะมูลฝอยของ อบต.บ้านฉาง ลดลง                             |                  |     |         |      |            |
| 38  | การปฏิบัติงานของ อบต.บ้านฉางมีส่วนช่วยทำให้ชุมชนเกิดความสามัคคีในการช่วยกันลดปัญหาขยะมูลฝอย  |                  |     |         |      |            |
| 39  | อบต.บ้านฉาง มีส่วนช่วยทำให้ประชาชนสามารถดูแลรับผิดชอบในการลดปัญหาปริมาณขยะมูลฝอยในพื้นที่ได้ |                  |     |         |      |            |

| ข้อ | ประเด็นคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|     |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 40  | ประชาชนมีส่วนร่วมให้ข้อมูล ทำให้ อบต.บ้านฉาง เข้าใจปัญหาในพื้นที่ สามารถช่วยลดปัญหาขยะมูลฝอยได้ดี |                  |     |         |      |            |

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความต้องการในการจัดบริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะการจัดเก็บขยะมูลฝอย

.....

.....

.....

.....

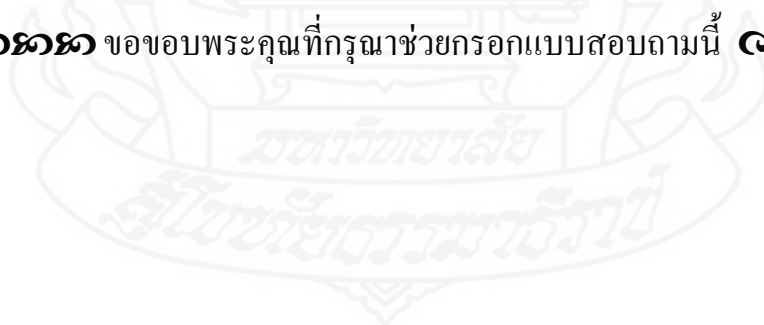
ความต้องการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอยของ

.....

.....

.....

**๓๓๓๓๓๓** ขอขอบพระคุณที่กรุณาช่วยกรอกแบบสอบถามนี้ **๑๑๑๑๑๑**



## ประวัติผู้ศึกษา

|                  |   |
|------------------|---|
| ชื่อ             | นายสุภัทรพงษ์ วงศ์หงษ์                  |
| วัน เดือน ปีเกิด | 26 มกราคม 2518                          |
| สถานที่เกิด      | อำเภอ นายอาม จังหวัดจันทบุรี            |
| ประวัติการศึกษา  | วศบ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| สถานที่ทำงาน     | -                                       |
| ตำแหน่ง          | -                                       |

