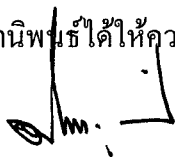


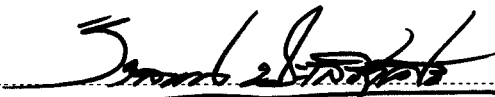
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล  
เมืองสุราษฎร์ธานี  
ชื่อและนามสกุล นางคุณฉวี อาจารย์ภักษ์  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี  
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



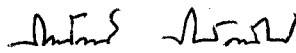
..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ดิเรก ถิระรังษ)



..... กรรมการ

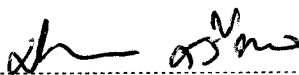
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวรรณ ศรีพหล)

วันที่ 11 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2550

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

**ผู้วิจัย** นางคุณฤ อักษรักษ์ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2) รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามีคิธรรม **ปีการศึกษา** 2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ทั้ง 4 ด้าน (3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 397 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทที่พักอาศัยและปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี พบว่าถึงขยะไม่เพียงพอทำให้ขยะล้นถัง ส่งกลิ่นเหม็นเป็นปัญหาสำคัญที่สุด ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ พนักงานเก็บขยะไม่ตรงต่อเวลาที่กำหนด และไม่เก็บขยะทุกวันรวมทั้งพนักงานให้บริการล่าช้า ดังนั้นข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มจำนวนถังขยะหรือเปลี่ยนขนาดของถังขยะ และจัดหาสถานที่จัดวางให้เหมาะสม รวมทั้งพนักงานควรปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และทุกวัน และควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการประชาชนเพื่อการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ** ความคิดเห็นของประชาชน การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

**Thesis title:** People's Opinions toward the Garbage Collecting Service of Suratthani Municipality

**Researcher:** Mrs. Dusadee Arkharak **Degree :** Master of Public Administration

**Thesis advisors:** (1) Dr. Rangson Prasertsri; Associate Professor; (2) Dr. Somsak Samakeethum, Associate Professor **Academic year:** 2006

## ABSTRACT

The purposes of this study were : (1) to study the personal background characteristics and the opinion of people toward the garbage collecting service of the Suratthani municipality in four aspects : the waste disposal , the equipment and place, the personnel and the service conditions (2) to study the relationship between personal factors and the knowledge and understanding factors and (3) to study the problems and suggestions in garbage collecting service of the Suratthani municipality. The population of this study was representatives from families who lived in Suratthani municipality. Data collection was filled out by those people. The data was analyzed using established statistical methods such as percentages, mean, S.D. and chi-square test by computer program.

The research findings found a positive relation between the personal factors of sex, occupation and length of living in Suratthani municipality and the opinion of people toward the garbage collecting service of Suratthani municipality being significant at the .05 level. There were no positive relationships found regarding their age, education background, or the knowledge understanding factor.

The problems and suggestions toward the garbage collecting service of Suratthani municipality found insufficiency of garbage cans led to rubbishes overflow and, therefore, being bad smelling. Another problem was that rubbish was not collected on a regular basis and sometimes municipal staff did not collect the rubbish. Finally, Suratthani municipality should not only increase a number of garbage cans, but also their sizes and select a better potential site for solid wastes disposal. Municipal staff should collect the rubbish on time everyday; moreover they should adopt a customer-centered model of service in the near future.

**Keywords :** People's opinions , garbage collecting service, Suratthani municipality

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้ให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณแม่และขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่ช่วยสนับสนุน ส่งเสริมและให้กำลังใจตลอดมา และขอขอบคุณคุณศศิธร คงแป้น ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และขอขอบพระคุณผู้แทนครัวเรือนในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่และคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือตลอดมา

ศุภฎี อาชารักษ์

พฤษภาคม 2550

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิด ทฤษฎี และหลักการ.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน.....	56
ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน ในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี.....	68

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปการวิจัย.....	73
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	90
ก แบบสอบถาม.....	91
ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์.....	99
ประวัติผู้วิจัย.....	101

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แบ่งหน้าที่ตามฐานะของเทศบาลตามหน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ..... 11
ตารางที่ 2.2	แบ่งหน้าที่ตามฐานะของเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ..... 12
ตารางที่ 3.1	สูตรตัวอย่างแบบจับฉลากครีวเรือน..... 42
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง..... 47
ตารางที่ 4.2	ระดับความรู้ความเข้าใจของตัวแทนครีวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี..... 49
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละ ของผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี..... 50
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม..... 51
ตารางที่ 4.5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย..... 52
ตารางที่ 4.6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่..... 53
ตารางที่ 4.7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะด้านบุคลากร..... 53
ตารางที่ 4.8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ..... 54
ตารางที่ 4.9	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้าน โดยภาพรวม..... 56
ตารางที่ 4.10	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย..... 58
ตารางที่ 4.11	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่..... 61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความ เข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาล เมืองสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากร.....	63
ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความ เข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาล เมืองสุราษฎร์ธานี ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ.....	65
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี.....	68
ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี.....	70



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี.....	3
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนในระบบการจัดการมูลฝอย.....	25

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยเป็นปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่างเล็งเห็นความสำคัญและจำเป็นต้องร่วมมือกันแก้ไข โดยเฉพาะชุมชนขนาดใหญ่ที่มีความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและการเพิ่มขึ้นของประชากรส่งผลให้ชุมชนขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้การวางแผนจัดการสาธารณสุขโลกและป้องกันมลพิษไม่สามารถตอบสนองได้ทัน โดยเฉพาะพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีตลาด ศูนย์การค้า โรงเรียนและหน่วยงานราชการมากมาย ทำให้มีวัสดุเหลือใช้และปริมาณขยะมูลฝอยสูงมากขึ้นตามไปด้วย ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งกลิ่นเหม็นเป็นแหล่งเพาะและแพร่เชื้อโรค น้ำเสีย รวมทั้งทำให้ภูมิทัศน์ของชุมชนไม่สวยงาม การแก้ไขปัญหaxyะในหลายพื้นที่ยังไม่ถูกสุขาภิบาล เนื่องจากการขาดความรู้ความเข้าใจของประชาชนในการทิ้งขยะมูลฝอย การขาดระบบบริหารจัดการที่ดี เจ้าหน้าที่ภาครัฐขาดทักษะในการดูแลรักษา ซึ่งหากไม่ดำเนินการแก้ไขอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของประเทศในอนาคต

การแก้ไขปัญหaxyะในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหลักในการจัดบำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามมาตรา 46 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 (โกวิทย์ พวงงาม. 2548 : 328 – 330) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 มาตรา 16 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเอง อาทิ หน้าที่กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสียด้วยตนเอง อีกทั้งพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 หมวด 3 มาตรา 18 ได้กำหนดไว้ว่า การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยในเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นในการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยไม่เกินอัตราที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงสาธารณสุขบัญญัติไว้และพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติอื่นๆ อีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหaxyะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล

เมืองสุราษฎร์ธานี เนื่องจากการปฏิบัติราชการในปัจจุบันมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อรับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนมาตรฐานการบริการท้องถิ่น สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2549, 1-2)

เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งการปกครองออกเป็น 3 เขตเลือกตั้ง เป็นชุมชนขนาดใหญ่ มีความเจริญก้าวหน้าด้านเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย การศึกษา การคมนาคมขนส่งและการท่องเที่ยวของภาคใต้ตอนบน การเติบโตของเมืองอย่างรวดเร็วทำให้ประชากรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง พื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี 68.97 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันมีจำนวนประชากร 117,754 คน มีขยะเกิดขึ้น ประมาณ 1.8 ก.ก./คน/วัน ปริมาณขยะมูลฝอยประมาณ 150 ตัน/วัน ขยะส่วนใหญ่ อาทิ ถุงพลาสติก ขวดแก้ว เศษอาหาร เศษผักผลไม้ เศษเหล็ก เป็นต้น กระจายตามสถานที่ต่างๆ อาทิ ที่อยู่อาศัย สวนสาธารณะ โรงเรียน วัด ตลาด ถนน สำหรับการบริหารจัดการใช้วิธีกำหนดหลักเกณฑ์ ข้อบังคับในเทศบัญญัติ เรื่องการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย การรณรงค์จากชุมชน การเพิ่มถังขยะ การคัดแยกขยะ การปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะและการให้บริการจัดเก็บขยะตามสถานที่ต่างๆ อย่างไรก็ตามปริมาณขยะจำนวนมากทำให้เกิดการสะสมของขยะ โดยเทศบาลยังไม่มีแผนงานด้านนี้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาขยะตกค้าง แหล่งกำเนิดขยะตั้งอยู่อย่างกระจัดกระจาย ทำให้การกำหนดจุดวางถังขยะและเส้นทางเก็บขนขยะเป็นไปอย่างยากลำบากและปัญหาการขยายพื้นที่บริการเก็บขยะของเทศบาลเมื่อเข้าไปไม่ถึง เนื่องจากเป็นซอยที่ลึก การคมนาคมไม่สะดวก จำเป็นต้องใช้เวลาและงบประมาณในการเก็บขยะมาก อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจและขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะ โดยคิดว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาลโดยตรง ทำให้ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ได้รับผลกระทบ

จากประเด็นดังกล่าวจึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษา เพื่อจะได้ทราบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีลักษณะการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างไร รวมทั้งปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จะทำให้สามารถวางแผนงานได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง อันจะนำไปสู่การประหยัดงบประมาณในการจัดเก็บและขนส่งขยะมูลฝอยของเทศบาลในระยะยาวได้เป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นแนวทางการศึกษาแนวทางการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของสถานที่อื่นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

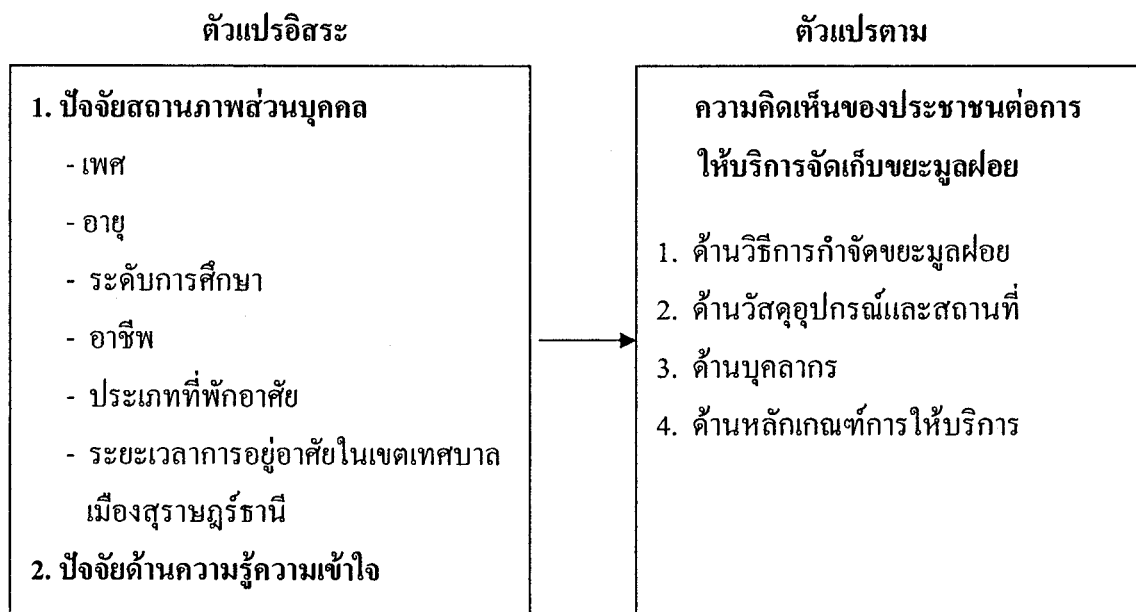
2.1 เพื่อศึกษาลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย แบ่งเป็น 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ สามารถเขียนเป็นแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทที่พักอาศัย ระยะเวลาการอยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

4.2 ปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

##### 5.1 ประชากร (Population)

ประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 53,314 ครัวเรือน แบ่งตามเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2549

##### 5.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 53,314 ครัวเรือน ดังนั้นประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีทั้งหมด 397 คน จากการใช้สุตรยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วนเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ดังนี้

เขตการเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย ตำบลตลาด

เขตการเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย ตำบลบางกุ้ง ตำบลบางโขน ตำบลบางชนะ ตำบลคลองฉนากและตำบลมะขามเตี้ย

เขตการเลือกตั้งที่ 3 ประกอบด้วย ตำบลมะขามเตี้ย

##### 5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

###### 5.3.1 ตัวแปรอิสระ

1) ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทที่พักอาศัย และระยะเวลาที่พักอาศัย

2) ปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

5.3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย
- 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่
- 3) ด้านบุคลากร
- 4) ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ประชาชน** หมายถึง ตัวแทนครัวเรือนซึ่งมีรายชื่อตามทะเบียนบ้าน ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 397 คน

6.2 **การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย** แบ่งตามเกณฑ์การให้บริการงานเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านบุคลากรและด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ

6.2.1 **ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย** หมายถึง ความเหมาะสมของวิธีการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ได้แก่ การเก็บกวาด การขนย้ายขยะมูลฝอย และการทำลายขยะมูลฝอยหลังจากจัดเก็บขยะ

6.2.2 **ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่** หมายถึง ความเพียงพอ ความเหมาะสม ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย สถานที่จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล

6.2.3 **ด้านบุคลากร** หมายถึง พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดเป็นพิเศษ ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการปฏิบัติงาน

6.2.4 **ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ** หมายถึง ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียม พื้นที่การให้บริการและระยะเวลาการกำจัดขยะ

6.3 **เทศบาล** หมายถึง หน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เมื่อท้องถิ่นมีสภาพอันควรยกฐานะเป็นเทศบาล

6.4 **เทศบาลเมือง** ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย ในงานวิจัยฉบับนี้หมายถึงเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

6.5 ขยะมูลฝอย หมายถึง เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ถุงพลาสติก ภาชนะใส่อาหาร มูลสัตว์หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น(พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535) รวมถึงวัตถุอันใดซึ่งเก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่น ๆ

6.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย หมายถึงระดับความสามารถของผู้แทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีในการตอบคำถามจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยได้ถูกต้อง

6.7 ความคิดเห็น เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ โดยเป็นความเชื่อความรู้สึกลึกที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ สิ่งแวดล้อมหรือการเรียนรู้ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ไม่มั่นคงถาวร

6.8 การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องจัดให้มี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการโดยเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงลักษณะและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

7.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ในเรื่องของการวางแผนการปฏิบัติงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานอันจะนำไปสู่การประหยัดงบประมาณของเทศบาล

7.3 เป็นแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อเทศบาลอื่นหรือหน่วยงานอื่น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ กำหนดกรอบในการศึกษาซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

#### 1. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการ

- 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
- 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้เรื่องการจัดการขยะมูลฝอย
- 1.7 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการขยะ

#### 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการ

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ฉบับพ.ศ.2540 มีบทบัญญัติเรื่องการปกครองท้องถิ่นของไทยไว้ในมาตรา 282 ถึงมาตรา 290 ว่าด้วยหลักสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

##### 1.1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายหรือนิยามในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

ประธาน คงฤทธิศึกษาการ (อ้างใน โกวิทช์ พวงงาม, 2548 : 29) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการ



ปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

โกวิท พวงงาม (2548 : 29-30) จากนิยามต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถสรุปได้เป็นประเด็นสำคัญ ได้ 5 ประเด็น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชนหนึ่ง ๆ ซึ่งชุมชนนั้นมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็เลยกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น และ 2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่รู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการ

ของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

วุฒิสาร ต้นไชย (2549 : 5) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการเมืองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด ดังนั้น องค์กรซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนนั้น ๆ หรือที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพที่สุด และนอกจากนั้นในความสัมพันธ์กับรัฐบาลกลางจะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากรัฐบาลกลางได้มอบหมายถ่ายโอนภารกิจหลายประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสิ่งที่เห็นได้ชัดคือ การเปลี่ยนแปลงบทบาทของราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติ กลับกลายเป็นผู้ทำหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการเทคนิคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มีบทบัญญัติเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพราะเกิดจากการบริหารจัดการของประชาชนในท้องถิ่นเองที่มีอิสระ ทั้งทางด้านการดำเนินงาน งบประมาณ โดยรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน ประกอบด้วย องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบมีสถานภาพแตกต่างกันไป โดยงานวิจัยฉบับนี้จะทำการศึกษาในส่วนของเทศบาลเมืองต่อการให้บริการประชาชน

### 1.1.2 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญบัญญัติเรื่องอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวดที่ 9 โดยกล่าวถึงลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญกำหนดลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และเพื่อให้การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระรวมทั้งให้การกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง รัฐธรรมนูญจึงได้บัญญัติให้มีการจัดทำกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กล่าวคือ เมื่อรัฐพิจารณาเห็นควรที่จะยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นมาเป็นเทศบาล จะตราพระราชกฤษฎีกา ยก

ฐานะท้องถิ่นนั้นเป็นเทศบาล เทศบาลมีฐานะเป็นทบวงการเมืองและเป็นนิติบุคคล ประเภทของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 8 ถึง มาตรา 11 กำหนดประเภทของเทศบาลไว้ 3 ประเภท ตามหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล ได้แก่ (กุลธนะ ธนาพงศธร ,อ้างในโกวิทย์ พวงงาม , 2548 : 176)

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

1.1 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป

1.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป

1.3 ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตรขึ้นไป

1.4 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1 ท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องถิ่นที่มีใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2.2 ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2.2.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนด

2.2.4 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อตารางกิโลเมตร

3.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3.4 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

### 1.2.1 อำนาจหน้าที่เทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้นยังมีอำนาจตามที่กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะระดับต่าง ๆ ไว้ เช่น เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนครไว้แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดกล่าวคือ

1) หน้าที่บังคับ หรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ (ชวงส์ ฉายะบุตร , อังใน โกวิทย์ พวงงาม , 2548 : 185) ได้สรุปแบ่งหน้าที่ตามฐานะของเทศบาลไว้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แบ่งหน้าที่ตามฐานะของเทศบาลตามหน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบลตามข้อ 1-7 และมีหน้าที่	มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง และมีหน้าที่เพิ่มอีก ดังนี้
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	เพิ่มอีก ดังนี้	1. ให้มีการบำรุงการสงเคราะห์
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล	1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษา	มารดาและเด็ก 2. กิจการอย่างอื่น ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	4. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	5. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ	
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	6. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือ	
7. หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือ	แสงสว่างโดยวิธีอื่น	
กฎหมายบัญญัติให้เป็น	7. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับ	
หน้าที่ของเทศบาล	จำนำ หรือสถานสินเชื่	
	ท้องถิ่น	

ที่มา : โกวิทย์ พวงงาม (2548) การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต

พิมพ์ครั้งที่ 5 สำนักพิมพ์วิญญูชน

2) อำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ ได้สรุปแบ่งหน้าที่ตามฐานะของเทศบาลไว้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แบ่งหน้าที่ตามฐานะของเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้น้ำสะอาดหรือการประปา	1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม	มีหน้าที่เช่นเดียวกันกับเทศบาลเมือง ข้อ 1 - 12
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน	
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม	3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร	
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน	4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก	
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร	5. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ	
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	6. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล	
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. จัดทำกิจกรรม ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข	
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา	
9. เทศพาณิชย์	9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา	
	10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	
	11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น	
	12. เทศพาณิชย์	

