

Scan

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล  
ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**

**นางสาวปราณี เงินดี**

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2552

**People's Satisfaction in Garbage Collecting Service of Bangmueng  
Sub – District Municipality, Samutprakarn Province**

**Miss Pranee Ngerndee**

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

2009

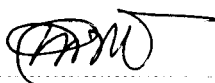
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย  
ของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ  
ชื่อและนามสกุล นางสาวปราณี เงินดี  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จูย์โต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 30 เดือน ก.ค. พ.ศ. ๒๕๖๖

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย  
ของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

**ผู้ศึกษา** นางสาวปราณี เงินดี **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2552

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (2) ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (3) ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนในชุมชนเปรมฤทัย 1 และชุมชนเปรมฤทัย 2 จำนวน 1,029 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านค่าบริการจัดเก็บ และด้านความถี่ของการจัดเก็บ พบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ (2) ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา พบว่า ประเด็นที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความถี่ของการจัดเก็บ และด้านค่าบริการของการจัดเก็บ ตามลำดับ (3) ข้อเสนอแนะของประชาชนได้แก่ ควรเพิ่มปริมาณถังรองรับขยะ ควรปรับเปลี่ยนถังให้อยู่ในสภาพดี มีการซ่อมแซมดูแลรักษาเสมอ ควรจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย โดยไม่มีขยะตกหล่น และควรจัดเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาแนะนำให้ความรู้ความเข้าใจแก่คนในชุมชน เกี่ยวกับการคัดแยกขยะมูลฝอย

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตา กรุณา เป็นอย่างยิ่งจาก ท่าน รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมานับตั้งแต่เริ่มจนกระทั่ง จัดทำรูปเล่มสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอ กราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณเอกพงษ์ ทวีเขตร์กิจ หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ (นักบริหาร การคลัง 7) และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้มอบโอกาสให้มาศึกษา หาความรู้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ธีรพล ทวี อาจารย์วิภากรณ์ พึ่งอารมย์ ผู้เชี่ยวชาญด้าน สถิติและให้ความอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบเครื่องมือ และให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ แก้ไข ข้อบกพร่องในการจัดทำกรวิจัย ด้วยดีเสมอมาจนเสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ พันตำรวจโทคำพันธ์ แสนทวีสุข ว่าที่ร้อยตรีสุธีระ ทวี คุณเนตรชนก จุ้ยเจริญ คุณชฎารัตน์ วิลามาศ และครอบครัวที่ได้เป็นกำลังใจสำคัญที่มีส่วน ช่วยเหลือในด้านข้อมูลต่างๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ขอกราบขอบพระคุณประธานชุมชน ผู้ใหญ่บ้านและประชาชนในชุมชน พื้นที่เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการศึกษา เพื่อนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา ขอมอบเป็นความ กตัญญู กตเวทิตา แด่คุณบิดา คุณมารดา และครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิทยาการต่าง ๆ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถดำรงตนให้บรรลุผลสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ปราณี เงินดี

เมษายน 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	4
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ .....	11
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย .....	20
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ .....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	42
รูปแบบการศึกษา .....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	43
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	45
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ .....	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	49
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ .....	55
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ .....	62
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
สรุปผลการศึกษา .....	72
อภิปรายผล .....	78
ข้อเสนอแนะ .....	80
บรรณานุกรม .....	82
ภาคผนวก .....	86
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ .....	87
ข แบบสอบถาม .....	89
ประวัติผู้ศึกษา .....	98

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ชุมชน.....	49
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ.....	49
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ.....	50
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพหลัก.....	52
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ย.....	53
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาในการ ตั้งถิ่นฐาน.....	54
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.....	55
ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการด้านบุคลากร.....	56
ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านวัสดุอุปกรณ์.....	58
ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ พึงพอใจต่อการให้บริการ จัดเก็บ ขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านค่าบริการจัดเก็บ.....	60
ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ.....	61
ตารางที่ 4.13 แสดงภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.....	62



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร .....	63
ตารางที่ 4.15 จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ .....	64
ตารางที่ 4.16 จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านค่าบริการจัดเก็บ .....	65
ตารางที่ 4.17 จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ .....	66
ตารางที่ 4.18 แสดงภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ .....	67
ตารางที่ 4.19 จำนวนข้อความความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร .....	68
ตารางที่ 4.20 จำนวนข้อความความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ .....	69
ตารางที่ 4.21 จำนวนข้อความความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านค่าบริการจัดเก็บ .....	70
ตารางที่ 4.22 จำนวนข้อความความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ .....	71

๑

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ.....	10
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ เทศบาลตำบลบางเมือง.....	36
ภาพที่ 2.3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	37

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“เทศบาล” นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการปกครองตนเองในประเทศไทย โดยยึดถือกำเนิดตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานที่สุด อาจกล่าวได้ว่าเทศบาลเกิดขึ้นมาจากการพัฒนาการของสุขาภิบาล เมื่อ พ.ศ. 2440 รัชกาลที่ 5 ทรงมีพระราชดำริให้ทดลองจัดตั้งหน่วยการปกครองแบบใหม่ขึ้นในระดับท้องถิ่น เรียกว่า “สุขาภิบาล” และมีการจัดตั้งกรมสุขาภิบาลขึ้นมาสำหรับเจ้าพนักงานที่จะมากำกับดูแลสุขาภิบาลกรุงเทพฯ นั้น เสนาบดีกระทรวงนครบาลเป็นผู้เลือก

ในปัจจุบันเทศบาลใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2546) ทำให้โครงสร้างเทศบาลมีความชัดเจน โดยนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรง มีการบัญญัติรายละเอียดของเทศบาลให้เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย ( โกวิท พวงงาม, 2550:107)

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการทางสังคมมากขึ้นในระดับที่น่าพอใจ การพัฒนาที่เจริญก้าวหน้าดังกล่าวส่งผลให้การขยายตัวของชุมชนเมืองและการเพิ่มของประชากรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ทั้งในด้านสังคม ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติด ปัญหาสุขภาพอนามัย ได้แก่ ปัญหาโรคภัยไข้เจ็บทั่วไป ปัญหาการจราจรติดขัดมาก นอกจากนั้นผลจากการพัฒนาดังกล่าว ทำให้มีการนำทรัพยากรธรรมชาติมาใช้อย่างฟุ่มเฟือยและสิ้นเปลือง จนกระทั่งเกิดปัญหาความเสื่อมโทรมทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ และเกิดมลพิษต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาน้ำเสีย อากาศเป็นพิษ ความดังของเสียงที่เกินมาตรฐาน ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง และปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคนทุกหมู่เหล่า ทุกชนชั้น และทุกเพศทุกวัย คือ ปัญหาการจัดการมูลฝอยในชุมชน (มิสรา สามารถ, 2540:1)

ปัจจุบันปัญหาขยะมูลฝอยเป็นปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความสำคัญและนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เป็นผลสืบเนื่องมาจากความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น ทำให้เกิดวัสดุเหลือใช้

หรือขยะมูลฝอยมีปริมาณสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ผลกระทบด้านผลเสียต่อสภาพแวดล้อมที่เห็นเด่นชัด ได้แก่ ความสกปรกจากกองขยะที่มีกลิ่นเหม็น เป็นแหล่งเพาะพันธุ์และแพร่กระจายของสัตว์ แมลง รวมทั้งเชื้อโรคต่างๆ การปนเปื้อนต่อแหล่งน้ำผิวดินจากการชะล้างขยะมูลฝอยผลกระทบเหล่านี้ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ และเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชากรที่อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียง ปัญหาขยะมูลฝอยดังกล่าว เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนทุกระดับ ตั้งแต่เมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งปริมาณขยะมูลฝอยเหล่านี้นับวันจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นภาระหนักของหน่วยราชการท้องถิ่นที่จะต้องจัดการ โดยทำการเก็บขนและกำจัดให้หมดไป อัตราการเกิดขยะมูลฝอยชุมชนนี้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น สภาพเศรษฐกิจและสังคม จำนวนประชากรหรือพฤติกรรมกรบริโภคในสังคม เป็นต้น ซึ่งจากปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ขยะมูลฝอยชุมชนของประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ในปี พ.ศ. 2545 มีปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนเกิดขึ้นทั่วประเทศ ประมาณ 14.3 ล้านตัน หรือ 39,178 ตัน/วัน โดยกรุงเทพมหานครมีปริมาณขยะมูลฝอย ที่เก็บขนได้ในปี 2545 ประมาณ 9,473 ตัน/วัน หรือคิดเป็น ร้อยละ 24 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ ส่วนที่เหลือแบ่งเป็นขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลและเมืองพัทยาคิดเป็นร้อยละ 31 และอีกร้อยละ 45 เป็นขยะมูลฝอยเกิดขึ้นถึงปริมาณ 46,994 ตัน/วัน และในปี พ.ศ. 2560 จะมีปริมาณ 54,000 ตัน/วัน ดังนั้นการจัดการขยะมูลฝอย ทั้งในด้านการรวบรวม เก็บขน การกำจัดขยะมูลฝอยดังกล่าวยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอทำให้เกิดขยะมูลฝอยตกค้างในชุมชนเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาด้านสาธารณสุขตามมา (โครงการศึกษาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชนและขยะมูลฝอยอันตรายชุมชนระดับประเทศ, 2548:ง-2 )

ชุมชน ในเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเจ้าหน้าที่ เกิดขยะตกค้างและน้ำในคลองเน่าเสีย เป็นปัญหาที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเจ้าหน้าที่ในชุมชนเปรมฤทัย 1 และเปรมฤทัย 2 ซึ่งเป็นชุมชนในเทศบาลตำบลบางเมืองว่าประชาชนในชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการมากน้อยเพียงใด

เทศบาลตำบลบางเมือง เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการเก็บขยะ และให้บริการประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนทั้งหมดจำนวน 59 ชุมชน ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จำต้องดำเนินการพัฒนาเกี่ยวกับระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ เพื่อให้ชุมชนได้รับความสะดวกสบายและความพร้อมในการให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

รวมทั้งการหาสาเหตุว่ามีปัญหาใดบ้างในการบริการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในชุมชน เพื่อมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางเมืองต่อไป

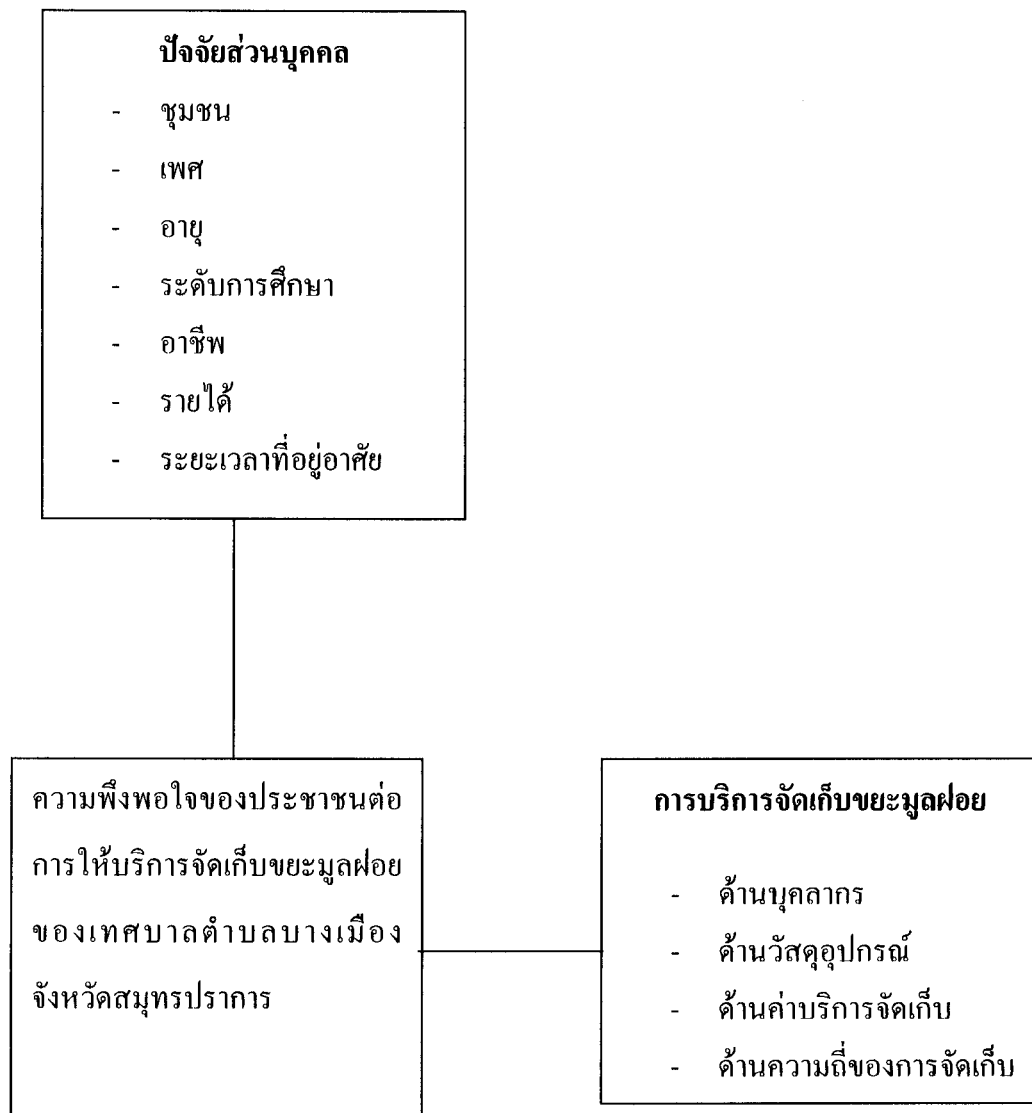
ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง และผู้วิจัยมีความสนใจเรื่องดังกล่าวเพื่อสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเมืองให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทำให้การบริการสาธารณะเป็นการติดต่อกันสองทาง ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการจัดบริการสาธารณะให้สูงขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

### 3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวม แนวคิดที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านจากเอกสาร และตำราต่าง ๆ และสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1 ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาครอบคลุมในด้านต่างๆ ดังนี้

##### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านค่าบริการจัดเก็บ และด้านความถี่ของการจัดเก็บ

##### 4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ หัวหน้าหรือผู้แทนครัวเรือนในชุมชนเปรมฤทัย 1 และ เปรมฤทัย 2 จำนวน 1,029 ครัวเรือน หรือ 1,029 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 คน โดย คำนวณจากสูตรทาร์โรว์ ยามาเน่

##### 4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะในชุมชนเปรมฤทัย 1 และชุมชนเปรมฤทัย 2 ในเขตเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

##### 4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บข้อมูลจากภาคสนามระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553 – 16 มีนาคม 2553

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 บัญชีส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐาน ของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

**5.2 ชุมชน** หมายถึง บุคคลที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบางเมือง ซึ่งอยู่ในชุมชนตัวอย่าง คือ ชุมชนเปรมฤทัย 1 และชุมชนเปรมฤทัย 2

**5.3 ความพึงพอใจ** หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในที่นี้หมายถึงทศนคติทางบวกของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยใน 4 ด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านค่าบริการจัดเก็บ และด้านความถี่ของการจัดเก็บ

5.4 **ด้านบุคลากร** ในที่นี้ หมายถึง พนักงานที่จัดเก็บขยะมูลฝอยมีมารยาทที่ดี มีความตั้งใจในการทำงาน มีความตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยได้อย่างรวดเร็วทั่วถึงชุมชน

5.5 **ด้านวัสดุอุปกรณ์** ในที่นี้ หมายถึง ความพร้อมเพรียงและความสมบูรณ์ของถังรองรับขยะ มีการวางถังรองรับขยะอย่างทั่วถึง มีถังแยกขยะเปียก ขยะแห้ง รวมทั้งรถเก็บขยะมูลฝอยที่มีสภาพดีพร้อมใช้งาน โดยการดูแลรักษาอยู่เสมอ

5.6 **ด้านค่าบริการจัดเก็บ** ในที่นี้ หมายถึง ความเหมาะสมในการเก็บค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และความสะดวกในการชำระค่าบริการหรือค่าธรรมเนียม

5.7 **ด้านความถี่ของการจัดเก็บ** ในที่นี้หมายถึง ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์ รวมทั้งการแนะนำและความเข้าใจการคัดแยกขยะมูลฝอยต่อตัวแทนชุมชน เพื่อการเผยแพร่ภายในชุมชนอยู่เป็นประจำ

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

6.2 เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเรียบเรียงให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวทางความคิด สำหรับการศึกษ โดยเสนอสาระสำคัญตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย
4. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ในการให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547: 141-142) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความคิด ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความพึงพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกในหนึ่งคือ เกิดความจงรักภักดีขึ้น

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2547: 17-20) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจของลูกค้าว่า ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจเมื่อสินค้า หรือบริการ ตรงกับความต้องการ หรือเกินความคาดหมายของพวกเขาซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกสมหวัง หรือเกินความหวังที่เกิดขึ้น เมื่อพวกเขาได้รับการบริการ ลูกค้าที่รู้สึกพึงพอใจก็จะมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าหรือบริการในปริมาณที่มากขึ้น หรือบ่อยครั้งขึ้นตลอดจนแนะนำสมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูงให้มาซื้อบริการ

นิทสัน รอคคล้าย (2550: 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคาดหวังที่บุคคลบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปในทางบวก โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับสิ่งนั้นตามความต้องการในทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อ และในทางตรงกันข้ามจะเกิดความรู้สึกในทางลบถ้าบุคคลนั้นได้รับสิ่งที่ไม่ต้องการตามทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อ จะเกิดความไม่พึงพอใจสิ่งนั้น

พงศธร ถาวรวงษ์ (2541: 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์เป็น โลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์ (2542: 8) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

Maynard (2550: 9) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วมีความสุข ความสุขเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่เป็นระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มมากขึ้นอีก ดังนั้นจะเห็นว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

มูร์ส (Morse, อ้างถึงใน บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ 2550 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้ โดยลดความตึงเครียดเพราะความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้ามีความต้องการมากก็จะมีปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความเครียดก็จะลดลง

Vroom (1964 อ้างถึงใน ศุภชัย ช่วยชู 2548 :7) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจนั่นเอง

Rekrai (1972 อ้างถึงใน ศุภชัย ช่วยชู 2548: 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมหรือ การแสดงออกความรู้สึกที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกใด ๆ ของมนุษย์ที่ต้องการที่จะได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

## 1.2 ลักษณะความพึงพอใจ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 13-14) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจใน การให้บริการ โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของงานบริการที่ต้องคำนึงถึง คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ที่ต้องเลือกสรรแล้วว่าจะมีความสอดคล้องกับ ความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
2. คุณภาพของบุคลากรที่คอยให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานที่จะให้บริการ เป็นอย่างดี และจะต้องมีทักษะ ความชำนาญในงานที่จะคอยให้บริการ
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องใช้ภาษา สัญลักษณ์ที่สามารถสื่อความหมายให้ใจตรงกันได้เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามา เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับ สิ่งที่คาดหวังไว้