ที่มา : โกวิท พวงงาม (2548) การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต  
พิมพ์ครั้งที่ 5 สำนักพิมพ์วิญญูชน

3) อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายอื่นกำหนดคนนอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้ แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2484 พระราชบัญญัติควบคุมการใช้ऊजारะทำปุ๋ย พ.ศ. 2490 พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

### 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็น (opinion) ของนักวิชาการ พบว่าการให้ความหมายความคิดเห็นในลักษณะดังนี้

ทวี เถรมัญญ (2520 : 5) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคลสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นบุคคลกลุ่มบุคคลหรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นก็ได้อ

บุญธรรม คำพอ (2520 : 72) กล่าวว่า ความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้เป็นกระบวนการสังคมที่ได้รับการศึกษามาเป็นเวลาหลายปีจะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ

สุชา จันทรเอมและสุรางค์ จันทรเอม (2521 : 104) แบ่งความคิดเห็นหรือทัศนคติได้เป็น 2 ประเภท คือความคิดเห็นหรือทัศนคติทั่วไป ได้แก่ บุคลิกภาพกว้างๆ เช่น การมองโลกในแง่ดี การเคร่งครัดต่อระเบียบ เป็นต้น และความคิดเห็นหรือทัศนคติเฉพาะอย่าง ได้แก่ สภาพทางจิตใจที่แสดงออกมาใน 2 ลักษณะ คือลักษณะที่พึงพอใจ (favourable) ทัศนคติที่พึงพอใจ เรียกว่าทัศนคติในเชิงนิมิต (positive) ลักษณะที่พึงพอใจ (unfavourable) ทัศนคติที่ไม่พึงพอใจนี้ เราเรียกว่า ทัศนคติเชิงนิเสธ (negative) สำหรับลักษณะที่สำคัญของความคิดเห็นหรือทัศนคติ มีดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดขอบเขต ตลอดจนวิธีการต่างๆ ที่บุคคลใช้พิจารณาสิ่งแวดล้อมนั้นคือ บุคคลพิจารณาสิ่งต่างๆ ในแง่ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะคนเรามีทัศนคติไม่เหมือนกัน

3. บุคคลแต่ละคนย่อมมีทัศนคติต่อสถานการณ์เดียวกัน หรือต่อบุคคลเดียวกัน แตกต่างกันไปได้อย่างได้หลายลักษณะ แล้วแต่ประสบการณ์ของบุคคลนั้น

4. ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น อาจจะเป็นสิ่งถาวรตลอดไปหรือเป็นสิ่งชั่วคราวก็ได้ ทัศนคติบางอย่างที่อยู่ในสภาพไม่มั่นคงก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนทัศนคติที่มั่นคงถาวรย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคคลมาก การเปลี่ยนแปลงจึงเป็นไปได้ยาก อย่างไรก็ตามการแนะนำที่ดี ตลอดจนการให้คำปรึกษาที่ดี ย่อมทำให้บุคคลเปลี่ยนทัศนคติไปในทางที่พึงประสงค์ได้

กฤษณี มหาวิรุฬห์ (2531 : 37) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออก โดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดบางอย่างเป็นผลการแปลความหมายของข้อเท็จจริงซึ่งเกิดขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อมเป็นต้นและมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นนี้ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น

คูตีดา แก้วสมบูรณ์ (2546 : 74) ความคิดเห็นคือทัศนคติ ทัศนคติคือความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะแสดงออกให้เห็นในรูปของคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้นแตกต่างกันออกไป โดยทัศนคติไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ การเรียนรู้ ความคิด ความเชื่อ การได้รับการอบรมสั่งสอน

จากความหมายของความคิดเห็นในข้างต้น ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ โดยเป็นความเชื่อความรู้สึกที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ สิ่งแวดล้อมหรือการเรียนรู้ ซึ่งจะมามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ไม่มั่นคงถาวร

### 1.3.1 ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมา โดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและความพอใจของผู้เข้าร่วมงาน

### 1.3.2 วิธีวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไป ต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกสำรวจและมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น

โดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามการใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของ Likert ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

##### 1.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

การรวมกลุ่มทำกิจกรรมนั้นหากต้องการประสบความสำเร็จแล้ว นอกจากบุคคลจะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการใด โครงการหนึ่งที่มีขั้นตอนและการดำเนินงานที่ซับซ้อนมากขึ้นนั้น บุคคลจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ตนเองเกี่ยวข้องด้วย

##### 1.4.2 ความหมายของความรู้

เกศินี จุฑาวิจิตร (2540 : 52) กล่าวว่าความรู้ หมายถึง ความสามารถของผู้เรียนที่จะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งออกเป็นความรู้ต่อสถานการณ์หนึ่งและความรู้ต่อเรื่องราวทั่วไป ความรู้จึงเป็นความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริง ความคิด ความหยั่งรู้ หยั่งเห็น ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงความรู้เข้ากับเหตุการณ์ต่างๆ ได้

กิติมา สุรสนธิ (2541 : 56) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่ได้รับสั่งสมมาจากประสบการณ์หรือจากการเรียนรู้ในสิ่งหรือเรื่องต่างๆ ที่อาจเป็นทั้งความรู้ในแง่วิชาการหรือความรู้ในด้านอื่น ความรู้ในส่วนของผู้รับสารนั้น จะหมายถึงความรู้ขั้นพื้นฐานในการอ่านออกเขียนได้ของบุคคล ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะรับและความรู้ในเรื่องกระบวนการของการสื่อสารซึ่งจะทำให้ผู้รับสารสามารถทราบภาษาของตนเองและไม่ทำให้กลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งความรู้ดังกล่าวจะมีผลต่อการทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระของสารที่ผู้รับได้รับมา ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

พัชนี เขยจรรยา และคณะ (2541 : 88) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) เป็นคำที่ใช้กล่าวถึงสภาพความเป็นจริงที่ต่อเนื่องมาจากระดับสารสนเทศโดยจะต้องผ่านการจัดระบบเพิ่มเติม ดังนี้

1. ต้องมีกระบวนการจัดระบบที่มีความประณีตยิ่งขึ้น ได้แก่ มีการอ้างอิงกับข้อความที่มีการพิสูจน์แล้ว มีความเชื่อมโยงอย่างเป็นเหตุเป็นผลระหว่างสารสนเทศกันเอง
2. ต้องมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล สามารถระบุได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุ อะไรเป็นผลลัพธ์มีการลำดับของเวลา



3. ต้องมีความสม่ำเสมอเป็นความจริงทั่วไป มิใช่เกิดขึ้นเฉพาะครั้งคราว หรือเป็นกรณียกเว้น

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542 : 67) กล่าวว่า ความรู้คือ การรับรู้ เข้าใจ แยกแยะได้ (Analysis) วิเคราะห์ได้ (Synthesis) และประเมินได้ในใจ (Vicarious Evaluation) ดังนั้นจะมีความรู้ได้ดี ต้องรับรู้ ใคร่ครวญและเข้าใจ ประเมินได้ว่า สิ่งใดเหมาะสมแต่จะยังไม่เคยลงมือปฏิบัติเท่านั้น

ดังนั้นคำถามเรื่องความรู้ อาจถามว่าท่านได้ทราบเข้าใจว่า ท่านคิดว่า ท่านประเมินว่า ท่านสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ หมายถึงการที่บุคคลได้รับข้อเท็จจริงและรายละเอียดเรื่องราว สามารถที่จะจดจำและระลึกได้ถึงวิธีการและกระบวนการหลากหลายซึ่งถ่ายทอดกัน

#### 1.4.3 ระดับความรู้

เกศินี จุฑาวิจิตร (2540 : 52) จำแนกระดับความรู้ ออกได้เป็น 6 ระดับ ซึ่งได้อธิบายแตกต่างจากนรินทร์ชัย พัฒนพงศาในข้างต้น ดังนี้

1. ระดับที่ระลึกได้ (Recall) หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะที่จดจำเรื่องเฉพาะวิธีปฏิบัติกระบวนการและแบบแผนได้ ความสำเร็จในระดับนี้คือความสามารถในการดึงข้อมูลออกมาจากความจำได้
2. ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehension) หมายความว่าบุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจดจำเนื้อหาที่ได้รับ ได้แก่สามารถเขียนข้อความเหล่านั้นด้วยถ้อยคำของตนเองได้ สามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยภาพให้ความหมายที่ลึกซึ้ง แปลความและเปรียบเทียบความคิดอื่นหรือคาดคะเนผลที่เกิดขึ้นต่อไปได้
3. ระดับการนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถที่จะนำข้อเท็จจริงและความคิดที่เป็นนามธรรม ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
4. ระดับการวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการใช้ความคิดในรูปแบบของการนำความคิดมาแยกเป็นส่วน เป็นประเภทหรือนำข้อมูลมาประกอบกันเพื่อการปฏิบัติของตนเอง
5. ระดับการสังเคราะห์ (Synthesis) คือ การนำข้อมูลและแนวความคิดนำมาประกอบกันแล้วนำไปสู่การสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นสิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม
6. ระดับการประเมินผล (Evaluation) คือ ความสามารถในการใช้ ข้อมูลเพื่อตั้งเกณฑ์ การรวบรวมและวัดข้อมูลตามมาตรฐานและนำมาสู่การตัดสินใจระดับของประสิทธิผลในกิจกรรมแต่ละอย่าง

#### 1.4.4 การวัดระดับความรู้

การวัดความรู้เป็นการวัดระดับของความจำ ความสามารถในการคิด เข้าใจ หลังจากผ่านประสบการณ์หรือการศึกษามาแล้ว การวัดดังกล่าวนี้จะสามารถแยกคนที่มีความรู้ออกจากคนที่ไม่รู้ได้ระดับหนึ่ง (สุกนิตย์ พล โพลินทร์, 2540 : 24) วิธีการวัดนั้นทำโดยการตั้งข้อคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่องวิธีการและความรู้รวบยอดของเรื่องราวนั้น โดยจะถามทั้งสามหรืออย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ ถ้าสามารถตอบถูกต้องก็เรียกว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ถ้าคิดไม่ออกเพราะลืมหรือตอบผิดก็เรียกว่าไม่มีความรู้ (ชวาล แพรัตกุล, 2526 :11)

การวัดความรู้ยังสามารถวัดในเรื่องของการระลึกเรื่องราว ข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ด้วยคำถาม 3 ชนิดต่อไปนี้ (ไพศาล หวังพาณิชย์, 2516 : 96) คือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง โดยการถามในรายละเอียดและข้อเท็จจริง
2. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ โดยการถามถึงวิธีการปฏิบัติและขั้นตอน
3. ถามความรู้รวบยอด โดยการถามการจดจำข้อสรุป เพื่อย่อลงมาเป็นใจความสำคัญของเรื่องนั้น

Benjamin S.Boom (บุญธรรม กิจปรีดาปริสสุทธิ, 2537 ) กล่าวถึงความรู้เป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่างๆที่บุคคลได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ โดยมีวิธีวัดความรู้ ดังนี้

1. วิธีการวัดระดับความรู้ ความจำ เป็นการวัดความสามารถขั้นต่ำที่สุด ด้วยการถามเพื่อวัดความจำจากสิ่งต่างๆที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว
2. วิธีการวัดระดับความเข้าใจ โดยวัดความสามารถในการจับใจความสำคัญหรือแปลความหมายของสิ่งของหรือสัญลักษณ์ที่พบเห็นได้ถูกต้อง สามารถย่อใจความสำคัญของสิ่งนั้นตลอดจนสามารถตีความและจินตนาการ เหตุการณ์ที่พบเห็นได้อย่าง ถูกต้อง
3. วิธีวัดระดับการนำไปใช้ เป็นการวัดความสามารถในการนำเอาความรู้ไปใช้แก้ปัญหาให้ได้อย่างเหมาะสม คำถามจะวัดในเรื่องการนำไปใช้
4. วิธีวัดระดับการวิเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการแยกแยะความคิด การปฏิบัติออกเป็นระดับย่อยๆว่าสิ่งนั้นประกอบไปด้วยส่วนย่อยๆอะไรบ้างส่วนใดสำคัญที่สุด และมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
5. วิธีการวัดระดับการสังเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการรวบรวมและผสมผสานรายละเอียดปลีกย่อยของข้อมูล สร้างเป็นสิ่งที่ต่างไปจากเดิม

6. วิธีวัดระดับประเมินค่า เป็นการวัดความสามารถในการสรุปคุณค่า หรือ การตีราคาเกี่ยวกับเรื่องราว ความคิด พฤติกรรม ความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมซึ่งเป็นส่วนประกอบในการประเมินผล

เมื่อบุคคลได้รับความรู้ ซึ่งอาจจะได้รับมาจากการฟัง การอ่าน การปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลพยายามที่จะทำความเข้าใจกับความรู้ใหม่ๆ จากนั้นบุคคลจะนำความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือสถานการณ์ออกเป็นส่วนๆเพื่อทำความเข้าใจในแต่ละส่วนของสถานการณ์นั้น การที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องได้นั้น บุคคลจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นเสียก่อน เพราะความรู้ความเข้าใจเป็นพื้นฐานการคิด การไตร่ตรองตัดสินใจว่าจะปฏิบัติหรือไม่ ความรู้จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ผู้วิจัยคาดว่าจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการ

### 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Millett (1954 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล, 2538 : 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติห์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่นการทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

Weber (อ้างถึงใน อรรถพร คำคม, 2546 : 8) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล แบบ Sine ira et studio คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Katz and Brenda (1973 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์กุล, 2538 : 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 3 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่ายทั้งนี้ โดยพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึงการที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือ ความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กุลธร ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541 : 20) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ

#### 1.5.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 52 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งต้องจัดให้มีระบบรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด (ส่วนมาตรฐานการบริการท้องถิ่น, 2547 : 1-3) ทั้งนี้แนวความคิดการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

##### 1) แนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

จอร์น ดี มิลเล็ท (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2548 : 229) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่างๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้อย่างเพียงพออีกทั้งประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน และให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างเพียงพอและรวดเร็วขึ้น

อัลเบิร์ต โอ เฮิร์ชแมน (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2548 : 232)

ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นเรื่องที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก แต่สิ่งสำคัญของการให้บริการคือการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะได้มาจากแหล่งต่าง ๆ จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นวัตถุประสงค์หลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรง ที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ

การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของประเทศไทยนั้น รัฐบาลสมัยนายกรัฐมนตรีทักษิณ ชินวัตร โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ก็ได้มีประกาศใช้ “ยุทธศาสตร์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม” ซึ่งเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) โดยได้มีการกำหนดมาตรการเฉพาะที่เกี่ยวข้องการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่จะขอนำมากล่าวถึงในที่นี้ ได้แก่ (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2548 : 245:246)

(1) วางหลักเกณฑ์ให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีระบบปรึกษาหารือกับประชาชน การสำรวจความต้องการของประชาชน และ/หรือการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะ ๆ โดยเฉพาะในโครงการหรือการปฏิบัติราชการที่อาจมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน และควรมีการสรุปรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวเพื่อเผยแพร่และเป็นหลักฐานต่อไป

(2) ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาภาคประชาชน (Citizen Advisory Board) โดยเฉพาะในระดับปฏิบัติการ (กรม/จังหวัด/อำเภอ) เพื่อให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนานโยบายของรัฐและระบบการบริหารงาน การให้บริการ การวางแผนงาน/โครงการ และการกำหนดตัวชี้วัด ตลอดจนการวางระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ

(3) ให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีอาสาสมัครภาคประชาชนเข้ามามีส่วนทำงานกับข้าราชการ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนางานให้บริการสาธารณะบางประเภท หรืองานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

(4) กำหนดให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในการเปิดโอกาสให้

ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบราชการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการบริหารที่ดีของส่วนราชการจากแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ ผู้วิจัยสรุปว่าการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้

## 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้เรื่องการจัดการขยะมูลฝอย

### 1.6.1 ความหมายของขยะมูลฝอย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ. 2525 ให้คำจำกัดความของคำว่า “มูลฝอย” หมายถึงเศษสิ่งของที่ทิ้งแล้วหยาดเยื่อ และคำว่า “ขยะ” หมายถึง หยาดเยื่อ มูลฝอย เห็นว่าตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของสองคำนี้เหมือนกัน แทนกันได้

พระราชบัญญัติ สาธารณสุข พ.ศ.2484 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ : 2497) ได้ให้คำจำกัดความ “มูลฝอย” หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ถ้ำมูลสัตว์ และซากสัตว์ รวมถึงวัตถุอื่นใดซึ่งเก็บกวาดจากถนน ตลาดที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่นจะเห็นว่าตามความหมายในพระราชบัญญัติสาธารณสุข ไม่มีคำว่า “ขยะมูลฝอย หมายถึงของเสียที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของมนุษย์และสัตว์ ซึ่งอาจเป็นวัสดุทั่วไป วัสดุที่ถูกทิ้งเนื่องจากไม่มีประโยชน์หรือไม่ต้องการ มีทั้งกลุ่มที่แตกต่างกันโดยลักษณะ (heterogeneous) ซึ่งถูกทิ้งจากชุมชน และกลุ่มที่ค่อนข้างเป็นเนื้อเดียวกัน (homogeneous) จากการเกษตรกรรม โรงงานอุตสาหกรรม เหมืองแร่ (ธนศ ทิพยศ,2542 : 4)

จากความหมายของมูลฝอยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่ามูลฝอย หมายถึง เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ถูพลาสติก ภาชนะใส่อาหาร ถ้ำ มูลสัตว์ หรือซากสัตว์ รวมถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น

### 1.6.2 ประเภทของมูลฝอย

สุทิน อยู่สุข (2531 : 12) กล่าวถึง ประเภทของมูลฝอยว่าสามารถจำแนกได้หลายแบบขึ้นอยู่กับการเลือกใช้เกณฑ์ใด เช่น แหล่งกำเนิด องค์ประกอบหรือคุณสมบัติของมูลฝอย ซึ่งมูลฝอยอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ มูลฝอยทั่วไป ซึ่งเกิดขึ้นจากการดำรงชีพและการดำเนินธุรกิจส่วนหนึ่ง และมูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นอีกส่วนหนึ่งของมูลฝอยที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจเช่นกัน ซึ่งในบางประเทศนั้นเทศบาลจะรับผิดชอบดำเนินการเก็บและกำจัดมูลฝอยประเภททั่วไปเท่านั้น สำหรับมูลฝอยจากงานอุตสาหกรรมนั้นให้เป็นหน้าที่ของ

เจ้าของกิจการที่จะต้องจัดการและดำเนินการเอง ภายใต้กฎหมายข้อบังคับที่กำหนดไว้

สำนักรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานคร(2535 : 16) จำแนกชนิดของ  
มูลฝอย ดังนี้

1. มูลฝอยที่เน่าเปื่อยได้ (Garbage) ได้แก่พวกเศษอาหาร เศษเนื้อ เศษผัก
  2. มูลฝอยที่ไม่เน่าเปื่อย (Rubbish) ได้แก่พวกเศษกระดาษ เศษผ้า เศษไม้ หญ้า ฟาง ข้าง แก้ว กระเบื้อง ยาง เศษโลหะต่าง ๆ มูลฝอยชนิดนี้จะมีทั้งเผาไหม้ได้และเผาไหม้ไม่ได้
  3. จีเถ้า (Ashes) เป็นมูลฝอยที่เกิดจากสิ่งที่เหลือจากการเผาไหม้ เช่น เถ้าที่เกิดจากเตาไฟที่ใช้ในการปรุงอาหารหรือเถ้าที่เกิดจากการเผาไหม้ถ่าน ถ่านหิน หรือวัตถุติดไฟอื่น ๆ
  4. มูลฝอยจากถนน (Street Refuse) ได้แก่ เศษของสิ่งของต่าง ๆ ที่กวาดจากถนน ตรอกซอย และที่อื่น ๆ เช่น เศษผง ใบไม้ เศษอิฐ กรวด ทราช กระดาษ ถุงพลาสติก
  5. ซากสัตว์ (Dead Animal) ได้แก่ซากสัตว์ที่ตายแล้วทุกชนิด เช่น สุนัข แมว หนู ฯลฯ มูลฝอยชนิดที่เน่าเปื่อยเร็วและมีกลิ่นเหม็น
  6. ซากยานพาหนะ (Abandoned Vehicles) ได้แก่ ยานพาหนะทุกชนิดที่หมดสภาพการใช้งาน รวมตลอดทั้งชิ้นส่วนประกอบของยานพาหนะด้วย เช่น ยาง ล้อ แบตเตอรี่ และอื่น ๆ
  7. มูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial Refuse) ได้แก่ เศษวัสดุที่เกิดจากการผลิต หรือขั้นตอนการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรม
  8. มูลฝอยจากการก่อสร้าง (Construction Refuse) ได้แก่ เศษวัสดุก่อสร้าง เช่น เศษไม้ อิฐหัก หิน ทราชเป็นต้น
  9. มูลฝอยจากการรื้อถอนสิ่งก่อสร้าง (Demolition Refuse) ได้แก่ เศษที่เกิดจากการรื้อถอน หรือทำลายสิ่งปรักหักพัง เช่นการรื้อตึกเก่า อาคารเก่า บ้านเรือนเป็นต้น
  10. มูลฝอยประเภทอันตราย (Hazardous Refuse) ได้แก่ มูลฝอยที่ต้องใช้กรรมวิธีในการทำลายพิษ จึงจะทำลายล้างได้ เช่น พลาสติก ฟิล์มถ่ายรูป กากแร่ธาตุต่างๆ เป็นต้น
- นอกจากนี้ ยังอาจแยกประเภทของมูลฝอยตามแนวทางการจัดการมูลฝอยที่เหมาะสมได้ ดังนี้ (นฤดี บุญชุม, 2548 : 23)
1. มูลฝอยรีไซเคิล หมายถึงวัสดุที่สามารถนำกลับไปใช้ได้ใหม่ โดยกระบวนการจัดการทางอุตสาหกรรม หรือนำกลับมาใช้ซ้ำได้โดยตรง ได้แก่ กระดาษ หนังสือพิมพ์ สมุด เศษแก้ว พลาสติก



2. มูลฝอยอินทรีย์ หมายถึงมูลฝอยที่สามารถย่อยสลายได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในรูปของปุ๋ย ได้แก่ เศษอาหาร ผัก ผลไม้ ใบไม้ กิ่งไม้ เป็นต้น

3. มูลฝอยอันตราย หมายถึงมูลฝอยที่เกิดจากอาคารบ้านเรือน และต้องการการจัดการที่พิเศษกว่ามูลฝอยประเภทอื่นๆ ได้แก่ หลอดฟลูออเรสเซนต์ ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่ เป็นต้น

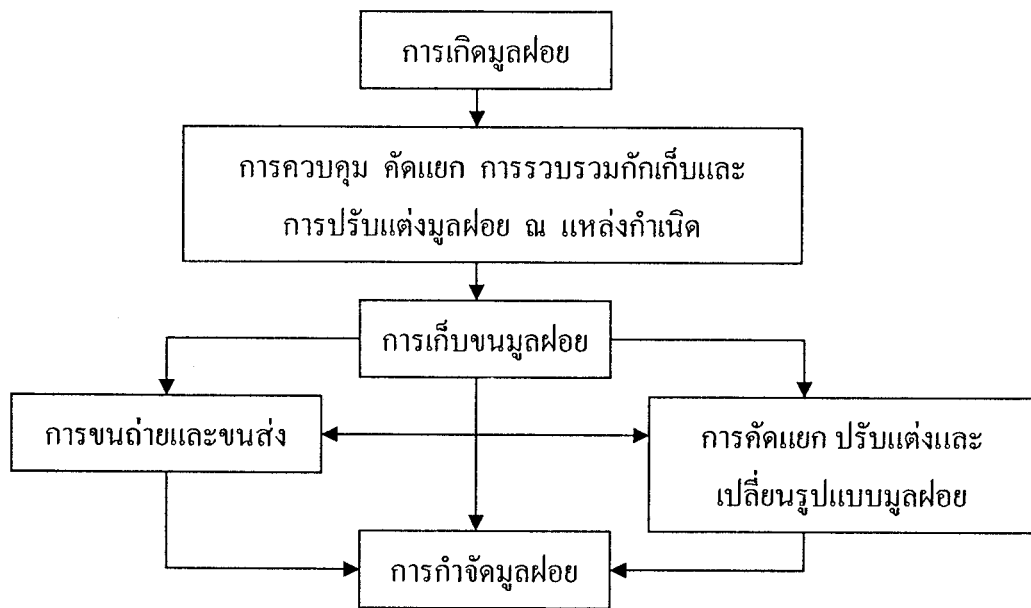
4. มูลฝอยทั่วไป หมายถึง มูลฝอยที่ไม่สามารถย่อยสลายและนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ได้แก่ ถุงพลาสติก โฟม เป็นต้น

### 1.6.3 คุณลักษณะของมูลฝอย

ระพีณ แสนสุต (2541 : 23) กล่าวถึงคุณลักษณะของมูลฝอยที่เกิดขึ้นในชุมชนแต่ละแห่งนั้นมีทั้งปริมาณและคุณลักษณะที่แตกต่างกันเนื่องจากองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 6 ประการคือ ลักษณะที่ตั้งของท้องถิ่น (Geographical Location) ฤดูกาล (Season) อุปนิสัยของประชาชนในชุมชน (Habit of People in Community) ความหนาแน่นของประชากร (Population Density) สถานะทางเศรษฐกิจ (Economic Status) และการบริการเก็บรวบรวมและกำจัด (Collection Service and Disposal Method)

### 1.6.4 การจัดการมูลฝอย

การจัดการมูลฝอย หมายถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับการควบคุมการเกิด (generation) การรวบรวมกักเก็บ (storage) การเก็บขน (collection) การขนถ่ายและขนส่ง (transfer and transport) การปรับแต่งเปลี่ยนรูป (processing) และการกำจัด (disposal) มูลฝอย โดยมีวิธีการที่เหมาะสมกับหลักสุขภาพ ปลอดภัย เศรษฐศาสตร์ วิศวกรรม การอนุรักษ์ ภูมิทัศน์และประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ รวมทั้งกระแสที่จากชุมชน ฉะนั้นการจัดการมูลฝอยจะต้องมีทั้งการบริหารงานขององค์กร การเงิน กฎข้อบังคับ การวางแผนและหลักทางวิศวกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมูลฝอยในทุกด้าน (ธนศ ทิพยศ, 2542 : 4) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการมูลฝอยตั้งแต่จุดที่มีการเกิดจนกระทั่งกำจัดครั้งสุดท้าย แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่ การเกิดมูลฝอย การควบคุม คัดแยก การรวบรวมกักเก็บและการปรับแต่งมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด การเก็บขนมูลฝอย การคัดแยก ปรับแต่งและเปลี่ยนรูปแบบมูลฝอย การขนถ่ายและขนส่ง และการกำจัดมูลฝอย ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนในระบบการจัดการมูลฝอย

สมทิพย์ ด้านธีรวิรัช (2541 : 25) ได้กล่าวถึงการจัดการมูลฝอยว่าเป็น การดำเนินงานเกี่ยวกับการควบคุมการเกิดมูลฝอย การรวบรวม คัดแยก กักเก็บ เก็บขน การขน ถ่ายและขนส่ง การปรับแต่งเปลี่ยนรูปมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด และการกำจัดมูลฝอยโดยยึดหลัก วิธีการที่เหมาะสมตามหลักสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมให้มากที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (ม.ป.ป. : 93 อ้างถึงใน ระพีณ แสนสุต, 2541) ได้แบ่งวิธีการในการกำจัดมูลฝอยออกเป็น 4 วิธี ได้แก่

1. การกองไว้ให้เน่าเปื่อย วิธีนี้เหมาะกับชุมชนขนาดเล็ก ปริมาณมูลฝอยมี น้อยและเป็นมูลฝอยที่เน่าเปื่อยได้เองตามธรรมชาติ ได้แก่ ใบตอง เศษอาหาร แต่มีปัญหาเรื่อง กลิ่นรบกวน

2. การฝังกลบ วิธีนี้ที่ฝังกลบต้องอยู่ห่างไกลชุมชนพอสมควร มีหลุม ขนาดใหญ่มีการป้องกันการแพร่เชื้อโรคเป็นอย่างดี วิธีนี้เหมาะสมสำหรับเมืองใหญ่ แต่มีปัญหา เรื่องการขนส่ง

3. วิธีการเผา โดยมูลฝอยที่จะนำมาเผานั้น จะต้องมีการคัดเลือกแยกชนิดที่ สามารถเผาได้ ซึ่งหมายถึงการลงทุนและใช้เวลา ก่อนการกำจัดและจะต้องมีโรงเผามูลฝอยที่ เหมาะสม วิธีนี้เป็นประโยชน์ในการกำจัดมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ยาก

4. การนำมูลฝอยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ ทำปุ๋ย ผลิตกระดาษ หรือนำเอาพลาสติกไปแปรสภาพเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นต้น

สุทิน อยู่สุข (2529 : 13) ได้แบ่งการจัดการมูลฝอยออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้ การผลิตมูลฝอย (Solis wase generation) การเก็บมูลฝอย (Storage) การรวบรวมมูลฝอย (Collection) การขนถ่ายและการขนส่งมูลฝอย (Tranfer and transport) การปรับแต่งและการนำมาใช้ใหม่ (Treatment and recovery) และการกำจัดมูลฝอย (Disposel)

จากแนวคิดการจัดการมูลฝอยในข้างต้น ผู้วิจัยสรุปการจัดการมูลฝอย หมายถึง หลักการในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตมูลฝอย การเก็บมูลฝอย การรวบรวมมูลฝอย การขนถ่ายและการขนส่งมูลฝอย การนำมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่และการกำจัดมูลฝอย ความจำเป็นในการกำจัดขยะมูลฝอย ขยะมูลฝอยนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ต้องการใช้แล้ว จากบ้านเรือน สถานที่ประกอบการ รวมถึงสถานที่สาธารณะ มีทั้งที่ไม่เน่าเปื่อยและเน่าเปื่อยได้ ซึ่งปริมาณของมูลฝอยก็เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากมนุษย์เป็นผู้ก่อขึ้นทั้งสิ้น และขยะนั้นก็จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับ ลักษณะของชุมชน ฤดูกาล และความสะดวกในการเก็บขนขยะมูลฝอย ซึ่งมูลฝอยเหล่านี้ทำให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เป็นบ่อเกิดของเชื้อโรคต่าง ๆ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของพาหะนำโรค เช่น แมลงวัน แมลงสาบ หนู เป็นต้น เกิดกลิ่นเหม็นและสภาพน่ารังเกียจ เป็นเหตุรำคาญแก่บริเวณใกล้เคียงและเกิดอุบัติเหตุได้ เช่น กระดาษติดไฟได้ง่าย จากผลกระทบดังกล่าวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำจัดมูลฝอยให้หมดไป ถ้าไม่มีการดำเนินการจัดการที่ถูกต้อง ก็จะทำให้เกิดผลกระทบที่กล่าวมาข้างต้นอย่างแน่นอน

#### 1.7 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการขยะ

การบริหารจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถูกบัญญัติอยู่รวมกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยครอบคลุมถึงการบริหารและการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นว่ามี การนำไปใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความยั่งยืนและกระทบต่อคุณภาพชีวิตอย่างไร เดิมหน้าที่บริหารจัดการด้านนี้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการส่วนกลางและภูมิภาค แต่การเปลี่ยนแปลงโครงการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ.2540 และการกระจายอำนาจการปกครองแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นด้วยตนเอง (นันทวัฒน์ บรมานันท์และแก้วคำ ไกรสรพงษ์, 2544 : 76 ) สำหรับบทบาทหน้าที่ในด้านการปฏิบัติการนั้น แผนแม่บทการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นสามส่วน คือ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่าไม้และมลพิษต่างๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ เมื่อพิจารณาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่าบทบาทหน้าที่ด้านการบริหารจัดการขยะและของเสียเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.7.1 การจัดการมูลฝอยของเทศบาล

กระทรวงมหาดไทยโดยกรมการปกครองมีนโยบายที่จะส่งเสริมเทศบาลตามหลักการกระจายอำนาจ และมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรเทศบาลให้มีความสามารถในการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการบริหารการวางแผนพัฒนา และการจัดการด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ตลอดจนให้การสนับสนุนด้านเทคนิคใหม่ ๆ โดยได้รับความช่วยเหลือจากต่างประเทศเช่นการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ ตามความช่วยเหลือของสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ และการฝึกอบรมด้านการวางแผนและการจัดการสิ่งแวดล้อมเมือง กับ โครงการนวัตกรรมจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองของเทศบาล

1) การจัดการมูลฝอย โดยทั่วไปการเก็บมูลฝอยในภูมิภาคนั้นแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งเทศบาล จะส่งเจ้าหน้าที่ของตนออกจัดเก็บรวบรวมมูลฝอยตามแหล่งชุมชนทั้งในตลาด โรงเรียน สถานข้าราชการ หมู่บ้านจัดสรรอื่น ๆ ในพื้นที่ แต่ปัญหาด้านปัจจัยทั้งงบประมาณ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องใช้ และเทคนิควิทยาการ ทำให้การจัดการมูลฝอยของเทศบาลยังไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร มูลฝอยที่ตกค้างยังมีอยู่ทั่วไปและใน พ.ศ.2537 ประมาณ ร้อยละ 80 ของเทศบาลยังมีปัญหาพื้นที่ในการกำจัดมูลฝอยไม่เพียงพอ

การกำจัดมูลฝอยในอดีตเทศบาลหลายแห่งยังคงจัดการด้วยวิธีการที่ยังไม่ถูกสุขลักษณะ กล่าวคือร้อยละ 70 ของปริมาณมูลฝอยที่กำจัดทั้งหมดจะถูกนำไปเทกองทิ้งไว้บนพื้นที่ว่างกลางแจ้งหรือในหลุมแล้วจึงปล่อยให้ย่อยสลายตามธรรมชาติ หรือเผาทิ้งในภายหลังโดยไม่มีการป้องกันการซึมของน้ำที่ชะล้างมูลฝอย หรือการปนเปื้อนของสารอันตรายที่ติดมากับมูลฝอยและสามารถซึมลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติจะได้ง่าย

2) ปัญหาการจัดการมูลฝอยของเทศบาล เทศบาลทั่วไปจะต้องเผชิญหน้ากับปัญหาหลัก ๆ ดังนี้ สำนักนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม, (เรียบเรียง), รายงานสถานการณ์มลพิษประจำปี 2537. (ม.ป.ท., ม.ป.ป.). หน้า 34.

(1) จิตความสามารถ ในการเก็บขนมูลฝอยของเทศบาลมีจำกัดไม่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นในแต่ละวัน จึงมีมูลฝอยที่ตกค้างมากและการกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชนเป็นอย่างมาก ทั้งกลิ่นเหม็น ความสกปรก รกรุงรัง พาหะนำเชื้อโรคที่ปะปนและสารพิษที่ปนเปื้อน

(2) วิธีการกำจัดมูลฝอยยังใช้วิธีดั้งเดิม คือกองบนพื้นดินและไถกลบเป็นครั้งคราว หรือทิ้งไว้กลางแจ้งแล้วจึงเผา ซึ่งไม่ถูกสุขลักษณะและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชน นำไปสู่การต่อต้านจากประชาชนในพื้นที่และบริเวณใกล้เคียง

(3) ขาดแคลนสถานที่กำจัดมูลฝอย ทุกเทศบาลที่ต้องประสบกับปัญหานี้เพราะปัญหาที่คิราคาสูงขึ้นมา จนเทศบาลไม่มีกำลังทุนทรัพย์เพียงพอที่จะซื้อได้ จึงต้องแสวงหาพื้นที่ห่างไกลออกไปซึ่งนำไปสู่ปัญหาการเก็บขน เคลื่อนย้าย และขนถ่ายมูลฝอยต่อไป ยิ่งไปกว่านั้นแม้บางเทศบาลจะมีเงินทุนจัดซื้อที่ดินได้ แต่กลับมีปัญหาด้านการบริหาร เช่นผู้สูญเสียผลประโยชน์ร้องเรียนคัดค้านบ้าง และประชาชนในบริเวณใกล้เคียงชุมชนต่อต้านบ้างเป็นต้น

(4) บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์และจิตสำนึกในการเก็บขนเคลื่อนย้าย และการกำจัดมูลฝอยถูกสุขลักษณะ และมีประสิทธิภาพทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรายได้ต่ำ ขณะเดียวกันงานเก็บขนมูลฝอยกลับเป็นงานหนัก อัตราความเสี่ยงสูงและสวัสดิการต่อตนเองและครอบครัวน้อย จึงขาดความสนใจและจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน

(5) เครื่องจักรหรือยานพาหนะในการกำจัดมูลฝอยมีน้อย ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษาและบุคลากรที่ชำนาญการใช้เครื่องจักรกลต่าง ๆ มีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะหยุดงานตามสิทธิของพนักงานไม่ได้เลย เพราะขาดผู้ที่จะมาปฏิบัติงานและใช้เครื่องจักรแทน

(6) การเก็บค่าธรรมเนียม อัตราค่าธรรมเนียมในปัจจุบันต่ำและไม่เคยได้รับการปรับปรุงเลย เพราะผู้บริหารเกรงว่าจะมีผลกระทบต่อการเมืองของตนและคณะ นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บค่าธรรมเนียมยังต่ำอีกด้วย ทำให้เงินรายได้เพื่อการบริหารจัดการมูลฝอยมีน้อยและไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายเพื่อการบริหารจัดการมูลฝอยเป็นอย่างมาก ฉะนั้นในเรื่องการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเทศบาล จึงเป็นหน้าที่ตามกฎหมายที่บังคับให้เทศบาลทุกเทศบาลพึงปฏิบัติ แต่เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนั้น เป็นรูปแบบการปกครองราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมอบอำนาจให้คณะผู้บริหารราชการส่วนท้องถิ่นอันได้แก่ นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีของแต่ละเทศบาล ได้มีอำนาจอิสระพอสมควรที่จะบริหารกิจการเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายทางการเมืองที่ให้ไว้ต่อประชาชนภายในท้องถิ่นและบริหารกิจการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ โดยหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางจะมีหน้าที่เพียงควบคุมดูแลการดำเนินงานของเทศบาล ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายข้อบังคับที่วางไว้เท่านั้น ทั้งในด้านนโยบายการบริหาร ด้านระเบียบการคลัง ด้านการบริหารงานบุคคล เป็นต้น

สำหรับการกำจัดมูลฝอยนั้นส่วนกลางหรือกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่เพียงคอยควบคุมให้เทศบาลได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบังคับไว้คือการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวมทั้งควบคุมดูแลผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ประชาชนเนื่องมาจากการกำจัดมูลฝอย

### 1.7.2 โครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

การจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข งานรักษาความสะอาด มีพื้นที่ให้บริการจัดเก็บขยะในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี 68.97 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันมีจำนวนประชากร 117,754 คน มีขยะเกิดขึ้น ประมาณ 1.8 ก.ก./คน/วัน ปริมาณขยะมูลฝอยประมาณ 150 ตัน/วัน งานรักษาความสะอาด ได้จัดรถเก็บขนขยะออกบริการ ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 29 คันติดตั้งถังรองรับขยะสาธารณะ ประมาณ 1,200 ใบ รถกำจัดขยะตกค้าง จำนวน 2 คัน รถเก็บเศษวัสดุเหลือใช้ จำนวน 2 คัน รถน้ำล้างถนน จำนวน 2 คัน ชูดตัดหญ้าไหล่ทาง จำนวน 1 ชูด รวมทั้ง ระบบกำจัดมูลฝอย โดยฝ่ายช่างสุขาภิบาลฯ ที่ซอยโกเตง ตำบลวัดประดู่ อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี บนพื้นที่ 47 ไร่ (<http://www.suratcity.org/index.php?f=health&s=power>)

### 1.7.3 การดำเนินงานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีกำหนดแนวทางการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาเมืองน่าอยู่และยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดในปี 2548 โดยกำหนดนโยบายหลักด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ดังนี้

1. พัฒนาปรับปรุงระบบกำจัดขยะตามหลักสุขาภิบาล ภายใต้พื้นที่ฝั่งกลบที่จำกัด เพื่อป้องกันปัญหา เรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และประชาชนบริเวณใกล้เคียง โดยจ้างเอกชนขนย้ายมูลฝอยเก่าออก ปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะ และเครื่องมือ เครื่องใช้รวมทั้งศึกษาเพิ่มเติม และประสานงานกับหน่วยงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ กำจัดขยะทั่วไป ขยะมีพิษ ขยะติดเชื้อ ที่คุ้มค่า ประหยัด และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด
2. รมรณรงค์ให้มีการคัดแยกขยะ การลดปริมาณขยะ โดยมุ่งเน้นในการสร้างจิตสำนึก เสริมสร้างความรู้ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบของโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการอาสาสมัครพิทักษ์สิ่งแวดล้อมโครงการผลิตปุ๋ยชีวภาพ โครงการชาเล็งร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะ โครงการธนาคารขยะ

#### 1.7.4 การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

##### 1) ถนนและทางเท้า

(1) เก็บกวาดทำความสะอาด แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงแรก 04.00-07.00 น. ช่วงสอง 13.00-16.00 น. และให้ บริการกวาดขยะขยายเขตในพื้นที่รอบนอกที่ไม่มีพนักงานประจำ ระหว่างเวลา 17.00-20.00 น.