## 1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ

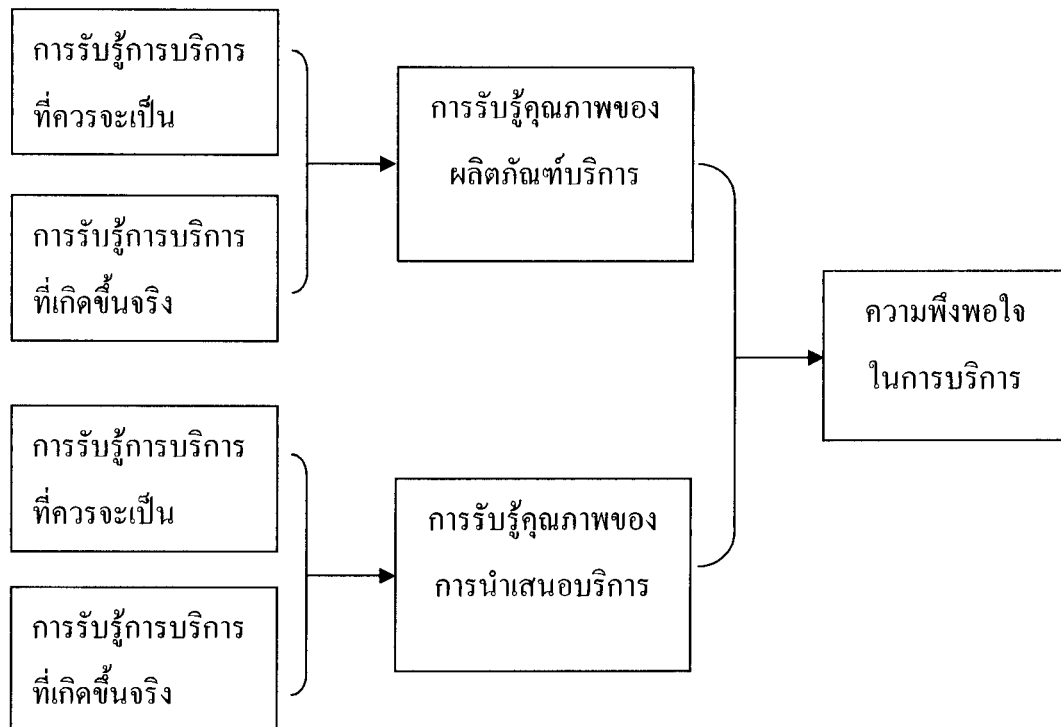
ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ เป็นผลการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควร จะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่ง ระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการ บริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

### 1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของ กิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด ผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควร จะได้รับตามลักษณะของบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ

## 2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

ผู้รับบริการจะรู้ว่าจะจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองในการให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติงานตนในการให้บริการสิ่งเหล่านี้ เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมเดลจิตของการบริการอย่างแท้จริงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 1 (สุทธิชาติ อำมาตย์หิน 2543: 15-17)



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ

จะเห็นว่าความพึงพอใจในบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและกระบวนการนำเสนอในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้นหากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ให้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

## 2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

### 2.1 ความหมายการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อให้ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบและมีค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องยึดถือ

กฤษ หนาพงศธร (2538:10) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (อ้างถึงใน บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์, 2550:10) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

บี เอ็ม เวอร์มา B.M.Verma (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2551: 225 ) มองว่าการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องมีแผนที่กำหนดไว้ และการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบว่าผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใด ซึ่งจะเป็นข้อมูลกลับ เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

อิน จุน วัง In-Joung Wang ( อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2551: 226 ) มองระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) ตัวบริการ (2) แหล่งหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (3) ช่องทางการให้บริการ และ (4) ผู้รับบริการ ซึ่งจากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง ระบบการ

ให้บริการที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

Max weber (อ้างถึงใน สุจิตรา 2536: 46) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ในสภาพที่เหมือนกัน

วเรช จันทรเดช (2541: 30-31 อ้างถึงใน อรรถพล พรหมดีมา, 2549: 22) กล่าวถึงเกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ (capability and services quality) ว่าประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

1. สมรรถนะของหน่วยงาน (organizational capability) เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจพิจารณาจากสถิติข้อมูลที่แสดงถึงสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะ อาทิ จำนวนประชากรที่ได้รับบริการ สาธารณสุข จำนวนสถานีอนามัยในชุมชน สัดส่วนของคนไข้ต่อบุคลากรทางการแพทย์ ความสามารถในการรองรับและบริการนักท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว สามารถ ในการแก้ไขปัญหาให้กับประชากรกลุ่มเป้าหมาย

2. ความทั่วถึงและเพียงพอ (coverage and adequacy) เป็นการพิจารณาถึงความครอบคลุม (coverage) ความพอเพียง (adequacy) และความครบถ้วน (complement) ของการให้บริการ ซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมาย และประชากรกลุ่มเป้าหมายในระบบการให้บริการความพอเพียงและความสม่ำเสมอเนื่องในการได้รับบริการตลอดช่วงระยะเวลา

3. ความถี่ในการให้บริการ (services frequency) เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อหน่วยเวลา

4. ประสิทธิภาพการให้บริการ (Efficiency) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องมีมาตรฐานการให้บริการ โดยมีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในกิจกรรมบริการสาธารณะทุกสาขา เพื่อให้หลักประกันในเรื่องประสิทธิภาพการบริการ รวมทั้งให้หลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ทั้งของหน่วยงาน และผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง

ปรัชญา เวสารัชช (อ้างถึงใน สิทธิชัย วาณิชเสนี, 2548: 24) ได้ให้ความหมายลักษณะและความสำคัญของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐดังนี้

1. ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่

ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชน ไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

2. ลักษณะของการบริการโดยทั่วไป การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

2.1 มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ มิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป

2.2 เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขที่รัฐกำหนด

2.3 มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

2.4 มีกฎระเบียบรองรับ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

3. ความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหลักการแล้ว การบริการประชาชน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสังเคราะห์ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐยังต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่ดีเป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของรัฐอันจะเป็นผลดีต่อสังคมโดยรวม

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) ธรรมานะ (2540: 6-8) กล่าวไว้ว่า ในประเทศไทยนั้น คำว่า “บริการสาธารณะ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะแล้ว หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจ หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แบ่งออกเป็น

## 1. องค์ประกอบของบริการ สามารถแยกออกได้ 2 ประการ คือ

1.1 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือคอยควบคุมของ ฝ่าย ปกครอง ลักษณะสำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชน นั่นก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่ เนื่องจากปัจจัยภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงิน ลงทุนสูง รัฐไม่มีความพร้อมที่จะทำจึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำแล้ว บทบาท ของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุม มาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเค็อคร็อนน้อยที่สุด

1.2 การบริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ความ ต้องการรวมของประชาชนอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและ ความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำ จึงต้องมีลักษณะที่สนอง ความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นนี้ กิจการใดที่รัฐเห็นว่า มีความจำเป็น ต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมนั้น นอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์แก่ ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

## 2. หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมี หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการคือ

2.1 บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการ ไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการ สาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน ประชาชนทุกคนมีความ ต้องการในกิจกรรมบริการสาธารณะอยู่ตลอดเวลา และฝ่ายปกครองเองก็มีหน้าที่ที่จะต้องบริการ สาธารณะให้ดำเนิน ไปอย่างปกติต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่าย ปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องได้

2.2 บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น ต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่า เทียมกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 30 ว่าบุคคล ย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณะเป็น กิจการที่รัฐจัดทำขึ้น โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนจึงต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับ



ประโยชน์จากบริการสาธารณะหรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันรัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

2.3 การจัดทำบริการสาธารณะ จะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น เนื่องจาก ฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียว เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็น ในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอ และจะต้องปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะนั้น จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายไม่ได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการคือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการบริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบต่อผู้รับบริการ

## 2.2 ลักษณะความสำคัญของการบริการสาธารณะที่ดี

จอห์น ดี มิลเล็ท John D. Millett (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ , 2551: 229) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนโดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆ กัน ไปด้วยการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

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

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมีลิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีควมหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเดิม

วิลเลียม เอช ลูซี เคนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์กเฮด William H. Lucy, Dennis Gilbert ได้ and Gutherie S. Birhead (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2551: 225) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า input หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) กิจกรรม (activities) กระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ (4) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ James S. McCullough Birhead (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2551: 225) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ บริการ และผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เนื่องจากผู้รับบริการจะตระหนักถึงคุณค่านั้นไว้ในจิตใจ

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2536 : 99-100) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการที่ดี ประกอบด้วย

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ยังได้อธิบายถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่ายๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

### 2.3 ปัญหาการบริการสาธารณะ

คณะกรรมการการบริการและการยุติธรรมวุฒิสภา (อ้างถึงใน คุณมาน อัทธมนีนัน, 2548: 36-39) กล่าวว่า โดยทั่วไปการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยในปัจจุบันยังมีได้มีการวัดหรือประเมินอย่างจริงจัง กล่าวคือ ยังมีได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แม้แต่ในแง่ของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก็มีการดำเนินการบางครั้งบางคราวหรือจัดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในกล่องแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร นอกจากนี้การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการบริการ โดยมีเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ชัดเจนยังเป็น ไปอย่างจำกัด

จากการศึกษาของคณะกรรมการพบว่ายังมีปัญหาหลายประการในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

1. *สภาพปัญหา* ถึงแม้รัฐบาลจะเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทในการบริการประชาชนดูแลปรับปรุงบริการของตน และได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และคณะกรรมการว่าด้วยกาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ได้มีบทบาทส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ก็ยังมีเสถียรภาพ ทั้งจากประชาชนและสื่อมวลชนว่าการบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดี มีปัญหาตกร้างสำหรับบางหน่วยงาน พอสรุปได้ดังนี้

1.1 การเรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ มีการเรียกร้องหรือแสดงท่าทีหรือประวิงเวลาเพื่อเรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนเพื่อมาติดต่อโดยวิธีการต่างๆ หากไม่ได้ตามที่

ต้องการ ข้าราชการบางคนก็ใช้วิธีการกลั่นแกล้ง เช่น เรียกร้องเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม จับผิดข้อบกพร่องเล็กๆ น้อย ๆ ตั้งข้อกล่าวหาดำเนินคดี ถ่วงเรื่อง นัดให้มาใหม่ต่างๆ ที่มีเจตนาจะไม่ให้บริการตามนัด เป็นต้น การเรียกร้องเหล่านี้อาจเป็นการเรียกร้องโดยตรงหรือเป็นที่รับรู้ในบรรดาประชาชนผู้มาติดต่อว่าต้องมีค่าใช้จ่ายจำนวนเท่าใดสำหรับข้าราชการนอกเหนือจากที่รัฐกำหนดไว้ตามปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่ผู้ติดต่อเป็นผู้ประกอบการซึ่งมีธุรกิจติดต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่เป็นประจำก็มักไม่ต้องการร้องเรียนหรือนำเสนอหลักฐานดำเนินการกับเจ้าหน้าที่เหล่านั้น เพราะเกรงว่าจะกระทบกระเทือนกับการประกอบธุรกิจของตน ประชาชน โดยทั่วไปก็ไม่ต้องการมีปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ซึ่งจะทำให้ตนเองเสียเวลาหรือเสียผลประโยชน์โดยใช้เหตุ การที่ประชาชนหรือผู้ติดต่อไม่ต้องการมีปัญหาต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่ และการที่ไม่ปรากฏหลักฐานการเรียกร้องหรือการรับเงินอย่างชัดเจน จึงเป็นเรื่องที่ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้หรือใช้เป็นข้ออ้างที่จะไม่ดำเนินการกับผู้บังคับบัญชาของตน

1.2 การบริการอย่างค่อยๆ ดีขึ้น ถึงแม้หลายหน่วยงานได้เร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของตนแล้วก็ตาม แต่บริการหลายเรื่องที่หน่วยงานของรัฐจัดให้กับเอกชนยังมีความล่าช้า มีหลายขั้นตอน มีเงื่อนไขต้องปฏิบัติยุ่งยาก มีการเรียกร้องเอกสารมากมายแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนดไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการกรอกและการเตรียมตัวสำหรับประชาชนในการติดต่อราชการ การบริการมีความผิดพลาด ต้องติดต่อหลายครั้งผ่านหลายโต๊ะ หลายขั้นตอน ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน

1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เหมาะสม ในการขอรับบริการประชาชนยังได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ไม่เสมอภาค ไม่คงเส้นคงวา ปลอ่ยให้มีการลัดคิวช่วยเหลือพรรคพวกของเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่ให้ผลประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ก่อน คุณภาพที่ได้รับการบริการของประชาชนแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่บางคนใช้กริยาท่าทางและวาจาไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติ ไม่เต็มใจบริการ ทำงานผิดพลาด ช่มชู้ ไม่ตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะราย ไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ปัดความรับผิดชอบ

1.4 ผู้รับบริการไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอ ประชาชนยังประสบปัญหาการได้รับรู้รับทราบข้อมูลในการรับบริการ ไม่เพียงพอ ไม่ทราบว่าต้องเตรียมตัวอย่างไร เจ้าหน้าที่ไม่ให้ข้อมูลหรือให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่มีการอธิบายหรือให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ราชการไม่สามารถจัดบริการให้ได้ตามที่ร้องขอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ไม่ทราบเงื่อนไขหรือขั้นตอนไม่ทราบกฎระเบียบ กฎระเบียบและขั้นตอนมีความยุ่งยากสับสน ประชาชนไม่เข้าใจคำแนะนำหรือข้อกำหนด ภาษาทางราชการเข้าใจยาก

2. สาเหตุของปัญหา ในทางปฏิบัติ จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นเกิดจากสาเหตุที่สำคัญหลายประการ ได้แก่

2.1 บทบาทของรัฐ สาเหตุของปัญหาในการจัดบริการที่มีคุณภาพประการสำคัญเกิดจากวิวัฒนาการ ทางประวัติศาสตร์ซึ่งสืบทอดจากอดีตมาจนถึงปัจจุบันยังไม่มี การปรับปรุงแก้ไข นั่นคือ บทบาทของรัฐซึ่งระบบราชการเป็นกลไกดำเนินการ บทบาทของรัฐที่เป็นอยู่ขึ้นอยู่กับ สมมุติฐานที่ว่ารัฐเป็นผู้ต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกประเภทในสังคม ดังนั้นประเทศไทยระบบ ราชการจึงมีบทบาทกว้างขวางและครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกำหนดบริการประเภทต่างๆ ใน ลักษณะที่ปราศจากการแข่งขัน

2.2 กฎระเบียบ สภาพบริการที่เป็นปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากกฎระเบียบ ขั้นตอน ที่หน่วยงานของรัฐกำหนดยุ่งยาก ล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และสภาพปัญหาเฉพาะของ ผู้รับบริการแต่ละรายไม่ชัดเจน ไม่ยืดหยุ่น เจ้าหน้าที่ใช้กฎหมายตีคดีกับรูปแบบและถ้อยคำอย่าง เคร่งครัด โดยไม่คำนึงถึงเจตนารมณ์ของการกำหนดกฎระเบียบ

2.3 ระบบงาน สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งของการบริการที่ย่อหย่อนเกิดจาก ลักษณะขององค์กรและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐเอง องค์กรของรัฐที่เป็นอยู่ยังเป็น องค์กรที่รวมอำนาจ มีสายการบังคับบัญชายาว มีความไม่ชัดเจนในแง่ขอบเขตภารกิจและความ รับผิดชอบ มีความซ้ำซ้อนของอำนาจหน้าที่ มีระบบงานที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องมากมาย การกำหนดผู้รับผิดชอบไม่เหมาะสม ขาดการประสานงาน ระบบข้อมูลข่าวสารและการ ประชาสัมพันธ์ไม่เหมาะสม สภาพเหล่านี้ทำให้หน่วยงานของรัฐมีข้อจำกัดในการจัดบริการที่มี คุณภาพแก่ประชาชน

2.4 ผู้ให้บริการ การที่มีการเผชิญหน้าโดยตรงระหว่างประชาชนผู้มารับบริการกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐก่อให้เกิดปัญหาบริการได้เช่นกัน ปัญหาดังกล่าวอาจพิจารณาจากสาเหตุของพฤติกรรม และปัญหาส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอง และยังเกิดจากสาเหตุของความรู้ ความสามารถ ทักษะคติ การขาดจิตสำนึกต่อการบริการ ความกลัวผิดพลาด การดูแลบังคับบัญชาไม่ทั่วถึง การเล่นพรรคเล่นพวก การปกป้องผู้กระทำผิด การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ การตรวจสอบควบคุมที่ย่อหย่อน

2.5 ทรัพยากรสนับสนุน จากการศึกษาที่ผู้รับบริการมีเพิ่มมากขึ้น การบริการที่เน้นตัว เจ้าหน้าที่อย่างเดียวยังไม่เพียงพอ หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้อง ได้รับการสนับสนุนในด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ ความจำกัดของทรัพยากรสนับสนุนทั้งในเชิงปริมาณและ คุณภาพจึงจัดเป็นสาเหตุประการหนึ่งซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการคุณภาพแก่ประชาชน ทรัพยากร ที่กล่าวนี้ หมายถึงไปถึงอาคารสถานที่ กำลังคนที่มีคุณภาพ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยี ซึ่งหากเทคโนโลยีไม่ทันสมัย หน่วยงานมีงบประมาณจำกัด ฐานข้อมูลไม่เพียงพอ สถานที่และ

สภาพแวดล้อมไม่ดี ผลประโยชน์ตอบแทนและแรงจูงใจไม่เพียงพอ หรือขาดแคลนกำลังคนที่มีคุณภาพ การบริการของหน่วยงานนั้นย่อมาดประสิทธิภาพเป็นธรรมดา

### 3. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย

#### 3.1 ความหมายการจัดเก็บขยะมูลฝอย

“ ขยะ ” หมายถึง หยากเชื้อ มูลฝอย ( พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน,2539 อ้างถึงใน วันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์, 2550 :15 ) ตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข ( 2535:116 ) “ มูลฝอย ” หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร ถูพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร เถ้า มูลสัตว์ หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนนตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น

“ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข ” (พ.ศ.2535 :120 ) หมวด 3 การกำจัดสิ่งปฏิกูล และมูลฝอย

มาตรา 18 การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยในเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น

ในกรณีที่มีเหตุอันสมควร ราชการส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้บุคคลใดดำเนินการตามวรรคหนึ่งแทนภายใต้การควบคุมดูแลของราชการส่วนท้องถิ่นหรืออาจอนุญาตให้บุคคลใดเป็นผู้ดำเนินการกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามมาตรา 19 ก็ได้

มาตรา 19 ห้ามมิให้ผู้ใดดำเนินการรับทำการเก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยโดยทำเป็นธุรกิจหรือโดยได้รับประโยชน์ตอบแทนด้วยการคิดค่าบริการ เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

มาตรา 20 เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาดและการจัดระเบียบในการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย ให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อกำหนดของท้องถิ่นดังต่อไปนี้

- (1) ห้ามการถ่าย เท ทิ้ง หรือทำให้มีขึ้นในที่หรือทางสาธารณะซึ่งสิ่งปฏิกูล หรือมูลฝอยนอกจากในที่ที่ราชการส่วนท้องถิ่น
- (2) กำหนดให้มีที่รองรับสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามที่หรือทางสาธารณะและสถานที่เอกชน
- (3) กำหนดวิธีการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยหรือให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่ใดๆ ปฏิบัติให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะตามสภาพหรือลักษณะการใช้อาคารหรือสถานที่นั้นๆ