(2) ล้างถนนภายในเขตเทศบาลพร้อมทำความสะอาดถังขยะในช่วง 08.00-16.00 น. และ 19.00-24.00 น.

(3) ตัดหญ้าข้างทางโดยใช้เครื่องสะพายหลัง จำนวน 5 เครื่อง

##### 2) การบริการเก็บขยะมูลฝอย

(1) บริการเก็บ/ขนขยะมูลฝอย ตามอาคารบ้านเรือน ร้านค้า โรงแรม ตลาด ฯลฯ โดยจัดรถบรรทุกขยะมูลฝอย จำนวน 29 คัน บริการเก็บขนขยะตามเขตรับผิดชอบ โดยแบ่งเป็น 3 เทียวก เทียวกที่ 1 เวลา 03.00-06.00 น. เทียวกที่ 2 เวลา 13.00-15.00 น. เทียวกที่ 3 เวลา 17.00-21.00 น. (รอบพิเศษเฉพาะบางแห่ง)

(2) โครงการปลอดถังขยะสาธารณะถนนราษฎร์อุทิศ, ถนนราษฎร์บำรุง ถนนบ้านดอน (บางช่วง) โดยเทศบาล จัดรถเข้าเก็บขน 2 เวลา คือ 05.00-06.30 น. , 17.00-19.00 น.

(3) การเก็บ/ขน กิ่งไม้ ขยะตกค้าง ตามถนน ตรอก ซอยต่าง ๆ ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 09.00-12.00 น.

(4) บริการเก็บ และขนขยะมูลฝอย กรณีพิเศษเป็นครั้งคราวตามเทศบัญญัติ (ปริมาณขยะไม่เกิน 1 ลูกบาศก์เมตร ครั้งละ 150 บาท หรือเกิน 1 ลูกบาศก์เมตรๆละ 150 บาท) โดยมายื่นคำร้องตามวัน เวลา ราชการ ได้ที่งานรักษาความสะอาด

3) การปฏิบัติงานพัฒนา ตัดหญ้า/ เก็บเศษสิ่งเหลือใช้ตามชุมชนต่าง ๆ ระหว่างเวลา 08.30-12.00 น. ทุกวันจันทร์-ศุกร์ และวันอาทิตย์

4) ล้างทำความสะอาดถนนทางเท้าและที่สาธารณะ

5) ให้บริการสุขาเคลื่อนที่ โดยมีค่าบริการตามระเบียบที่เทศบาลกำหนด จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง การให้บริการเก็บขยะของเทศบาล ช้างต้น ผู้วิจัยจำแนกการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านวิธีการกำจัดมูลฝอย หมายถึง ความเหมาะสมของวิธีการจัดเก็บขยะมูลฝอยของพนักงานเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เช่น การเก็บขนขยะมูลฝอย การทำลายขยะมูลฝอยหลังจากจัดเก็บขยะ การคัดแยกขยะมูลฝอย

2. ด้านวัตถุประสงค์และสถานที่ หมายถึง ความเพียงพอ ความเหมาะสม ความทันสมัยของวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย สถานที่จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล
3. ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยปฏิบัติหน้าที่การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดเป็นพิเศษ ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การมีบุคลิก
4. ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ หมายถึง ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียม พื้นที่การให้บริการและระยะเวลาการกำจัดขยะ

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าและตรวจสอบเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนด้านการให้บริการเก็บขยะ พบว่า ได้มีการศึกษาวิจัยในเรื่องที่ใกล้เคียงไว้ค่อนข้างน้อย โดยผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ โดยพบว่ามีตัวแปรด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทที่พักอาศัย ระยะเวลาการอยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมือง สุราษฎร์ธานีและความรู้ความเข้าใจในการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย ซึ่งงานวิจัยหลายๆ เรื่องในที่นี่ ได้ใช้ประกอบในกรอบแนวคิดการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 เพศ จินตนา ศรีนุกูล (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมทิ้งขยะของประชาชนในพื้นที่ชั้นในของกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทิ้งขยะ โดยเพศหญิงกลุ่มอายุ 15 – 29 ปี มีพฤติกรรมการทิ้งขยะแยกประเภทมากกว่าเพศชายกลุ่มอายุอื่นๆ ซึ่งมีงานวิจัยที่สอดคล้องกันคือ จงรักษ์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าเพศที่แตกต่างกันจะก่อให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย สมานมิตร พัฒนา (2541) พบว่า เพศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแยกประเภทขยะชุมชน และอารีย์ ลัดดาชยาพร (2541) พบว่าผู้ที่รับผิดชอบด้านการจัดการมูลฝอยจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เสริมศักดิ์ โสภา (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่าปัจจัยเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิทช์ นาเมืองรักษ์ (2544 : 56) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อีกทั้งพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย และผลการทดสอบสมมติฐานก็แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



เพศจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

2.2 อายุ งานวิจัยที่มีความสอดคล้องกันในเรื่องตัวแปรอายุ ได้แก่ งานวิจัยของ จินตนา ศรีนุกูล (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชนในพื้นที่ชั้นในของกรุงเทพมหานคร พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทิ้งขยะ ประมวล พูนสังข์ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติในการจัดการขยะมูลฝอยอันตรายจากอาคารบ้านเรือนของประชาชนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดสุโขทัย พบว่าความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยอันตรายจากอาคารบ้านเรือนของประชาชนมีความสัมพันธ์กับอายุ นอกจากนี้ วิษณุ สถานนท์ชัย (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยของผู้ประกอบการธุรกิจเฉพาะพื้นที่เขตเทศบาลตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าอายุที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการรวบรวมและกำจัดมูลฝอยแตกต่างกัน และจรงค์ นิ่มพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าอายุไม่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะ สมานมิตร พัฒนา (2541) พบว่าอายุที่แตกต่างกันจะไม่มีมีความแตกต่างในด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการแยกประเภทขยะชุมชน อชรี เอกโทษุน (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชน สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท ณาเมืองรักษ์ (2544 : 56) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อีกทั้งพบว่าประชาชนอายุต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่ผลงานของเสริมศักดิ์ โสภา (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่าปัจจัยอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

อายุจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

2.3 ระดับการศึกษา ประมวล พูนสังข์ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติในการจัดการขยะมูลฝอยอันตรายจากอาคารบ้านเรือนของประชาชนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดสุโขทัย พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยอันตรายจากอาคารบ้านเรือนของประชาชน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจรงค์ นิ่มพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะ

มูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะก่อให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย วิษณุ สถานนท์ชัย (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยของผู้ประกอบการธุรกิจเฉพาะพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลปากแพรง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการรวบรวมและกำจัดมูลฝอยแตกต่างกัน เสริมศักดิ์ โสภ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่าปัจจัยระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยของวรรณ ลัมพาศิษฐ์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำจัดมูลฝอยในระดับสูง พบว่าตัวแปรระดับการศึกษา มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย แต่ผลงานของประสาน กำจรเมฆกุล (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่ำที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนและจรงค์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าอายุไม่มีผลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการกำจัดขยะ อชรี เอกโทขุน (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชน

ระดับการศึกษาจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

2.4 อาชีพ งานวิจัยที่มีความสอดคล้องกัน ได้แก่ ประมวล พูลสังข์ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะคิด และการปฏิบัติในการจัดการขยะมูลฝอยอันตรายจากอาคารบ้านเรือนของประชาชนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดสุโขทัย พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยอันตรายจากอาคารบ้านเรือนของประชาชน จรงค์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าอาชีพแตกต่างกัน จะก่อให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย นอกจากนี้ อชรี เอกโทขุน (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทิ้งขยะ สมานมิตร พัฒนา (2541) พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันจะไม่มี

ความแตกต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการแยกประเภทขยะชุมชน เสริมศักดิ์ โสภ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่าปัจจัยอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ นอกจากนี้ วิษณุ สถานนท์ชัย (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยของผู้ประกอบการธุรกิจเฉพาะพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าอายุที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการรวบรวมและกำจัดมูลฝอยแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของโกวิท นามเมืองรักษ์ (2544 : 56) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อีกทั้งพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

ประเภทที่พักอาศัย นกมล สีนไพศาลสมบูรณ์ (2540 : 51) ศึกษาเรื่อง สภาพการจัดเก็บมูลฝอยและแนวทางการจัดการที่เหมาะสม เทศบาลเมืองพิษณุโลก พบว่าลักษณะหรือประเภทที่พักอาศัยที่ต่างกันมีผลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมการเก็บและขนมูลฝอยที่ต่างกัน ตรงข้ามกับผลงานวิจัยของจินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 7 ด้านในระดับปานกลาง สำหรับผลการเปรียบเทียบตัวแปรตำบลที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประเภทที่พักอาศัยจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

**2.5 ระยะเวลาการอยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี** งานวิจัยของอาณัติ นนทร (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าระยะเวลาการตั้งถิ่นฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย แต่งานวิจัยของจงรักษ์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าระยะเวลาที่พักอาศัยไม่มีผลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย และผลงานของประสาน กำจรเมฆกุล (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่ำที่สุด ผลการ

ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน

ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

**2.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย** จงรักษ์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าความรู้ในการกำจัดขยะมูลฝอยที่แตกต่างกัน จะก่อให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย มีงานวิจัยที่สอดคล้องกันได้แก่ วิษณุ สถานนท์ชัย (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยของผู้ประกอบการธุรกิจเฉพาะพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมกรรรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกัน อาณัฐ นรากร (2541) พบว่าความรู้ความเข้าใจในเรื่องขยะมูลฝอยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย ผลการศึกษาของณัฐริศ กงตัน (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรจัดการขยะมูลฝอย แต่ผลการศึกษาของเสริมศักดิ์ โสภ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่าปัจจัยความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำจัดขยะในระดับปานกลาง

ความรู้ความเข้าใจเรื่องขยะมูลฝอยและการจัดการขยะมูลฝอยจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ขวัญกมล ทองนาถ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางการจัดการมูลฝอยของเทศบาลและสุขาภิบาลในภาคใต้ พบว่าปัญหาการจัดการมูลฝอยในเทศบาล ได้แก่ ปริมาณมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เทศบาลส่วนใหญ่ไม่สามารถเก็บรวบรวมมูลฝอยที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมด รถเก็บขนมูลฝอยมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำเนื่องจากใช้งานมานาน เทศบาลส่วนใหญ่ใช้วิธีการกำจัดมูลฝอยโดย

การเทกองกลางแจ้งแล้วผา บุคลากรที่ทำงานด้านการจัดการมูลฝอยยังขาดความรู้ความชำนาญ ประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องปัญหาที่เกิดจากมูลฝอยและยังไม่พร้อมที่จะยอมรับการจัดการมูลฝอยของเทศบาล โดยเฉพาะการที่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายและเทศบาลยังขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการเก็บขนมูลฝอย

ปราชญา อังสุรัตนเวช และคณะ (2534) ศึกษาสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริหารจัดการมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลของเทศบาลและเขตเทศบาลเมืองที่อยู่ในเขตจังหวัดภาคกลาง จำนวน 18 แห่ง และสุขาภิบาล 83 แห่ง พบว่ามูลฝอยที่เกิดขึ้นเฉลี่ยในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลเท่ากับ 0.325 และ 0.202 ก.ก. ต่อคนต่อวันในการกำจัดมูลฝอยในเขตเทศบาลใช้วิธีกองทิ้งไว้แล้วผา ร้อยละ 15.75 ของปริมาณมูลฝอยทั้งหมดที่เก็บได้ที่เหลือจะกองทิ้งไว้ แต่ในเขตสุขาภิบาลผาไปประมาณครึ่งหนึ่งของมูลฝอยที่เก็บได้ ปัญหาการบริหารจัดการมูลฝอย พบว่ามีพื้นที่ในการกำจัดมูลฝอยไม่เพียงพอ ขาดเครื่องมือในการเก็บขนมูลฝอยและขาดความร่วมมือจากประชาชนในการเก็บรวบรวมมูลฝอย

จุมพล อภิรติมัย (2538:48-53) ศึกษาเรื่องการจัดการปัญหาขยะของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าในส่วนของการบริหาร ในการจัดการปัญหาขยะของเทศบาลนครเชียงใหม่ได้ดำเนินการ ในภาพรวมจะปรากฏว่ากระบวนการบริหารของเทศบาลนครเชียงใหม่ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยอย่างมาก ต่อการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว แต่เมื่อนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยอาศัยสถิติทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ทำให้ได้พบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความแตกต่างในด้านทัศนคติที่มีต่อการจัดการปัญหาขยะเทศบาลนครเชียงใหม่ของกลุ่ม 2 กลุ่มคือ กลุ่มข้าราชการกับกลุ่มสมาชิกสภาเทศบาลและกลุ่มลูกจ้าง การที่กลุ่มข้าราชการที่มีทัศนคติไม่เห็นด้วยต่อการจัดการปัญหาขยะของเทศบาลนครเชียงใหม่ น่าจะเป็นส่วนชี้ให้เห็นว่า กระบวนการบริหารยังมีจุดบกพร่อง ทำให้การแก้ปัญหาขยะไม่สามารถทำได้อย่างสมบูรณ์และยังเป็นเครื่องชี้วัดกับความขัดแย้งระหว่างนักการเมืองกับข้าราชการประจำ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การแก้ปัญหาขยะของเทศบาลนครเชียงใหม่ ไม่ประสบความสำเร็จ

สำหรับงานวิจัยด้านบริการ ผลการวิจัยของจินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 7 ด้านในระดับปานกลาง สำหรับผลการเปรียบเทียบตัวแปร เพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยได้เสนอแนะต่อผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลเมืองปัตตานี คือควรพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถและรู้จักบทบาท

หน้าที่ของการเป็นผู้บริการที่ดีในงานด้านบริการของเทศบาลทุกงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการ ประชาสัมพันธ์และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชนในการขอความร่วมมือช่วยกันรักษา สาธารณประโยชน์ร่วมกัน

โกวิท นามเมืองรักษ์ (2544 :54-60) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกลาง อำเภอสลภูภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอยในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นต่อการ ให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยในภาพรวมในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นประชาชนมากที่สุดในการจัดการ รองลงมาคือ ด้านเงื่อนไขในการบริการ ด้าน บุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการเก็บขยะมูลฝอยของ เทศบาล การได้รับข้อมูลข่าวสารและการมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอย ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผล ต่อความคิดเห็นของประชาชนได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย

วรวิจ ศรีกสิกรรม (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ตัวแทนครัวเรือนมี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากอันดับแรกด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม รองลงมาเห็นด้วยปานกลางด้าน การเก็บขนขยะมูลฝอย และด้านการประชาสัมพันธ์เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ 3) ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน ประเภทที่อยู่อาศัย ต่างกัน และรายได้ในครัวเรือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยด้านการเก็บขน ขยะมูลฝอย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม และการจัดการขยะมูลฝอยใน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน และอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ด้าน การประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม และการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมไม่ แตกต่างกัน

เกรียงศักดิ์ แก่นละออ (2547 : 97 - 100) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริหาร จัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลสูงเนิน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นด้วยต่อการบริหาร จัดการขยะมูลฝอยโดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านเทคโนโลยี ผลการทดสอบ สมมติฐานสำหรับงานวิจัยคือประชาชนที่ระดับการศึกษา ระยะเวลาอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็น

ต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ให้บริการเท่าเทียมกันในทุกพื้นที่ จัดภาชนะรองรับขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย จัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้เพียงพอ จัดหางบประมาณในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น ตลอดจนจัดหาเทคโนโลยี เครื่องจักร ยานยนต์ที่เหมาะสมเพียงพอ

ชาคร คันทันท์ (2547 : 93 - 96) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าระบบการบริหารงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงการจัดการขยะทั้งด้านการวางแผนการบริการ ความรับผิดชอบ และด้านความรู้ความสามารถเพื่อให้การจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งงานวิจัยเรื่องนี้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการบริหารงานด้านการจัดการขยะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันพบความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ แม้ว่าบางงานวิจัยไม่ได้บ่งบอกถึงนัยสำคัญ แต่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัยที่มีทฤษฎี ข้อคิดเห็นและมโนทัศน์ที่รองรับว่ามีความสำคัญและน่าสนใจเพื่อนำมาศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในเขตพื้นที่เทศบาลสุราษฎร์ธานี ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 อาชีพ
  - 1.5 ประเภทที่พักอาศัย
  - 1.6 ระยะเวลาการอยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี
2. ปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

**ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ**  
จัดเก็บขยะมูลฝอย ในเขตพื้นที่เทศบาลสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อให้การวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีการวิจัยเกี่ยวกับการเลือกพื้นที่ศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย หลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม การทดสอบแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร (Population) ประชากรเป้าหมายในการศึกษา คือ

ประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ใน พ.ศ. 2549 จำนวน 53,314 ครัวเรือน แบ่งตามเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) และการสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถรวบรวมจากประชากรทั้งหมดได้ รวมทั้งอาจเกิดความคลาดเคลื่อนในข้อมูล ดังนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการดังนี้