(4) กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของราชการส่วนท้องถิ่นในการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยไม่เกินอัตราตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(5) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตตามมาตรา 19 ปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดอัตราค่าบริการขั้นสูงตามลักษณะการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตตามมาตรา 19 จะพึงเรียกเก็บได้

(6) กำหนดการอื่นใดที่จำเป็นเพื่อให้ถูกต้องด้วยสุจริตลักษณะตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (บำรุง รื่นบันเทิง, 2535: 28) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่ามูลฝอย ว่าหมายถึง เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ถุงพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ถ้ำมูลสัตว์ และซากสัตว์ รวมถึงวัตถุอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่นๆ

พัฒนา มูลพฤกษ์ (2541:237-255) อธิบายว่า “มูลฝอยติดเชื้อ”<sup>2</sup> หมายถึง สิ่งที่ไม่ต้องการ หรือถูกทิ้งจากสถานพยาบาล เป็นมูลฝอยที่ปนเปื้อนเชื้อโรค เช่น เนื้อเยื่อ ชิ้นส่วนอวัยวะต่างๆ และสิ่งขับถ่ายหรือของเหลวออกจากร่างกาย (น้ำเหลือง เสมหะ น้ำลาย เหงื่อ อุจจาระ ปัสสาวะ ไขข้อ น้ำกระดูก น้ำสุจิ เลือด และผลิตภัณฑ์ของเลือด เช่น เซรัม น้ำเลือด )รวมทั้งเครื่องใช้ที่สัมผัสกับผู้ป่วย เช่น สำลี ผ้ากอซ กระดาษชำระ เข็มฉีดยา มีดผ่าตัด เสื้อผ้า ตลอดจนซากสัตว์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทดลองซึ่งมาจากห้องตรวจผู้ป่วย (เช่น ห้องฉุกเฉิน ห้องปัจจุบันพยาบาล ห้องชันสูตรโรค ห้องผ่าตัด ห้องทันตกรรม ห้องสูติกรรม ห้องชันสูตรกรรม ห้องโสตศอนาสิกกรรม ห้องออร์โธปิดิกส์ หน่วยโลหิตวิทยา หออภิบาลผู้ป่วย หรือสถานที่อื่นๆ ที่สถานพยาบาลจะพิจารณาตามความเหมาะสม)

“มูลฝอยอันตราย” (Hazardous Wastes) ” หมายถึง สิ่งของที่ถูกทิ้งหรือไม่เป็นที่ต้องการอันเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น จากการเหลือใช้ หรือเสื่อมสภาพ ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดอันตราย หรือมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์หรือสิ่งมีชีวิตอื่นๆ โดยอาจทำให้เกิดการเจ็บป่วยหรือพิการหรืออาจถึงความตาย

“มูลฝอยชุมชนหรือมูลฝอยเทศบาล” (Municipal Wastes) หมายถึง มูลฝอยที่ถูกปล่อยทิ้งมาจากที่พักอาศัย (Residential) และสถานที่ประกอบธุรกิจการค้า (Commercial) ที่อยู่ในเขตชุมชนหรือเขตเทศบาล (municipal area) การเก็บรวบรวมและการกำจัดมูลฝอยดังกล่าวมักเป็นหน้าที่ของเทศบาล

### 3.2 การเกิดมูลฝอย

ในการจัดการมูลฝอยมีความจำเป็นต้องทราบถึงการเกิดมูลฝอย ว่าเกิดขึ้นจากแหล่งใดบ้าง มีปริมาณและองค์ประกอบของมูลฝอยเป็นอย่างไร รวมถึงประเภทของมูลฝอยเป็น

อย่างไรเพื่อที่จะทำให้การจัดการมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมถูกวิธีและเกิดประสิทธิภาพไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งอันจะมีผลต่อสุขภาพอนามัยได้ในที่สุด

### 3.3 แหล่งกำเนิดมูลฝอย

แหล่งกำเนิดของมูลฝอยมักจะแบ่งตามการใช้ประโยชน์ของที่ดินได้ดังนี้คือ

มูลฝอยจากที่พักอาศัย (Residential Waste) เป็นมูลฝอยที่เกิดจากกิจกรรมการดำรงชีพของคนที่พักอาศัยอยู่ในบ้านพักอาศัยหรืออาคารชุดหรืออพาทเมนต์ ได้แก่ เศษอาหารจากการเตรียมอาหารหรือจากการเหลือใช้ เศษกระดาษ เศษพืชผัก ถูพลาสติก ขวดพลาสติก ใบไม้ใบหญ้า ภาชนะหรืออุปกรณ์ที่ชำรุดหรือเสื่อมคุณภาพ เฟอร์นิเจอร์เก่าที่ชำรุด เศษแก้ว ฯลฯ

มูลฝอยจากธุรกิจการค้า (Commercial waste) หมายถึง มูลฝอยที่มาจากสถานที่ที่มีการประกอบกิจการค้าขายส่ง ขายปลีก หรือการบริการทางการค้าต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าจะเป็นกิจการค้าประเภทใด ได้แก่ อาคารสำนักงาน (Office building) ตลาด ร้านขายอาหาร ร้านขายของชำ ร้านขายผลิตภัณฑ์ทางเกษตร โรงแรม โรงมหรสพหรือโกดังเก็บสินค้า ซึ่งมักจะมีภาชนะเก็บมูลฝอยเป็นของตนเอง มูลฝอยที่เกิดขึ้นอาจมีเศษอาหาร เศษแก้ว พลาสติก เศษวัสดุสิ่งก่อสร้างต่างๆ หรืออาจมีของเสียอันตราย

มูลฝอยจากการเกษตร (Agricultural Wastes) แหล่งมูลฝอยที่สำคัญมักมาจากกิจกรรมการเพาะปลูกและการเลี้ยงสัตว์เพื่อเป็นอาหาร มูลฝอยจากแหล่งดังกล่าวมักประกอบด้วย มูลสัตว์ เศษหญ้า เศษพืชผัก ภาชนะบรรจุยาปราบศัตรูพืช เป็นต้น ในอดีตของเสียจากการเกษตรเหล่านี้ส่วนใหญ่ ( ยกเว้นภาชนะบรรจุยาปราบศัตรูพืช) มักนำมาถูกไถกลบลงบนพื้นที่ที่จะทำการเพาะปลูก ซึ่งถือเป็นการหมุนเวียนเอาของเสียที่เกิดขึ้นนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี แต่ในปัจจุบันนี้ได้มีการเร่งผลผลิตให้ได้ปริมาณมากขึ้นตามจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้นทำให้มีการนำเอาปุ๋ยเคมีมาใช้แทน ทำให้ปริมาณของมูลฝอยจากการเกษตรเพิ่มปริมาณมากขึ้น

มูลฝอยจากการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreational Wastes) มูลฝอยจากสถานที่พักผ่อนหย่อนใจหรือสถานที่ท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นแหล่งธรรมชาติ ได้แก่ ชายหาดต่างๆ เขื่อน อ่างเก็บน้ำ ทะเลสาบ สระว่ายน้ำ เป็นต้น หรืออาจจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งศิลปกรรม ได้แก่ โบราณสถานต่างๆ เช่น พิพิธภัณฑสถาน วัดวาอาราม ฯลฯ กิจกรรมในการพักผ่อนมักต้องมีการรับประทานอาหาร การรับประทานอาหารเครื่องดื่มของว่างต่างๆ ทำให้เกิดมูลฝอย ในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่ามูลฝอยที่เกิดจากการตั้งแคมป์จะเกิดประมาณ 1 ปอนด์ต่อคนต่อวัน และชนิดของมูลฝอยนั้นขึ้นอยู่กับผู้ที่เป็นผู้ไปพักผ่อนหย่อนใจนั้น ส่วนใหญ่มูลฝอยที่เกิดจากการพักผ่อนหย่อนใจจะเป็น เศษอาหาร เศษวัสดุบรรจุภัณฑ์ทั้งหลาย เช่น กล่องกระดาษหรือพลาสติก ถูกระดาษหรือพลาสติก กระป๋องโลหะต่างๆ ขวดแก้วหรือพลาสติก ฯลฯ



มูลฝอยจากโรงพยาบาล (Hospital waste) มูลฝอยจากโรงพยาบาลมักถูกจัดไว้ในกลุ่มของมูลฝอยอันตราย เพราะอาจทำให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมได้หลายประการ เช่น อาจเป็นการแพร่กระจายเชื้อโรค ฯลฯ จึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่น่าจะพิจารณาจัดการแยกออกต่างหากจากมูลฝอยที่มาจากแหล่งอื่นๆ

มูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial Wastes) มูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับกระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมนั้นหรือประเภทของอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ได้แก่ พลาสติก เศษอาหาร มูลฝอยแห้งต่าง ๆ เช่น เศษกระดาษ กระดาษแข็ง ก่อขยะ ฯลฯ ขี้เถ้า ของเสียอันตราย เป็นต้น

1. มูลฝอยจากอุตสาหกรรมอาหาร ซึ่งขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ได้ดำเนินการ ได้แก่ การปลูก การเก็บเกี่ยว การผลิต และการบรรจุ แต่โดยทั่วไปแล้วมูลฝอยที่เกิดจากการอุตสาหกรรมมักจะมีปริมาณสูงมาก มีมากมายหลายชนิด ได้แก่ เศษเนื้อ ไขมัน น้ำมัน กระดูก เศษพืชผัก เศษผลไม้ เปลือกต่างๆ เช่น เปลือกหอย เปลือกผลไม้ หรือเปลือกของผักต่างๆ ฯลฯ เมล็ดพืชผักต่างๆ รวมถึงพวกเศษวัสดุที่ใช้บรรจุสินค้า หรือใช้ในการบรรจุ เพื่อการขนส่งต่างๆ เช่น ก่อขยะ ก่อพลาสติก ก่อพลาสติก ก่อผ้า ฯลฯ

2. มูลฝอยจากอุตสาหกรรมโลหะ อุตสาหกรรมโลหะต่างๆ ได้แก่ การทำท่อโลหะ เครื่องทำความร้อนหรือความเย็น โรงงานทำเฟอร์นิเจอร์ด้วยโลหะ โรงงานผลิตรถยนต์ เป็นต้น

3. มูลฝอยจากอุตสาหกรรมเหมืองแร่ อุตสาหกรรมเหมืองแร่ ได้แก่ เหมืองแร่ ทองแดง เหมืองแร่เหล็ก เหมืองแร่บิทูมินัส เหมืองแร่ตะกั่ว เป็นต้น ในอดีตนั้นมักจะมีการปล่อยมูลฝอย ออกมาเป็นจำนวนมากแต่ในปัจจุบันได้มีการนำมูลฝอย กลับไปใช้ประโยชน์ในกระบวนการ ทำให้ปริมาณลดลงไป เพราะมูลฝอยจากเหมืองแร่ ส่วนใหญ่คือ เศษแร่ต่างๆ ซึ่งยังคงมีคุณค่าและหากนำไปขายก็ยังมีราคา

4. มูลฝอยกัมมันตภาพรังสีหรือกากกัมมันตภาพรังสี กากกัมมันตภาพรังสีแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือแบบระดับต่ำ (low level) และแบบระดับสูง (high level) มักถูกปล่อยออกมาจากปฏิกรณ์นิวเคลียร์ หรืออุปกรณ์นิวเคลียร์ต่างๆ หรือจากการใช้พลังงานนิวเคลียร์หรือกัมมันตภาพรังสีที่ในการแพทย์และการอุตสาหกรรม กากกัมมันตรังสีที่มีระดับต่ำมักจะมีการกำจัดโดยบรรจุในภาชนะที่ป้องกันไม่ให้มีการปล่อยรังสีออกมา เช่น ถังคอนกรีต ฯลฯ แล้วนำไปทิ้งยังที่ที่ได้รับอนุญาตจากทางราชการ ส่วนกากกัมมันตรังสีที่มีระดับสูงมักเกิดจากการใช้เชื้อเพลิงจากพลังงานนิวเคลียร์แล้วถูกกำจัดออกมาปฏิกรณ์ ซึ่งมักมีการปล่อยความร้อนออกมา ในปัจจุบันจะมีการนำกลับมาใช้ใหม่โดยการใช้เป็นแหล่งพลังงานความร้อน และอาจจะนำไปเปลี่ยนให้อยู่ในรูปไอโซโทปที่มีกัมมันตรังสี (radio isotope) ใช้ประโยชน์ในทางการแพทย์

### 3.4 ชนิดหรือประเภทมูลฝอย (Type of Solid Wastes)

การแบ่งประเภทหรือชนิดของมูลฝอยได้มีการแบ่งไว้หลายอย่าง อาจแบ่งตามแหล่งที่เกิดดังกล่าวในหรืออาจจะแบ่งตามลักษณะหรือองค์ประกอบที่สำคัญของมูลฝอย เช่น มูลฝอยแห้ง มูลฝอยเปียก และขี้เถ้า หรืออาจจะแบ่งตามแหล่งที่เกิดและลักษณะทางกายภาพของมูลฝอย ซึ่งแบ่งได้เป็น 12 ชนิดหรือประเภทดังนี้

1. มูลฝอยเปียกหรือมูลฝอยสด (Garbage) หมายถึง มูลฝอยที่มีความชื้นสูง เป็นมูลฝอยที่มีการย่อยสลายด้วยวิธีการทางชีวภาพได้ เช่น เศษอาหาร มูลสัตว์ เศษพืชผัก ฯลฯ แหล่งกำเนิดของมูลฝอยเปียกส่วนใหญ่ได้แก่ บ้านพักอาศัย ร้านอาหาร สถานที่ทำการต่างๆ (รวมถึงโรงพยาบาล) ร้านค้า ตลาด เป็นต้น

2. มูลฝอยแห้ง (Rubbish) หมายถึงมูลฝอยที่มีความชื้นต่ำซึ่งยังอาจแบ่งออกไปได้อีกว่า มูลฝอยติดไฟได้ (Combustible solid waste) เช่น เศษกระดาษ กล่องกระดาษ เศษใบไม้ กิ่งไม้ กระจกกระดาษ ฯลฯ และมูลฝอยที่ติดไฟไม่ได้ (noncombustible solid waste) เช่น เศษแก้ว เศษโลหะ กระจก โลหะ ฯลฯ มูลฝอยแห้งนี้มีการย่อยสลายค่อนข้างช้า มีแหล่งกำเนิดมูลฝอยเช่นเดียวกับมูลฝอยเปียกและรวมถึงโรงงานอุตสาหกรรม

3. ขี้เถ้า (Ashes) หมายถึงสารตกค้างที่เกิดจากการสันดาปของเชื้อเพลิงต่างๆ โดยเฉพาะเชื้อเพลิงที่มีสถานะเป็นของแข็ง เช่น ไม้ ถ่านไม้ ถ่านหิน ฯลฯ มูลฝอยดังกล่าวนี้มีความเฉื่อยสูงคือไม่เกิดการย่อยสลายอีกต่อไป มีแหล่งกำเนิดมูลฝอยเช่นเดียวกับมูลฝอยแห้ง

4. มูลฝอยจากการกวาดถนน (Street Refuse) หมายถึงมูลฝอยที่เกิดจากการกวาดถนนหรือสถานที่สาธารณะต่างๆ เช่น เศษใบไม้ เศษหญ้า กิ่งไม้ ฝุ่นละออง ฯลฯ

5. มูลฝอยขนาดใหญ่ (Bulky Waste) หมายถึงมูลฝอยที่มีขนาดใหญ่ หรือมีชิ้นโต ส่วนใหญ่จะเป็นอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่เสียหรือเสื่อมสภาพใช้การไม่ได้แล้วหรือไม่สามารถซ่อมแซมเพื่อใช้งานต่อไปได้อีกแล้ว เช่น พัดลม ตู้เย็น โทรทัศน์ เฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ

6. ซากรถยนต์หรือยานพาหนะต่างๆ (Abandoned Vehicles) หมายถึงยานพาหนะต่างๆ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก เครื่องจักรกล เรือล้อเลื่อน ฯลฯ และชิ้นส่วนของยานพาหนะหรือเครื่องจักรกล ที่เสียหรือเสื่อมสภาพไม่สามารถซ่อมแซมเพื่อใช้งานได้อีกต่อไปแล้ว มักจะถูกนำไปจอดทิ้งในที่สาธารณะหรือสถานที่ทำการต่างๆ ได้มีการศึกษาน้ำหนักของรถยนต์ที่หนักประมาณ 3,574 ปอนด์ ประกอบด้วยเหล็กกล้า 2,531 ปอนด์ เหล็กหล่อ 511 ปอนด์ ทองแดง 31 ปอนด์ สังกะสี 54 ปอนด์ อลูมิเนียม 50 ปอนด์ ตะกั่ว 20 ปอนด์ ยาง 145 ปอนด์ แก้ว 87 ปอนด์ สารอื่นๆที่ติดไฟได้ 127 ปอนด์ สารอื่นๆที่ไม่ติดไฟ 15 ปอนด์

### 7. มูลฝอยสิ่งก่อสร้างและรื้อถอน (Construction and Demolition Wastes)

หมายถึงมูลฝอยที่เกิดจากการก่อสร้างและรื้อถอน อาคารสำนักงาน โรงเรียน โรงงานอุตสาหกรรม ถนนหนทาง หรือเขื่อน มูลฝอยที่เกิดขึ้นมักเป็นพวก เศษไม้ เศษหินกรวดหรือทราย เศษกระดาษ เศษกระเบื้อง เศษอิฐ เศษปูน เศษคอนกรีต ลวดสายไฟ เครื่องไฟฟ้าต่างๆ เศษแก้ว เศษภาชนะบรรจุ สิ่งของต่างๆ ฯลฯ

8. มูลฝอยอุตสาหกรรม (Industrial Solid wastes) หมายถึงมูลฝอยที่เกิดจากการประกอบอุตสาหกรรมต่างๆซึ่งปริมาณ และองค์ประกอบของมูลฝอยจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของการประกอบอุตสาหกรรม

9. มูลฝอยเกษตรกรรมและสัตว์เลี้ยง (Animal and Agricultural Wastes) หมายถึงมูลฝอยที่เกิดจากการกิจกรรมทางการเกษตร ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน การประมง การป่าไม้ หรือการเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น มูลฝอยที่เกิดจากเกษตรกรรมส่วนใหญ่ได้แก่ มูลสัตว์ เศษหญ้า ใบไม้ กิ่งไม้ เศษอาหารสัตว์ ซากภาชนะบรรจุสารปราบศัตรูพืชหรือปุ๋ยหรือฮอร์โมน สารตกค้างของสารปราบศัตรูพืชหรือปุ๋ยหรือฮอร์โมน เป็นต้น

10. มูลฝอยจากการบำบัดน้ำเสีย (Sewage Treatment Residues) หมายถึงส่วนที่เหลือหรือเศษตกค้างจากการบำบัดน้ำเสียด้วยวิธีการต่างๆ เช่น มูลฝอยจากที่ติดอยู่บนตะแกรงก่อนนำน้ำเสียเข้าสู่ระบบบำบัด กากตะกอนจากถังตกตะกอน เศษกรวดทรายหรือโลหะจากรางดักกรวดทราย ฯลฯ มูลฝอยเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นมูลฝอยที่มีความชื้นสูง โดยเฉพาะกากตะกอนจากถังตกตะกอน