1.2.1 แบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามการแบ่งตามเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีเป็น 3 เขตเลือกตั้ง ได้แก่

- 1) เขตการเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย ตำบลตลาด

2) เขตการเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย ตำบลบางกุ้ง ตำบลบางไผ่  
ตำบลบางชนะ ตำบลคลองฉนากและตำบลมะขามเตี้ย

3) เขตการเลือกตั้งที่ 3 ประกอบด้วย ตำบลมะขามเตี้ย

1.2.2 สุ่มตัวอย่างจำนวนประชากรจากจำนวน 53,314 คร้วเรือน ด้วยวิธีการสุ่ม  
ตัวอย่างแบบขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 47) ดังนี้

1) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (บุญธรรม กิจปรีดา  
บริสุทธิ์, 2546 : 9) ดังนี้

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

เมื่อ  $n =$  ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N =$  ขนาดประชากร

$e =$  ความคลาดเคลื่อน

การสุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาในครั้งนี้ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน  
ร้อยละ 5 ซึ่งสามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้ดังนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{53,314}{1 + 53,314(0.05)^2}$$

$$n = 397 \text{ คน}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นหน่วยระดับบุคคล  
จำนวน 397 คน ซึ่งใช้เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis)

2) คำนวณหาสัดส่วนที่เหมาะสมต่อประชากรในแต่ละกลุ่มโดยการเทียบ  
สัดส่วน จากนั้นจับฉลากรายชื่อครัวเรือนแบบไม่ใส่กลับ (Simple Random Sampling Without  
Replacement) จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 397 คน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 45) ดังตาราง  
ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 สุ่มตัวอย่างแบบจับฉลากครัวเรือน

เขต	ตำบล	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง	รวม
เขต 1	ตลาด	14,636	109	109
เขต 2	บางกุ้ง	10,552	79	
	บางไผ่	156	1	
	บางชนะ	339	3	
	คลองฉนาก	261	2	
	มะขามเตี้ย (ม. 5 , 6)	5,465	40	125
เขต 3	มะขามเตี้ย	21,905	163	163
รวม		53,314	397	397

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้คือ

แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในการบริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทที่พักอาศัย ระยะเวลาการอยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดในลักษณะตรวจรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ เรื่องขยะมูลฝอยและการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นแบบทดสอบแบบเลือกตอบ ใช่ หรือ ไม่ใช่ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะในพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้การประเมินค่าของลิเคอร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ แบ่งคำถามออกเป็น การจัดเก็บขยะทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ

## 4. ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open – Ended Question) ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยทั้ง 4 ด้าน

## เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามวัดระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นแบบทดสอบแบบถูก ผิด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตอบถูก ให้ 1 คะแนน

ตอบผิด ให้ 0 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การอธิบายคะแนนของแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ ใช้การแบ่งคะแนนตามจำนวนคะแนนที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูก ดังนี้

คะแนน 0 – 4 หมายถึงมีความรู้ความเข้าใจต่ำ

คะแนน 5 – 7 หมายถึงมีความรู้ความเข้าใจปานกลาง

คะแนน 8 – 10 หมายถึงมีความรู้ความเข้าใจสูง

2. แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้การประเมินค่าของลิเคอร์ท (Likert's Scale) 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด ให้ 5 คะแนน

มาก ให้ 4 คะแนน

ปานกลาง ให้ 3 คะแนน

น้อย ให้ 2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การอธิบายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามระดับความคิดเห็นจะใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงเป็นระบบเดียวกันหมด ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 2.33 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.66 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับสูง

### การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างเรียบร้อยแล้วไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีที่รับผิดชอบในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามรวมถึงความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และแก้ไข ปรับปรุงให้มีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทดสอบเครื่องมือ (Try out) โดยทำการทดสอบจากแบบสอบถามชุดเดียวกับกลุ่มตัวอย่างคนละกลุ่มกับพื้นที่ศึกษาครั้งนี้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตัวแทนครัวเรือนในเขตเทศบาลเมืองท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 ครัวเรือน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 วัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องขยะมูลฝอยและการจัดการขยะมูลฝอยโดยใช้วิธีของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (KR-21) ซึ่งใช้กับแบบสอบถามแบบเลือกตอบที่ให้คะแนน 1 สำหรับคำตอบที่ถูกและให้คะแนน 0 สำหรับคำตอบที่ผิด (ประคองกรรมสูตร, 2525 : 65) ได้ค่า 0.401 คุณภาพปานกลาง และแบบสอบถามตอนที่ 3 วัดระดับความคิดเห็น ใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient-Alpha) ของครอนบาช (Cronbach) ซึ่งเหมาะสำหรับแบบสอบถามประมาณค่า ได้ค่า .9199 คุณภาพดี สามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ได้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ศึกษาพื้นที่ที่ทำการเก็บข้อมูล
- 3.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ตรวจสอบแบบสอบถามในเรื่องของความถูกต้องและความสมบูรณ์
- 3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของสถานภาพส่วนบุคคลใช้วิธีการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละปัจจัยของตัวแปร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 104)

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องขยะมูลฝอยและการจัดการขยะมูลฝอย โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 137,143)

4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาศึกษาว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ทั้ง 4 ด้านด้วยการหาค่าสถิติไคสแควร์ (Chi – Square) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2537 : 218)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี โดยทำการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างซึ่งตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 397 คน โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจกับตัวแปรตาม คือความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ โดยผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

#### ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ได้แก่ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจ มีรายละเอียดแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล

ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทที่พักอาศัย ระยะเวลาการอยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีจากกลุ่มตัวอย่าง 397 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	183	46.1
หญิง	214	53.9
รวม	397	100.0
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	64	16.1
21 – 30 ปี	96	24.2
31 – 40 ปี	136	34.3
มากกว่า 40 ปี	101	25.4
รวม	397	100.0
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	47	11.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	92	23.2
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	158	39.8
อนุปริญญาหรือ ปวส.	74	18.6
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	26	6.6
รวม	397	100.0
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ	18	4.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	42	10.6
พนักงานเอกชน	101	25.4
รับจ้าง	132	33.3
อื่นๆ	104	26.2
รวม	397	100.0



## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประเภทที่พักอาศัย		
ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว อาคารพาณิชย์	218	54.9
บ้านเดี่ยวส่วนบุคคล	77	19.4
หมู่บ้านจัดสรร	63	15.9
ชุมชนพึ่งตนเอง	39	9.8
รวม	397	100.0
6. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี		
ไม่เกิน 5 ปี	71	17.9
6 - 10 ปี	81	20.4
มากกว่า 10 ปี	245	61.7
รวม	397	100.0

**เพศ** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 เพศชายจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9

**อายุ** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 อายุช่วง 21-30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

**อาชีพ** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ อาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา ไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 คน อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และอาชีพรับราชการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

**ประเภทที่พักอาศัย** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่พักอาศัยในทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว และอาคารพาณิชย์ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาคือพักอาศัยในบ้านเดี่ยวส่วนบุคคล จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 พักอาศัยในหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และพักอาศัยในชุมชนพึ่งตนเองหรือชุมชนแออัด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

**ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ 6 - 10 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และพักอาศัยในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ

ผลการศึกษาปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความรู้ความเข้าใจของตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำ (คะแนน 0-4)	17	4.3
ปานกลาง (คะแนน 5-7)	86	21.7
สูง (คะแนน 8-10)	294	74
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>100.0 %</b>

จากตารางที่ 4.2 ได้ทำการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจของตัวแทนครัวเรือนเกี่ยวกับให้บริการการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี โดยใช้คำถามแบบเลือกคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 10 ข้อ ให้คะแนนเพื่อผู้ที่ตอบถูกข้อละ 1 คะแนนและตอบผิดให้ 0 คะแนน พบว่าตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาคือความรู้ความเข้าใจในการให้บริการการเก็บขยะมูลฝอยในระดับปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และมีความรู้ความเข้าใจระดับต่ำ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ ของผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บ  
ขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของ เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	จำนวน / ร้อยละ			
	ตอบถูก		ตอบผิด	
1. ขยะมูลฝอย หมายถึงสิ่งของที่ไม่ต้องการใช้แล้วซึ่งอาจจะนำเปื้อยได้หรือ ไม่สามารถนำเปื้อยได้*	378	95.2	19	4.8
2. ขยะเปียก หมายถึงเศษอาหาร เศษผัก เปลือกผลไม้*	377	95.0	20	5.0
3. ขยะพิเศษ เป็นของเสียที่เป็นของแข็งมีอันตรายสูง เช่นขยะมูลฝอยที่มีการปนเปื้อน จากโรงพยาบาล กัมมันตภาพรังสี หรือสารเคมี เป็นต้น*	347	87.4	50	12.6
4. การคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนที่จะเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่เก็บขนขยะมูลฝอย	257	64.7	140	35.3
5. ขยะจากถนน ได้แก่ ฝุ่น ผง ดิน ที่ได้จากการกวาดถนน*	335	84.4	62	15.6
ขี้เถ้า ซึ่งได้จาก ถ่านและแกลบ จัดว่าเป็นขยะมูลฝอย*	340	85.6	57	14.4
7. ขยะแห้ง หมายถึง ขยะพวกกระดาษ พลาสติก เศษเหล็ก แก้ว กระจัง อลูมิเนียม*	359	90.4	38	9.6
8. หากมีการคัดแยกขยะมูลฝอยจะทำให้มูลฝอยเกิดมูลค่า*	367	92.4	30	7.6
9. การคัดแยกขยะมูลฝอยสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทเท่านั้น ได้แก่ ขยะแห้ง และ ขยะเปียก ของการให้บริการของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี*	350	88.2	47	11.8
10. การทิ้งขยะมูลฝอยแบบแยกประเภทไม่ได้ช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เทศบาล ต้องกำจัดเลย	77	19.4	320	80.6

\* คำตอบที่ถูกต้อง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย  
ของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีของตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่ คำถามที่ตอบถูกมากที่สุด ได้แก่  
ขยะมูลฝอย หมายถึง สิ่งของที่ไม่ต้องการใช้แล้ว ซึ่งอาจจะนำเปื้อยได้ หรือไม่สามารถนำเปื้อยได้  
ตอบถูกจำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 ที่ตอบถูกรองลงมาคือขยะเปียก หมายถึงเศษอาหาร  
เศษผัก เปลือกผลไม้ จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 และหากมีการคัดแยกขยะมูลฝอยจะ  
ทำให้มูลฝอยเกิดมูลค่า จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 92.4 ตามลำดับ สำหรับคำถามที่ตัวแทน  
ครัวเรือนตอบผิดมากที่สุดคือการทิ้งขยะมูลฝอยแบบแยกประเภทไม่ได้ช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอย  
ที่เทศบาลต้องกำจัดเลย จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมาคือคำถามการคัดแยกขยะ  
มูลฝอยก่อนที่จะเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่เก็บขนขยะมูลฝอย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 35.3 และขยะจากถนน ได้แก่ ฝุ่น ผง ดิน ที่ได้จากการกวาดถนน จำนวน 62 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ทั้ง 4 ด้าน ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนทั้ง 4 ด้านต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี สามารถแจกแจงรายละเอียด ได้ดังนี้

1.3.1 ความคิดเห็นของประชาชนโดยภาพรวม ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม

ความคิดเห็น โดยภาพรวม	จำนวน / ร้อยละ (N = 397)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย	29 7.3 %	97 24.4 %	224 56.4 %	34 8.6 %	13 3.3 %	3.21	.714	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่	27 6.8 %	87 21.9 %	241 60.7 %	33 8.3 %	9 2.3 %	3.08	.784	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	24 6.0 %	97 24.4 %	212 53.4 %	57 14.4 %	7 1.8 %	3.10	.785	ปานกลาง
ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ	31 7.8 %	75 18.9 %	239 60.2 %	45 11.3 %	7 1.8 %	3.25	.768	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						3.16	.762	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม พบว่าตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ในด้านหลักเกณฑ์การให้บริการสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ค่าเฉลี่ย 3.21 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.10 และด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

### 1.3.2 ความคิดเห็นของประชาชนด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ประกอบด้วย ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย

ความคิดเห็น ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย	จำนวน / ร้อยละ (N = 397)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. พื้นที่ในเขตเทศบาลเมือง สุราษฎร์ธานี สะอาด เรียบร้อย สวยงาม	6 1.5 %	22 5.5 %	191 48.1 %	150 37.8 %	28 7.1 %	3.43	.768	ปานกลาง
2. การเก็บกวาด และขนย้าย ขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างสะอาด เรียบร้อย	4 1.0 %	29 7.3 %	280 70.5 %	77 19.4 %	7 1.8 %	3.14	.600	ปานกลาง
3. การดำเนินงานของเทศบาลมี ความรวดเร็ว	4 1.0 %	68 17.1 %	254 64.0 %	59 14.9 %	12 3.0 %	3.02	.694	ปานกลาง
4. รถเก็บขนขยะ สถานที่ทิ้ง ขยะส่งกลิ่นเหม็นก่อให้เกิด ความรำคาญ	2 0.5 %	45 11.3 %	212 53.4 %	112 28.2 %	26 6.5 %	3.29	.771	ปานกลาง
5. วิธีการทำลายขยะและการ รีไซเคิลของทางเทศบาลมีความ เหมาะสม	2 0.5 %	53 13.4 %	221 55.7 %	104 26.2 %	17 4.3 %	3.20	.739	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						3.21	.714	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ในด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี สะอาด เรียบร้อย สวยงาม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ รถเก็บขนขยะ สถานที่ทิ้งขยะส่งกลิ่นเหม็นก่อให้เกิดความรำคาญ ค่าเฉลี่ย 3.29 และมีความคิดเห็นน้อยที่สุดในเรื่องการดำเนินงานของเทศบาลมีความรวดเร็ว โดยค่าเฉลี่ย 3.02

### 1.3.3 ความคิดเห็นของประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ประกอบด้วย ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่

ความคิดเห็น ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่	จำนวน / ร้อยละ (N = 397)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะ มีปริมาณเพียงพอและกระจายไป ตามจุดต่างๆครอบคลุมทุกพื้นที่	13 3.3 %	119 30.0 %	153 38.5 %	105 26.4 %	7 1.8 %	2.93	.874	ปานกลาง
2. รถเก็บขนขยะมีสภาพเหมาะสม ได้แก่ ขนาด อุปกรณ์ประจำรถ รองรับปริมาณขยะได้เพียงพอ	21 5.3 %	51 12.8 %	221 55.7 %	94 23.7 %	10 2.5 %	3.05	.822	ปานกลาง
3. วัสดุอุปกรณ์เก็บขนขยะ ได้แก่ ถังขยะ ไม้กวาด หรือ รถเก็บขนขยะได้รับการเปลี่ยน / ซ่อมให้อยู่ในสภาพดีเสมอ	19 4.8 %	21 5.3 %	193 48.6 %	153 38.5 %	11 2.8 %	3.29	.810	ปานกลาง
4. พื้นที่หรือเส้นทางให้บริการ จัดเก็บขยะครอบคลุม ทุกพื้นที่	14 3.5 %	30 7.6 %	258 65.0 %	84 21.2 %	11 2.8 %	3.12	.725	ปานกลาง
5. สถานที่ทิ้งขยะมูลฝอย และ กำจัดขยะมูลฝอยอยู่ในพื้นที่ ที่เหมาะสม	7 1.8 %	58 14.6 %	256 64.5 %	67 16.9 %	9 2.3 %	3.03	.690	ปานกลาง
			รวมเฉลี่ย			3.08	.784	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ในด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยมีความคิดเห็นเรื่องวัสดุอุปกรณ์เก็บขนขยะ ได้แก่ ถังขยะ ไม้กวาด หรือรถเก็บขนขยะได้รับการเปลี่ยน / ซ่อมให้อยู่ในสภาพดีเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ พื้นที่หรือเส้นทางให้บริการจัดเก็บขยะครอบคลุมทุกพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.12 และมีความคิดเห็นในเรื่อง ถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีปริมาณเพียงพอและกระจายไปตามจุดต่างๆ ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

### 1.3.4 ความคิดเห็นของประชาชนด้านบุคลากร ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากร

ความคิดเห็น ด้านบุคลากร	จำนวน / ร้อยละ (N = 397)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. พนักงานเทศบาลให้บริการเป็นอย่างดีเมื่อท่านขอรับบริการ หรือให้คำแนะนำ	12 3.0 %	63 15.9 %	226 56.9 %	94 23.7 %	2 0.5 %	3.03	.733	ปานกลาง
2. พนักงานเก็บขนขยะจากเทศบาลได้มาเก็บขนขยะมูลฝอยตรงเวลา	6 1.5 %	80 20.2 %	200 50.4 %	105 26.4 %	6 1.5 %	3.06	.764	ปานกลาง
3. พนักงานเก็บขนขยะมูลฝอยมักหกตกหล่น หกเรื้อราด	9 2.3 %	57 14.4 %	214 53.9 %	102 25.7 %	15 3.8 %	3.14	.789	ปานกลาง
4. พนักงานจัดเก็บขยะให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	11 2.8 %	61 15.4 %	219 55.2 %	99 24.9 %	7 1.8 %	3.08	.762	ปานกลาง
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการจัดเก็บขยะเพียงพอที่จะให้บริการ	21 5.3 %	46 11.6 %	179 45.1 %	138 34.8 %	13 3.3 %	3.19	.878	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						3.10	.785	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ในด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรที่ให้บริการจัดเก็บขยะเพียงพอที่จะให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 รองลงมาคือ พนักงานเก็บขนขยะมูลฝอยมักหกตกหล่น หกเรื้อราดที่ ค่าเฉลี่ย 3.14 และพนักงานจัดเก็บขยะให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ โดยความคิดเห็นเรื่องพนักงานเทศบาลให้บริการเป็นอย่างดีเมื่อท่านขอรับบริการ หรือให้คำแนะนำน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

### 1.3.5 ความคิดเห็นของประชาชนด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ ประกอบด้วย ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ

ความคิดเห็น หลักเกณฑ์การให้บริการ	จำนวน / ร้อยละ (N = 397)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. อัตราการเก็บเงินค่าบริการ จัดเก็บขยะมูลฝอยมีความ เหมาะสม	13 3.3 %	14 3.5 %	195 49.1 %	156 39.3 %	19 4.8 %	3.39	.776	ปานกลาง
2. วิธีการในการจัดเก็บค่าบริการ การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความเหมาะสม	9 2.3 %	29 7.3 %	238 59.9 %	104 26.2 %	17 4.3 %	3.23	.739	ปานกลาง
3. กฎหมาย กฎระเบียบ เทศบัญญัติในการจัดเก็บขยะมูล ฝอยเหมาะสม	3 0.8 %	62 15.6 %	251 63.2 %	70 17.6 %	11 2.8 %	3.06	.686	ปานกลาง
4. ระยะเวลาและความถี่ในการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เหมาะสม	9 2.3 %	50 12.6 %	219 55.2 %	110 27.7 %	9 2.3 %	3.15	.750	ปานกลาง
5. กิจกรรม เอกสาร หรือการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการจัดการขยะมูลฝอยของ เทศบาลทั่วถึง	23 5.8 %	24 6.0 %	124 31.2 %	210 52.9 %	16 4.0 %	3.43	.893	มาก
รวมเฉลี่ย						3.25	.768	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ในด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า เรื่อง กิจกรรม เอกสาร หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลทั่วถึงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง โดย เรื่อง อัตราการเก็บเงินค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.39 และเรื่อง ความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัดขยะเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบ เทศบัญญัติในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.06



## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ปัจจัยความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี โดยใช้การทดสอบค่าไคสแควร์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านโดยภาพรวม

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านโดยภาพรวม

		ความคิดเห็นด้านโดยภาพรวม			รวม	$\chi^2$	P - value			
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง						
เพศ	ชาย	17	162	4	183	8.063	.018*			
		9.3 %	88.5 %	2.2 %	100.0 %					
	หญิง	12	185	17	214					
		5.6 %	86.4 %	7.9 %	100.0 %					
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	6	55	3	64	3.662	.722			
		9.4 %	85.9 %	4.7 %	100.0 %					
	21 – 30 ปี	5	87	4	96					
		5.2 %	90.6 %	4.2 %	100.0 %					
	31 – 40 ปี	13	116	7	136					
		9.6 %	85.3 %	5.1 %	100.0 %					
	41 ปีขึ้นไป	5	89	7	101					
		5.0 %	88.1 %	6.9 %	100.0 %					
	ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4	40	3			47	1.430	.839
			8.5 %	85.1 %	6.4 %			100.0 %		
		มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย	17	222	11			250		
			6.8 %	88.8 %	4.4 %			100.0 %		
อนุปริญญา/ปริญญาตรีหรือสูงกว่า		8	85	7	100					
		8.0 %	85.0 %	7.0 %	100.0 %					

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

		ความคิดเห็นด้านโดยภาพรวม			รวม	$\chi^2$	P - value
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
อาชีพ	รับราชการ / พนักงานเอกชน	7	107	5	119	13.466	.036*
		5.9 %	89.9 %	4.2 %	100.0 %		
	ธุรกิจส่วนตัว	1	35	6	42		
		2.4 %	83.3 %	14.3 %	100.0 %		
	ค้าขาย	15	110	7	132		
	11.4 %	83.3 %	5.3 %	100.0 %			
	อื่นๆ	6	95	3	104		
		5.8 %	91.3 %	2.9 %	100.0 %		
ประเภทที่พักอาศัย	บ้านเดี่ยวส่วนบุคคล	9	63	5	77	9.171	.164
		11.7 %	81.8 %	6.5 %	100.0 %		
	หมู่บ้านจัดสรร	6	52	5	63		
		9.5 %	82.5 %	7.9 %	100.0 %		
	ทาวน์เฮ้าส์ ดีกแถว อาคารพาณิชย์	12	199	7	218		
	5.5 %	91.3 %	3.2 %	100.0 %			
	ชุมชนพึ่งตนเอง	2	33	4	39		
		5.1 %	84.6 %	10.3 %	100.0 %		
ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	ไม่เกิน 5 ปี	10	54	7	71	10.217	.037*
		14.1 %	76.1 %	9.9 %	100.0 %		
	6 - 10 ปี	5	73	3	81		
		6.2 %	90.1 %	3.7 %	100.0 %		
	มากกว่า 10 ปี	14	220	11	245		
		5.7 %	89.8 %	4.5 %	100.0 %		
ความรู้ความเข้าใจ	ระดับต่ำ	6	8	3	17	5.463	.243
		35.3 %	47.1 %	17.6 %	100.0 %		
	ระดับปานกลาง	28	38	20	86		
		32.6 %	44.2 %	23.3 %	100.0 %		
	ระดับสูง	68	167	59	294		
	23.1 %	56.8 %	20.1 %	100.0 %			

จากการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ Chi - Square Test ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมระหว่างตัวแทนครัวเรือนที่มีลักษณะต่างกันพบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะโดยภาพรวมอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีเพศ อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ในขณะที่ตัวแปร อายุ ประเภทที่พักอาศัยและความรู้ความเข้าใจที่อาศัยอยู่ใน เขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี พบว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีระดับความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัดขยะ มูลฝอยระดับปานกลางสูงที่สุด โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ ประเภทที่พักอาศัย และความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันจะ ไม่มีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมแตกต่างกัน

## 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจ

กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจ กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย

		ความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัด			รวม	$\chi^2$	P - value
		ขยะมูลฝอย					
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
เพศ	ชาย	46	92	45	183	3.309	.191
		25.1 %	50.3 %	24.6 %	100.0 %		
	หญิง	56	121	37	214		
		26.2 %	56.5 %	17.3 %	100.0 %		
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	12	41	11	64	6.243	.397
		18.8 %	64.1 %	17.2 %	100.0 %		
	21 - 30 ปี	29	51	16	96		
		30.2 %	53.1 %	16.7 %	100.0 %		
	31 - 40 ปี	37	70	29	136		
	27.2 %	51.5 %	21.3 %	100.0 %			
	41 ปีขึ้นไป	24	51	26	101		
		23.8 %	50.5 %	25.7 %	100.0 %		

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

		ความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัด			รวม	$\chi^2$	P - value
		ขยะมูลฝอย					
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	20 42.6 %	19 40.4 %	8 17.0 %	47 100.0 %	10.790	.029*
	มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย	57 22.8 %	145 58.0 %	48 19.2 %	250 100.0 %		
	อนุปริญญา/ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	25 25.0 %	49 49.0 %	26 26.0 %	100 100.0 %		
อาชีพ	รับราชการ / พนักงานเอกชน	30 25.2 %	73 61.3 %	16 13.4 %	119 100.0 %	20.857	.002*
	ธุรกิจส่วนตัว	9 21.4 %	18 42.9 %	15 35.7 %	42 100.0 %		
	ค้าขาย	42 31.8 %	56 42.4 %	34 25.8 %	132 100.0 %		
	อื่นๆ	21 20.2 %	66 63.5 %	17 16.3 %	104 100.0 %		
ประเภทที่พักอาศัย	บ้านเดี่ยวส่วนบุคคล	27 35.1 %	32 41.6 %	18 23.4 %	77 100.0 %	14.527	.024*
	หมู่บ้านจัดสรร	13 20.6 %	31 49.2 %	19 30.2 %	63 100.0 %		
	ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว อาคารพาณิชย์	53 24.3 %	131 60.1 %	34 15.6 %	218 100.0 %		
	ชุมชนพึ่งตนเอง	9 23.1 %	19 48.7 %	11 28.2 %	39 100.0 %		
ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	ไม่น้อยกว่า 5 ปี	23 32.4 %	30 42.3 %	18 25.4 %	71 100.0 %	7.300	.121
	6 - 10 ปี	23 28.4 %	39 48.1 %	19 23.5 %	81 100.0 %		
	เห็นด้วยกว่า 10 ปี	56 22.9 %	144 58.8 %	45 18.4 %	245 100.0 %		

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจ กับ  
ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี  
ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่

		ความคิดเห็นด้านวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่			รวม	$\chi^2$	P - value
		ต่ำ	ปาน กลาง	สูง			
เพศ	ชาย	52 28.4 %	108 59.0 %	23 12.6 %	183 100.0 %	10.049	.007*
	หญิง	37 17.3 %	131 61.2 %	46 21.5 %	214 100.0 %		
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	16 25.0 %	42 65.6 %	6 9.4 %	64 100.0 %	6.975	.323
	21 - 30 ปี	19 19.8 %	54 56.3 %	23 24.0 %	96 100.0 %		
	31 - 40 ปี	29 21.3 %	86 63.2 %	21 15.4 %	136 100.0 %		
	41 ปีขึ้นไป	25 24.8 %	57 56.4 %	19 18.8 %	101 100.0 %		
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	12 25.5 %	23 48.9 %	12 25.5 %	47 100.0 %	20.003	.000*
	มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย	47 18.8 %	171 68.4 %	32 12.8 %	250 100.0 %		
	อนุปริญญา/ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	30 30.0 %	45 45.0 %	25 25.0 %	100 100.0 %		
อาชีพ	รับราชการ / พนักงานเอกชน	21 17.6 %	77 64.7 %	21 17.6 %	119 100.0 %	7.791	.254
	ธุรกิจส่วนตัว	9 21.4 %	22 52.4 %	11 26.2 %	42 100.0 %		
	ค้าขาย	38 28.8 %	73 55.3 %	21 15.9 %	132 100.0 %		
	อื่นๆ	21 20.2 %	67 64.4 %	16 15.4 %	104 100.0 %		
ประเภทที่พักอาศัย	บ้านเดี่ยวส่วนบุคคล	17 22.1 %	44 57.1 %	16 20.8 %	77 100.0 %	13.635	.034*
	หมู่บ้านจัดสรร	16 25.4 %	33 52.4 %	14 22.2 %	63 100.0 %		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

		ความคิดเห็นด้านวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่			รวม	$\chi^2$	P - value
		ต่ำ	ปาน กลาง	สูง			
	ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว	41	146	31	218		
	อาคารพาณิชย์	18.8 %	67.0 %	14.2 %	100.0 %		
	ชุมชนพึ่งตนเอง	15	16	8	39		
		38.5 %	41.0 %	20.5 %	100.0 %		
ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ใน เขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	ไม่เกิน 5 ปี	15	36	20	71	8.633	.071
		21.1 %	50.7 %	28.2 %	100.0 %		
	6 - 10 ปี	20	46	15	81		
		22.0 %	64.1 %	13.9 %	100.0 %		
	มากกว่า 10 ปี	54	157	34	245		
		22.0 %	64.1 %	13.9 %	100.0 %		
ความรู้ความเข้าใจ	ระดับต่ำ	6	8	3	17	5.463	.243
		35.3 %	47.1 %	17.6 %	100.0 %		
	ระดับปานกลาง	28	38	20	86		
		32.6 %	44.2 %	23.3 %	100.0 %		
	ระดับสูง	68	167	59	294		
		23.1 %	56.8 %	20.1 %	100.0 %		

จากการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ Chi - Square Test ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ระหว่างตัวแทนครัวเรือนที่มีลักษณะต่างกันพบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประเภทที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ตัวแทนครัวเรือนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประเภทที่พักอาศัยแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่แตกต่างกัน

ในขณะที่ตัวแปร อายุ อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ความรู้ความเข้าใจพบว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีระดับความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยระดับปานกลางสูงที่สุด โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

ตัวแทนครัวเรือนที่อายุ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความ  
 คิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บขยะด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ไม่แตกต่างกัน

**2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจ  
 กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี  
 ด้านบุคลากร**

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจ กับ  
 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี  
 ด้านบุคลากร

		ความคิดเห็นด้านบุคลากร			รวม	$\chi^2$	P - value
		ต่ำ	ปาน กลาง	สูง			
เพศ	ชาย	44	85	54	183	.482	.786
		24.0 %	46.4 %	29.5 %	100.0 %		
	หญิง	50	94	70	214		
		23.4 %	43.9 %	32.7 %	100.0 %		
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	13	33	18	64	2.746	.840
		20.3 %	51.6 %	28.1 %	100.0 %		
	21 – 30 ปี	24	38	34	96		
		25.0 %	39.6 %	35.4 %	100.0 %		
	31 – 40 ปี	33	60	43	136		
		24.3 %	44.1 %	31.6 %	100.0 %		
	41 ปีขึ้นไป	24	48	29	101		
		23.8 %	47.5 %	28.7 %	100.0 %		
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	22	15	47	2.945	.567
		21.3 %	46.8 %	31.9 %	100.0 %		
	มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย	56	119	75	250		
		22.4 %	47.6 %	30.0 %	100.0 %		
	อนุปริญญา /ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	28	38	34	100		
		28.0 %	38.0 %	34.0 %	100.0 %		

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

		ความคิดเห็นด้านบุคลากร			รวม	$\chi^2$	P - value
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
อาชีพ	รับราชการ / พนักงานเอกชน	23	63	33	119	11.540	.073
		19.3 %	52.9 %	27.7 %	100.0 %		
	ธุรกิจส่วนตัว	8	14	20	42		
		19.0 %	33.3 %	47.6 %	100.0 %		
ค้าขาย		36	52	44	132	100.0 %	
		27.3 %	39.4 %	33.3 %	100.0 %		
อื่นๆ		27	50	27	104	100.0 %	
		26.0 %	48.1 %	26.0 %	100.0 %		
ประเภทที่พักอาศัย	บ้านเดี่ยวส่วนบุคคล	18	29	30	77	15.091	.020*
		23.4 %	37.7 %	39.0 %	100.0 %		
	หมู่บ้านจัดสรร	17	23	23	63		
		27.0 %	36.5 %	36.5 %	100.0 %		
	ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว	50	115	53	218		
อาคารพาณิชย์	22.9 %	52.8 %	24.3 %	100.0 %			
ชุมชนพึ่งตนเอง	9	12	18	39	100.0 %		
	23.1 %	30.8 %	46.2 %	100.0 %			
ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	ไม่เกิน 5 ปี	18	22	31	71	8.993	.061
		25.4 %	31.0 %	43.7 %	100.0 %		
6 - 10 ปี		16	40	25	81	100.0 %	
		19.8 %	49.4 %	30.9 %	100.0 %		
มากกว่า 10 ปี		60	117	68	245	100.0 %	
		24.5 %	47.8 %	27.8 %	100.0 %		
ความรู้ความเข้าใจ	ระดับต่ำ	7	3	7	17	11.394	.022*
		41.2 %	17.6 %	41.2 %	100.0 %		
	ระดับปานกลาง	19	32	35	86		
	22.1 %	37.2 %	40.7 %	100.0 %	100.0 %		
ระดับสูง	68	144	82	294			
	23.1 %	49.0 %	27.9 %	100.0 %	100.0 %		

จากการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ Chi - Square Test ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากรระหว่างตัวแทนครัวเรือนที่มีลักษณะต่างกันพบว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ประเภทที่พักอาศัยและความรู้ความเข้าใจมี



ความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีประเภทที่พักอาศัยและความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเรื่องบุคลากรที่แตกต่างกัน

ในขณะที่ตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี พบว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีระดับความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยระดับปานกลางสูงสุด โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเรื่องบุคลากรไม่แตกต่างกัน

**2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจ** กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความรู้ความเข้าใจ กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ

		ความคิดเห็นด้านหลักเกณฑ์การ			รวม	$\chi^2$	P - value
		ให้บริการ					
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
เพศ	ชาย	46 25.1 %	62 33.9 %	75 41.0 %	183 100.0 %	2.693	.260
	หญิง	40 18.7 %	84 39.3 %	90 42.1 %	214 100.0 %		
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	13 20.3 %	28 43.8 %	23 35.9 %	64 100.0 %	2.186	.902
		21 - 30 ปี	22 22.9 %	36 37.5 %	38 39.6 %		
	31 - 40 ปี	29 21.3 %	47 34.6 %	60 44.1 %	136 100.0 %		
	41 ปีขึ้นไป	22 21.8 %	35 34.7 %	44 43.6 %	101 100.0 %		

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

		ความคิดเห็นด้านหลักเกณฑ์ การให้บริการ			รวม	$\chi^2$	P - value
		ต่ำ	ปาน กลาง	สูง			
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	12 25.5 %	13 27.7 %	22 46.8 %	47 100.0 %	5.809	.214
	มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย	46 18.4 %	98 39.2 %	106 42.4 %	250 100.0 %		
	อนุปริญญา/ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	28 28.0 %	35 35.0 %	37 37.0 %	100 100.0 %		
อาชีพ	รับราชการ / พนักงานเอกชน	20 16.8 %	44 37.0 %	55 46.2 %	119 100.0 %	11.334	.079
	ธุรกิจส่วนตัว	13 31.0 %	15 35.7 %	14 33.3 %	42 100.0 %		
	ค้าขาย	36 27.3 %	40 30.3 %	56 42.4 %	132 100.0 %		
	อื่นๆ	17 16.3 %	47 45.2 %	40 38.5 %	104 100.0 %		
ประเภทที่พักอาศัย	บ้านเดี่ยวส่วนบุคคล	21 27.3 %	25 32.5 %	31 40.3 %	77 100.0 %	4.036	.672
	หมู่บ้านจัดสรร	15 23.8 %	25 39.7 %	23 36.5 %	63 100.0 %		
	ทาวน์เฮ้าส์ ดิวกวด อาคารพาณิชย์	40 18.3 %	83 38.1 %	95 43.6 %	218 100.0 %		
	ชุมชนพึ่งตนเอง	10 25.6 %	13 33.3 %	16 41.0 %	39 100.0 %		
ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	ไม่เกิน 5 ปี	23 32.4 %	20 28.2 %	28 39.4 %	71 100.0 %	14.684	.005*
	6-10 ปี	20 24.7 %	38 46.9 %	23 28.4 %	81 100.0 %		
	มากกว่า 10 ปี	43 17.6 %	88 35.9 %	114 46.5 %	245 100.0 %		

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

		ความคิดเห็นด้านหลักเกณฑ์การ			รวม	$\chi^2$	P - value
		ให้บริการ					
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ความรู้ความเข้าใจ	ระดับต่ำ	3 17.6 %	4 23.5 %	10 58.8 %	17 100.0 %	6.271	.180
	ระดับปานกลาง	25 29.1 %	32 37.2 %	29 33.7 %	86 100.0 %		
	ระดับสูง	58 19.7 %	110 37.4 %	126 42.9 %	294 100.0 %		

จากการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ Chi - Square Test ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านหลักเกณฑ์การให้บริการระหว่างตัวแทนครัวเรือนที่มีลักษณะต่างกันพบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระยะเวลาที่อาศัย มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะด้านหลักเกณฑ์การให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเรื่องหลักเกณฑ์การให้บริการแตกต่างกัน

ในขณะที่ตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทที่พักอาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี พบว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีระดับความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยระดับปานกลางสูงที่สุด โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าตัวแทนครัวเรือนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทที่พักอาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนเรื่องหลักเกณฑ์การให้บริการไม่แตกต่างกัน

### ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

จากแบบสอบถามชนิดปลายเปิดซึ่งสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย</b>		
1. ไม่มีการคัดแยกขยะ	52	59.8
2. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับและวิธีการกำจัด	22	25.3
3. การเผาขยะทำให้อากาศเป็นพิษ	13	14.9
รวม (ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด = 310)	87	100.0
<b>ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่</b>		
1. ถังขยะมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้ขยะล้นถัง ส่งกลิ่นเหม็น	191	80.2
2. ถังขยะไม่กระจายตามจุดต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และห่างไกลชุมชน	18	7.6
3. ไม่มีสถานที่กำจัดขยะ หรือเปลี่ยนสถานที่กำจัดขยะ	11	4.6
4. ถังขยะแตกหัก โดยเฉพาะฝาปิด	10	4.2
5. รถเก็บขยะอยู่ในสภาพเก่าและสกปรก ส่งกลิ่นเหม็น	5	2.1
8. ไม่ทราบสีของถังขยะ ว่าถึงสีใดทิ้งขยะประเภทใด	3	1.3
รวม (ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด = 161)	238	100.0
<b>ด้านบุคลากร</b>		
1. พนักงานเก็บขยะไม่ตรงต่อเวลาที่กำหนด และไม่เก็บขยะทุกวัน	80	59.3
2. พนักงานเก็บขยะไม่เรียบร้อย ทำขยะตกหล่น และเก็บกวาดขยะไม่หมด	27	20.0
3. พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะพนักงานกวาดถนน	17	12.6
4. พนักงานไม่มีความรู้เรื่องขยะมูลฝอย ขาดความรู้ด้านการบริการ	11	8.1
รวม (ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด = 262)	135	100.0

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ</b>		
1. พนักงานให้บริการล่าช้า	56	55.4
2. พนักงานไม่เต็มใจในการให้บริการ	19	18.8
3. หลักเกณฑ์การให้บริการยังไม่ชัดเจน	15	14.9
4. ค่าบริการยังไม่เหมาะสม	11	10.9
รวม (ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด = 296)	101	100.0

จากตารางที่ 4.14 สรุปสภาพปัญหาและอุปสรรคตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่ เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้

**ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยที่สำคัญที่สุด คือ ไม่มีการคัดแยกขยะ คิดเป็นร้อยละ 59.8 ลำดับต่อมาคือประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการกำจัด คิดเป็นร้อยละ 25.3 ปัญหาการเผาขยะทำให้อากาศเป็นพิษ คิดเป็นร้อยละ 14.9 เป็นปัญหาอุปสรรคด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยเป็นลำดับสุดท้าย

**ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่สำคัญที่สุด คือ ถังขยะมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้ขยะล้นถัง ส่งกลิ่นเหม็น คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือถังขยะไม่กระจายตามจุดต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และห่างไกลชุมชน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ลำดับต่อมาคือไม่มีสถานที่กำจัดขยะ เท่ากับถังขยะส่งกลิ่นเหม็นและสกปรก คิดเป็นร้อยละ 4.6 ถังขยะแตกหัก โดยเฉพาะฝาปิด คิดเป็นร้อยละ 4.2 ปัญหาการเก็บขยะอยู่ในสภาพเก่าและสกปรก ส่งกลิ่นเหม็น คิดเป็นร้อยละ 2.1 ปัญหาอุปสรรคด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ตัวแทนครัวเรือนไม่ทราบสีของถังขยะ ว่าสีใดทิ้งขยะประเภทใด เป็นปัญหาอุปสรรคในลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.3

**ด้านบุคลากร** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากรที่สำคัญที่สุด คือ พนักงานเก็บขยะไม่ตรงต่อเวลาที่กำหนดและไม่เก็บขยะทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ลำดับรองลงมาคือ พนักงานเก็บขยะไม่เรียบร้อย ทำขยะตกหล่น และเก็บกวาดขยะไม่หมด คิดเป็นร้อยละ 20.0 พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะพนักงานกวาดถนน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และพนักงาน

ไม่มีความรู้เรื่องขยะมูลฝอย ขาดความรู้ด้านการบริการ ตัวแทนครัวเรือนเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรในลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.1

**ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านหลักเกณฑ์การให้บริการที่สำคัญที่สุด คือพนักงานให้บริการล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 55.4 ต่อมาพนักงานไม่เต็มใจในการให้บริการ และหลักเกณฑ์การให้บริการยังไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และ 14.9 ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยที่ตัวแทนครัวเรือน ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ เรื่องค่าบริการยังไม่เหมาะสมตัวแทนครัวเรือนเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคด้านหลักเกณฑ์การให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 10.9

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย</b>		
1. ควรมีการคัดแยกขยะมูลฝอยไว้ประเภทละถัง โดยเฉพาะวัตถุอันตราย	57	72.2
2. ควรหาวิธีการกำจัดขยะให้เหมาะสม ไม่ควรเผาขยะ	12	15.2
3. ควรนำขยะไปรีไซเคิล	5	6.3
4. ควรให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับวิธีการกำจัดขยะ	5	6.3
รวม (ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด = 318)	79	100.0
<b>ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่</b>		
1. ควรเพิ่มปริมาณถังขยะ หรือเปลี่ยนขนาดของถังขยะให้เหมาะสม	142	69.6
2. ควรหาที่จัดวางถังขยะให้เหมาะสม และครอบคลุมทุกสถานที่	20	9.8
3. ถังขยะควรมีฝาปิด	18	8.8
4. ควรเปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด และทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	12	5.9
5. ควรมีป้ายบอกสีถัง แจกถุงดำ เพิ่มถังขยะอันตราย	7	3.4
6. ควรทำความสะอาดถังขยะ และรถเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ	5	2.5
รวม (ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด = 193)	204	100.0

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านบุคลากร</b>		
1. พนักงานควรปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และทุกวัน	77	55.4
2. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานจัดเก็บขยะให้เพียงพอกับปริมาณงาน	23	16.6
3. ควรอบรมและพัฒนาบุคลากรในเรื่องการให้บริการ	22	15.8
4. ควรเน้นการปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว	17	12.2
รวม (ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด = 258)	139	100.0
<b>ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ</b>		
1. ควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการประชาชน เช่น การลดขั้นตอนการให้บริการ และการชำระผ่านธนาคารหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างๆ	15	48.4
2. ควรปรับปรุงหลักเกณฑ์และกฎระเบียบการให้บริการ เช่น กำหนดวันเก็บขยะ และช่วงเวลาเก็บขนขยะ	11	35.5
3. ควรปรับค่าบริการให้ลดลง	5	16.1
รวม (ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด = 366)	31	100.0

จากตารางที่ 4.15 สรุปข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้

**ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยที่สำคัญที่สุด คือควรมีการคัดแยกขยะมูลฝอยไว้ประเภทละถัง โดยเฉพาะวัสดุอันตราย คิดเป็นร้อยละ 72.2 ควรหาวิธีการกำจัดขยะให้เหมาะสม ไม่ควรเผาขยะ คิดเป็นร้อยละ 15.2 ควรนำขยะไปรีไซเคิล และควรทำความสะอาดถังขยะและรถเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งควรให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับวิธีการกำจัดขยะ คิดเป็นร้อยละ 6.3 เท่ากัน

**ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่สำคัญที่สุด คือ ควรเพิ่มปริมาณถังขยะ หรือเปลี่ยนขนาดของถังขยะให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาคือ ควรหาที่จัดวางถังขยะให้เหมาะสม และครอบคลุมทุกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 9.8 ถังขยะควรมีฝาปิด คิดเป็นร้อยละ 8.8 ต่อมาคือควรเปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด ละทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 5.9 ลำดับต่อมาก็คือควรมีป้ายบอกสีถัง แจกถุงดำ เพิ่มถังขยะอันตราย คิดเป็นร้อยละ 3.4

ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ตัวแทนครัวเรือนเสนอแนะเป็นลำดับสุดท้ายคือควรทำ  
ความสะอาดถังขยะ และรถเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 2.5

**ด้านบุคลากร** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขต  
พื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากรที่สำคัญที่สุด คือพนักงานควรปฏิบัติงานตรงต่อเวลา  
และทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ลำดับต่อมาคือควรเพิ่มจำนวนพนักงานจัดเก็บขยะให้เพียงพอกับ  
ปริมาณงาน คิดเป็นร้อยละ 16.6 อีกทั้งเสนอแนะเรื่องควรอบรมและพัฒนาบุคลากรในเรื่องการ  
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15.8 ข้อเสนอแนะด้านบุคลากรที่ตัวแทนครัวเรือนเสนอแนะเป็นลำดับ  
สุดท้ายคือควรเน้นการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 12.2

**ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ** ตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะการจัดเก็บ  
ขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีด้านหลักเกณฑ์การให้บริการที่สำคัญที่สุด คือควร  
ปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการประชาชน เช่นการลดขั้นตอนการให้บริการ และการชำระเงินผ่าน  
ธนาคารหรือแก๊งค์เตอร์เซอร์วิสต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 48.4 ลำดับรองลงมาคือควรปรับปรุง  
หลักเกณฑ์และกฎระเบียบการให้บริการ เช่นกำหนดวันเก็บขยะใหม่ และช่วงเวลาเก็บขยะ  
คิดเป็นร้อยละ 35.5 ข้อเสนอแนะด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ ที่ตัวแทนครัวเรือนเสนอแนะเป็น  
ลำดับสุดท้ายคือ ควรปรับค่าบริการลง คิดเป็นร้อยละ 16.1



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ลักษณะความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาลักษณะ และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 53,314 ครัวเรือน แบ่งตามเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ทำการสุ่มจำนวนครัวเรือนแบบสัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 397 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ศึกษาวิจัยคือแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าไคสแควร์ เพื่อพิสูจน์สมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทที่พักอาศัย ระยะเวลาการอยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ

ตัวแปรตาม คือความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ด้านบุคลากรและด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ

### 1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลและปัจจัยความรู้ความเข้าใจ มีรายละเอียดดังนี้คือตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.9 มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 39.8 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 33.2 ประเภทที่พักอาศัยกลุ่มตัวอย่างอาศัยในทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถวและอาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 54.9 และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.7 ตัวแปรความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 74.1

1.3.2 ลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีรายละเอียดดังนี้ คือ

1) ความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย พบว่าตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 โดยเรื่องพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี สะอาด เรียบร้อย สวยงาม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ รถเก็บขนขยะ สถานที่ทิ้งขยะส่งกลิ่นเหม็นก่อให้เกิดความรำคาญ ค่าเฉลี่ย 3.29 โดยความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัดขยะเรื่องการดำเนินงานของเทศบาลมีความรวดเร็ว ตัวแทนครัวเรือนเห็นด้วยในเรื่องนี้ต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.02

2) ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ พบว่าตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยเรื่องวัสดุอุปกรณ์เก็บขนขยะ ได้แก่ถังขยะ ไม้กวาด หรือรถเก็บขนขยะได้รับการเปลี่ยน / ซ่อมให้อยู่ในสภาพดีเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ พื้นที่หรือเส้นทางให้บริการจัดเก็บขยะครอบคลุม ทุกพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.12 โดยความคิดเห็นด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีปริมาณเพียงพอและกระจายไปตามจุดต่างๆครอบคลุมทุกพื้นที่ตัวแทนครัวเรือนเห็นด้วยในเรื่องนี้ต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.93

3) ด้านบุคลากร พบว่าตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านบุคลากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 โดยเรื่องจำนวนบุคลากรที่ให้บริการจัดเก็บขยะเพียงพอที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.19 รองลงมาคือ พนักงานเก็บขนขยะ

มูลฝอยมักหกตกหล่น หกเร็วราดที่ค่าเฉลี่ย 3.14 โดยความคิดเห็นด้านบุคลากรเรื่องพนักงานเทศบาลให้บริการเป็นอย่างดีเมื่อท่านขอรับบริการ หรือให้คำแนะนำตัวแทนครัวเรือนเห็นด้วยในเรื่องนี้ต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.03

4) ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ พบว่าตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านหลักเกณฑ์การให้บริการเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โดยเรื่องกิจกรรม เอกสาร หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ อัตราการเก็บเงินค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.39 โดยความคิดเห็นด้านวิธีการกำจัดขยะเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบ เทศบัญญัติในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเหมาะสม ตัวแทนครัวเรือนเห็นด้วยในเรื่องนี้ต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.06

เมื่อพิจารณาลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม พบว่าตัวแทนครัวเรือนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ในด้านหลักเกณฑ์การให้บริการสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ค่าเฉลี่ย 3.21 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.10 และด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม มีรายละเอียดดังนี้

จากการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ Chi – Square Test ของระดับความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีที่มีลักษณะต่างกันพบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้แก่ เพศ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศกับความคิดเห็นของประชาชน ตัวแปรเพศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพกับความคิดเห็นของประชาชน ตัวแปรอาชีพมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานีกับความคิดเห็นของประชาชน ตัวแปรระยะเวลาที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ในขณะที่ตัวแปรปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ประเภทที่พักอาศัย และความรู้ความเข้าใจพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

อายุกับความคิดเห็นของประชาชน ระหว่างตัวแทนครัวเรือน ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี ,อายุ 21 – 30 ปี, 31 – 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป พบว่าตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษากับความคิดเห็นของประชาชน ระหว่างตัวแทนครัวเรือน ระหว่างประถมศึกษาหรือต่ำกว่า, มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย และอนุปริญญา/ปริญญาตรีหรือสูงกว่า พบว่าตัวแปรระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประเภทที่พักอาศัยกับความคิดเห็นของประชาชน ระหว่างตัวแทนครัวเรือน ระหว่างบ้านเดี่ยวส่วนบุคคล, หมู่บ้านจัดสรร, ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว และอาคารพาณิชย์ และชุมชนพึ่งตนเอง พบว่าตัวแปรประเภทที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นของประชาชน ระหว่างตัวแทนครัวเรือน ระหว่างระดับความรู้สูง ระดับความรู้ปานกลาง และระดับความรู้ต่ำ พบว่าตัวแปรความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3.4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่ เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

1) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย  
สภาพปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย คือ ไม่มีการคัดแยกขยะ คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะและวิธีการกำจัด คิดเป็นร้อยละ 25.3

ข้อเสนอแนะของการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยที่สำคัญที่สุด คือ ควรมีคัดแยกขยะมูลฝอยไว้ประเภทละถัง โดยเฉพาะวัตถุอันตราย คิดเป็นร้อยละ 72.2 และควรรหาวิธีการกำจัดขยะให้เหมาะสม ไม่ควรเผาขยะ คิดเป็นร้อยละ 15.2

2) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่  
สภาพปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่คือถังขยะมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้ขยะล้นถัง ส่งกลิ่นเหม็น คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือถังขยะไม่กระจายตามจุดต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และห่างไกลชุมชน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ข้อเสนอแนะของการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่สำคัญที่สุด คือ ควรเพิ่มปริมาณถังขยะ หรือเปลี่ยนขนาดของถังขยะให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาคือควรรหาที่จัดวางถังขยะให้เหมาะสม และครอบคลุมทุกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 9.8

3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากร  
สภาพปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยด้านบุคลากร คือพนักงานเก็บขยะไม่ตรงต่อเวลาที่กำหนด และไม่เก็บขยะทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ลำดับรองลงมาคือพนักงานเก็บขยะไม่เรียบร้อย ทำขยะตกหล่น และเก็บกวาดขยะไม่หมด คิดเป็นร้อยละ 20.0

ข้อเสนอแนะของการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยด้านบุคลากรที่สำคัญที่สุดคือพนักงานควรปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ลำดับต่อมาคือควรเพิ่มจำนวนพนักงานจัดเก็บขยะให้เพียงพอกับปริมาณงาน คิดเป็นร้อยละ 16.6

4) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ  
สภาพปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ คือพนักงานให้บริการล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 55.4 ลำดับรองลงมาคือพนักงานไม่เต็มใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 18.8

ข้อเสนอแนะของการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยด้านหลักเกณฑ์การให้บริการที่สำคัญที่สุด คือควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการประชาชน เช่นการลดขั้นตอนการ

ให้บริการ และการชำระเงินผ่านธนาคารหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 48.4

ลำดับรองลงมาคือควรปรับปรุงหลักเกณฑ์และกฎระเบียบการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35.5

## 2. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่ เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี พบว่าตัวแปรเพศ อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัย ได้อภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังรายละเอียดดังนี้ คือ

**เพศ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ** สอดคล้องกับผลงานของจรงค์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าเพศที่แตกต่างกันจะก่อให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย เสริมศักดิ์ โสภา (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่าปัจจัยเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิทช์ นาเมืองรักษ์ (2544 : 56) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อีกทั้งพบว่าประชาชนเพศต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**อาชีพ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ**งานวิจัยที่มีความสอดคล้องกันในเรื่องตัวแปรอาชีพ ได้แก่ ผลงานวิจัยของเสริมศักดิ์ โสภา (2543 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าปัจจัยอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย นอกจากนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิทช์ นาเมืองรักษ์ (2544 : 56) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลกลาง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนอายุต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยในภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาของสมสมาน อาษารัฐ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง

จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีส่วนร่วมต่อการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี** พบว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ งานวิจัยมีความสอดคล้องกันในเรื่องตัวแปรระยะเวลา งานวิจัยของอาณิษฐ์ นรากร (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าระยะเวลาการตั้งถิ่นฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย แต่งานวิจัยของจงรักษ์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าระยะเวลาที่พักอาศัยไม่มีผลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน และผลการศึกษาของเกรียงศักดิ์ แก่นละออ (2547) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลสูงเนิน พบว่าประชาชนที่มีระยะเวลาอาศัยต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในขณะที่ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ประเภทที่พักอาศัย และความรู้ความเข้าใจ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี รายละเอียดดังนี้

**อายุ** พบว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าผลงานวิจัยของวรรณ ลิมพานิชย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา พบว่าตัวแปรอายุไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย และจงรักษ์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าอายุไม่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการกำจัดขยะ อัครี เอกโทษุน (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชน ตรงกับผลงานวิจัยของเสริมศักดิ์ โสภา (2543 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าปัจจัยอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

**ระดับการศึกษา** พบว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ระดับการศึกษามี

ความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ไม่ว่าจะเป็ผลงนของววรรณ ลิมพณชย์ (2538 : บทคดัย่อ) ศึกษน เรืองการมีส่วนร่วมของประชนในการก้จัดขยะมูลฝอย ศึกษนเฉพาะกรณีเมืองพทยา ประชาชนมีส่วนร่วมในการก้จัดมูลฝอยในระดับสูง พบว่ตัวแปรระดับการศึกษนมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชนในการก้จัดขยะมูลฝอย และผลงนของประสณ ก้จรมนฤกุล (2542 : บทคดัย่อ) ศึกษนเรืองความคิดเห็นของประชนต่อประสิทธิภพในการปฏิบัติงนของเทศบาลเมืองกาฬสิทธุ์ พบว่ประชนมีความคิดเห็นด้านการก้จัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่ำที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ระดับการศึกษนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชน

**ประเภทที่พัทอาศัย** พบว่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่งานวิจัยของจรงักษ์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536 : บทคดัย่อ) ศึกษนเรืองปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการก้จัดขยะมูลฝอย ศึกษนเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่ประเภทที่พัทอาศัยไม่มีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการก้จัดขยะมูลฝอย อย่างไรก็ตามพบว่ผลงนวิจัยส่วนใหญ่ประเภทที่พัทอาศัยมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ไม่ว่าจะเป็ผลงนของนภคธ สนิไพศาลสมบูรณ (2540 : 51) ศึกษนเรืองสภาพการจัดเก็บมูลฝอยและแนวทางการจัดการที่เหมาะสม เทศบาลเมืองพิษณุโลก พบว่ลักษณะหรือประเภทที่พัทอาศัยที่ต่างกันมีผลต่อความเต็มใจที่จ่ายค่าธรรมเนียมการเก็บและขนมูลฝอยที่ต่างกัน ตรงข้ามกับผลงนวิจัยของวรกิจ ศรีกสิกรณ (2547 : บทคดัย่อ) ศึกษนเรือง “ความคิดเห็นของประชนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร” พบว่ ประชาชนที่มีระดับการศึกษนต่างกัน อาชีพต่างกัน ประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน และรายได้ในครัวเรือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม และการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมแตกต่างกัน

**ความรู้ความเข้าใจ** พบว่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่ผลงนของเสริมศักดิ์ โสภน (2543 : บทคดัย่อ) เรืองความพึงพอใจของประชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่ปัจจัยความรู้ความเข้าใจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย สอดคล้องกับผลการศึกษนของโกวิท นามเมืองรักษ์ (2544 : 56) เรืองความคิดเห็นของประชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อีกทั้งพบว่ประชนที่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการก้จัดขยะมูลฝอยในภาพรวม ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรงข้ามกับผลงนวิจัยของสมสมาน อาษาธัฐ (2548 : บทคดัย่อ) ศึกษนเรืองการมีส่วนร่วมของประชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย : กรณีศึกษน



องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารมากมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยมากกว่าประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย สำหรับสภาพปัญหาขยะของชุมชน ได้แก่ ชุมชนไม่มีการคัดแยกขยะ ชุมชนขาดความรู้ในการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี และขาดการรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการจัดการด้านขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุทอง สำหรับโครงการนำร่อง เพื่อแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยของชุมชนที่จัดทำขึ้น มีผลทำให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น ตลอดจนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารความรู้ในเรื่องการทิ้งขยะมูลฝอยเพิ่มมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่าตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีข้อเสนอแนะซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