11. ซากสัตว์ (Dead Animals) มูลฝอยที่เป็นซากสัตว์หมายถึง ซากสัตว์ที่ตายด้วยสาเหตุต่างๆ อาจตายโดยธรรมชาติหรือตายโดยเจ็บป่วยเป็น โรคหรือตายด้วยอุบัติเหตุต่างๆ ซึ่งอาจถูกปล่อยทิ้งไว้ตามถนนหนทางหรือที่สาธารณะหรือในฟาร์มหรือในอาคารที่พักอาศัย เป็นมูลฝอยที่เน่าสลายได้ง่ายและรวดเร็วเมื่อเน่าสลายแล้วจะส่งกลิ่นเหม็นเป็นที่น่ารังเกียจและยังอยู่ในสภาพที่ไม่น่าดู จึงจำเป็นต้องรีบเก็บรวบรวมและนำไปกำจัดในทันทีทันใด

12. มูลฝอยพิเศษ (Special Wastes) มูลฝอยพิเศษ หมายถึง มูลฝอยที่จะต้องมีการจัดการเป็นพิเศษเพราะมิเช่นนั้นจะก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์หรือสิ่งมีชีวิตอื่นๆ รวมถึงมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม บางครั้งอาจถูกจัดไว้เป็นมูลฝอยอันตราย (hazardous waste) ได้แก่ มูลฝอยที่ระเบิดได้ มูลฝอยไวไฟ มูลฝอยเป็นพิษ มูลฝอยติดเชื้อ มูลฝอยกัมมันตรังสี มูลฝอยที่มีฤทธิ์ในการ กัดกร่อน เป็นต้น แหล่งกำเนิดของมูลฝอยพิเศษ อาจมาจากที่พักอาศัย โรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล สถานที่ทำการต่างๆ

### 3.5 ปริมาณของมูลฝอย

ในการหาปริมาณของมูลฝอยนั้นมักนิยมหาในรูปของมูลฝอยที่เกิดขึ้นหรือเก็บรวบรวมได้ต่อคนต่อวัน โดยมีหน่วยที่ใช้ในการหาปริมาณมูลฝอยเป็นน้ำหนักหรือปริมาตรแต่นิยมใช้เป็นหน่วยน้ำหนักมากกว่าหน่วยปริมาตร เพราะหน่วยเป็นน้ำหนักนี้สามารถวัดออกมาได้ด้วยการชั่ง โดยตรงได้ค่าที่แน่นอน ส่วนในการวัดเป็นปริมาตรนั้นจะต้องคำนึงถึงความอัดแน่น (compaction) หรือความหนาแน่น (density) ของมูลฝอย โดยต้องมีค่าระดับของความอัดแน่น (degree of compaction) นำมาพิจารณาหาปริมาณมูลฝอยควบคู่กันไปเพราะมูลฝอยแต่ละแห่งมีระดับการอัดแน่นที่แตกต่างกันซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปริมาณมูลฝอยได้

อัตราการเกิดมูลฝอยในแต่ละชุมชนหรือแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันในการหาอัตราการเกิดมูลฝอยจึงเป็นหน้าที่ที่แต่ละท้องถิ่นจะเป็นผู้ทำการสำรวจหรือทำการศึกษหาข้อมูลในท้องถิ่นของตนเอง นอกจากนี้ปริมาณและองค์ประกอบของมูลฝอยยังมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ อีกหลายประการ เช่น ฤดูกาล อุณหภูมิ ระดับการศึกษาหรือสถานะทางเศรษฐกิจของประชาชนในท้องถิ่น ฯลฯ อัตราการเกิดมูลฝอยที่ได้ทำการศึกษาแสดงในรายงานต่างๆ นั้นมักไม่ใช่เป็นอัตราการเกิดมูลฝอยที่แท้จริง (not true rate) ส่วนใหญ่จะเป็นอัตราการเก็บมูลฝอย (collection rate) หน่วยที่ใช้ในการหาอัตราการเกิดมูลฝอยนั้นมักขึ้นอยู่กับประเภทของแหล่งกำเนิดมูลฝอย อัตราการเกิดมูลฝอยจากแหล่งที่พักอาศัยมักใช้หน่วยเป็นปอนด์หรือกิโลกรัมต่อคนต่อวัน อัตราการเกิดมูลฝอยจากแหล่งประกอบธุรกิจการค้าอาจใช้หน่วยแบบเดียวกับแหล่งที่พักอาศัยหรืออาจคิดเป็นปอนด์หรือกิโลกรัมต่อจำนวนลูกค้าหรือต่อรายได้เป็นดอลลาร์หรือเป็นเงินบาทต่อวัน อัตราการเกิดมูลฝอยจากแหล่งเกษตรกรรมอาจแสดงหน่วยเป็น ปอนด์หรือกิโลกรัมของมูลสัตว์ต่อน้ำหนักของวัวควายต่อวัน หรือน้ำหนักของมูลฝอยต่อน้ำหนักของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการเกษตรและอัตราการเกิดมูลฝอยจากแหล่งอุตสาหกรรมอาจแสดงเป็นหน่วยของน้ำหนักของมูลฝอยที่เกิดขึ้นต่อหน่วยของการผลิตหรือต่อหน่วยน้ำหนักของผลิตภัณฑ์ที่ได้

### 3.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดมูลฝอย

ข้อมูลการเกิดมูลฝอยแต่ละแห่งไม่อาจจะใช้เป็นตัวแทนกันได้จำเป็นต้องให้แต่ละท้องถิ่นหรือแต่ละชุมชนดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์หาข้อมูลของการเกิดมูลฝอยในท้องถิ่นของตนเอง ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยต่อการเกิดมูลฝอยหลายประการ ได้แก่ ลักษณะของภูมิประเทศของแต่ละท้องถิ่น ฤดูกาล ลักษณะอุปนิสัยของประชาชนในท้องถิ่น สถานการณ์ดำรงชีพของประชาชนการบริการรวบรวมมูลฝอยของรัฐหรือองค์กรท้องถิ่นและกฎหมายที่ใช้บังคับ

### 3.6 ลักษณะภูมิประเทศของท้องถิ่น (Geographic Location)

มีความสำคัญต่อการเกิดมูลฝอยเป็นอย่างมากทีเดียวเพราะมีส่วนสำคัญต่อการประกอบอาชีพหลักของประชาชนในท้องถิ่นนั้นและทำให้มีผลแตกต่างของการเกิดมูลฝอยทั้งในด้านปริมาณและองค์ประกอบ เช่นในท้องถิ่นที่มีพื้นที่ราบลุ่มซึ่งน้ำท่วมเหมาะสมต่อการเพาะปลูกพืชข้าว องค์ประกอบของมูลฝอยจึงอาจเป็นพวกเศษหญ้า หรือฟางข้าว ในปริมาณที่มากกว่ามูลฝอยชนิดอื่น ฯลฯ

ฤดูกาล ของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน เช่นในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มี 3 ฤดูกาล แถบยุโรปมี 4 ฤดูกาล ในฤดูกาลต่างๆก็มีความผันแปรในเรื่องของภูมิอากาศซึ่งมีผลต่อการประกอบอาชีพของประชาชนและทำให้มีผลต่อการเกิดมูลฝอยในช่วงฤดูกาลที่แตกต่างกันออกไปด้วย เช่นในฤดูกาลที่มีการผลิตผลไม้ ออกมามากในช่วงเดือนเมษายน-เดือนพฤษภาคมของประเทศไทยทำให้มีมูลฝอยที่เป็นพวกเศษอาหาร เปลือกผลไม้ เมล็ดของผลไม้ต่างๆ เช่น เปลือกทุเรียน เปลือกเงาะ เปลือกมังคุด เป็นต้น หรือ ในช่วงฤดูร้อนดังกล่าวประชาชนนิยมไปท่องเที่ยวพักผ่อนตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ทำให้ปริมาณมูลฝอยในสถานท่องเที่ยวมีมาก

ลักษณะอุปนิสัยของประชาชนในท้องถิ่น (Characteristic of Population) ลักษณะนิสัยของประชาชนในท้องถิ่นถ้ามีความรักความสะอาดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยก็มักจะมีการเก็บรวบรวมมูลฝอยให้เป็นที่เป็นทางไม่ทิ้งเกลื่อนกลาดซึ่งอาจทำให้ปริมาณมูลฝอยมีมากขึ้น แต่ถ้ามีความรู้จักรักษา อนุรักษ์รวมถึงถ้าได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้แยกประเภทของมูลฝอยเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์จะทำให้ปริมาณของมูลฝอยลดน้อยลง ตัวอย่างเช่น การนำกระดาษหนังสือพิมพ์เก่ามาพับถูกระดาษก่อนจะนำไปขาย หรือการนำขวดแก้วที่ใช้แล้วมาล้างให้สะอาดเพื่อบรรจุน้ำดื่มไว้ใช้ภายในบ้านเหล่านี้ เป็นต้น ซึ่งลักษณะอุปนิสัยดังกล่าวนี้จะทำให้ปริมาณของมูลฝอยน้อยลงและองค์ประกอบของมูลฝอยก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

สถานการณ์ดำรงชีพของประชาชน (Standard living) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเกิดมูลฝอยทั้งในด้านปริมาณและองค์ประกอบ เนื่องจากถ้ากลุ่มประชาชนที่มีกำลังทรัพย์มากพอที่จะจับจ่ายซื้อสิ่งของ ได้มากก็ย่อมเป็นผลทำให้ปริมาณมูลฝอยมาก องค์ประกอบของมูลฝอยก็มีความแตกต่างกันได้มากมาย อาจทั้งมูลฝอยที่เป็นชิ้นใหญ่ เช่น เฟอร์นิเจอร์ เครื่องเสียง อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ในบางชุมชนที่มีรายได้ต่ำอาจนำกลับไปซ่อมแซมแล้วนำมาใช้ประโยชน์ได้

ความถี่ของการบริการเก็บรวบรวมมูลฝอย (Frequency of Collection) ความถี่ของการบริการเก็บรวบรวมมูลฝอยมากหรือน้อยได้อย่างมากทีเดียว เพราะถ้าหากมีการบริการเก็บมูลฝอยถี่ก็ย่อมทำให้ปริมาณมูลฝอยมากเพราะภาชนะเก็บกักมีที่เหลือน้อยพอที่จะให้ทั้งมูลฝอยได้โดยไม่ต้องกลัวล้นภาชนะ แต่ถ้ามีการบริการเก็บรวบรวมมูลฝอยไม่บ่อยทำให้มีปริมาณมูลฝอยที่เก็บ

รวบรวมไว้ในบ้านคก้างอยู่มากทำให้มีความพยายามที่จะนำมูลฝอยที่เกิดขึ้นซึ่งไม่มีที่เก็บกักพอเพียงกลับไปใช้ประโยชน์อื่นๆ เช่น การนำเศษอาหารไปเลี้ยงสัตว์เลี้ยง การกำจัดเศษใบไม้ใบหญ้าด้วยการเผากลางแจ้ง ฯลฯ ทำให้ปริมาณมูลฝอยน้อยลง

กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ ( Legislation ) กฎหมายหรือกฎระเบียบที่รัฐหรือองค์กรท้องถิ่นกำหนดขึ้นเพื่อบังคับใช้กับชุมชนในเรื่องการจัดการมูลฝอยมีบทบาทสำคัญต่อปริมาณและองค์ประกอบของมูลฝอยตัวอย่างเช่น ถ้ามีการออกกฎข้อบังคับไม่ให้มีการใช้โพนในการบรรจุอาหารก็จะไม่ทำให้มูลฝอยมีโพนอยู่มากมายดังเช่นทุกวันนี้ หรือการออกกฎหมายไม่ให้ประชาชนทิ้งมูลฝอยในที่สาธารณะโดยเฉพาะอย่างยิ่งในแหล่งน้ำสาธารณะก็จะทำให้มูลฝอยที่เก็บรวบรวมได้มีปริมาณมากขึ้น

### 3.8 ผลกระทบของมูลฝอยต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

จากการเพิ่มจำนวนของประชากรและความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและเศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยล้นบ้านหรือล้นเมือง และสร้างปัญหาในการจัดการมูลฝอยให้เกิดประสิทธิภาพจนเป็นที่พอใจของทั้งองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดการและประชาชนผู้เป็นต้นเหตุแห่งการเกิดมูลฝอย จากการคาดการณ์การเกิดมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ซึ่งคาดว่าในปี พ.ศ.2573 ถ้าหากไม่มีมาตรการควบคุมการเกิดมูลฝอยให้เหมาะสมเพียงพอแล้วอาจมีมูลฝอยเกิดขึ้นวันละประมาณ 40,000 ตันทั้งที่ในปีดังกล่าวกรุงเทพมหานครมีขีดความสามารถในการทำลายมูลฝอยได้เพียงวันละประมาณ 20,000 ตัน ถ้าหากการจัดการมูลฝอยไม่เหมาะสมแล้วย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน เกิดปัญหาภาวะมลพิษสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและสังคม

### 3.9 ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอย

จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ และพลประสิทธิ์ ฤทธิรักษา (2539: 36) กล่าวถึงปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอยจะมีความแตกต่างกันในสถานที่ที่ต่างกัน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณ และองค์ประกอบของขยะมูลฝอย มีดังนี้

1. ความพยายามในการลดการเกิดขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด การลดปริมาณขยะมูลฝอยสามารถทำได้โดยการออกแบบวิธีการผลิตสินค้าที่ใช้วัตถุดิบน้อยที่สุด และใช้สารที่เป็นพิษน้อยที่สุด มีอายุการใช้งานที่นานขึ้น และใช้บรรจุภัณฑ์ที่น้อยลง ตัวอย่างเช่น การผลิตถ่านแบตเตอรี่ที่ไม่ใช้สารเคมี ตะกั่วและมีอายุการใช้งานได้นานขึ้น เช่น ถ่านอัลคาไลน์ หรือการผลิตผงซักฟอกที่มีความเข้มข้นกว่าเดิม ทำให้สามารถลดขนาดบรรจุลงได้เป็นเท่าตัว ซึ่งเป็นการลดขยะที่จะเกิดจากบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น

2. การหมุนเวียนกลับมาใช้ประโยชน์ (Recycling) ชุมชนที่มีโครงการนำขยะหมุนเวียนกลับมาใช้ประโยชน์ย่อมจะมีผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอยที่เก็บรวบรวมและต้องกำจัด ถ้าชุมชนมีการแยกขวดพลาสติก ขวดแก้ว กระดาษและโลหะ เพื่อให้ผู้รับซื้อของเก่าไปส่งให้โรงงานนำกลับไปผลิตไปใหม่ จะทำให้ปริมาณขยะมูลฝอยที่เจ้าหน้าที่เก็บขนไปกำจัดน้อยลง

3. ทักษะคติของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ทักษะคติและความตระหนักของประชาชนต่อปัญหาขยะมูลฝอยและการปรับเปลี่ยนอุปนิสัยการบริโภคเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะมูลฝอยมีผลอย่างสำคัญต่อการลดปริมาณขยะ ตัวอย่างเช่น การเลือกใช้ภาชนะรับประทานอาหารและน้ำดื่มที่ใช้ซ้ำได้แทนการใช้ภาชนะประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เติมใหม่ได้เมื่อใช้หมด (Refill) จะช่วยลดขยะบรรจุภัณฑ์บางประเภทให้น้อยลง เป็นต้น การเปลี่ยนทักษะคติและพฤติกรรมของประชาชนเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก ต้องใช้เวลาและต้องมีการรณรงค์ให้ความรู้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

4. กฎหมายและระเบียบข้อบังคับกฎหมาย มีผลกระทบโดยตรงกับปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอย ในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการออกกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้เกิดการลดปริมาณขยะบางประเภท เช่น กฎหมายบังคับให้ผู้ผลิตเครื่องดื่มบรรจุขวด หรือกระป๋องอูมิเนียม และขวดเปล่าคืนจากผู้บริโภคแล้วนำไปผลิตใหม่ เป็นต้น

5. ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ภูมิอากาศ และฤดูกาล ความแตกต่างทางภูมิประเทศและภูมิอากาศมีผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะ เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งก่อให้เกิดความแตกต่างของการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต เช่น การเปลี่ยนแปลงของฤดูกาลมีผลให้ปริมาณและองค์ประกอบของขยะเปลี่ยนแปลงด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกสิกรรม เช่น ในประเทศเขตร้อนจะมีปริมาณเศษผลไม้มากในฤดูกาลที่ผลไม้ออกสู่ตลาด

6. การพัฒนาอุตสาหกรรม และเทคโนโลยี ทำให้มีการผลิตพลาสติกชนิดต่างๆ ซึ่งถูกนำมาใช้เป็นส่วนประกอบของสินค้า และบรรจุภัณฑ์ชนิดต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บรรจุภัณฑ์พลาสติกในอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร ทำให้ขยะจากบ้านเรือนมีพลาสติกเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันปริมาณขยะเศษอาหารน้อยลง เพราะวัตถุดิบทำอาหารส่วนที่ใช้ไม่ได้ถูกคัดออกแล้วในกระบวนการผลิตอาหารแปรรูป

7. การพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม ทางเศรษฐกิจและสังคมของประชากรในชุมชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดลักษณะการอุปโภคบริโภค และกิจกรรมในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปพบว่าประชากรที่มีระดับการครองชีพสูงจะทำให้มีขยะมูลฝอยมากกว่าประชากรที่มีระดับการครองชีพต่ำ

8. ประเภทของการใช้ที่ดินและความหนาแน่นของชุมชน การใช้ที่ดินต่างกัน เช่น เขตที่อยู่อาศัย เขตอุตสาหกรรม เขตกิจกรรม หรือเขตพาณิชย์กรรม จะก่อให้เกิดขยะมูลฝอยที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ความหนาแน่นของการใช้ที่ดิน และจำนวนประชากรมีผลโดยตรงต่อปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น ชุมชนที่หนาแน่นมากก็ย่อมจะมีปริมาณขยะมูลฝอยมากกว่าชุมชนที่มีประชากรเบาบาง

9. การบริการเก็บขยะมูลฝอย หากมีความถี่ในการให้บริการเก็บขนขยะมากจะทำให้ปริมาณขยะที่เก็บได้มากกว่าการเก็บขนที่มีความถี่น้อยกว่า นอกจากนี้การคิดค่าบริการเก็บขน ก็มีผลต่อปริมาณและประเภทของขยะที่ประชาชนจะทิ้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความถูกหรือแพงของอัตราค่าบริการ และระบบการคิดค่าบริการแบบคงที่หรือแปรเปลี่ยนไปตามปริมาณและชนิดของขยะ

### 3.10 การจัดเก็บมูลฝอย

พวงรัตน์ จิตวิชยานุกูล (2548: V-17) กล่าวถึง สถานที่ตั้งของภาชนะรองรับขยะมูลฝอย ว่าควรมีลักษณะดังนี้

1. อยู่ห่างจากแหล่งที่เก็บวัตถุไวไฟ
2. อยู่ในที่มีน้ำท่วมขังหรือน้ำท่วมถึง หรือใกล้แหล่งน้ำผิวดิน ซึ่งทำให้เกิดการปนเปื้อนต่อแหล่งน้ำได้ในกรณีที่ภาชนะรองรับขยะมูลฝอยรั่วหรือล้ม รวมทั้งกรณีที่มีขยะมูลฝอยมากกว่าภาชนะรองรับขยะมูลฝอย ซึ่งมีขยะกองอยู่ด้านข้าง
3. อยู่ในบริเวณที่ระบายอากาศได้สะดวก
4. อยู่ในบริเวณที่ไม่กีดขวางทางเดินหรือการสัญจร
5. อยู่ในบริเวณที่ถ่ายเทขยะมูลฝอยได้สะดวก รถเก็บขยะมูลฝอยสามารถเข้ามาถ่ายเทขยะได้ง่าย

เกรียงศักดิ์ อุดมสิน โรจน์ (2537: 272) อธิบายว่า การจัดเก็บมูลฝอย คือ กระบวนการจัดเก็บมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากแหล่งกำเนิดต่าง ๆ เพื่อนำมูลฝอยไปกำจัด หรือทำลาย ณ สถานที่กำจัดมูลฝอยที่กำหนดไว้ องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดเก็บมูลฝอย มีดังนี้

#### 1. ภาชนะรองรับมูลฝอย ชนิดของถังรองรับมูลฝอย มีดังต่อไปนี้

1.1 ถังพลาสติก ทำด้วยพลาสติก PVC หรือ PE มีความทนต่อการกัดกร่อนได้ดี แต่เกิดการชำรุดง่ายหากมีการ โยนถังของพนักงานจัดเก็บมูลฝอย มีหลายขนาด ตั้งแต่ 80-240 ลิตร ราคาแล้วแต่ขนาดของถัง นิยมใช้ในเทศบาลทั่วไป โดยเฉพาะบริเวณถนนสายหลักเพื่อความ 편리เรียบร้อย สามารถรองรับมูลฝอยได้มาก ประกอบกับในปัจจุบันมีการผลิตถัง ดังกล่าว โดยแยกประเภทถังตามสีต่างๆ เพื่อใช้ในการแยกมูลฝอยของประชาชน



1.2 ถังโลหะคือ ถังโลหะที่ผ่านการบรรจุสินค้าประเภทต่างๆ เช่น น้ำมันหรือเครื่องดื่มประเภทต่างๆ ซึ่งก่อนที่จะนำมาใช้เป็นถังรองรับมูลฝอยต้องทำความสะอาดหรือทำลายพิษของสารตกค้างในถังก่อนแล้วจึงนำมาใช้เป็นถังรองรับมูลฝอย มีขนาดประมาณ 100-200 ลิตรรองรับปริมาณมูลฝอยได้มาก แต่ผู้กร่อนได้ง่าย มีราคาสูงกว่าถังพลาสติก

1.3 ถังยางรถยนต์ ผลิตจากยางรถยนต์ที่หมดอายุใช้งานแล้ว มีความจุประมาณ 50-80 ลิตร นิยมใช้กันมากตามเทศบาลขนาดเล็กและองค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ เนื่องจากมีราคาถูกและหาซื้อได้ง่าย มีความทนทานต่อการกัดกร่อน และสะดวกในการขนถ่ายของพนักงาน แต่มีข้อจำกัด คือ รองรับมูลฝอยได้น้อย เหมาะสำหรับแหล่งชุมชนที่มีปริมาณมูลฝอยไม่มากนัก เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลดูงขะ มีหลายขนาด เหมาะสำหรับใช้ภายในครัวเรือนและสามารถแยกประเภทถุงเพื่อการแยกมูลฝอยได้ โดยอาจทำสัญลักษณ์ประจำถุงว่าเป็นมูลฝอยเปียก มูลฝอยแห้งหรือมูลฝอยที่นำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)

**2. รถจัดเก็บมูลฝอย** (รังสรรค์ ปิ่นทอง: 2538) เพื่อความคุ้มค่าในการดำเนินการจัดรถจัดเก็บมูลฝอย สามารถแบ่งได้ ดังนี้

2.1 รถเปิดข้างเทท้าย มีความจุ ตั้งแต่ 7-12 ลบ.ม.

2.2 รถเทท้าย มีความจุตั้งแต่ 7-10 ลบ.ม.

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

2.4 รถอัดมูลฝอย มีความจุมูลฝอยประมาณ 5-6 ตัน เหมาะสำหรับเมืองใหญ่ๆ ที่มีปริมาณมูลฝอยมาก สภาพถนนดี และมีการจราจรหนาแน่น

2.5 รถปิกอัพอัดเทท้าย และรถเต็น มีความจุประมาณ 3 ลบ.ม. มีความคล่องตัวสามารถเข้าไปจัดเก็บมูลฝอยในที่แคบๆ ใช้พนักงานจัดเก็บน้อย คือ ประมาณ 2 คน เหมาะสำหรับ ชุมชนที่มีถนนแคบ หรือมีปริมาณมูลฝอยไม่มากนัก

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

**3. การจัดเก็บมูลฝอย** อาจแบ่งได้เป็น 5 แบบ คือ

3.1 Curb Side Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอยที่ใช้รถจัดเก็บมูลฝอยวิ่งจัดเก็บมูลฝอยจากภายนอก

3.2 Alley Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอยจากภายนอกของรถรับมูลฝอยที่ตั้งบริเวณปากซอย ส่วนใหญ่ใช้กับบ้านในซอยแคบๆ ที่รถเข้าไปจัดเก็บมูลฝอยได้ไม่สะดวก

3.3 Set-out and Set-back Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอยที่ใช้พนักงาน 2 ชุด โดยชุดแรกเข้าไปจัดเก็บมูลฝอยจากบ้านเรือน แล้วนำมาให้พนักงานอีกชุดหนึ่งที่ประจำอยู่รถ จัดเก็บมูลฝอย จากนั้นรอนำเอาภาชนะรองรับเปล่าไปตั้งคืนไว้ที่เดิม

3.4 Set-out Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอยที่มีลักษณะเหมือนกับ Set-out and Set-back Collection แต่ต่างกันที่เจ้าของบ้านต้องนำภาชนะเปล่ากลับคืนไปเอง

3.5 Back Yard Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอย ที่พนักงานจากรถจัดเก็บมูลฝอยไว้เป็นจุด แล้วนำอุปกรณ์จัดเก็บของพนักงาน เช่น รถเข็น ไปจัดเก็บมูลฝอยจากภาชนะรองรับ มูลฝอยในบริเวณบ้านประชาชน แล้วนำมูลฝอยมาใส่รถจัดเก็บมูลฝอยที่จอดอยู่

4. การแบ่งเขตจัดเก็บมูลฝอย เพื่อให้มีการจัดเก็บมูลฝอยเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพประหยัดเวลาทรัพยากรและค่าใช้จ่าย รวมทั้งเพื่อจัดรถจัดเก็บมูลฝอยปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้การพิจารณากำหนดเขตการจัดเก็บมูลฝอย มีดังนี้

4.1 ปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้น หรือปริมาณงานในแต่ละเขตใกล้เคียงกัน โดยพิจารณาจากข้อมูลจำนวนประชากรในเขตการจัดเก็บ

4.2 เขตการจัดเก็บมูลฝอย ต้องมาซ้ำซ้อนกัน

4.3 สามารถจัดเส้นทางจัดเก็บมูลฝอย ภายในเขตได้อย่างเหมาะสม

4.4 สามารถเลือกใช้รถจัดเก็บมูลฝอย ที่เหมาะสมกับลักษณะของพื้นที่ ให้บริการได้ ทั้งรถที่มีอยู่ในปัจจุบัน และรถที่จะซื้อเพิ่มในอนาคต

4.5 ไม่กีดขวางการจราจร โดยเฉพาะบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น

5. การวางเส้นทางในการจัดเก็บมูลฝอย ให้เหมาะสมส่วนใหญ่จะทำโดย การทดลองวางเส้นทางที่เหมาะสมหลายๆ ครั้ง ดังนั้นจึงไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ขึ้นอยู่กับพื้นที่จัดเก็บมูลฝอยสำหรับการกำหนดเส้นทางในการจัดเก็บมูลฝอยแบบง่ายๆ ไม่ซับซ้อนมากนัก มีข้อควรพิจารณาในการวางเส้นทางในการจัดเก็บมูลฝอย ดังนี้

5.1 เส้นทางการจัดเก็บมูลฝอยไม่ควรแบ่งซอยมากเกินไป รถแต่ละคันควรให้รับผิดชอบพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยเฉพาะที่หนึ่ง โดยเฉพาะถ้ามีความจำเป็นต้องจัดเก็บในพื้นที่ส่วนอื่นต้องจัดให้อยู่ใกล้กัน ไม่ควรกระโดดข้ามไปพื้นที่อื่นที่อยู่ไกลออกไป และเส้นทางเดินรถไม่ทับกับรถคันอื่น

5.2 เวลาที่ใช้ในการจัดเก็บมูลฝอยของรถแต่ละคัน ควรมีกำหนดให้แน่นอน และตัดเทียบกับทุกคัน หรือแตกต่างกันไม่มาก

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

5.4 ในกรณีที่เป็นเส้นทางเดินรถทางเดียว (One Way) ควรเริ่มต้นเก็บจากหัวถนน ซึ่งเป็นที่สูงก่อน

5.5 การจัดเก็บมูลฝอยในเส้นทางที่เป็นทางตัน จะต้องพิจารณาเสียก่อนว่าจะจัดเก็บด้วยวิธีการอย่างไรจึงจะเหมาะสม เช่น อาจให้มีรถไปจัดเก็บมูลฝอยออกมารอไว้ที่ทางผ่านจุดใดจุดหนึ่ง หรือนำมาใส่ภาชนะรวมไว้ หรือให้รถเข้าไปจัดเก็บจนสุดถนนแล้วจึงเลี้ยววกกลับออกมาโดยให้เลี้ยวที่สะดวกและประหยัดที่สุด ถ้าพื้นที่จัดเก็บเป็นเนินสูง ควรจัดเก็บมูลฝอยในขณะที่รถลงเนินและเก็บสองข้างในเวลาเดียวกัน

5.6 ในกรณีการจัดเก็บมูลฝอยจากด้านเดียวของถนน การเดินรถควรเป็นแบบทวนเข็มนาฬิกา ซึ่งจะทำให้ได้จัดเก็บมูลฝอยจากด้านซ้ายของถนนตลอดไป และหลีกเลี่ยงการเลี้ยวขวา ซึ่งทำให้ล่าช้าและกีดขวางการจราจร นอกจากนี้การเลี้ยวซ้ายยังมีความปลอดภัยมากกว่า

5.7 การจัดเก็บมูลฝอยทั้งสองข้างถนนในเวลาเดียวกัน ควรใช้เฉพาะในช่วงของถนนที่เห็นว่าพนักงานจัดเก็บจะมีความปลอดภัยเพียงพอ และไม่ควรให้มีจุดจัดเก็บมูลฝอยอยู่ใกล้ทางแยกที่ถนนตัดกัน พื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะพิเศษไม่เหมือนพื้นที่อื่นๆ อาจจัดให้มีการจัดเก็บมูลฝอยเป็นพิเศษ ซึ่งจะพิจารณาเป็นรายๆ ไป

#### 4. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

##### 4.1 ประวัติความเป็นมา

เดิมเทศบาลตำบลบางเมืองมีฐานะเป็นสุขาภิบาลบางเมืองได้รับการจัดตั้งเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2537 มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ชั้น 3 ที่ว่าการอำเภอเมืองสมุทรปราการ ถนนสุทธิภิรมย์ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10270 และได้มีการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลบางเมือง เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 พร้อมกับสุขาภิบาลอื่นๆ จำนวน 980 แห่ง มีพื้นที่รวม 13.12 ตารางกิโลเมตรปัจจุบันเทศบาลตำบลบางเมือง ตั้งอยู่เลขที่ 9 หมู่ที่ 7 ถนนอยู่สุข ตำบลบางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270 ประกอบด้วย 3 ตำบล คือ ตำบลบางเมือง (หมู่ 1,2,3,5 และ 7) ตำบลบางเมืองใหม่ (ทั้งตำบล) และตำบลเทพารักษ์ (หมู่ 3,4,5,7) มีจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลบางเมือง จำนวน 101,369 คน แยกเป็นชาย 48,060 คน หญิง 53,309 คน ผู้มีสิทธิเลือกตั้งรวม 76,751 คน แยกเป็นชาย 35,409 คน หญิง 41,342 คน จำนวนครัวเรือนรวม 39,419 หลังคา

เรือน มีการจัดตั้งชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบางเมืองแล้ว จำนวน 59 ชุมชน (ข้อมูลเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2551)

#### อาณาเขตเทศบาลตำบลบางเมือง

ทิศเหนือ	-	ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลด่านสำโรง
ทิศใต้	-	ติดต่อกับเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ
ทิศตะวันออก	-	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์และเทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ
ทิศตะวันตก	-	ติดต่อกับเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ และเขตเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ

#### 4.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่มบริเวณปากน้ำแม่น้ำเจ้าพระยา โดยมีคลองสำโรง คลองมหาหงส์ และคลองบางปิ้ง เป็นเส้นทางระบายน้ำออกสู่ปากน้ำ มีการตั้งถิ่นฐานของประชากรเพื่ออยู่อาศัยและประกอบธุรกิจการค้าค่อนข้างหนาแน่น

#### 4.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น อยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ประกอบด้วยฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน เนื่องจากพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีความแตกต่างของพื้นดินเพียงเล็กน้อย สภาพอากาศจึงมีลักษณะค่อนข้างสม่ำเสมอ

#### 4.4 การประกอบอาชีพ

ลักษณะการประกอบอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางเมืองร้อยละ 80 ประกอบอาชีพรับจ้าง นอกจากอาชีพดังกล่าวแล้วก็มีประกอบอาชีพรับราชการและประกอบอาชีพอิสระ เช่น หมู่บ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม เป็นต้น

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมในท้องถิ่นจะเป็นการเลี้ยงปลา เลี้ยงกบ ปลูกผัก เป็นต้น สถานประกอบการด้านพาณิชยกรรมและการบริการที่สำคัญประกอบด้วยห้างสรรพสินค้าจำนวน 1 แห่ง ตลาดสดจำนวน 1 แห่ง สถานธนาภิบาล จำนวน 1 แห่ง โรงแรมจำนวน 5 แห่ง ธนาคาร จำนวน 3 แห่ง

การประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่นจะเป็นประเภทผลิตสินค้าสำเร็จรูป เครื่องเรือน กล่องกระดาษ สิ่งพิมพ์ ยารักษาโรค พลาสติก คอนกรีตผสมเสร็จ โรงกลึง โรงงานผลิตนมข้น

นมสเตอร์ไรท์ผลิตภัณฑ์อาหาร ผลิตภัณฑ์และพื้นรองเท้า ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์และ  
กิจการอื่นๆที่เข้าลักษณะโรงงาน จำนวน 185 แห่ง

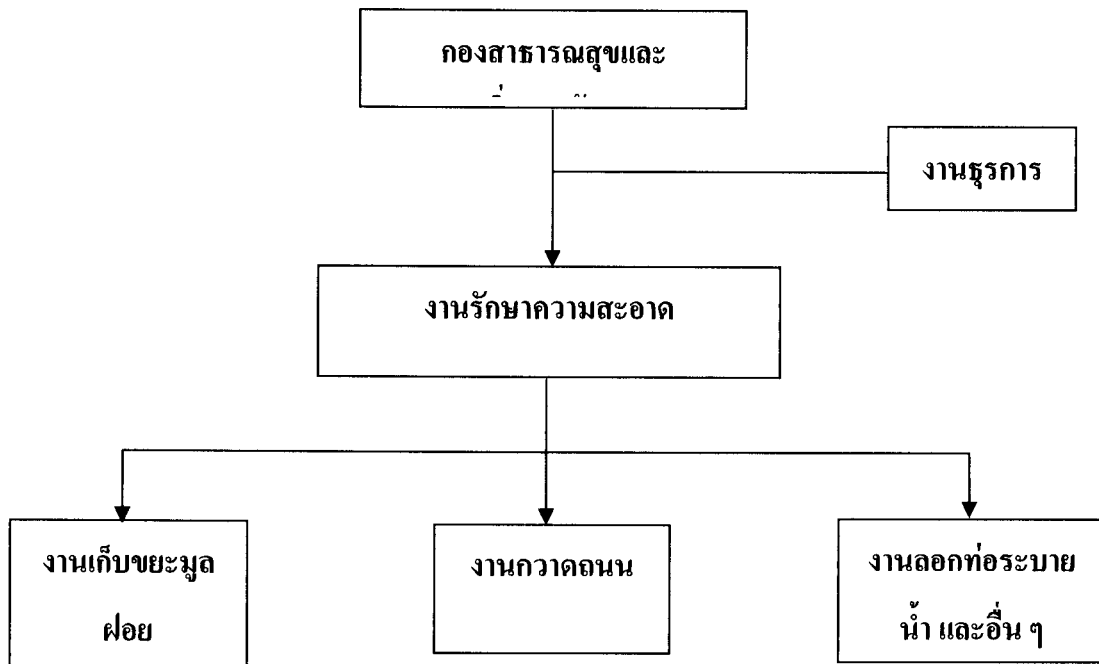
ศาสนา ประชากรส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลบางเมืองนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ  
95 ของประชากรทั้งหมด รองลงมานับถือศาสนาอิสลามร้อยละ 3 นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 2 วัด  
ในเขตเทศบาลตำบลบางเมือง จำนวน 1 แห่งคือ วัดบางปิ้ง

#### **4.5 โครงสร้างของเทศบาลตำบลบางเมือง**

เทศบาลตำบลบางเมืองมีโครงสร้างองค์กรดังแสดงในภาพที่ 2.2



การบริหารงานรักษาความสะอาดเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง อยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีการแบ่งส่วนราชการตามแผนภูมิดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ที่มา : เทศบาลตำบลบางเมือง 2551:16

#### 4.6 อัตรากำลัง

อัตรากำลังของงานรักษาความสะอาดของเทศบาลตำบลบางเมือง มีดังนี้

- พนักงานคนขับรถขยะมูลฝอย จำนวน 8 คน
- พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 39 คน
- พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 30 คน
- ยาม 5 คน
- ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน
- ภารกิจ จำนวน 2 คน
- ทั่วไป จำนวน 6 คน
- พนักงานประจำรถขยะ จำนวน 98 คน

รวม 190 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 เมษายน 2553)

#### 4.5 หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. เก็บขยะมูลฝอยในเขตเทศบาล
2. เก็บกวาดทำความสะอาดตามถนน/ตรอก/ซอย/ปลูกต้นไม้ตามข้างทาง
3. ขุดลอกท่อระบายน้ำ / ลำราง/ฯลฯ ในเขตเทศบาล

ปัจจุบันเทศบาลตำบลบางเมืองมีปริมาณขยะวันละ 130 ตัน มีรถเก็บขยะที่สามารถใช้การได้รวม 35 คัน ประกอบด้วยรถบรรทุกขยะแบบอัดท้าย จำนวน 17 คัน รถบรรทุกขยะแบบเปิดข้างขนาดใหญ่ จำนวน 4 คัน รถบรรทุกขยะแบบเปิดข้างขนาดกลาง จำนวน 4 คัน รถกวาด จำนวน 1 คัน รถบรรทุกขยะแบบคอนเทนเนอร์ จำนวน 2 คัน รถบรรทุกขยะแบบเทท้าย จำนวน 1 คัน โดยแต่ละคันสามารถเก็บขยะได้วันละ 2 เที่ยว/วัน/คัน สามารถเก็บขยะได้เพียงพอ แต่ประสบปัญหาไม่มีที่ทิ้งขยะเป็นของตนเองจึงต้องจ้างเอกชนกำจัดขยะโดยบรรทุกขยะไปกำจัดในพื้นที่ ตำบล แพรกษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ระยะไป-กลับประมาณ 15 กิโลเมตร ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก ซึ่งเทศบาลตำบลบางเมืองได้ทำการเก็บขนขยะได้วันละ 2 เที่ยว/วัน โดยมีข้อมูลรถขยะในการเก็บขนขยะมูลฝอย ดังนี้

1. รถบรรทุกขยะแบบอัดท้าย ขนาดใหญ่ 10 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 10 คัน
2. รถบรรทุกขยะแบบอัดท้าย ขนาดเล็ก 6 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 8 คัน
3. รถบรรทุกขยะแบบเปิดข้างเทท้าย ขนาดใหญ่ 10 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 4 คัน
4. รถบรรทุกขยะแบบเทท้าย ขนาดกลาง 6 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 3 คัน



5. รถบรรทุกขยะแบบเทท้าย ขนาดเล็ก 1 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 1 คัน
6. รถบรรทุกขยะแบบคอนเทนเนอร์ ขนาด 8 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 2 คัน
7. รถคัม ขนาด 8 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 1 คัน
8. รถบรรทุกขยะแบบขี้อึกิว ขนาด 3 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 1 คัน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” ในที่นี้ขอนำเสนอผลการวิจัยที่ใกล้เคียงพอสังเขป ดังนี้

วันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทอง ด้านค่าบริการที่จัดเก็บมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยมากที่สุด จากผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ที่ทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญและมีการคัดแยกขยะมากขึ้น ได้แก่ การจัดตั้งธนาคารขยะ การรณรงค์และประชาสัมพันธ์เพื่อความร่วมมือในการคัดแยกขยะมูลฝอย มาตรการสร้างแรงจูงใจแก่ประชาชน และกิจกรรมขยะแลกปุ๋ยชีวภาพ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมกาทิ้งขยะของประชาชนโดยใช้การรณรงค์ให้ความรู้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม รวมถึง การจัดกิจกรรมฝึกอบรมการสร้างวินัยในการขับจี้รถเก็บขนขยะมูลฝอยให้แก่พนักงานขับรถเก็บขนขยะทุกคน เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหายุขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทอง

สุธาทิพย์ ตั้งสุข (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชน เทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในระดับมาก ผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชน แตกต่างกันไปด้วย ในขณะที่เดียวกันความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน เทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

สุกัญญา พงษ์กิจวัฒน์ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในระดับปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐาน ความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด (2550 :บทคัดย่อ )ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี” ผลการศึกษาพบว่า ผู้แทนครัวเรือนมีความพึงพอใจต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่สุดคือ ด้านคุณภาพการบริการ รองลงมาคือ ด้านการขนย้ายมูลฝอย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านการรวบรวมและจัดเก็บมูลฝอย โดยสรุป ผู้แทนครัวเรือนมีความพึงพอใจต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้แทนครัวเรือนเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันส่วนผู้แทนครัวเรือนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

คมสัน ชมชื่น (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาด: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองศรีราชา อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนน ตรอกและซอย และบริการติดตั้งถังขยะรองรับขยะมูลฝอย

2. การพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ชุมชน ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดที่แตกต่างกัน

พรทิพย์ รัตนพิสิษฐ์กุล (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะ มูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวม ในด้านการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจ แต่ด้านค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับไม่พอใจ เมื่อ

แยกประเภท พบว่า ความพึงพอใจของทั้งสามประเภท คือ บ้านเรือนที่อยู่อาศัย บริษัท/ห้างหุ้นส่วน และร้านค้า มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ เช่นกัน ส่วนด้านค่าธรรมเนียม ความพึงพอใจของประชาชนทั้ง 3 ประเภท อยู่ในระดับไม่พอใจ

2. ปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยในด้านการให้บริการ พบว่า จำนวนถังขยะและจุดที่ทิ้งขยะมีไม่เพียงพอ ในแต่ละสัปดาห์มีการจัดเก็บขายน้อยเกินไป ในด้านค่าธรรมเนียมพบว่า อัตราค่าธรรมเนียมสูงเกินไป

รุ่งอรุณ คมหมู่ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการขยะมูลฝอยโดยการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและชุมชน กรณีศึกษาเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง” ผลการวิจัยพบว่า

1. สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุดจากขยะมูลฝอยบนเกาะเสม็ด ได้แก่ ปัญหาด้านกลิ่น
2. เจ้าหน้าที่ของรัฐและชาวชุมชนต่างเห็นด้วยในระดับค่อนข้างมากกับการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและชุมชนบนการบริหารจัดการขยะมูลฝอยบนเกาะเสม็ด

3. แนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและชุมชน ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการขยะมูลฝอยในลักษณะไตรภาคี ประกอบด้วยผู้แทนจากองค์การปกครองท้องถิ่น อุทยานแห่งชาติและชุมชนเกาะเสม็ด การจัดทำแผนยุทธศาสตร์บริหารจัดการขยะมูลฝอย และการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยร่วมกันทุกเดือน เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ในลักษณะการประสานการใช้อำนาจหน้าที่ทุกระดับ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงกลไกการบังคับใช้กฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่าย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 2.1 ประชากร

ได้แก่ หัวหน้าหรือผู้แทนครัวเรือนในชุมชนเปรมฤทัย 1 และเปรมฤทัย 2 ทั้งหมด 1,029 ครัวเรือน หรือ 1,029 คน (แผนรายงานจำนวนชุมชนครัวเรือนเป้าหมาย ปี 2552)

#### 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่กำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 % เกี่ยวกับการสุ่มตัวอย่างหรือยอมรับได้ให้มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05% ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

$E$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ในการศึกษาครั้งนี้ มีประชากร ( $N$ ) จำนวน 1,029 หลังคาเรือน ผู้ศึกษากำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างหรือค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าไว้ร้อยละ 5 หรือ 0.05% เมื่อแทนค่าในสูตรข้างต้นจะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$N = 1,029 \text{ หลังคาเรือน}$$

$$e = 0.05$$

$$\text{ดังนั้น } n = \frac{1,029}{1 + 1,029 \times (0.05)^2} = 288.04 \text{ หรือเท่ากับ } 288 \text{ คร่าวเรือน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 288 คร่าวเรือนหรือผู้แทน/หัวหน้าครัวเรือน 288 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเครื่องมือที่ใช้ศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ชุมชน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐานในเขตเทศบาลตำบลบางเมือง เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เป็นคำถามแบบปลายเปิด แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านค่าบริการจัดเก็บ และ 4) ด้านความถี่ของการจัดเก็บ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดที่ประชาชนต้องการเสนอแนะในการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านค่าบริการจัดเก็บ และ 4) ด้านความถี่ของการจัดเก็บ

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม และแบ่งระดับของความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 4 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ได้	4	คะแนน
พึงพอใจมาก	ได้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ได้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ได้	1	คะแนน

การแปลผลของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลผลคะแนน โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ออกเป็น 4 ระดับ คือมีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.74	การแปลผล	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.75 – 2.49	การแปลผล	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.24	การแปลผล	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.25 – 4.00	การแปลผล	มีความพึงพอใจมากที่สุด

#### 4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity) การหาค่าความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง โดยทำการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. คุณเอกพงษ์ ทวีเขตรกิจ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขาการปกครองท้องถิ่น ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ (นักบริหารการคลัง 7) เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. คุณธีรพล ทวี วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี
3. คุณวิภาภรณ์ พึ่งอารมย์ วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตำแหน่งงานปัจจุบัน: ครู (คศ.2) ชำนาญการ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

3.2 การทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ของคำถามตัวแปรตาม โดยการนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชาชนในเขตเทศบาลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับเขตเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการ

คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาค “Cronbach’s Alpha Coefficient” ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8504 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

## 5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารงานวิจัย วารสาร และบทความที่เกี่ยวข้องหนังสือ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่มีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรมีความเชื่อถือได้ เพื่อที่ได้มีข้อมูลมากที่สุด และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ ก่อนที่ผู้ศึกษาจะเดินทางไปเก็บข้อมูลจริงที่เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. นำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากประธานชุมชนและผู้ใหญ่บ้าน ให้ทำการแจกแบบสอบถามและจัดเก็บ จำนวน 288 ชุด และสามารถเก็บได้ทั้งหมด 288 ชุด (คิดเป็น 100%)
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบแล้วนำไปวิเคราะห์

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ ระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐาน โดยใช้ความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 4 ระดับ โดยการใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่
3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการใช้ ค่าความถี่



## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. ค่าความถี่

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผนจัดการ การจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมืองให้ดียิ่งขึ้น ผลของการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลรวม 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์
3. ด้านค่าบริการจัดเก็บ
4. ด้านความถี่ของการจัดเก็บ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ชุมชน

(n=288)

ชุมชน	จำนวน	ร้อยละ
ชุมชนเปรมฤทัย 1	152	52.78
ชุมชนเปรมฤทัย 2	136	47.22
<b>รวม</b>	<b>288</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าชุมชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในชุมชนเปรมฤทัย 1 มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78 และชุมชนเปรมฤทัย 2 มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

(n=288)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
- ชาย	241	83.68
- หญิง	47	16.32
<b>รวม</b>	<b>288</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าครัวเรือนเพศชาย จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 83.68 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.32

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

(n=288)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 ปีหรือต่ำกว่า	28	9.72
26 – 35 ปี	42	14.58
36 – 45 ปี	79	27.44
46 ปีขึ้นไป	139	48.26
<b>รวม</b>	<b>288</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.26 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.44 กลุ่มที่มีอายุน้อยที่สุด มีอายุ 25 ปีหรือต่ำกว่า มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.72

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

(n= 288)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	102	35.42
มัธยมศึกษาตอนต้น	64	22.22
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	53	18.40
อนุปริญญา/ เทียบเท่า (ปวท./ ปวส.)	40	13.89
ปริญญาตรี	23	7.99
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	6	2.08
<b>รวม</b>	<b>288</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.42 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 64 คน ร้อยละ 22.22 และมีการศึกษาในระดับปริญญาโท/ปริญญาเอกน้อยที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 2.08

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพหลัก

(n= 288)

อาชีพหลักของครัวเรือน	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	126	43.75
เกษตรกร	21	7.29
ค้าขาย	38	13.19
พนักงานเอกชน	69	23.97
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	8.33
อื่น ๆ	10	3.47
<b>รวม</b>	<b>288</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาชีพหลักของครัวเรือน คืออาชีพรับจ้าง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาได้แก่อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.97 และอาชีพหลักของครัวเรือนน้อยที่สุดคืออาชีพอื่น ๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 3.47

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ย

(n= 288)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	29	10.07
5,001 -10,000 บาท	86	29.86
10,001 -15,000 บาท	114	39.58
15,001 -20,000 บาท	31	10.77
20,000 บาทขึ้นไป	28	9.72
<b>รวม</b>	<b>288</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ของครัวเรือนในแต่ละเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.58 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.86 มีรายได้น้อยที่สุด ระหว่าง 20,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.72

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาในการ  
ตั้งถิ่นฐาน

(n= 288)

ระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ปี	42	14.58
4-6 ปี	58	20.14
7-9 ปี	72	25.00
มากกว่า 9 ปี	116	40.28
<b>รวม</b>	<b>288</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐาน มากกว่า 9 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 40.28 รองลงมาอยู่ระหว่าง 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในขณะที่ระยะเวลาการตั้งถิ่นฐานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี มีน้อยที่สุดโดย คิดเป็นร้อยละ 14.58



**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บ  
ขยะมูลฝอยของ เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี  
ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	(n= 288)
			ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านบุคลากร	2.63	0.82	มาก
2. ด้านค่าบริการจัดเก็บ	2.45	0.76	น้อย
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	2.34	0.62	น้อย
4. ด้านความถี่ของการจัดเก็บ	2.09	0.46	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.38</b>	<b>0.67</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.38 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.63 ด้านค่าบริการจัดเก็บ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.34 และด้านความถี่ของการจัดเก็บ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการด้านบุคลากร

(n= 288)

ด้านบุคลากร	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมี มารยาทที่ดีต่อบุคคลทั่วไปขณะ ปฏิบัติงาน	76 (26.39)	112 (38.89)	58 (20.14)	42 (14.58)	2.77	0.89	มาก
2. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมี ความตั้งใจในการเก็บขยะมูลฝอย จากทุกบ้านเรือนโดยไม่เลือกการ เก็บเฉพาะจุด	44 (15.28)	92 (31.94)	106 (36.81)	46 (15.97)	2.46	0.72	น้อย
3. จำนวนพนักงานที่มาดำเนินการ เก็บขยะมูลฝอยเพียงพอต่อ ปริมาณงานที่ทำ	52 (18.05)	192 (66.67)	39 (13.54)	5 (1.74)	3.01	0.83	มาก
4. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมาเก็บ ขยะมูลฝอยตรงตามเวลาที่กำหนด	71 (24.65)	169 (58.68)	29 (10.07)	19 (6.60)	3.01	0.86	มาก
5. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บ ขยะได้เรียบร้อยไม่มีขยะตกหล่น	14 (4.86)	37 (12.85)	169 (58.68)	68 (23.61)	1.99	0.36	น้อย
6. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยให้ ความรู้ความเข้าใจกับท่านในการ คัดแยกขยะมูลฝอย เพื่อแยก ประเภทของขยะ	34 (11.81)	67 (23.26)	129 (44.79)	58 (20.14)	2.27	0.44	น้อย

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านบุคลากร	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	4	3	2	1			
7. ขณะปฏิบัติงานพนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีการแต่งกายสุภาพและมิดชิดเพื่อป้องกันอันตรายจากสิ่งต่างๆเช่น เชื้อโรคและของมีคม	69 (23.96)	137 (47.57)	49 (17.01)	33 (11.46)	2.84	0.79	มาก
10. พนักงานให้การดูแลจัดเก็บขยะมูลฝอยได้รวดเร็วทั่วถึงทุกชุมชน	24 (8.33)	47 (16.32)	122 (42.36)	95 (32.99)	2.00	0.34	น้อย
<b>รวม</b>					<b>2.63</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานที่จัดเก็บค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลมีมารยาทและการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.12 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะได้เรียบร้อยไม่มีขยะตกหล่น มีค่าเฉลี่ย 1.99

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ  
ด้านวัสดุอุปกรณ์

(n= 288)

ด้านวัสดุอุปกรณ์	มาก	มาก	น้อย	น้อย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	ที่สุด	3	2	ที่สุด			
	4	3	2	1			
1. ถังรองรับขยะมูลฝอยในเขต ของท่านเพียงพอกับปริมาณขยะ มูลฝอยที่มีในแต่ละวัน	6 (2.08)	22 (7.64)	158 (54.86)	102 (35.42)	1.76	0.26	มาก
2. ถังรองรับขยะมูลฝอยได้รับการ เปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ใน สภาพดีเสมอ	11 (3.82)	20 (6.95)	132 (45.83)	125 (43.40)	1.71	0.32	น้อยที่สุด
3. ในชุมชนของท่านมีการแยก ประเภทถังรองรับขยะมูลฝอยตาม ประเภทของขยะมูลฝอย เช่น ขยะ เปียก ขยะแห้ง เป็นต้น	50 (17.36)	194 (67.36)	39 (13.54)	5 (1.74)	3.00	0.86	มาก
4. ในชุมชนของท่านมีการจัดวาง ถังรองรับขยะมูลฝอยในจุดต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง	48 (16.67)	183 (63.54)	45 (15.63)	12 (4.17)	2.93	0.65	มาก
5. รถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูล ฝอยมีเพียงพอต่อการรองรับขยะ มูลฝอยในการปฏิบัติงาน	12 (4.17)	27 (9.38)	189 (65.62)	60 (20.83)	1.97	0.26	น้อย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านวัตถุประสงค์	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
6. รถเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพดี มีการดูแลรักษาอยู่เสมอ	54 (18.75)	137 (47.57)	51 (17.71)	46 (15.97)	2.69	0.44	มาก
7. รถเก็บขยะในเขตเทศบาลมีความพร้อมในเรื่องเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการเก็บขยะ เช่น ถังดำใส่ขยะ	51 (17.71)	174 (60.42)	55 (19.09)	8 (2.78)	2.93	0.73	มาก
8. ถังรองรับขยะอยู่ในจุดที่เหมาะสม เช่น อยู่ในที่ไม่มีน้ำท่วมขัง	9 (3.13)	32 (11.11)	176 (61.11)	71 (24.65)	1.93	0.38	น้อย
9. รถเก็บขยะมูลฝอยสามารถเข้ามาถ่ายเทขยะได้ง่าย สะดวก	4 (1.39)	183 (63.54)	84 (29.17)	17 (5.90)	2.60	0.77	มาก
10. ในขณะที่ปฏิบัติงานรถเก็บขยะมูลฝอยถูกจอดไว้เป็นระเบียบไม่กีดขวางทางจราจร	4 (1.39)	32 (11.11)	202 (70.14)	50 (17.36)	1.97	0.31	น้อย
11. เทศบาลมีการสนับสนุนถังรองรับขยะให้กับทุกครัวเรือน	6 (2.08)	22 (7.64)	168 (58.34)	92 (31.94)	1.80	0.39	น้อย
12. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม เช่น เ่งใส่ขยะ รถเก็บขยะ เป็นต้น	52 (18.06)	155 (53.82)	51 (17.71)	30 (10.42)	2.80	0.67	มาก
รวม					2.34	0.50	น้อย

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การแยกประเภทถังรองรับขยะมูลฝอยตามประเภทของขยะมูลฝอย เช่น ขยะเปียก ขยะแห้ง มีค่าเฉลี่ย 3.00 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ถังรองรับขยะมูลฝอยได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีเสมอ มีค่าเฉลี่ย 1.71

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ พึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านค่าบริการจัดเก็บ

(n= 288)

ด้านค่าบริการจัดเก็บ	มาก	มาก	น้อย	น้อย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ที่สุด			ที่สุด			
	4	3	2	1			
1. อัตราเก็บค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลมีความเหมาะสม	11 (3.82)	23 (7.99)	188 (65.28)	66 (22.92)	1.93	0.37	น้อย
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลออกใบเสร็จรับเงินให้ท่านทุกครั้งในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย	6 (2.08)	13 (4.51)	196 (68.06)	73 (25.35)	1.83	0.27	น้อย
3. ท่านได้รับความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย	51 (17.71)	155 (53.82)	50 (17.36)	32 (11.11)	2.78	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมในการจัดเก็บขยะมูลฝอยนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม	91 (31.59)	180 (62.50)	12 (4.17)	5 (1.74)	3.24	0.91	มาก
รวม					2.45	0.60	น้อย

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ด้านค่าบริการที่จัดเก็บ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมในการจัดเก็บขยะมูลฝอยนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.24 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลออกใบเสร็จรับเงินให้ท่านทุกครั้งในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ย 1.83

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ

(n= 288)

ด้านความถี่ของการจัดเก็บ	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์มีความเหมาะสม	14 (4.86)	15 (5.21)	186 (64.58)	73 (25.35)	1.90	0.42	น้อย
2. เทศบาลจัดเจ้าหน้าที่มาแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ ในการคัดแยกขยะมูลฝอยเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	10 (3.47)	12 (4.17)	199 (69.10)	67 (23.26)	1.88	0.35	น้อย
3. เทศบาลมีการจัดฝึกอบรมตัวแทนชุมชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคัดแยกขยะมูลฝอยอยู่เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	9 (3.13)	13 (4.51)	198 (68.75)	68 (23.61)	1.87	0.31	น้อย
4. เทศบาลของท่านมีระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยตามเวลาที่กำหนด	52 (18.06)	125 (43.40)	81 (28.12)	30 (10.42)	2.69	0.65	มาก
<b>รวม</b>					<b>2.09</b>	<b>0.43</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ด้านความถี่ของการจัดเก็บ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.09 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เทศบาลของท่านมีระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 2.69 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เทศบาลมีการจัดฝึกอบรมตัวแทนชุมชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคัดแยกขยะมูลฝอยอยู่เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 1.87

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 4.13 แสดงภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา	ความถี่
1. ด้านบุคลากร	174
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์	330
3. ด้านค่าบริการจัดเก็บ	95
4. ด้านความถี่ของการจัดเก็บ	169
<b>รวม</b>	<b>768</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง โดยภาพรวม (ความถี่=768) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ ความคิดเห็น



เกี่ยวกับด้านวัสดุอุปกรณ์ (ความถี่=330) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร (ความถี่=174) ด้านความถี่ของการจัดเก็บ (ความถี่=169) และด้านค่าบริการจัดเก็บ (ความถี่=95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร

(n= 288)

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน
1. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะไม่เรียบร้อย และมีขยะตกหล่นอยู่โดยรอบบริเวณที่เก็บขยะ	96
2. พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะได้ไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกชุมชน และยังมีขยะเหลืออยู่ในถังขยะ	78
รวม	174

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ในภาพรวม (ความถี่=174) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะไม่เรียบร้อย และมีขยะตกหล่นอยู่โดยรอบบริเวณที่เก็บขยะ (ความถี่=96) และรองลงมาตามลำดับ คือ พนักงานเก็บขยะได้ไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกชุมชน และยังมีขยะเหลืออยู่ในถังขยะ (ความถี่=78)

ตารางที่ 4.15 จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ  
ด้านวัสดุอุปกรณ์

(n= 288)

ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์	จำนวน
1. ถังรองรับขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพที่เก่ามาก มีการชำรุดบริเวณฝาปิดของถัง ขยะยังไม่ได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดี	68
2. ปัญหาของถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่เพียงพอกับ ปริมาณขยะมูลฝอยที่มีในแต่ละวัน ทำให้ปริมาณขยะล้นออกมานอกถังเป็น จำนวนมาก	62
3. เทศบาลไม่มีการสนับสนุนถังรองรับขยะให้กับครัวเรือน	59
4. ความไม่เป็นระเบียบในขณะที่ปฏิบัติงานของรถเก็บขยะมูลฝอยถูกจอดไว้กีด ขวางทางจราจร	52
5. ถังรองรับขยะที่ตั้งอยู่ในชุมชนของเทศบาลตำบลบางเมือง อยู่ในจุดที่ไม่ เหมาะสมมีน้ำท่วมขังได้ง่าย	46
6. รถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูลฝอยมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการรองรับขยะ มูลฝอยในการปฏิบัติงาน	43
<b>รวม</b>	<b>169</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ในภาพรวม (ความถี่=169) โดยข้อ ที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ ถังรองรับขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพที่เก่ามาก มีการชำรุดบริเวณฝาปิดของถัง ขยะยังไม่ได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดี (ความถี่=68) และรองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาของถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณขยะมูลฝอยที่มีในแต่ละ วัน ทำให้ปริมาณขยะล้นออกมานอกถังเป็นจำนวนมาก (ความถี่ =62) เทศบาลไม่มีการ สนับสนุนถังรองรับขยะให้กับครัวเรือน (ความถี่=59) ความไม่เป็นระเบียบในขณะที่ปฏิบัติงานของ รถเก็บขยะมูลฝอยถูกจอดไว้กีดขวางทางจราจร (ความถี่=52) ถังรองรับขยะที่ตั้งอยู่ในชุมชนของ

เทศบาลตำบลบางเมือง อยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสมมีน้ำท่วมขังได้ง่าย(ความถี่=46)รถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูลฝอยมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการรองรับขยะมูลฝอยในการปฏิบัติงาน (ความถี่=43)

ตารางที่ 4.16 จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ  
ด้านค่าบริการจัดเก็บ

(n= 288)

ปัญหาด้านค่าบริการจัดเก็บ	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลส่วนมาก ไม่มีการออกใบเสร็จรับเงินให้ต่อการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง	54
2. อัตราของการจัดเก็บค่าบริการขยะมูลฝอยของเทศบาลยังไม่มี ความเหมาะสมตามสภาพของแต่ละครัวเรือน	41
<b>รวม</b>	<b>95</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลบางเมือง ในภาพรวม (ความถี่=95) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลส่วนมาก ไม่มีการออกใบเสร็จรับเงินให้ต่อการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง (ความถี่=54) และรองลงมาตามลำดับคือ อัตราของการจัดเก็บค่าบริการขยะมูลฝอยของเทศบาลยังไม่มี ความเหมาะสมตามสภาพของแต่ละครัวเรือน (ความถี่=41)

ตารางที่ 4.17 จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการ  
จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ  
ด้านความถี่ของการจัดเก็บ

(n= 288)

ปัญหาด้านความถี่ของการจัดเก็บ	จำนวน
1. จำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์ยังไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควร ทำให้ปริมาณของขยะล้นออกมานอกถังขยะ	63
2. การที่ไม่มีเจ้าหน้าที่มาแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ ในการคัดแยกขยะมูลฝอยให้กับคนในชุมชน	57
3. ไม่มีการจัดฝึกอบรมให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อที่จะนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคัดแยกขยะมูลฝอยไปเผยแพร่ให้กับคนในชุมชน	49
<b>รวม</b>	<b>169</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า จำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ในภาพรวม (ความถี่=169) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ จำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์ยังไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควร ทำให้ปริมาณของขยะล้นออกมานอกถังขยะ (ความถี่=63) และรองลงมาตามลำดับคือ การที่ไม่มีเจ้าหน้าที่มาแนะนำ และประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการคัดแยกขยะมูลฝอยให้กับคนชุมชน (ความถี่ =57) ไม่มีการจัดฝึกอบรมให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อที่จะนำความรู้ความเข้าใจในการคัดแยกขยะมูลฝอยให้กับคนในชุมชน (ความถี่=49)

ตารางที่ 4.18 แสดงภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย  
ของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านบุคลากร	155
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์	365
3. ด้านค่าบริการจัดเก็บ	92
4. ด้านความถี่ของการจัดเก็บ	217
<b>รวม</b>	<b>829</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมืองโดยภาพรวม (ความถี่=829) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านวัสดุอุปกรณ์ (ความถี่=365) รองลงมา คือ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ (ความถี่=217) ด้านบุคลากร (ความถี่=155) และด้านค่าบริการจัดเก็บ (ความถี่=92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 จำนวนข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร

(n= 288)

ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร	จำนวน
1. การเก็บขยะในแต่ละครั้งพนักงานเก็บขยะมูลฝอยควรเก็บขยะให้เรียบร้อย และควรเก็บรายละเอียดต่างๆ เพื่อไม่ให้มีขยะตกหล่นอยู่ในรอบบริเวณที่เก็บขยะ	92
2. ในการเก็บขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง พนักงานที่จัดเก็บขยะมูลฝอยควรเก็บให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกชุมชน	63
<b>รวม</b>	<b>155</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่า จำนวนข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ในภาพรวม (ความถี่=155) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ การเก็บขยะในแต่ละครั้งพนักงานเก็บขยะมูลฝอยควรเก็บขยะให้เรียบร้อย และควรเก็บรายละเอียดต่างๆ เพื่อไม่ให้มีขยะตกหล่นอยู่รอบบริเวณที่เก็บขยะ (ความถี่=92) และรองลงมาตามลำดับคือ ในการเก็บขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง พนักงานที่จัดเก็บขยะมูลฝอยควรเก็บให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกชุมชน (ความถี่ =63)

ตารางที่ 4.20 จำนวนข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านวัสดุอุปกรณ์

(n= 288)

ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์	จำนวน
1. ควรมีการเปลี่ยนถังรองรับขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ดี และมีการซ่อมแซมบริเวณที่ชำรุด เช่นบริเวณฝาปิดของถังขยะ	71
2. เทศบาลบางเมือง ควรมีการสนับสนุนถังรองรับขยะขนาดเล็กให้กับแต่ละครัวเรือน	67
3. ควรเพิ่มปริมาณของถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลให้มีจำนวนเพียงพอ	65
4. ควรมีการปรับเปลี่ยนถังรองรับขยะที่ตั้งอยู่ในชุมชนของเขตเทศบาลตำบลบางเมือง ให้อยู่ในจุดที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้มีน้ำท่วมขัง	62
5. ควรมีการจัดระเบียบของรถเก็บขยะในขณะปฏิบัติงานเก็บขยะมูลฝอย เพื่อไม่ให้กีดขวางทางจราจร	54
6. ควรเพิ่มจำนวนรถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูลฝอย ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการรองรับขยะมูลฝอย	46
<b>รวม</b>	<b>365</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า จำนวนข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ในภาพรวม (ความถี่=365) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ ควรมีการเปลี่ยนถังรองรับขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ดี และมีการซ่อมแซมบริเวณที่ชำรุด เช่น บริเวณฝาปิดของถังขยะ (ความถี่=71) และรองลงมาตามลำดับ คือ เทศบาลบางเมือง ควรมีการสนับสนุนถังรองรับขยะขนาดเล็กให้กับแต่ละครัวเรือน (ความถี่=67) ควรเพิ่มปริมาณของถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลให้มีจำนวนเพียงพอ (ความถี่=65) ควรมีการปรับเปลี่ยนถังรองรับขยะที่ตั้งอยู่ในชุมชนของเขตเทศบาลตำบลบางเมือง ให้อยู่ในจุดที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้มีน้ำท่วมขัง (ความถี่=62) ควรมีการจัดระเบียบของรถเก็บขยะในขณะปฏิบัติงานเก็บขยะ

มูลฝอย เพื่อไม่ให้กีดขวางทางจราจร (ความถี่=54) ควรเพิ่มจำนวนรถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูลฝอย ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการรองรับขยะมูลฝอย (ความถี่=46)

ตารางที่ 4.21 จำนวนข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านค่าบริการจัดเก็บ

(n= 288)

ข้อเสนอแนะด้านค่าบริการจัดเก็บ	จำนวน
1. ควรลดอัตราของการจัดเก็บค่าบริการขยะมูลฝอย เพื่อให้มีความเหมาะสมตามสภาพของแต่ละครัวเรือน	50
2. ควรมีการออกใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนแต่ละครัวเรือน ในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง	42
<b>รวม</b>	<b>92</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า จำนวนข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ในภาพรวม (ความถี่=92) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ ควรลดอัตราของการจัดเก็บค่าบริการขยะมูลฝอย เพื่อให้มีความเหมาะสมตามสภาพของแต่ละครัวเรือน (ความถี่=50) และรองลงมาตามลำดับ คือ ควรมีการออกใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนแต่ละครัวเรือน ในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง (ความถี่= 42)



ตารางที่ 4.22 จำนวนข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ

(n= 288)

ข้อเสนอแนะด้านความถี่ของการจัดเก็บ	จำนวน
1. ควรมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการคัดแยกขยะมูลฝอยให้กับคนในชุมชน	76
2. ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์ให้มีความเหมาะสมเท่าที่ควร เพื่อที่ไม่ทำให้ปริมาณขยะมีการเน่าเหม็น	73
3. ควรมีการจัดการฝึกอบรมให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อที่จะนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การคัดแยกขยะมูลฝอยไปเผยแพร่ให้กับคนในชุมชนต่อไป	68
<b>รวม</b>	<b>217</b>

จากตารางที่ 4. 22 พบว่า จำนวนข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ในภาพรวม (ความถี่=217) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการคัดแยกขยะมูลฝอยให้กับคนชุมชน (ความถี่=76) และรองลงมาตามลำดับ คือ ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์ให้มีความเหมาะสมเท่าที่ควร เพื่อที่ไม่ทำให้ปริมาณขยะมีการเน่าเหม็น (ความถี่=73) ควรมีการจัดการฝึกอบรมให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อที่จะนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะมูลฝอยไปเผยแพร่ให้กับคนในชุมชนต่อไป (ความถี่=68)

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1. รูปแบบการศึกษา  
รูปแบบการศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 2.1 ประชากร ได้แก่ หัวหน้าหรือผู้แทนครัวเรือนในชุมชนเปรมฤทัยและเปรมฤทัย 2 จำนวน 1,029 ครัวเรือน หรือ 1,029 คน
  - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าหรือผู้แทนครัวเรือน จำนวน 288 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชุมชน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐานในเทศบาล ตำบลบางเมือง ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บขยะมูลฝอยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านค่าบริการจัดเก็บ และ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

**ตอนที่ 3** เป็นข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางเมือง แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านบุคลากร 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3.ด้านค่าบริการจัดเก็บ 4.ด้านความถี่ของการจัดเก็บ ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด

### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

**4.1 ความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity)** การหาค่าความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเสนอ คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง โดยทำการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านแนะนำ

**4.2 การทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability)** โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ของคำถามตัวแปรตาม โดยการนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชาชนในเขตเทศบาลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับเขตเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาค "Cronbach's Alpha Coefficient" ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8504

### 5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารงานวิจัย วารสาร และบทความที่เกี่ยวข้อง หนังสือ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่มีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร มีความ เชื่อถือได้ เพื่อที่ได้มีข้อมูลมากที่สุด และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ ก่อนที่ผู้ศึกษาจะเดินทางไปเก็บข้อมูลจริงที่เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

## 6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวิธีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางการวิเคราะห์

## 7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. ความถี่

### 1.3 ผลการศึกษา

#### 1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในชุมชนเปรมฤทัย 1 มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.78 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 83.68 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.26 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.42 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีรายได้ของครัวเรือนในแต่ละเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39.58 มีระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐาน มากกว่า 9 เดือน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 40.28

#### 1.3.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.38 และเมื่อแยกพิจารณารายด้าน โดยเรียงจากระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.63 รองลงมาคือ ด้านค่าบริการจัดเก็บมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 และด้านความถี่ของการจัดเก็บมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.09 โดยสามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนพนักงานที่มาดำเนินการเก็บ

ขยะมูลฝอยเพียงพอต่อปริมาณงานที่ทำ และพนักงานเก็บขยะมูลฝอยมาเก็บขยะมูลฝอยตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานเก็บขยะเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะได้เรียบร้อยไม่มีขยะตกหล่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99

2) ด้านค่าบริการจัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมในการจัดเก็บขยะมูลฝอยนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลออกใบเสร็จรับเงินให้ท่านทุกครั้งในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83

3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในชุมชนมีการแยกประเภทถังรองรับขยะมูลฝอยตามประเภทของขยะมูลฝอย เช่น ขยะเปียก ขยะแห้ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ถังรองรับขยะมูลฝอยได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71

4) ด้านความถี่ของการจัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เทศบาลของท่านมีระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยตามเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เทศบาลมีการจัดฝึกอบรมตัวแทนชุมชน เพื่อเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับคัดแยกขยะมูลฝอยอยู่เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.87

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาโดยภาพรวม มีความถี่เท่ากับ 768 โดยเรียงลำดับความถี่ของปัญหาจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์มีความถี่สูงสุดเท่ากับ 330 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรมีความถี่เท่ากับ 174 ด้านความถี่ของการจัดเก็บมีความถี่เท่ากับ 169 และด้านค่าบริการจัดเก็บมีความถี่ต่ำสุดเท่ากับ 95 โดยสามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง (ความถี่ = 330) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ ถังรองรับขยะมูลฝอยอยู่ในสถานที่เก่ามาก มีการ

ข้าราชการบริเวณฝ้าปิดของถังขยะยังไม่ได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซม ให้อยู่ในสภาพดี (ความถี่=68) และรองลงมาตามลำดับ คือ ปัญหาของถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณขยะมูลฝอยที่มีในแต่ละวัน ทำให้ปริมาณขยะล้นออกมานอกถังเป็นจำนวนมาก (ความถี่=62)

2) ปัญหาด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง (ความถี่=174) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะไม่เรียบร้อยและมีขยะตกหล่นอยู่โดยรอบบริเวณที่เก็บขยะ (ความถี่=96) และรองลงมาตามลำดับคือ พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะได้ไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกชุมชนและยังมีขยะเหลืออยู่ในถังขยะ (ความถี่=78)

3) ปัญหาด้านความถี่ของการจัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง (ความถี่=169) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ จำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์ยังไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควร ทำให้ปริมาณของขยะล้นออกมานอกถังขยะ (ความถี่=63) และรองลงมาตามลำดับ คือ ไม่มีการจัดฝึกอบรมให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อที่จะนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคัดแยกขยะมูลฝอยไปเผยแพร่ให้กับคนในชุมชน (ความถี่=49)

4) ปัญหาด้านค่าบริการจัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง (ความถี่=95) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลส่วนมากไม่มีการออกไปเสิร์ฟรับเงินให้ต่อการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง (ความถี่=54) และรองลงมาตามลำดับ คือ อัตราของการจัดเก็บค่าบริการขยะมูลฝอยของเทศบาลยังไม่มีความเหมาะสมตามสภาพของแต่ละครัวเรือน (ความถี่=41)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะโดยภาพรวม มีความถี่เท่ากับ 829 โดยเรียงลำดับความถี่ของข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์มีความถี่สูงสุดเท่ากับ 365 รองลงมาคือ ด้านความถี่ของการจัดเก็บมีความถี่เท่ากับ 217 ด้านบุคลากรมีความถี่เท่ากับ 155 และด้านค่าบริการจัดเก็บมีค่าความถี่ต่ำสุดเท่ากับ 92 โดยสามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง (ความถี่=365) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ ควรมีการเปลี่ยนถังรองรับขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ดีและมีการซ่อมแซมบริเวณที่ชำรุด เช่น บริเวณฝาปิดของถังขยะ(ความถี่=71)และรองลงมาตามลำดับ คือ ควรเพิ่มจำนวนรถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูลฝอย ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการรองรับขยะมูลฝอย (ความถี่=46)

2) ข้อเสนอแนะด้านความถี่ของการจัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง (ความถี่=76) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ ในการคัดแยกขยะมูลฝอยให้กับชุมชน (ความถี่=76) และรองลงมาตามลำดับ คือ ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์ให้มีความเหมาะสมเท่าที่ควร เพื่อที่ไม่ทำให้ปริมาณขยะมีการเน่าเหม็น (ความถี่=73)

3) ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง (ความถี่=155) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ การเก็บขยะในแต่ละครั้งพนักงานเก็บขยะมูลฝอยควรเก็บขยะให้เรียบร้อยและควรเก็บรายละเอียดต่างๆ เพื่อไม่ให้มีขยะตกหล่นอยู่ในรอบบริเวณที่เก็บขยะ (ความถี่=92) และรองลงมาตามลำดับคือ ในการเก็บขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง พนักงานที่จัดเก็บขยะมูลฝอยควรเก็บให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกชุมชน (ความถี่=63)

4) ข้อเสนอแนะด้านค่าบริการจัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง (ความถี่=92) โดยข้อที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ ควรลดอัตราของการจัดเก็บค่าบริการขยะมูลฝอย เพื่อให้มีความเหมาะสมตามสภาพของแต่ละครัวเรือน (ความถี่=50) และรองลงมาตามลำดับ คือ ควรมีการออกใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนแต่ละครัวเรือน ในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง (ความถี่=42)

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติพิศ ตั้งสุข (2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” ผลจากการศึกษาเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชน เทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในระดับมาก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมืองสามารถแยกเป็นรายด้านได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านบุคลากรของพนักงานระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในจำนวนทั้งสิ้น 4 ด้าน สาเหตุน่าจะสืบเนื่องมาจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีมารยาทและบริการที่ดีต่อบุคคลทั่วไป มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมีความสุขเรียบร้อย มีการแต่งกายมิดชิด ป้องกันอันตรายจากสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ประชาชนในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรในระดับที่มาก

แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ยังอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะไม่เรียบร้อย มีขยะตกหล่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกจากนั้น การเก็บขยะภายในชุมชนยังไม่ทั่วถึง และยังมีขยะหลงเหลืออยู่จำนวนมากซึ่งประชาชนในชุมชนมีความเห็นว่าควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไขไปในทิศทางที่ดีขึ้น เช่น ไม่รีบร้อนเกินไปขณะเก็บขยะ เพื่อให้มีความเรียบร้อย มีการตรวจสอบความเรียบร้อยทุกครั้ง หลังการเก็บขยะเสร็จ เพื่อป้องกันขยะตกหล่นขณะปฏิบัติงาน และให้มีการดูแลการเก็บขยะของเจ้าหน้าที่ให้ทั่วถึงทุกจุด

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์ (2550) ซึ่ง ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทองด้านค่าบริการที่จัดเก็บมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เป็นลำดับสุดท้าย



2. **ด้านวัสดุอุปกรณ์** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากกรณีเก็บขยะและถังรองรับขยะเป็นหลัก

- ในส่วนของรถเก็บขยะมูลฝอย พบว่า รถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูลฝอยยังมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และขณะปฏิบัติงานรถยนต์ที่ใช้ปฏิบัติงานถูกจอดไว้ไม่เป็นระเบียบกีดขวางทางจราจร ดังนั้น ในส่วนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการจัดเก็บขยะมูลฝอยควรตรวจสอบปริมาณขยะในพื้นที่เพื่อให้มีการจัดสรรรถให้เพียงพอต่อการเข้าไปเก็บขยะ รวมทั้งการอบรมของพนักงานขับรถที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ให้มีการจอดรถที่เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น

- ในส่วนของถังรองรับขยะมูลฝอย พบว่า ถังรองรับขยะมูลฝอยยังขาดการเปลี่ยนหรือถูกซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีเสมอ รวมทั้งปัญหาด้านอื่นๆ ที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของคนในชุมชนน้อย เช่น ถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตยังไม่เพียงพอกับปริมาณขยะมูลฝอยที่มีในแต่ละวัน ถังรองรับขยะยังไม่อยู่ในจุดที่เหมาะสมมีน้ำท่วมขังได้ ดังนั้นในส่วนของเทศบาลควรดูแลในเรื่องของถังรองรับขยะให้มีการซ่อมแซมปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่สึกหรอ และให้เพียงพอกับปริมาณขยะในแต่ละวัน การกำหนดจุดวางขยะให้เหมาะสมกับพื้นที่ น้ำไม่สามารถที่จะท่วมขังได้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ รัตนพิสิษฐ์กุล (2550) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะ มูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยในด้านการให้บริการ พบว่า จำนวนถังขยะและจุดทิ้งขยะมีไม่เพียงพอ

3. **ด้านค่าบริการจัดเก็บ** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านค่าบริการจัดเก็บ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยประชาชนเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลไม่ค่อยออกใบเสร็จรับเงินให้ในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย รวมทั้งค่าจัดเก็บบริการขยะมูลฝอยของเทศบาลยังไม่มี ความเหมาะสมเพียงพอ ซึ่งทางเทศบาลควรกำหนดอัตราค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลให้มีความเหมาะสมมากกว่านี้ และควรออกใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนทุกครั้งหลังเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ส่วนในด้านอื่นๆ เช่น การอำนวยความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นๆ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียม ประชาชนยังให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเห็นว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ รัตนพิสิษฐ์กุล (2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะ มูลฝอยของ

องค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่าด้าน  
 ค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับไม่พอใจ

4. ด้านความถี่ของการจัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
 ด้านความถี่ของการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ทางเทศบาลยัง  
 ขาดการฝึกอบรมตัวแทนชุมชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะมูลฝอยอย่าง  
 ต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ  
 ในการคัดแยกขยะมูลฝอย รวมทั้งความถี่ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์ยังไม่เพียงพอ ดังนั้น  
 ทางเทศบาลควรจัดหาเจ้าหน้าที่เข้าไปฝึกอบรมตัวแทนชุมชนและการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่  
 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่องรวมทั้งการกำหนดระยะเวลาเข้าไป  
 จัดเก็บขยะมูลฝอยให้มีความถี่กว่าเดิม เพื่อเป็นการป้องกันขยะมูลฝอยที่ล้นชุมชน

อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจเป็นเป้าหมายหลักของ  
 การให้บริการสาธารณะ เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถอธิบายได้ด้วย แนวคิดของ  
 เทพศักดิ์ ภูณรัตน์พันธุ์ (2551:224 ) ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ คือ การที่หน่วยงานที่มี  
 อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน  
 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยการให้บริการมี  
 ลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่  
 ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือ  
 ตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

ค่านิยมสำคัญต่างๆ ของการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ ค่านิยมเรื่อง ความพอเพียง  
 ความเสมอภาค ความตรงเวลา การมีจิตสำนึกในการให้บริการ ความก้าวหน้าของการให้บริการ การ  
 ยอมรับการร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน  
 และการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ  
 เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทำให้ได้ข้อสังเกตที่จะได้เสนอแนะเชิงการนำไปใช้  
 เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล ดังต่อไปนี้

3.1.1 จากผลการศึกษาพบว่า การเก็บขยะในแต่ละครั้งพนักงานเก็บขยะมูลฝอยยังมีการเก็บขยะไม่เรียบร้อยมีขยะตกหล่นบนพื้นจำนวนมาก หน่วยงานจึงควรจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย และควรเก็บรายละเอียดต่างๆ เพื่อไม่ให้มีขยะตกหล่นอยู่ในรอบบริเวณที่เก็บขยะ

3.1.2 จากผลการศึกษาพบว่า ปริมาณของถังขยะมีไม่เพียงพอ หน่วยงานจึงควรเพิ่มปริมาณของถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลให้มีจำนวนเพียงพอกับปริมาณขยะมูลฝอยที่มีในแต่ละวัน

3.1.3 จากผลการศึกษาพบว่า ถังรองรับขยะที่มีอยู่ในปัจจุบันมีการชำรุด เสียหาย และอยู่ในบริเวณที่น้ำท่วมถึง หน่วยงานจึงควรมีการปรับเปลี่ยนถังรองรับขยะให้มีสภาพที่ดี และมีการซ่อมแซมให้เรียบร้อย รวมทั้งปรับบริเวณที่ตั้งถังขยะให้อยู่ในจุดที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้มีน้ำท่วมขัง และไม่ส่งผลให้ขยะมูลฝอยมีการเน่าเสียมากเกินไป

3.1.4 จากการศึกษาพบว่า ในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะแต่ในครั้งเจ้าหน้าที่ไม่ออกใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชน หน่วยงานจึงควรมีการออกใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนแต่ละครัวเรือน ในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง และควรเพิ่มจำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์ให้มีความเหมาะสมเท่าที่ควร

3.1.5 จากการศึกษาพบว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ ผู้ศึกษาเห็นว่าหน่วยงานน่าจะมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ ในการคัดแยกขยะมูลฝอยให้กับคนในชุมชน และควรมีการจัดการฝึกอบรมให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อที่จะนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะมูลฝอยไปเผยแพร่ให้กับคนในชุมชนต่อไป

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในโอกาสต่อไปทั้งนี้อาจต้องเพิ่มตัวแปรที่ศึกษาให้มากยิ่งขึ้น และมีการเปรียบเทียบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาการบริการต่างๆ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.2.2 ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบ ถึงความพึงพอใจระหว่างเทศบาลบางเมือง และเทศบาลอื่นๆ ของจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2535) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดน กรมการปกครอง
- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2536) คู่มือการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียน
- กุลธน ธนาพงศธร (2538) การบริหารงานบุคคล กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- โกวิทย์ พวงงาม (2550) การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร  
ส.เอเชียเพรส ( 1989 )
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์ (2542) ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและบัตรประชาชน  
ประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาพัฒนาศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- คมสัน ชมชื่น (2542) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความ  
สะอาด : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
- จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ และ พลประสิทธิ์ ฤทธิรักษา (2539) เอกสารการสอนชุดวิชาอนามัย  
สิ่งแวดล้อม พิมพ์ครั้งที่ 11 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) การตลาดการบริการ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ศุภยมา อัมมมณี (2548) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์  
ในจังหวัดปัตตานี วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2551) ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์  
ในการให้บริการสาธารณะ หน่วยที่ 5 พิมพ์ครั้งที่ 5 นนทบุรี สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นิตส์น์ รอดคล้าย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลเมืองใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
คอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานการศึกษาอิสระ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2535) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสาศึกษาคินแดน กรมการปกครอง
- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2536) คู่มือการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียน  
กุลชน ธนาพงศธร (2538) การบริหารงานบุคคล กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา  
โกวิท พวงงาม (2550) การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร  
ส.เอเซียเพรส ( 1989 )
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์ (2542) ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนและบัตรประชาชน  
ประชาชน:ศึกษานิเทศก์อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาพัฒนาศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- คมสัน ชมชื่น (2542) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความ  
สะอาด : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
- จักรกฤษณ์ สีวะเดชาเทพ และ พลประสิทธิ์ ฤทธิรักษา (2539) เอกสารการสอนชุดวิชาอนามัย  
สิ่งแวดล้อม พิมพ์ครั้งที่ 11 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) การตลาดการบริการ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
ซีเอ็ดยูเคชั่น
- คุณมาน อัทมณีเนน (2548) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์  
ในจังหวัดปัตตานี วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2551) ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์  
ในการให้บริการสาธารณะ หน่วยที่ 5 พิมพ์ครั้งที่ 5 นนทบุรี สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
- นิทัศน์ รอดคล้าย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลเมืองใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
ดอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานการศึกษาระยะ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- วันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์ (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย  
ของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี รายงานการศึกษาอิสระ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศุภชัย ช่วยชู (2548) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทะเบียนอำเภอบางปะอิน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์  
ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
- สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ (2540) สาธารณบริหารศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 3 สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุกัญญา พงษ์สุกิจวัฒน์ (2548) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย  
ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุจิตรา พัฒนะภูมิ (2536) การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการครู  
กรุงเทพมหานคร
- สุทธิชาติ อำนวยรัตน์ (2543) ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลาง  
ผลิตผลเกษตรกร ประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุธาทิพย์ ตั้งสุข (2550) ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมือง  
บ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สิทธิชัย วาณิชเสนี (2548) ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ส่งออกเกิดความพึงพอใจต่อระบบบริการด้านพิธีการ  
ส่งออกศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ  
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2548) รายงานหลักการและ  
เหตุผล โครงการศึกษาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน  
และขยะมูลฝอยอันตรายชุมชนระดับประเทศ
- อรรถพล พรหมดีมา (2549) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักงานเขตธนบุรี ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาวิชา รัฐศาสตร์  
ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**

**ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ**

## ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. **คุณเอกพงษ์ ทวีเขตรกิจ**

ตำแหน่งงานปัจจุบัน: หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ ( นักบริหารการคลัง 7 ) เทศบาลตำบลบาง  
เมือง จังหวัดสมุทรปราการ  
คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. **คุณธีรพล ทวี**

ตำแหน่งงานปัจจุบัน: หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์  
คุณวุฒิ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ( บางเขน )

3. **คุณวิภาภรณ์ พึ่งอารมย์**

ตำแหน่งงานปัจจุบัน: ครู ( คศ.2 )  
คุณวุฒิ : ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถามสำหรับการทำวิจัย

### เรื่อง

“ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง  
จังหวัดสมุทรปราการ ”

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิทยาการ  
จัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผล  
จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การจัดเก็บขยะมูลฝอยของ  
เทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบ  
แบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้นำผล  
ไปใช้ประโยชน์ดังกล่าว และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมดจะถือเป็นความลับ และจะ  
นำเสนอผลวิจัยในลักษณะภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูล  
ฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวปราณี เงินดี

ผู้วิจัย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริง  
ที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. ชุมชนเปรมฤทัย 1 ( )

2.ชุมชนเปรมฤทัย 2 ( )

2. เพศ

1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

3. อายุ

1. ( ) 25 ปีหรือต่ำกว่า

2. ( ) 26-35 ปี

3. ( ) 36-45 ปี

4. ( ) 46 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ( ) ประถมศึกษา

2. ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

3. ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

4. ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส / ปวท

5. ( ) ปริญญาตรี

6. ( ) ปริญญาโท / ปริญญาเอก

## 5. อาชีพหลัก

1. ( ) รับจ้าง
2. ( ) เกษตรกร
3. ( ) ค้าขาย
4. ( ) พนักงานเอกชน
5. ( ) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
6. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ( ) ต่ำกว่า 5,000 บาท
2. ( ) 5,001-10,000 บาท
3. ( ) 10,001-15,000 บาท
4. ( ) 15,001-20,000 บาท
5. ( ) 20,000 บาทขึ้นไป

## 7. ระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐานในเขตเทศบาลตำบลบางเมือง

1. ( ) 1-3 ปี
2. ( ) 4-6 ปี
3. ( ) 7-9 ปี
4. ( ) 10 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะ  
มูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียดและพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากร</b>				
1. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีมารยาทที่ดีต่อบุคคลทั่วไปขณะปฏิบัติงาน				
2. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีความตั้งใจในการเก็บขยะมูลฝอยจากทุกบ้านเรือนโดยไม่เลือกเก็บเฉพาะจุด				
3. จำนวนพนักงานที่มาดำเนินการเก็บขยะมูลฝอยเพียงพอต่อปริมาณงานที่ทำ				
4. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมาเก็บขยะมูลฝอยตรงตามเวลาที่กำหนด				
5. ขณะปฏิบัติงานพนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีการแต่งกายสุภาพและมิดชิดเพื่อป้องกันอันตรายจากสิ่งต่างๆเช่น เชื้อโรคและของมีคม				

ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
6. พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน				
7. พนักงานที่เก็บค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลมีมารยาทและการให้บริการที่ดี				
8. พนักงานให้การดูแลจัดเก็บขยะมูลฝอยได้รวดเร็วทั่วถึงทุกชุมชน				
<b><u>ด้านวัสดุอุปกรณ์</u></b>				
1. ถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตของท่านเพียงพอกับปริมาณขยะมูลฝอยที่มีในแต่ละวัน				
2. ถังรองรับขยะมูลฝอยได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีเสมอ				
3. ในชุมชนของท่านมีการแยกประเภทถังรองรับขยะมูลฝอยตามประเภทของขยะมูลฝอย เช่น ขยะเปียก ขยะแห้ง เป็นต้น				
4. ในชุมชนของท่านมีการจัดวางถังรองรับขยะมูลฝอยในจุดต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง				
5. รถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูลฝอยมีเพียงพอต่อการรองรับขยะมูลฝอยในการปฏิบัติงาน				



ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
6. รถเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในสภาพดี มีการดูแลรักษา อยู่เสมอ				
7. รถเก็บขยะในเขตเทศบาลมีความพร้อมในเรื่อง เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการเก็บขยะเช่น ถุงดำใส่ขยะ				
8. ถังรองรับขยะอยู่ในจุดที่เหมาะสมเช่นอยู่ในที่ มีน้ำท่วมขัง				
9. รถเก็บขยะมูลฝอยสามารถเข้ามาถ่ายเทขยะได้ ง่าย สะดวก				
10. ในขณะที่ปฏิบัติงานรถเก็บขยะมูลฝอยถูกจอดไว้ เป็นระเบียบไม่กีดขวางทางจราจร				
11. เทศบาลมีการสนับสนุนถังรองรับขยะให้กับทุก ครัวเรือน				
12. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บขยะมูลฝอยมีความ เหมาะสม เช่น เข่งใส่ขยะ รถเข็นขยะ เป็นต้น				
<b>ด้านค่าบริการจัดเก็บ</b>				
1. อัตราเก็บค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ เทศบาลมีความเหมาะสม				

ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลออกใบเสร็จรับเงินให้ท่าน ทุกครั้งในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย				
3. ท่านได้รับความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียม การจัดเก็บขยะมูลฝอย				
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมใน การจัดเก็บ ขยะมูลฝอยนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม				
<b>ด้านความถี่ของการจัดเก็บ</b>				
1. จำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์มี ความเหมาะสม				
2. เทศบาลจัดเจ้าหน้าที่มาแนะนำและ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ ในการคัดแยก ขยะมูลฝอยเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง				
3. เทศบาลมีการจัดฝึกอบรมตัวแทนชุมชนเพื่อ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคัดแยกขยะมูล ฝอยเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง				
4. เทศบาลของท่านมีระยะเวลาในการจัดเก็บขยะ มูลฝอยตามเวลาที่กำหนด				

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

**1. ด้านบุคลากร**

.....

.....

.....

.....

**2. ด้านวัสดุอุปกรณ์**

.....

.....

.....

.....

**3. ด้านค่าบริการที่จัดเก็บ**

.....

.....

.....

.....

**4. ด้านความถี่ของการจัดเก็บ**

.....

.....

.....

.....

**ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง**

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นางสาวปราณี เงินดี
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	17 พฤศจิกายน 2523
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ
<b>ประวัติการศึกษา</b>	รัฐประศาสนศาสตร มหาวิทาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2547
<b>สถานที่ทำงาน</b>	บริษัท แสงชัยมิเตอร์ จำกัด แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
<b>ตำแหน่ง</b>	พนักงานบริษัทเอกชน