##### 3.1.1 ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย

1) ควรปลูกจิตสำนึกและความตระหนักด้านการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ การคัดแยกขยะมูลฝอย การเพิ่มถังขยะอันตราย การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเรื่องการทิ้งขยะ / การคัดแยกขยะ และการนำขยะไปรีไซเคิล

2) เทศบาลควรผลิตสื่อที่เกี่ยวกับการกำจัดขยะ การคัดแยกขยะให้มีความชัดเจน และมีจำนวนมากขึ้นเพื่อให้มีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมด้านการจัดการในรูปแบบอื่นๆเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการลดการอุปโภคและบริโภคที่ฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น และเน้นการใช้วัสดุธรรมชาติ

##### 3.1.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่

1) ควรปรับปรุง วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้มีเพียงพอครอบคลุมทุกสถานที่ภายในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี อีกทั้งควรปรับปรุงถังขยะให้มีสภาพที่ดีสามารถใช้งานได้ มีฝาปิดทุกถัง

2) ควรปรับปรุงสภาพรถยนต์ขนขยะ ให้มีความมิดชิดเห็นด้วยยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันขยะร่วงลงจากรถ และลดกลิ่นเหม็นจากขยะ

3) ควรจัดสำรวจแหล่งกำจัดขยะที่ห่างไกลชุมชน และลดปัญหาสิ่งแวดล้อม

### 3.1.3 ด้านบุคลากร

1) ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อยรวดเร็ว และบริการประชาชนด้วยมิตรไมตรี

2) การพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการวางแผน การจัดการขยะมูลฝอย การจัดการขยะอันตราย

3) การเพิ่มจำนวนพนักงานจัดเก็บขยะให้เพียงพอกับปริมาณงาน และส่งเสริมให้มีนักสิ่งแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 3.1.4 ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ

1) สำรวจความต้องการของประชาชนผ่านการทำวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้บริการเป็นรายชื่อ

2) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนโดยทั่วทราบถึงเทศบัญญัติเรื่องดังกล่าว และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรพิจารณาตัวแปรที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะ ได้แก่ ระยะเวลาในการเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน และเปรียบเทียบการดำเนินงานระหว่างพื้นที่

3.2.2 ควรมีการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี หรือระดับภูมิภาคและระดับ ประเทศต่อไป

3.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบของกรณีศึกษา เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่างๆ โดยใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเพิ่มเติมและช่วยให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กฤษณี มหาวิรุฬห์ (2531) “ทัศนะในการดำเนินงานเบื้องต้นของประชาชนกรรมการหมู่บ้านตาม  
โครงการรณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด  
ชัยนาท” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กมลศักดิ์ ธรรมมาวุธ (2545) “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกมูลฝอยของเทศบาล  
นครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
การจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
(ม.ป.ป) คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อัตรานา)
- โกวิทช์ นาเมืองรักษ์ (2544) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ  
เทศบาลตำบลกลาง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กิติมา สุรสนธิ (2541) *ความรู้ทางการสื่อสาร* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เกรียงศักดิ์ แก่นล่อ (2547) “ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบล  
สูงเนิน” การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เกศินี จุฑาวิจิตร (2540) *การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น* กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏ  
นครปฐม
- โกวิทช์ พวงงาม (2548) *การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต พิมพ์ครั้งที่ 5*  
สำนักพิมพ์วิญญูชน
- ขวัญกมล ทองนาค (2541) “การจัดการมูลฝอยของเทศบาลและสุขาภิบาลในภาคใต้” วิทยานิพนธ์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์(อัตรานา)
- จรงค์ษ์ นิมพงษ์ศักดิ์ (2536) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอย  
ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองอุดรธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์บัณฑิต  
สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- จินตนา ศรีบุญกุล (2535) “พฤติกรรมกรทึงขะของประชาชนในพื้นที่ชั้นในของกรุงเทพมหานคร”  
 วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จินตนา คงเหมือนเพชร (2541) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมือง  
 ปัตตานี” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน สาขาวิชาศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนา  
 ชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- จุมพล อภิติมัย (2538) “การจัดการปัญหาขยะ ของเทศบาลนครเชียงใหม่” เชียงใหม่  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อัคราเสนา)
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2540) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่  
 สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบัน  
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ณัฐรดี คงตัน (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตมีนบุรี  
 กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ครุณี อ้นขวัญเมือง (2544) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูล  
 ฝอยของผู้ประกอบการร้านค้า ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี” วารสาร  
 อเนกมัยสิ่งแวดล้อม ปีที่ 5 ฉบับที่ 4 (กรกฎาคม – กันยายน 2544) 18 – 32
- ดุสิตา แก้วสมบุญ 2545 “การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาตำบลของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดสงขลา” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชา  
 รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ชวาล แพร่ตฤต (2516) *เทคนิคการวัดผล* กรุงเทพมหานคร พระนครวัฒนาพานิช
- ชาคร คันทันท์ (2547) “การบริหารกรจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอ  
 เมืองจังหวัดมหาสารคาม” การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร  
 มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชูศรี วงศ์รัตนะ (2527) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* กรุงเทพมหานคร เจริญผล
- ทวี เกรามัญ (2520) “ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์”  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี (2539) *เทศบัญญัติของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เรื่องการกำจัดสิ่ง  
ปฏิกูลและมูลฝอย*

เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี (2549) ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี คั่นวันที่ 20  
ธันวาคม 2549 จาก <http://www.suratcity.org/index.php?f=health&s=power>

ธเนศ ทิพย์ศ (2542) “ระบบการจัดการมูลฝอยสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลควนลัง  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
จัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นฤดี บุญชุม (2547) “แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการมูลฝอย  
ชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนปรักตก เทศบาลตำบลปรัก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา”  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นันทวัฒน์ บรมานันท์และคณะ (2544) *การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่ง  
ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2541) *การสื่อสาร รณรงค์ เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์  
กรุงเทพมหานคร ไร่เขียว*

นพดล สีนไพศาลสมบูรณ์ (2540) “การศึกษาสภาพการจัดเก็บมูลฝอยและแนวทางการจัดการที่  
เหมาะสม เทศบาลเมืองพิษณุโลก” การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรปริญญาศิลปศา  
สตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บุญชม ศรีสะอาด (2545) *การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 7* กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2546) *คู่มือการวิจัย การเขียนรายงาน การวิจัยและวิทยานิพนธ์ พิมพ์  
ครั้งที่ 7* กรุงเทพมหานคร จามจุรีโปรดักส์

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2537) *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย  
กรุงเทพมหานคร บีแอนด์บี พับลิชชิ่ง*

บุญธรรม คำพอ (2520) “การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการแผน  
ใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีมูลนิธิบูรณะชนบท หมู่ที่ 10 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอสรรคบุรี  
จังหวัดชัยนาท” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาชุมชน  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประคอง วรรณสูตร (2542) *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 3  
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*

- ประมวล พูนสังข์ (2535) “ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติในการจัดการขยะมูลฝอยอันตรายจากอาคารบ้านเรือนของประชาชนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดสุโขทัย” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปราชญา อังสุรัตน์เวช และคณะ (2534) “ศึกษาสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริหารจัดการมูลฝอย” (อัดสำเนา)
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์” มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (อัดสำเนา)
- ประสาน กำจรเมฆกุล (2542) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พัชนี เขยจรรยาและคณะ (2541) แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
- ไพศาล หวังพาณิชย์ (2526) การวัดผลการศึกษา กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- พัฒนาชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี สำนักงาน (2548) หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ สุราษฎร์ธานี สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ยงยุทธ บุญจันทร์ และนางสาวอำพร บุตรังยี (2544) การจัดการมูลฝอยของเทศบาลในประเทศไทย สถานการณ์ในปัจจุบันและทิศทางในอนาคต กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ระพีณ แสนสุต (2541) “การมีส่วนร่วมของประชาชนในมาตรการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลนครยะลา” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อัดสำเนา)
- เลิศชัย เจริญธัญรักษ์ และคณะ (2545) โครงการศึกษาเพื่อประเมินผลกระทบทางสุขภาพจากนโยบายการจัดการขยะมูลฝอยเทศบาลนครขอนแก่น ขอบเขตและระเบียบวิธีวิจัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วรกิจ ศรีกสิกรรม (2547) “ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร” ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

- วรรณ ลิมพาณิชย์ (2538) “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษาเฉพาะ  
กรณีเมืองพัทยา” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
วิทยุ สถานนท์ชัย (2540) “พฤติกรรมกรรบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยของผู้ประกอบการธุรกิจ  
การค้า กรณีศึกษาเขตเทศบาลเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
- วุฒิสาร ตันไชย (2546) การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร  
สถาบันพระปกเกล้า
- วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธร ภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัด  
ฉะเชิงเทรา” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์ (2540) เทคนิคการประเมินผล กรุงเทพมหานคร แพร์พิทยา
- สมสมาน อายารัฐ (2548) “การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย : กรณีศึกษา  
องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรยุทธศาสตร์การพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
- สมทิพย์ คำนธีรวนิษฐ์ (2541) มูลฝอยและของเสียที่เป็นภัย กรุงเทพมหานคร สมอ
- สมานมิตร พัฒนา (2541) “บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต่อการเป็นผู้นำใน  
การแยกประเภทขยะชุมชนในจังหวัดนครปฐม” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม  
มหาวิทยาลัยมหิดล
- เสริมศักดิ์ โสภา (2543) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ  
เทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุโขทัยธรรมาธิราช,มหาวิทยาลัย (2533) เอกสารการสอนชุดวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม หน่วยที่ 8-5  
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร
- สุชา จันท์เอมและสุรางค์ จันท์เอม (2521) สุขภาพจิต กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แพร์พิทยา
- สุทิน อยู่สุข (2531) “การคาดประมาณปริมาณมูลฝอยและลักษณะของมูลฝอย” การฝึกอบรมทาง  
วิชาการ เรื่องการจัดการมูลฝอย กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม  
แห่งชาติ



- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2541) *การสื่อสาร วรรณคดี เจริญยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์*  
กรุงเทพมหานคร ธีวเจียว
- นโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม, สำนัก (2537) “รายงานสถานการณ์มลพิษประจำปี 2537” (อัดสำเนา)
- อัครี เอกโทขุน (2537) “พฤติกรรมกรทิ้งขยะของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อรรถพร คำคม (2546) “การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความ  
คิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อานัญญ์ นรากร (2541) “การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการจัดการขยะมูลฝอยในเขต  
เทศบาลตำบล ท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อารีย์ ถัดคาชาพร (2541) “การรณรงค์คัดแยกขยะในชุมชนและสำนักงานในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัด เชียงใหม่” *อนามย์สิ่งแวดล้อม* 2 (กรกฎาคม – กันยายน 2541) 3

## ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชน พร้อมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคของการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 6 ข้อ
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ จำนวน 10 ข้อ
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 20 ข้อ
  - ตอนที่ 4 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการจัดเก็บขยะ
2. กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป
3. คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เลขที่แบบสอบถาม..... 1-2-3

เขตการเลือกตั้ง สท.เมืองสุราษฎร์ธานี ที่ .....

**แบบสอบถาม เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย  
เขตพื้นที่ เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) และเติมคำในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

(สำหรับผู้วิจัย)

1. เพศ

4

( ) 1) ชาย

( ) 2) หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

5

( ) 1) ต่ำกว่า 21 ปี

( ) 3) 21-30 ปี

( ) 2) 31-40 ปี

( ) 4) มากกว่า 40 ขึ้นไป

3. ระดับวุฒิการศึกษาของท่าน

6

( ) 1) ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า

( ) 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย  
หรือ ปวช.

( ) 2) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 4) อนุปริญญา หรือ ปวส

( ) 5)ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

4. อาชีพของท่าน

7

( ) 1) รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ

( ) 3) พนักงานเอกชน

( ) 2) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

( ) 4) รับจ้าง

( ) 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 5. ประเภทที่พักอาศัย

 8

- ( ) 1) บ้านเดี่ยว ( ) 3) ทาวน์เฮ้าส์ / ตึกแถว /  
อาคารพาณิชย์
- ( ) 2) หมู่บ้านจัดสรร ( ) 4) ชุมชนพึ่งตนเอง
- ( ) 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6. ระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

 9

- ( ) 1) น้อยกว่า 1 ปี ( ) 3) 6 ปี - 10 ปี
- ( ) 2) 1 ปี - 5 ปี ( ) 4) มากกว่า 10 ปี
- ( ) 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

-----

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อและเลือกทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	(สำหรับผู้วิจัย)
1. ขยะมูลฝอย หมายถึงสิ่งของที่ไม่ต้องการใช้แล้ว ซึ่งอาจจะนำ ไปใช้ได้ หรือไม่สามารถนำไปใช้ได้			<input type="checkbox"/> 10
2. ขยะเปียก หมายถึงเศษอาหาร เศษผัก เปลือกผลไม้			<input type="checkbox"/> 11
3. ขยะพิเศษ เป็นของเสียที่เป็นของแข็งมีอันตรายสูง เช่นขยะ มูลฝอยที่มีการปนเปื้อนจากโรงพยาบาล กัมมันตภาพรังสี หรือสารเคมี เป็นต้น			<input type="checkbox"/> 12
4. การคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนที่จะเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ เก็บขนขยะมูลฝอย			<input type="checkbox"/> 13
5. ขยะจากถนน ได้แก่ ฝุ่น ผง ดิน ที่ได้จากการกวาดถนน			<input type="checkbox"/> 14
6. ขี้เถ้า ซึ่งได้จาก ถ่านและแกลบ จัดว่าเป็นขยะมูลฝอย			<input type="checkbox"/> 15
7. ขยะแห้ง หมายถึง ขยะพวกกระดาษ พลาสติก เศษเหล็ก แก้ว กระป๋อง อลูมิเนียม			<input type="checkbox"/> 16
8. หากมีการคัดแยกขยะมูลฝอยจะทำให้มูลฝอยเกิดมูลค่า			<input type="checkbox"/> 17
9. การคัดแยกขยะมูลฝอยสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทเท่านั้น ได้แก่ ขยะแห้ง และขยะเปียก			<input type="checkbox"/> 18
10. การทิ้งขยะมูลฝอยแบบแยกประเภทไม่ได้ช่วยลดปริมาณขยะมูล ฝอยที่เทศบาลต้องกำจัดเลย			<input type="checkbox"/> 19

ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ  
จัดเก็บขยะ ทั้ง 4 ด้าน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อและเลือกทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่  
ตรงกับตัวท่านตามความเป็นจริง

ลักษณะความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					(สำหรับผู้วิจัย)
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
<b>1. ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย</b>						
1. พื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี สะอาด เรียบร้อย สวยงาม						<input type="checkbox"/> 20
2. การเก็บกวาด และขนย้ายขยะมูลฝอย เป็นไปอย่างสะอาด เรียบร้อย						<input type="checkbox"/> 21
3. การดำเนินงานของเทศบาลมีความรวดเร็ว						
4. รถเก็บขนขยะ สถานที่ทิ้งขยะส่งกลิ่น เหม็นก่อให้เกิดความรำคาญ						<input type="checkbox"/> 22 <input type="checkbox"/> 23
5. วิธีการทำลายขยะและการรีไซเคิลของ ทางเทศบาลมีความเหมาะสม						<input type="checkbox"/> 24
<b>2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่</b>						
6. ถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีปริมาณ เพียงพอและกระจายไปตามจุดต่างๆ ครอบคลุม ทุกพื้นที่						<input type="checkbox"/> 25
7. รถเก็บขนขยะมีสภาพเหมาะสม ได้แก่ ขนาด อุปกรณ์ประจํารถ รองรับปริมาณขยะได้ เพียงพอ						<input type="checkbox"/> 26
8. วัสดุอุปกรณ์เก็บขนขยะ ได้แก่ ถังขยะ ไม้กวาด หรือรถเก็บขนขยะได้รับการเปลี่ยน / ซ่อมให้อยู่ในสภาพดีเสมอ						<input type="checkbox"/> 27
9. พื้นที่หรือเส้นทางให้บริการจัดเก็บขยะ ครอบคลุม ทุกพื้นที่						<input type="checkbox"/> 28



ลักษณะความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					(สำหรับผู้วิจัย)
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
10. สถานที่ที่ทิ้งขยะมูลฝอย และกำจัดขยะมูลฝอยอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม						<input type="checkbox"/> 29
<b>3. ด้านบุคลากร</b>						
11. พนักงานเทศบาลให้บริการเป็นอย่างดีเมื่อท่านขอรับบริการ หรือให้คำแนะนำ						<input type="checkbox"/> 30
12. พนักงานเก็บขยะจากเทศบาลได้มาเก็บขยะมูลฝอยตรงเวลา						<input type="checkbox"/> 31
13. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมักหกตกหล่น หกเร็วราด						<input type="checkbox"/> 32
14. พนักงานจัดเก็บขยะให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน						<input type="checkbox"/> 33
15. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการจัดเก็บขยะเพียงพอที่จะให้บริการ						<input type="checkbox"/> 34
<b>4. ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ</b>						
16. อัตราการเก็บเงินค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม						<input type="checkbox"/> 35
17. วิธีการในการจัดเก็บค่าบริการ การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม						<input type="checkbox"/> 36
18. กฎหมาย กฎระเบียบ เทศบัญญัติในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเหมาะสม						<input type="checkbox"/> 37
19. ระยะเวลาและความถี่ในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเหมาะสม						<input type="checkbox"/> 38
20. กิจกรรม เอกสารหรือการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลทั่วถึง						<input type="checkbox"/> 39

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน  
ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตพื้นที่ เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

ปัญหา และอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
<p>1. ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>1. ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>3. ด้านบุคลากร</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>3. ด้านบุคลากร</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>4. ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>4. ด้านหลักเกณฑ์การให้บริการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

หมายเหตุ โปรดระบุพื้นที่ที่มีปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

**ภาคผนวก ข**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์**

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
DO1	62.1000	93.3345	.5300	.	.9173
DO2	62.0333	94.7230	.5939	.	.9159
DO3	62.1000	101.4724	.1583	.	.9227
DO4	62.4333	101.0126	.3632	.	.9204
DO5	62.3000	96.1483	.6305	.	.9159
THING1	62.1667	87.8678	.7271	.	.9124
THING2	61.7333	93.7885	.6956	.	.9141
THING3	61.8667	91.4989	.7122	.	.9130
THING4	61.8000	95.5448	.4737	.	.9183
THING5	62.0333	91.6195	.7288	.	.9127
MAN1	62.1000	93.6793	.6475	.	.9147
MAN2	61.7333	96.5471	.5240	.	.9173
MAN3	62.5667	93.7713	.4049	.	.9219
MAN4	61.8667	92.1885	.7074	.	.9133
MAN5	62.0333	88.3092	.7887	.	.9107
SERVICE1	61.9667	89.2057	.6230	.	.9157
SERVICE2	61.9333	89.1678	.7232	.	.9124
SERVICE3	62.0333	97.1368	.3554	.	.9208
SERVICE4	61.9667	91.4816	.7238	.	.9128
SERVICE5	62.5667	94.5299	.5452	.	.9168

## Reliability Coefficients 20 items

Alpha = .9199 Standardized item alpha = .9207

**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	นางคุณฎี อาขารักษ์
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	10 ตุลาคม 2513
<b>สถานที่เกิด</b>	จังหวัดนครศรีธรรมราช
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ร.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2547
<b>สถานที่ทำงาน</b>	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
<b>ตำแหน่ง</b>	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป