

ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการ
ขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
KNOWLEDGE AND BEHAVIOR OF PEOPLE IN WASTE MANAGEMENT
AND QUALITY OF WASTE MANAGEMENT SERVICES OF LAOYAO
SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
BAN HONG DISTRICT, LAMPHUN PROVINCE

วิภาณี อุชุปัจ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

พ.ศ. 2561

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนและคุณภาพ
การบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

ผู้วิจัย

วิภาณี อู่อุป

สาขาวิชา

สาขารณสุขศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

อาจารย์ ดร.จิตติมา กัตัญญ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

อาจารย์ ดร.สายหยุด มูลเพชร

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยาณี ตันตรานนท์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.จิตติมา กัตัญญ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สายหยุด มูลเพชร)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาขารณสุขศาสตร์

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ พลวัน)

วันที่ 30 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไส่ จังหวัดลำพูน

ผู้วิจัย : วิภาณี อุซุง

สาขาวิชา : สาธารณสุขศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

: อาจารย์ ดร.จิตติมา กัตติญญ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

: อาจารย์ ดร.สายหยุด มูลเพชร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไส่ จังหวัดลำพูน (4) เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไส่ จังหวัดลำพูน ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า สัดส่วนสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.82 อายุ 51-55 ปี ร้อยละ 22.78 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 70.89 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 48.10 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 44.05 รายได้ 2,501 - 7,500 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 45.82 มีจำนวนคนในครอบครัว 3 คน ร้อยละ 28.86 ลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว ร้อยละ 64.81 ประชาชนมีความรู้ในการจัดการขยะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.61 โดยมีความรู้ด้านประเภทของขยะในเรื่องใบไม้ กิ่งไม้ เป็นขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้มากที่สุด ร้อยละ 95.44 รองลงมาคือด้านการลดปริมาณขยะ ในเรื่องการใช้ปิ่นโตแทนกล่องโฟม ร้อยละ 93.42 พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนโดยรวมปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{x} = 2.31$ และ $S.D. = 0.657$) โดยมีพฤติกรรมในด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป

สูงที่สุด ($\bar{X} = 2.56$ และ S.D. = 0.627) รองลงมาคือด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย ($\bar{X} = 2.45$ และ S.D. = 0.578) ขยะส่วนใหญ่ของประชาชนภายในตำบลเหล่ายาวมีแหล่งกำเนิดมาจาก เศษอาหาร ภายในครัวเรือน ร้อยละ 30.08 รองลงมาคือ ขวดพลาสติกหรือขยะรีไซเคิล ร้อยละ 25.04 ประเภทของขยะทั่วไปมีการนำมาทิ้งมากที่สุด ร้อยละ 38.96 รองลงมาคือ ประเภทขยะอันตราย ร้อยละ 27.89 ประชาชนกำจัดขยะในครัวเรือนโดยนำมาทิ้งไว้ในจุดที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวกำหนด ร้อยละ 51.40 รองลงมาคือ นำไปฝังกลบ ร้อยละ 17.49 ระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$ และ S.D. = 0.758) ประชาชนมีความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.29$ และ S.D. = 0.752) รองลงมาคือ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 4.28$ และ S.D. = 0.766) ประชาชนมีความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูนในการตอบสนอง ในเรื่องการจัดเก็บขยะด้วยความรวดเร็วมากที่สุด ร้อยละ 99.75 รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว จัดการกับขยะทันทีเมื่อประชาชนมีเหตุเดือดร้อน ร้อยละ 99.49

คำสำคัญ : การจัดการขยะ, ความรู้, พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, คุณภาพการบริการ

The Title : Knowledge and behavior of people in waste management and quality of waste management services of Laoyao Sub-district administrative organization, Ban Hong District, Lamphun province

The Author : Vipanee U-chupaj

Program : Master of Public Health

Thesis Advisors : Lecturer Dr. Chitima Katonyoo Chairman
: Lecturer Dr. Saiyud Moolphate Member

ABSTRACT

The purposes of the study were (1) to examine the waste management knowledge of the local people in Laoyao sub-district; (2) to investigate the waste management behavior of the local people in Laoyao sub-district; (3) to explore the satisfaction of the local people on the waste management service quality of Laoyao sub-district administrative organization, Ban Hong District, Lamphun Province; and (4) to find out the expectations of the local people in the waste management service quality of Laoyao sub-district administrative organization, Ban Hong District, Lamphun Province. The samples of the study were 395 households. Questionnaires were used as a data collection instrument and statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The study showed that the majority of the respondents were females (65.82%), aged 51-55 years (22.78%), married (70.89 %), primary education level (48.10%), general employees (44.05 %), income range of 2,501 - 7,500 baht per month (45.82 %), 3 family members (28.86 %), and single property (64.81 %). The knowledge of the waste management was at a moderate level (48.61%). The knowledge on the type of degradable waste was highest (95.44 %), followed by the reduction of waste on using food containers instead of foam boxes (93.42 %). Waste management behavior of the participants as a whole was sometimes practiced ($\bar{x}$ = 2.31, S.D. = 0.657). Recycling of the disposal waste management behavior was the highest result ($\bar{x}$ = 2.56, S.D. = 0.627), followed by the reduction of solid waste ($\bar{x}$ = 2.45, S.D. = 0.578).

Household waste was 30.08 percent, plastic or recyclable waste was 25.04 percent. The types of the waste were the common waste (38.96 percent) and the hazardous waste (27.89 percent). The majority of the waste dispose method was by using the waste management service provided by the sub-district administrative organization, Ban Hong District, Lamphun Province (51.40%), and by using land fill methods (17.49 %). The level of the satisfaction of the local people on the waste management service quality of the sub-district administrative organization was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.758). The highest satisfaction was found in the empathy ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = 0.752), and the tangible ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 0.766). The expectation of the local people on the waste management service quality of the sub-district administrative organization, was about high responsibility and speediness (99.75%), followed by reliability of the administration to deal in the urgent situations of the waste disposal (99.49 %).

Keywords : Waste Management, Knowledge, Behavior, Satisfaction, Expectation, Service Quality

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.จิตติมา กัตัญญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.สายหยุด มูลเพชร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด จนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัลยาณี ตันตรานนท์ ที่ได้สละเวลามาเป็นประธานในการสอบ แก้ไขเค้าโครงร่างวิทยานิพนธ์ คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำในเรื่องของขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณ ภาควิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รวมไปถึงบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุก ๆ ท่านที่อนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการทำงานวิจัย และขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ประโยชน์อันพึงได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ขอให้เป็นกตเวทิตาแด่บิดามารดา ครอบครัว ตลอดจนผู้เขียนหนังสือและบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย จนสามารถทำให้วิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดีและเป็นตัวอย่างการศึกษาสำหรับผู้สนใจต่อไป

วิภาณี อุชุปัจ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	๗
ABSTRACT.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๙
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขยะมูลฝอย.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	36
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	58
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	64
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	75
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	88
รูปแบบการวิจัย.....	88
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	88
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	90
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	94

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 95
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	96
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน จำนวนคนในครอบครัว ลักษณะที่พักอาศัย.....	97
ตอนที่ 2 ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว.....	101
ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว.....	103
ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการใน การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน.....	113
ตอนที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการใน การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้าน ไผ่ จังหวัดลำพูน.....	119
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	127
สรุปผลการวิจัย	127
อภิปรายผล.....	132
ข้อเสนอแนะ.....	136
บรรณานุกรม.....	138
ประวัติผู้วิจัย.....	147
ภาคผนวก.....	148
ภาคผนวก ก เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล.....	149
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย แบบสอบถามการวิจัย.....	152
ภาคผนวก ค เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนา ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย	163
ภาคผนวก ง คำดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรง	165
ภาคผนวก จ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....	183

ณ

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก

หน้า

ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของครัวเรือนจำแนกตาม พฤติกรรมในการ จัดการขยะมูลฝอย.....	184
ภาคผนวก ช รายละเอียดอื่น ๆ ของตาราง.....	188



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ตารางแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	84
3.1	แสดงจำนวนครัวเรือนในตำบลเหล่ายาวแต่ละหมู่บ้าน.....	90
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และอายุ.....	97
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพและระดับ การศึกษา.....	98
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ ต่อเดือน.....	99
4.4	จำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนคนในครอบครัว และลักษณะที่พักอาศัย	100
4.5	จำนวนและร้อยละของความรู้ในการกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนใน ตำบลเหล่ายาว.....	101
4.6	จำนวนและร้อยละของครัวเรือนในตำบลเหล่ายาว จำแนกตามระดับความรู้	103
4.7	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามแหล่งกำเนิดขยะ.....	103
4.8	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามประเภทของขยะที่นำมาทิ้ง.....	104
4.9	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามประเภทของขยะที่นำมาทิ้งใน ภาพรวม.....	105
4.10	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามจำนวนถุงขยะที่นำมาทิ้ง.....	106
4.11	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามปริมาณขยะที่นำมาทิ้งใน 1 สัปดาห์.....	107
4.12	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง.....	107
4.13	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามวิธีการกำจัดขยะในครัวเรือน.....	108
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการ จัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย.....	108

สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่.....	109
4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม.....	110
4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูป.....	111
4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก	112
4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนจำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้าน	113
4.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านสิ่งที่ป็นรูปธรรม.....	114
4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านความน่าเชื่อถือ.....	115
4.22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านการตอบสนอง.....	116
4.23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านความมั่นใจ.....	117

สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจ ของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าหว้านการดูแลเอาใจใส่.....	118
4.25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจ ของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล เหล่าหว้าน จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้าน.....	119
4.26	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชนใน การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านด้านสิ่งที เป็นรูปธรรม.....	120
4.27	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชนใน การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านด้านความ น่าเชื่อถือ.....	123
4.28	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชนใน การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านด้านการ ตอบสนอง.....	124
4.29	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชนใน การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านด้านความ มั่นใจ.....	125
4.30	จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชนใน การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านด้านการ ดูแลเอาใจใส่.....	125

ฐิ

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โมเดลคุณภาพการบริการ (Service Quality Model : SERVQUAL).....	80



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันจากการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ทำให้มีการผลิตสินค้าอุปโภค บริโภค ออกมาเป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดโรงงานอุตสาหกรรม และโรงงานต่าง ๆ ขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งในกรรมวิธีในการผลิตสินค้านั้น จะทำให้เกิดวัสดุเหลือใช้จำนวนมาก จึงเป็นเหตุให้ปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นทุกปี รวมไปถึงเศษวัสดุเหลือใช้ภายในครัวเรือนที่เกิดขึ้นหลังจากการบริโภคสินค้าต่าง ๆ จากการจัดเก็บและกำจัดที่ไม่ถูกต้อง ไม่มีประสิทธิภาพ จึงเกิดขยะมูลฝอยตกค้าง ทำให้เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของเชื้อโรค และก่อให้เกิดมลพิษและปนเปื้อนต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งทางดิน น้ำและอากาศ โดยจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนโดยตรง ทำให้ประชาชนเสี่ยงต่อการเป็นโรคต่าง ๆ จึงเป็นปัญหาสำคัญยิ่งที่ต้องเร่งดำเนินการจัดการแก้ไข

สถานการณ์ขยะมูลฝอยในปี พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมามีปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในประเทศไทยหรือทั้ง 77 จังหวัด จำนวน 27.06 ล้านตัน ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการให้บริการ จำนวน 21.05 ล้านตัน และมีปริมาณขยะมูลฝอยที่ตกค้างในสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่ดำเนินการไม่ถูกต้อง จำนวน 9.96 ล้านตัน ในเขตพื้นที่ภาคเหนือมีปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น จำนวน 2.18 ล้านตัน ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการให้บริการ จำนวน 1.51 ล้านตัน และมีปริมาณขยะมูลฝอยที่ตกค้างในสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย ที่ดำเนินการไม่ถูกต้อง จำนวน 166,398.04 ตัน ทำให้เกิดเป็นมลพิษในอากาศ ซึ่งเกิดจากการหมักหมมของจุลินทรีย์ในกองขยะ ทำให้ก๊าซต่าง ๆ เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมหากไม่มีการกำจัดก๊าซเหล่านี้อย่างเหมาะสม ได้แก่ มีเทน คาร์บอนไดออกไซด์ ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (ก๊าซไข่เน่า) เป็นต้น และยังมีฝุ่นละอองจากกองขยะ ก่อให้เกิดปัญหากับระบบทางเดินหายใจ โรคผิวหนัง แก่ประชาชนที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง (กรมควบคุมมลพิษ, 2560)

ในจังหวัดลำพูน มีปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจำนวน 146,974.96 ตันขยะมูลฝอยส่วนใหญ่มาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยที่ไม่ถูกต้อง ไม่มี

ประสิทธิภาพ ทำให้มีปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างเป็นประจำทุกปี ซึ่งทางคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีนโยบายให้มีการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายเป็นวาระแห่งชาติ ที่ทุกภาคส่วนต้องเร่งดำเนินการ เพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการตกค้างของขยะมูลฝอยในสถานที่กำจัดขยะที่ดำเนินการไม่ถูกต้องให้หมดไป รวมทั้งให้มีแผนการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชนในระดับจังหวัดและระดับประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปี พ.ศ. 2559 ผลปรากฏว่า ปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างในสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่ดำเนินการไม่ถูกต้องมีปริมาณลดลง เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนมีการปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยให้สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ทำให้ปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างลดลง แต่ก็ยังคงมีขยะมูลฝอยตกค้างในปริมาณมากอยู่ (กรมควบคุมมลพิษ, 2560) ในปี พ.ศ. 2560 ทางคณะรัฐมนตรีมีมติให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย ในการจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศระยะสั้น พ.ศ. 2560 และให้เร่งรัดการดำเนินการโครงการเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยทั้งในพื้นที่นำร่อง ในระดับชุมชนและหมู่บ้าน ภายใต้การจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายที่ทางคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีนโยบายไว้เมื่อปี พ.ศ. 2557 โดย 1. ให้มีการกำจัดขยะมูลฝอยตกค้างสะสมในสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในพื้นที่วิกฤติ (ขยะมูลฝอยเก่า) โดยมุ่งเน้นไปยังสถานที่จัดเก็บและกำจัดขยะ 2. สร้างรูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายที่เหมาะสม (ขยะมูลฝอยใหม่) โดยเน้นการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยตั้งแต่ต้นทาง และจัดการขยะมูลฝอยแบบศูนย์รวม รวมไปถึงกำจัดโดยเทคโนโลยีแบบผสมผสานเน้นการแปรรูปเป็นพลังงานหรือทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด 3. วางระเบียบมาตรการการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย 4. สร้างวินัยของคนในชาติมุ่งสู่การจัดการที่ยั่งยืนโดยมุ่งเน้นในการให้ความรู้ประชาชนและการบังคับใช้กฎหมาย (กรมควบคุมมลพิษ, 2558)

ตำบลเหล่ายาว ประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน ประกอบด้วย 1. บ้านม่วงโดน 2. บ้านทุ่งโป่ง 3. บ้านเหล่ายาวใต้ 4. บ้านดอนแดน 5. บ้านเหล่ามะเหยือก 6. บ้านดงมะเฟือง 7. บ้านเหล่ายาวเหนือ 8. บ้านแพะ โป่ง 9. บ้านท้องฝาย 10. บ้านเหล้ามุ่น 11. บ้านปากทางม่วงโดน 12. บ้านห้วยสร้อย 13. บ้านทุ่งปู้แดง ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการกำจัดมูลฝอย โดยในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองยังมีวิธีการจัดการกับขยะมูลฝอยในครัวเรือนและในพื้นที่ของตนเองยังไม่ถูกต้องมากนัก ซึ่งพบว่าในครัวเรือนมีการจัดการขยะมูลฝอยกันเอง อาจจะใช้วิธีเผาหรือนำไปทิ้งตามแม่น้ำลำคลอง ข้างถนน หรือทิ้งตามจุดทิ้งขยะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ชุมชนของตนเองจัดเตรียมให้ แต่การทิ้งขยะของชุมชนก็ยังไม่มีการแยกทิ้งตามลักษณะประเภทของขยะ เช่น ขยะที่ย่อยสลายได้ ขยะที่สามารถนำกลับไปใช้ใหม่ได้หรือขยะรีไซเคิล ขยะ

ทั่วไป และขยะอันตราย ทำให้สัตว์ต่างๆมาคุ้ยเขี่ย เกิดความสกปรก เลอะเทอะบนท้องถนน และทำให้ผู้ใช้รถใช้ถนนเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ ประกอบกับ พบผู้ที่มาร้องเรียนเรื่องการจัดการขยะมูลฝอยจำนวนมาก ทั้งในเรื่องของการร้องเรียนจากการที่มีผู้ลักลอบนำขยะมาทิ้งในบริเวณพื้นที่ว่างเปล่าหรือพื้นที่สาธารณะของชุมชน ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงได้รับความเดือดร้อนจากปัญหากลิ่นเหม็นของกองขยะ น้ำในลำคลองเน่าเสีย ดินที่อยู่พื้นที่ใกล้เคียงเสื่อมโทรมปลูกพืชไม่ได้ และความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยจากการวางกองขยะมูลฝอยตามข้างถนนสายหลักที่มีรถสัญจรไปมา รวมไปถึง จำนวนรถเก็บขนและจำนวนรอบที่จัดเก็บขยะมูลฝอยไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น จึงเป็นเหตุให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยตกค้างในชุมชนจึงเป็นปัญหาที่จะต้องเร่งแก้ไข

ในการจัดการและจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนนั้นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ โดยเริ่มจากการทิ้งขยะอย่างมีประสิทธิภาพโดยควรมีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง ทั้งขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก หรือสามารถนำขยะมาแปรรูปให้กับประชาชน เป็นการรักษาและเป็นการสร้างสุขลักษณะนิสัยในการทิ้งขยะอย่างถูกวิธี (ธนกฤต บวกขุนทด, 2553) โดยวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในชุมชนให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพก็คือ ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะและปัญหาที่เกิดจากขยะมูลฝอย ทั้งในเรื่องประเภทของขยะ วิธีการคัดแยก วิธีการนำขยะมาใช้ประโยชน์ อาทิ การทำปุ๋ยหมัก การสร้างจิตสำนึก และทัศนคติที่ทำให้ประชาชนมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะ (ยุพา อยู่เย็น, อิมรอน มะลูลีม, และวลัยพร ชินศรี, 2553) โดยเฉพาะในส่วนของผู้จัดการขยะในครัวเรือนและผู้นำชุมชน มีความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะที่ดีและเหมาะสมก็จะบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนได้ดีและนำพาชุมชนไปในทิศทางที่ดีขึ้น (สมัชชา หนูทอง, 2556)

นอกเหนือจากการให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอยและปัญหาที่เกิดจากขยะมูลฝอยแล้ว การศึกษาในเรื่องของความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ในการได้รับการบริการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความต้องการของประชาชนในการรับบริการและทำให้ทราบถึงผลสะท้อนและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจความต้องการของชุมชนมากยิ่งขึ้น (มาลัย ให้อประเสริฐ, 2556) โดยแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาด้านการให้บริการนั้นจะกล่าวถึงการศึกษาปัจจัยในเรื่องของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยเป็นการตัดสินใจวิจัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ

(Superiority of the Service) ดังนั้น คุณภาพการบริการก็จะเป็นตัววัดประสิทธิผลของการบริการ เมื่อคุณภาพการบริการดีประชาชนก็จะเกิดความพึงพอใจ ดังที่ พาราสุรามาน เซทแฮล์ม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้กล่าวถึงว่า เมื่อการบริการที่คาดหวัง (Expected serviced) มีค่ามากกว่าการบริการที่รับรู้ (Perceived Serviced) ($ES > PS$) ความพึงพอใจจะน้อย การรับรู้คุณภาพจะต่ำ และจะมีแนวโน้มไปสู่คุณภาพที่ไม่สามารถยอมรับได้ทั้งหมด ซึ่งจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อมีความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่รับรู้ หากการบริการที่คาดหวังมีค่าเท่ากับการบริการที่รับรู้ ($ES = PS$) การรับรู้คุณภาพเป็นที่น่าสนใจ และเมื่อการบริการที่คาดหวังมีค่าน้อยกว่าการบริการที่รับรู้ ($ES < PS$) การรับรู้คุณภาพจะมีความพึงพอใจมาก และจะมีแนวโน้มไปสู่คุณภาพที่ดีเยี่ยม ซึ่งจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อมีความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่รับรู้ นั่นเอง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในการบริหารจัดการกำจัดขยะของประชาชน ได้แก่ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (สันติ กอบการดี, 2557) โดยคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยสามารถนำมาพยากรณ์ความพึงพอใจได้ (Aleesa, 2011) รวมถึงการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงแก้ไขการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Yakubu, 2013)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความต้องการในการศึกษา ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน รวมไปถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ที่จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรู้ พฤติกรรม แนวคิด ทักษะและความต้องการของชุมชน เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย เพื่อให้ทราบผลสะท้อนและปัญหาที่เกิดขึ้น และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการและการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน จึงเป็นที่มาของการศึกษา ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนและคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

4. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไส่ จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความรู้และระดับพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว
2. ทราบถึงระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไส่ จังหวัดลำพูน
3. ทราบถึงแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมเรื่องความรู้ พฤติกรรม ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนตำบลเหล่ายาว
4. ทราบถึงแนวทางในการบริหารจัดการขยะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตทางด้านพื้นที่

ขอบเขตทางด้านพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวอำเภอบ้านไส่ จังหวัดลำพูน (องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว, 2560, 4) มีขนาดพื้นที่ประมาณ 55 ตารางกิโลเมตรครอบคลุมจำนวน 13 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านม่วงโตน
- หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งโป่ง
- หมู่ที่ 3 บ้านเหล่ายาวใต้
- หมู่ที่ 4 บ้านคอยแดน
- หมู่ที่ 5 บ้านเหล่ามะเหยือง
- หมู่ที่ 6 บ้านดงมะเฟือง
- หมู่ที่ 7 บ้านเหล่ายาวเหนือ
- หมู่ที่ 8 บ้านแพะโป่ง
- หมู่ที่ 9 บ้านท้องฝาย
- หมู่ที่ 10 บ้านเหล่าหมื่น
- หมู่ที่ 11 บ้านปากทางม่วงโตน
- หมู่ที่ 12 บ้านห้วยสร้อย

หมู่ที่ 13 บ้านทุ่งปู่แดง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ทำการสำรวจเป็นประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไส้ จังหวัดลำพูน จำนวน 3,495 ครัวเรือน (สำนักการบริหารการทะเบียนอำเภอบ้านไส้, 2559)

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้เน้นไปยังกลุ่มที่มีบทบาทในการจัดการขยะในครัวเรือน หรือได้รับการบริการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไส้ จังหวัดลำพูน จำนวน 395 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน ได้แก่ ประเภทของขยะ การคัดแยกขยะ การลดปริมาณขยะ วิธีการกำจัดขยะ

2. พฤติกรรมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุมาใช้ใหม่ ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียน กลับมาใช้หรือแปรรูป ด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก

3. ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการจัดการขยะ ได้แก่ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา การวิจัยนี้จะใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2560 – 30 กันยายน 2560 เป็นต้นไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ขยะ หรือ ขยะมูลฝอย หมายถึง เศษกิ่งไม้ ใบไม้ เศษอาหาร เศษมูล สิ่งของหรือวัสดุที่ต้องการทิ้งหรือที่ไม่ใช้แล้ว ที่เกิดจากครัวเรือน และชุมชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไส้ จังหวัดลำพูน

การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ กระบวนการ การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยในชุมชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว ในเขตอำเภอบ้านไส้ จังหวัดลำพูน เพื่อทำการขนส่งขยะมูลฝอยไป ณ สถานที่กำจัด

ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชน หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการขยะของประชาชนในครัวเรือน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ได้แก่ ประเภทของขยะ การคัดแยกขยะ การลดปริมาณขยะ วิธีการกำจัดขยะ ซึ่งผู้วิจัยทำการตัดแปลงเครื่องมือมาจาก สมัชชา หนูทอง (2556)

พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน หมายถึง การกระทำที่แสดงออก ถึงกระบวนการในการจัดการขยะของประชาชนในครัวเรือน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ได้แก่ การลดปริมาณขยะมูลฝอย การนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุมาใช้ใหม่ การนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม การนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูป การหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก ซึ่งผู้วิจัยทำการตัดแปลงเครื่องมือมาจาก สมัชชา หนูทอง (2556)

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือเป็นไปตามความต้องการ ตามที่มุ่งหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

ความคาดหวังของประชาชน หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ความปรารถนา ความต้องการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

คุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ผลของกระบวนการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว ซึ่งผู้วิจัยศึกษาในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ ตามปัจจัย 5 ด้าน โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ 5 ประการ (SERVQUAL) ของ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) เป็นต้น แบบตัดแปลงมาจากสันติ กอบการดี (2557) ประกอบด้วย

1. ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ ลักษณะของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวและลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับชนิดของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง มีการดำเนินงานที่สม่ำเสมอ การให้บริการตามเวลาที่กำหนด สร้างความมั่นใจให้ประชาชน มีความเชื่อถือได้ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวให้บริการตามสัญญา และมีความถูกต้อง
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวมีความเต็มใจที่จะช่วยประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว ความสามารถของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวในการให้บริการที่รวดเร็ว และการบริการที่ทันเวลา

4. ด้านความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวในการสร้างความไว้วางใจ ความมีมารยาท เช่น มีความสุภาพ ความเคารพ ความเป็นมิตร ความเชื่อมั่น เช่น มีความน่าไว้วางใจ มีความซื่อสัตย์และการสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว เช่น ความปลอดภัยทางกายภาพ ความเสี่ยงทางทรัพย์สิน

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวดูแลเอาใจใส่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวเป็นรายบุคคล พนักงานมีความตั้งใจในการบริการ พนักงานสนใจประชาชนด้วยหัวใจ และประชาชนได้รับความสะดวกสบายในระหว่างพนักงานบริการ ซึ่งรวมถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เช่น ง่ายต่อการติดต่อ ไม่ต้องรอรับบริการนาน มีช่วงระยะเวลาที่ให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะดวกสบาย การติดต่อและสื่อสารสะดวก เช่น พนักงานสื่อสารในภาษาที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ และการที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวมีความเข้าใจความต้องการของประชาชน เช่น พนักงานเรียนรู้ความต้องการเฉพาะของประชาชนเป็นรายบุคคล

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

กรอบแนวคิดในงานวิจัยนี้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน โดยความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนจะศึกษาในเรื่อง ประเภทของขยะ การคัดแยกขยะ การลดปริมาณขยะ และวิธีการกำจัดขยะ ส่วนพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนจะศึกษาด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุมาใช้ใหม่ ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียน กลับมาใช้หรือแปรรูป และด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายซาก ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ผู้วิจัยทำการดัดแปลงมาจาก (สมัชญา หนูทอง, 2556) ส่วนคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจและความคาดหวัง ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ 5 ประการ (SERVQUAL) ของ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) เป็นต้นแบบ โดยทำการดัดแปลงมาจาก (สันติ กอบการดี, 2557) ได้แก่ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขยะมูลฝอย

- 1.1 ความหมายของขยะมูลฝอย
- 1.2 ประเภทของขยะมูลฝอย
- 1.3 แหล่งกำเนิดของขยะมูลฝอย
- 1.4 ผลกระทบจากขยะมูลฝอย
- 1.5 การจัดการขยะมูลฝอย
- 1.6 มาตรฐานในการจัดการขยะมูลฝอย
- 1.7 ขั้นตอนการดำเนินงานจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว
- 1.8 การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านอื่น ๆ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

- 2.1 ความหมายของความรู้
- 2.2 ประเภทของความรู้
- 2.3 ระดับความรู้
- 2.4 การวัดความรู้
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในการจัดการขยะ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

- 3.1 ความหมายของพฤติกรรม
- 3.2 ลักษณะของพฤติกรรม
- 3.3 สิ่งที่กำหนดพฤติกรรม

- 3.4 องค์ประกอบของพฤติกรรม
- 3.5 กระบวนการเกิดพฤติกรรม
- 3.6 การวัดพฤติกรรม
- 3.7 พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน
- 3.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการจัดการขยะ
- 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
 - 4.1 ความหมายของความคาดหวัง
 - 4.2 องค์ประกอบของความคาดหวัง
 - 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการจัดการขยะ
- 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 5.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 5.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
 - 5.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการจัดการขยะ
- 6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 6.1 ความหมายของการให้บริการ
 - 6.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 6.3 การวัดคุณภาพการบริการ
 - 6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในการจัดการขยะ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขยะมูลฝอย

ความหมายของขยะมูลฝอย

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (มาตรา 4) กล่าวว่า “...มูลฝอยหมายถึง เศษ กระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ถุงพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ถัง มูลสัตว์ หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น...”

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, น.116, 871) กล่าวถึง ขยะ หมายถึง หยากเยื่อ มูลฝอย ส่วนมูลฝอย หมายถึง เศษสิ่งของที่ทิ้งแล้ว หยากเยื่อ เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ถุงพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ถัง มูลสัตว์หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น

กรมควบคุมมลพิษ (2546) กล่าวถึง ขยะหรือมูลฝอย หมายถึง เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า เศษวัตถุ ถุงพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร เถ้า มูลสัตว์ ซากสัตว์หรือสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่นและหมายความรวมถึงมูลฝอยติดเชื้อ มูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชนหรือคร้วเรือน ยกเว้นวัสดุที่ไม่ใช้แล้วของโรงงานซึ่งมีลักษณะและคุณสมบัติที่กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน

สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (2546, น.9) กล่าวถึง ขยะมูลฝอย หมายถึง บรรดาสิ่งของต่าง ๆ ซึ่งในขณะนั้น คนไม่ต้องการ และทิ้งไป ทั้งนี้ รวมตลอดถึง เศษผ้า เศษอาหาร มูลสัตว์ ซากสัตว์ เถ้า ฝุ่นละออง และเศษวัสดุ สิ่งของ ที่เก็บกวาดจากเคหสถาน อาคาร ถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์ โรงงาน อุตสาหกรรม และที่อื่น ๆ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2550, น.3) ได้กล่าวว่า “...ขยะมูลฝอย หมายถึง สิ่งเหลือใช้และสิ่งปฏิกูลที่อยู่ในรูปแบบของแข็งซึ่งเกิดจากกิจกรรมของมนุษย์และสัตว์ทั้งจากการบริโภค การผลิต การขับถ่าย การดำรงชีวิตและอื่น ๆ...”

จากความหมายข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ขยะมูลฝอย หมายถึง เศษ เถ้า มูล สิ่งของ ซากพืช ซากสัตว์หรือวัสดุที่ต้องการทิ้ง หรือที่ไม่ใช้แล้ว

ประเภทของขยะมูลฝอย

สำนักจัดการกากของเสียและสารอันตราย (2555) กล่าวถึง การแบ่งขยะมูลฝอยของชุมชนตามกายภาพ ได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. ขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ คือ ขยะที่เน่าเสียและย่อยสลายได้เร็ว สามารถนำมาทำปุ๋ยหมักได้ เช่น เศษอาหาร ซึ่งไม่รวมขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากการทดลองในห้องปฏิบัติการ
2. ขยะมูลฝอยรีไซเคิล คือ ขยะมูลฝอยที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ เช่น กระดาษ กระป๋องเครื่องดื่ม เศษโลหะ อะลูมิเนียม ยางรถยนต์
3. ขยะมูลฝอยอันตราย คือ ขยะที่มีสารปนเปื้อนวัตถุอันตราย เช่น ถ่านไฟฉาย หลอดฟลูออเรสเซนต์ แบตเตอรี่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ภาชนะที่บรรจุสารเคมีที่เป็นอันตราย
4. ขยะมูลฝอยทั่วไป คือ ขยะที่นอกเหนือจากขยะประเภทอื่น ๆ มีลักษณะย่อยสลายยาก และไม่คุ้มค่าในการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น ซองบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป โฟมเปื้อนอาหาร พลาสติกเปื้อนอาหาร

แหล่งกำเนิดของขยะมูลฝอย

สามารถแบ่งแหล่งกำเนิดของขยะมูลฝอยได้ 4 ประเภท (บุญถ้วน แก้วปิ่นดา, 2541 อ้างถึงใน เฉลิมชาติ แสงไพศาล, 2556) ดังนี้

1. จากการเกษตรกรรม คือ ขยะมูลฝอยที่เกิดจากการทำการเกษตรกรรม เช่น เมล็ดพืช ผัก ผลไม้ เศษกิ่งไม้ ใบไม้ ส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตพื้นที่เกษตรกรรม อาจนำมาใช้คลุมดินหรือผลิตเป็นอาหารสัตว์ ซึ่งรวมถึง ขยะมูลฝอยที่เป็นอันตรายที่เกิดจากการเกษตร เช่น ภาชนะบรรจุสารกำจัดศัตรูพืช

2. จากการอุตสาหกรรม คือ ขยะมูลฝอยที่เกิดจากการอุตสาหกรรม

3. จากโรงพยาบาล คือ ขยะมูลฝอยที่เกิดจากโรงพยาบาล ได้แก่ ขยะติดเชื้อต่าง ๆ ที่อาจเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อโรคได้ เช่น เข็มที่ใช้แล้ว หรือวัสดุที่สัมผัสกับน้ำเหลืองหรือเลือดของผู้ป่วย

4. จากชุมชน คือ ขยะมูลฝอยที่เกิดจากชุมชน ได้แก่ ขยะมูลฝอยจากครัวเรือน จากการดำเนินการธุรกิจ และสถาบันต่าง ๆ ภายในชุมชน เช่น ผ้า แก้ว กระดาษ หนังสือ ยาง เป็นต้น จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ขยะมูลฝอยมีแหล่งกำเนิดมาจาก ชุมชน ซึ่งเกิดจากครัวเรือนหรือสถาบันและธุรกิจต่าง ๆ ภายในชุมชนนั้น ๆ จากการทำการเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม และจากโรงพยาบาล

ผลกระทบจากขยะมูลฝอย

ผลกระทบของขยะมูลฝอย (อดิศักดิ์ ทอง, และคนอื่น ๆ, 2545 อ้างถึงใน สมพงษ์ แก้วประยูร, 2558) มีดังนี้

1. เกิดความสกปรก ขยะมูลฝอยทำให้สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เกิดความสกปรก
2. เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของเชื้อโรคและแมลง หากกำจัดขยะมูลฝอยไม่ถูกต้องจะทำให้เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงวัน และหนู ซึ่งเป็นพาหะนำโรคมานุษย์ได้
3. เสี่ยงต่อสุขภาพ หากมีการกำจัดขยะมูลฝอยที่ไม่ถูกต้องตามเกณฑ์สุขาภิบาล จะทำให้ประชาชนเสี่ยงต่อการเป็นโรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคระบบทางเดินอาหารที่เกิดจากเชื้อแบคทีเรียและพยาธิต่าง ๆ
4. ชุมชนขาดความสวยงาม หากเก็บรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยไม่ดี ชุมชนจะไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่น่าอยู่ ไม่น่าดู
5. เสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย เนื่องจากขยะมูลฝอยบางประเภทติดไฟได้ง่ายและเป็นเชื้อเพลิงอย่างดี อาจเป็นสาเหตุของการเกิดไฟไหม้ป่าหรือบ้านได้ โดยเฉพาะการเผาในที่โล่งแจ้ง
6. ผลกระทบทางดิน เมื่อทิ้งขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ยาก ทำให้ต้องใช้เวลานานในการย่อยสลาย หรือขยะที่ไม่สามารถย่อยสลายได้ เช่น กระป๋องบรรจุเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ จะทำให้สารเคมีรั่วไหลลงสู่ดินทำให้เกิดมลพิษทางดิน ทำให้ลักษณะทางกายภาพของดินเปลี่ยนไป

7. ผลกระทบทางแหล่งน้ำ เนื่องจากอินทรีย์สารที่เน่าเปื่อยในมูลฝอยที่ถูกน้ำชะล้างไหลลงแหล่งน้ำ ทำให้แหล่งน้ำเน่าเสีย เป็นอันตรายต่อมนุษย์และสัตว์ได้

8. ผลกระทบทางอากาศ หากกำจัดไม่ถูกต้องหลักสุขาภิบาล จะก่อให้เกิดกลิ่นเหม็นจากขยะมูลฝอย หากมีการเผาขยะก็จะทำให้เกิดควันและละอองจากเถ้า ถ่านต่าง ๆ รวมทั้งการฟุ้งกระจายของฝุ่นละอองในบริเวณใกล้เคียง ทำให้เกิดมลพิษทางอากาศได้

สรุปได้ว่า ขยะมูลฝอยส่งผลกระทบต่อมนุษย์ สัตว์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งทางดิน น้ำ และอากาศ จนเกิดการกลายเป็นมลพิษต่าง ๆ ขึ้น และยังส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินอีกด้วย

การจัดการขยะมูลฝอย

การจัดการขยะมูลฝอย คือ การดำเนินงานขยะมูลฝอยเกี่ยวกับ การควบคุม การเกิดโรค การรวบรวม กักเก็บ การเก็บขน การขนถ่ายและการขนส่ง การปรับแต่งเปลี่ยนรูป และการกำจัด โดยต้องปฏิบัติตามหลักสุขาภิบาล เศรษฐศาสตร์ วิศวกรรม การอนุรักษ์ ภูมิทัศน์ และสิ่งแวดล้อม โดยไม่ลืมความต้องการของชุมชนด้วย (พินาฏ คิตติ, อาณูช แก้ววงศ์ และสุทธาศร พุกงาม, 2550, น.9 อ้างถึงใน สมพงษ์ แก้วประยูร, 2558)

อาณัติ ติยะปิตา (2553, น.69) กล่าวถึง ขยะมูลฝอยจำเป็นต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบตั้งแต่กระบวนการเกิดไปจนถึงการกำจัดหรือทำลาย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การลดและการคัดแยกขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด การลดหรือการคัดแยกขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิดนั้น เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของ ผู้ที่เป็นเจ้าของบ้านเรือน หรืออาคารสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.1. การลดขยะ ณ แหล่งกำเนิด (Source Reduction) เพื่อให้มีปริมาณขยะที่จะต้องนำไปกำจัดหรือทำลายน้อยที่สุด เท่าที่จะทำได้ ซึ่ง (สมัชชา หนูทอง, 2552) ได้กล่าวถึง ดังนี้

1.1.1 พยายามลดปริมาณการเกิดของขยะมูลฝอย โดยการเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ขนาดใหญ่แทนขนาดเล็ก และใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ตะกร้า ถูผ้า

1.1.2 การนำมาใช้ซ้ำ โดยการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุมาใช้ใหม่หรือเป็นการใช้ซ้ำ ใช้แล้วใช้อีก เช่น ขวดน้ำหวาน นำมาบรรจุน้ำดื่ม

1.1.3 การนำมาซ่อมแซม โดยการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซมเพื่อใช้ใหม่ เช่น โต๊ะ

1.1.4 การแปรสภาพและหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่ โดยการนำวัสดุมาผ่านกระบวนการเพื่อผลิตเป็นสินค้าใหม่ นั่นคือนำมาแปรรูปตามกระบวนการของแต่ละประเภท เพื่อ

นำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมแล้วนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น พลาสติก กระดาษ ขวด โลหะต่าง ๆ นำกลับมาหลอมใหม่

1.1.5 การหลีกเลี่ยงใช้วัสดุที่ทำลายยาก หรือวัสดุที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น โฟม

1.2. การคัดแยกขยะ (Waste Separation) ซึ่งถือเป็นมาตรการสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการขยะเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่ง บัณฑิต คุ้มวานิช (2555, น.10) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องการคัดแยกขยะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือเพื่อสะดวกต่อการนำไปกำจัดไว้ดังนี้

1.2.1 ขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ง่าย นำไปใช้ประโยชน์โดยการหมัก ทำเป็นปุ๋ยอินทรีย์ เพื่อใช้ในการเกษตรได้ เช่น เศษอาหารในครัวเรือน เศษผัก เศษผลไม้ เศษเนื้อสัตว์

1.2.2 ขยะรีไซเคิล หรือขยะที่นำกลับมาใช้ได้ ซึ่งขยะประเภทนี้สามารถนำมาแยกแล้วแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ได้ เป็นการประหยัดพลังงานและทรัพยากร เช่น แก้วน้ำ กระดาษ กระป๋องอลูมิเนียม

1.2.3 ขยะอันตราย เป็นขยะที่จำเป็นต้องแยกทิ้งต่างหาก เพราะบางชนิดติดไฟได้ง่าย บางชนิดระเบิดได้ ได้แก่ ถ่านไฟฉาย หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ กระป๋องยาฆ่าแมลง

1.2.4 ขยะทั่วไป หรือขยะที่ไม่สามารถแยกประเภทได้ เช่น เศษกระจกแตก เปลือกลูกอม ขอบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป

2. การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย สุทธิรักษ์ สุจิตตานนท์ (2534) กล่าวถึง การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย คือ การเก็บขนขยะมูลฝอยที่ใส่ไว้ในภาชนะรองรับขยะ ซึ่งวางไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อนำมารวบรวมไว้ยังจุดพักขยะก่อน แล้วจึงร่อนพนักงานมาเก็บขนขยะ ทำการขนถ่ายใส่รถเก็บขยะ เมื่อรวบรวมขยะจากแหล่งต่าง ๆ แล้ว ก็จะขนส่งต่อไปยังสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย ซึ่งการเก็บรวบรวมขยะเป็นหน้าที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น หน่วยงานดังกล่าวจะต้องมีการวางแผน และระบบในการเก็บรวบรวมขยะที่เกิดขึ้นในแต่ละวันอย่างเหมาะสม เพื่อมิให้เกิดปัญหาขยะตกค้าง (อาณัติ ติะปินดา, 2553)

3. การเก็บกักขยะมูลฝอย ขยะมูลฝอยที่ถูกเก็บรวบรวมจากภาชนะรองรับแล้ว ก็จะถูกขนถ่าย โดยรถเก็บขนขยะจากนั้นจะนำไปกำจัด ทำลาย ยังสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยโดยเร็วเพื่อป้องกันปัญหาขยะตกค้างในชุมชน โดยปกติขยะมูลฝอยไม่จำเป็นต้องมีการเก็บกัก ยกเว้นในส่วน of ขยะอันตรายหรือของเสียอันตรายที่ต้องทำการเก็บกัก ก่อนส่งไปกำจัดอย่างถูกวิธีและปลอดภัย

4. การขนส่งขยะมูลฝอย สุทธิรักษ์ สุจริตตานนท์ (2534) กล่าวถึง การนำขยะมูลฝอยที่เก็บรวบรวมจากแหล่งชุมชน ขนถ่ายไปยังสถานที่กำจัดหรือทำลายขยะมูลฝอย โดยอาจขนส่งจากแหล่งกำเนิดไปยังสถานที่กำจัดหรือทำลายขยะมูลฝอยเลย หรือ อาจขนขยะมูลฝอยไปไว้ที่ใดที่หนึ่งก่อนนำไปกำจัดหรือทำลายก็ได้ ซึ่งการที่ขนขยะมูลฝอยไปไว้ที่ใดที่หนึ่งก่อนนั้นจะเรียกว่า สถานีขนถ่ายขยะ ระยะเวลาที่ใช้ขึ้นอยู่กับระยะทางระหว่างชุมชนไปยังที่ตั้งของสถานที่กำจัดหรือทำลายขยะมูลฝอย ซึ่งในเรื่องนี้ทำให้มีผลต่อจำนวนเที่ยวการขนส่งขยะในแต่ละวันด้วย (อาณัติ ต๊ะปันดา, 2553)

5. การแปรสภาพขยะมูลฝอย การแปรสภาพขยะจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการดังนี้ คือ

5.1 การอัดขยะให้เป็นฟ่อนหรือก้อนๆ เพื่อลดพื้นที่ให้น้อยลง ในการเก็บขนขยะ และลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งไปยังสถานที่กำจัดหรือทำลายขยะมูลฝอย

5.2 นำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่อีก

5.3 นำผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการแปรสภาพมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การแปรสภาพขยะด้วยการย่อยสลายทางชีวภาพ ซึ่งจะทำให้ได้ปุ๋ยหมัก หรือปุ๋ยอินทรีย์มาใช้ในการเพาะปลูก และได้ก๊าซมีเทนมาใช้เป็นเชื้อเพลิงในด้านต่าง ๆ เช่น การหุงต้ม

6. การกำจัดหรือทำลายขยะมูลฝอย การกำจัดหรือทำลาย เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดการเกี่ยวกับขยะมูลฝอยมีวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

6.1 การเทกองบนพื้น เป็นวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยที่ง่ายและเสียค่าใช้จ่ายน้อย ขยะที่เก็บรวบรวมจากชุมชนจะถูกขนส่งมา แล้วจะถูกเทลงบนพื้นดิน โดยมีได้ดำเนินการใด ๆ ทั้งสิ้น ซึ่งวิธีนี้ควรหลีกเลี่ยง เพราะเป็นการกำจัดขยะที่ไม่ถูกสุขลักษณะ และเมื่อนำมากองไว้ในปริมาณมาก ๆ ก็จะถูกกำจัดโดยการเผาไหม้หรือเรียกว่า การเผาในที่โล่ง ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหามลพิษต่อสิ่งแวดล้อมขึ้น จากควันไฟและเศษขี้เถ้าจากการเผาขยะปริมาณมาก ทำให้กลายเป็นมลพิษทางอากาศเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

6.2 การฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล เป็นการกำจัดขยะอย่างถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลโดยวิธีทางวิศวกรรม โดยขุดหลุมเพื่อฝังกลบขยะขึ้น นำขยะมูลฝอยมาเกลี่ยบนพื้นดินให้กระจายทั่วและบดอัดให้แน่น และนำดินมากลบและบดอัดให้แน่นอีกรอบ เป็นชั้น ๆ จนกว่าสถานที่ฝังกลบจะเต็ม จากนั้น ก็จะทำการปิดหลุมฝังกลบ ด้วยการบดอัดดินให้แน่นแล้วปลูกพืชคลุมดิน ป้องกันการถูกน้ำกัดเซาะหรือน้ำไหลบ่า ซึ่งบางครั้งอาจมีการปูรองกันหลุดด้วยวัสดุเพื่อป้องกันการไหลซึมของน้ำชะขยะมูลฝอยไปปนเปื้อนน้ำใต้ดิน แต่การกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีนี้ก็จะเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นไปอีก

6.3 การฝึกลบโดยวิธีพิเศษ หรือ การฝึกลบอย่างปลอดภัย เป็นการฝึกลบเฉพาะขยะที่เป็นอันตรายเท่านั้น ซึ่งขยะอันตรายดังกล่าวอาจมาจากชุมชนและจากการอุตสาหกรรม การฝึกลบประเภทนี้ มักจะทำการปูรองกันหลุมด้วยวัสดุพิเศษที่มีอายุทนทานและไม่สึกขาดได้ง่าย เมื่อใช้งานเวลานาน ๆ เพื่อเป็นการป้องกันการรั่วไหลของสารอันตราย โดยขยะอันตรายที่นำมาฝึกลบจะต้องบรรจุไว้ในภาชนะที่ปิดสนิท หนาแน่น และมีการจัดวางในหลุมอย่างเป็นระบบ ป้องกันการกระแทกในระหว่างการฝึกลบซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดการรั่วไหลได้ สำหรับการฝึกลบประเภทนี้ต้องใช้เงินลงทุนสูง และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินการ

6.4 การเผาขยะในเตาเผา เป็นการเผาขยะมูลฝอยในเตาเผาที่มีอุณหภูมิสูง เพื่อให้เกิดขบวนการเผาไหม้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งลักษณะของเตาเผาจะแตกต่างกัน ตามองค์ประกอบของขยะที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยชุมชนใดมีขยะที่เผาไหม้ได้ง่ายและมีความชื้นต่ำ เตาเผาที่ใช้ก็ไม่จำเป็นต้องมีอุณหภูมิสูงมากนัก แต่ถ้าชุมชนใดมีขยะที่เผาไหม้ได้ยาก และมีความชื้นสูง เตาเผาที่ใช้ต้องเป็นเตาเผาที่มีอุณหภูมิความร้อนสูงมาก ๆ ไม่ว่าจะเป็นเตาเผาแบบใด ก็จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีที่สามารถควบคุมการเผาไหม้ คำนวณ โอเลียม อุณหภูมิ เศษผงหรือฝุ่นละอองที่ปนออกไปกับควัน เพื่อป้องกันมลพิษทางอากาศ และก๊าซ ที่เหลือจากขบวนการเผาไหม้ จะต้องนำไปกำจัดหรือทำลายยังสถานที่ฝึกลบอีกต่อหนึ่ง

การจัดการขยะ พอสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการจัดการขยะตั้งแต่ต้นกำเนิดของขยะมูลฝอยจนกระทั่งการกำจัดหรือทำลายให้ขยะหมดไปนั่นเอง โดยเริ่มจากกระบวนการลดหรือคัดแยกปริมาณขยะที่เกิดขึ้น เก็บรวบรวม หรืออาจจะต้องมีกระบวนการกักเก็บในกรณีที่เป็นขยะอันตราย จากนั้นดำเนินการขนส่ง นำไปแปรสภาพ โดยอาจทำการบดอัดให้ขยะมูลฝอยมีปริมาณขนาดเล็กลง หรือนำไปแปรรูปเป็นพลังงาน จากนั้นดำเนินการกำจัดหรือทำลาย ด้วยการฝึกลบหรือเข้าเตาเผาขยะ ซึ่งหากมีกระบวนการจัดการที่ไม่ถูกต้องก็จะส่งผลกระทบต่อตามมา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะและถูกวิธีด้วย

มาตรฐานในการจัดการขยะมูลฝอย

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2550, น.24-29) กล่าวถึง การกำหนดมาตรฐานในการจัดการขยะมูลฝอย ตามหน้าที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในทางปฏิบัติในการจัดการขยะในชุมชน เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยและการเก็บขนขยะมูลฝอยไว้ดังนี้

1. มาตรฐานในการคัดแยกขยะ

1.1 คัดแยกขยะรีไซเคิลออกจาก ขยะประเภทอื่น

1.2 จัดเก็บขยะที่คัดแยกแล้วไว้ในถุง หรือถังรองรับขยะแบบแยกประเภทที่หน่วยงานราชการจัดเตรียมไว้

1.3 จัดวางภาชนะรองรับขยะแบบแยกประเภทในบริเวณที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่กีดขวางทางเดิน อยู่ห่างจากสถานที่ประกอบอาหาร ที่รับประทานอาหาร แหล่งน้ำดื่ม

1.4 ให้จัดเก็บขยะอันตราย หรือภาชนะบรรจุสารที่ไม่ทราบแน่ชัด แยกต่างหากจากขยะอื่น ๆ แล้วนำไปรวบรวมไว้ในภาชนะหรือสถานที่รวบรวมขยะอันตรายของชุมชน

1.5 ห้ามจัดเก็บขยะอันตรายไว้รวมกัน โดยให้แยกเก็บเป็นประเภท ๆ หากเป็นของเหลวให้ใส่ถังหรือภาชนะบรรจุที่มีฉลากและไม่วุ่นไหล หากเป็นของแข็งหรือกิ่งของแข็ง ให้เก็บใส่ถัง หรือภาชนะที่แข็งแรง

1.6 หลีกเลี่ยงการเก็บกักขยะที่มีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การเพาะพันธุ์ของพาหะนำโรค หรือที่อาจเกิดการรั่วไหลของสารพิษไว้เป็นเวลานาน

1.7 หากมีการใช้น้ำทำความสะอาดขยะที่คัดแยกแล้ว ซึ่งมีไขมัน หรือตะกอน น้ำมันปนเปื้อนจะต้องระบายน้ำเสียผ่านตะแกรง และบ่อดักไขมันก่อนการระบายสู่ท่อน้ำสาธารณะ

1.8 ห้ามเผา หลอม สกัดหรือดำเนินการกิจกรรมอื่นใด เพื่อการคัดแยก การสกัดโลหะมีค่าหรือการทำลายขยะในบริเวณที่ปกอาศัย หรือพื้นที่ที่ไม่มีระบบป้องกันและควบคุมของเสียที่จะเกิดขึ้น

2. การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย

2.1 ภาชนะสำหรับรองรับขยะมูลฝอย

2.1.1 จัดวางภาชนะรองรับขยะในบริเวณพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น โดย

2.1.1.1 จัดวางภาชนะรองรับขยะแบบแยกประเภทในอัตราไม่น้อยกว่า 500 ลิตรต่อ 50 – 80 หลังคาเรือน หรือต่อประชากร 350 คน หรือตามความเหมาะสมของชุมชน

2.1.1.2 จัดให้มีภาชนะหรือสถานที่ใช้สำหรับเก็บกักขยะแบบแยกประเภท จุรวบรวมขยะ (Station) ของชุมชน เพื่อรอการเก็บขนไปกำจัดหรือดำเนินการอย่างอื่นโดยให้มีความจุไม่น้อยกว่า 3 เท่าของปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน หรือตามความเหมาะสมของสถานที่

2.1.2 การจัดหาภาชนะรองรับขยะหรือสถานที่เก็บกักขยะรวมในชุมชน จะต้องพิจารณาตามลักษณะของขยะที่จะทำการคัดแยก เช่น จัดหาภาชนะหรือสถานที่เก็บกักขยะย่อยสลายและขยะรีไซเคิล หรือขยะรีไซเคิล ขยะย่อยสลายและขยะทั่วไปหรือขยะรีไซเคิล ขยะย่อยสลายขยะทั่วไป และขยะอันตราย

2.1.3 สถานที่ที่ใช้สำหรับเก็บกักขยะรวมในชุมชนจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 2.1.3.1 ผนังต้องทำด้วยวัสดุถาวรและทนไฟ
- 2.1.3.2 พื้นผิวภายในต้องเรียบและกันน้ำซึม
- 2.1.3.3 ต้องมีการป้องกันกลิ่น น้ำฝน และสัตว์คุ้ยเขี่ย หรือพาหะนำโรค
- 2.1.3.4 มีความสะดวกในการทำความสะดวกและรวบรวมน้ำเสียที่เกิดจากขยะเพื่อนำไปบำบัด
- 2.1.3.5 ต้องมีระบบระบาย ถ่ายเทอากาศที่ดีและป้องกันน้ำเข้าสู่สถานที่เก็บกัก
- 2.1.3.6 ตั้งอยู่ห่างจากแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค สถานที่ประกอบอาหาร สถานที่รับประทานอาหาร บริเวณที่เลี้ยงเด็กอ่อน หรือสนามเด็กเล่นตามข้อกำหนดของท้องถิ่นหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2.1.3.7 ตั้งอยู่ในบริเวณที่สาธารณชนเข้าถึงได้ง่ายและรถเก็บขนขยะสามารถเข้าไปดำเนินการขนถ่ายได้สะดวก
- 2.1.3.8 มีเครื่องปิดกั้นให้พ้นจากสายตาสาธารณชนและมีรั้วรอบขอบชิด
- 2.1.3.9 มีเครื่องหมายแสดงว่าเป็นสถานที่เก็บกักขยะ ป้ายแสดงแผนการเก็บขนและแผนฉุกเฉินสำหรับช่วงเวลาที่ความจุของสถานที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากความล่าช้าในการขนส่งขยะไปจัดการ

2.1.4 ภาชนะรองรับขยะหรือสถานที่เก็บกักขยะรวมในชุมชนจะต้องตั้งอยู่ในที่ที่ไม่มีสิ่งกีดขวางทางจราจรและการสัญจรของประชาชน

2.1.5 ขยะจะต้องถูกเก็บรวบรวมไว้ในภาชนะรองรับแบบแยกประเภทตามที่ได้ระบุไว้ในภาชนะหรือสถานที่เก็บกักขยะซึ่งได้จัดเตรียมไว้สำหรับชุมชนนั้น

2.2 จำนวนรถเก็บรวบรวมขยะ

2.2.1 จัดหารถยนต์เก็บรวบรวมขยะ 1 คัน ประเภทธรรมดาเปิดข้าง ขนาด 4 ลบ.ม.(5 ลบ.หลา) ต่อประชากร 2,000 คนหรือ

2.2.2 จัดหารถยนต์เก็บรวบรวมขยะ 1 คัน ประเภทธรรมดาเปิดข้าง ขนาด 10 ลบ.ม. (13 ลบ.หลา) ต่อประชากร 5,000 คนหรือ

2.2.3 จัดหารถยนต์เก็บรวบรวมขยะ 1 คัน ประเภทธรรมดาเปิดข้าง ขนาด 12 ลบ.ม. (15 ลบ.หลา) ต่อประชากร 6,000 คนหรือ

2.2.4 จัดหารถยนต์เก็บรวบรวมขยะแบบอัดท้ายขนาดความจุ 8 ลบ.ม. (10 ลบ.หลา) 1 คันต่อประชากร 12,000 คนหรือ

2.2.5 จัดหารถยนต์เก็บรวบรวมขยะแบบอัดท้ายขนาดความจุ 10 ลบ.ม. (13 ลบ.หลา) 1 คันต่อประชากร 15,000 คน

2.3 การดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอย

2.3.1 จัดเก็บขยะให้หมดทุกวันหรือให้มีปริมาณขยะตกค้างน้อยที่สุด เพื่อป้องกันปัญหาเรื่องกลิ่น ทัศนียภาพ และพาหะนำโรค

2.3.2 จัดเก็บขยะแยกตามประเภท/ชนิดของขยะที่ได้คัดแยกไว้ เช่น การจัดเก็บขยะรีไซเคิลแยกต่างหากจาก ขยะย่อยสลาย ขยะทั่วไป และขยะอันตราย

2.3.3 จัดเก็บขยะอันตรายแยกต่างหากจากขยะรีไซเคิล ขยะย่อยสลาย และขยะทั่วไป

2.3.4 จัดให้มีวันเก็บรวบรวมพิเศษสำหรับขยะรีไซเคิล และขยะอันตรายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และห้ามใช้รถเก็บรวบรวมที่มีระบบอัดขยะ เก็บรวบรวมขยะอันตราย

2.3.5 ควบคุมมิให้เกิดการฟุ้งกระจายของขยะและการหกรั่วของน้ำขยะในขณะจัดเก็บรวบรวม

2.3.6 ห้ามมิให้ระบายน้ำเสียที่เกิดจากการล้าง หรือทำความสะอาดภาชนะและสถานที่เก็บกักขยะ ลงสู่แหล่งน้ำอื่น ๆ โดยปราศจากการบำบัดจนได้ค่าตามมาตรฐานคุณภาพน้ำทิ้งตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

2.3.7 จัดเก็บขยะติดเชื้อตามมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

2.3.8 จัดการขยะอันตรายตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด

2.4 เส้นทางจัดเก็บขยะมูลฝอย

2.4.1 กำหนดเส้นทาง ให้จุดสุดท้ายของการเก็บขยะอยู่ใกล้สถานีขนถ่ายขยะหรือพื้นที่กำจัดขยะมากที่สุด ส่วนเส้นทางในการเก็บรวบรวมขยะรีไซเคิล ควรให้จุดสุดท้ายของการเก็บรวบรวมอยู่ใกล้โรงงานคัดแยกและแปรรูปขยะมากที่สุด

2.4.2 ถ้าบริเวณใดมีการจราจรติดขัดมาก ๆ ให้หลีกเลี่ยงการเก็บรวบรวมในเวลานั้นโดยดำเนินการในเวลาที่มีการจราจรน้อยที่สุด

2.4.3 ควรเก็บรวบรวมขยะในบริเวณที่มีปริมาณมากที่สุดก่อน ในช่วงวันที่ทำการเก็บขนขยะ

2.4.4 ในกรณีที่พบว่าพื้นที่ที่มีขยะปริมาณน้อยและมีจุดเก็บรวบรวมอยู่กระจัดกระจาย ให้ทำการเก็บรวบรวมในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว เป็นที่สุดท้ายแต่เก็บให้หมดในวันเดียวกัน

2.5 การป้องกันอันตรายสำหรับพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย

2.5.1 จัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลให้เพียงพอสำหรับพนักงานเก็บรวบรวมขยะ เช่น ถุงมือ รองเท้า ผ้าปิดจมูก เป็นต้น รวมทั้งกำชับให้พนักงานแต่งกายให้ถูกสุขลักษณะ โดยใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่จัดเตรียมให้ ได้แก่ การสวมเสื้อผ้าที่รัดกุม ใส่ถุงมือให้มิดชิด สวมรองเท้าหุ้มส้น และใช้ผ้าปิดจมูกตลอดเวลาการปฏิบัติงาน

2.5.2 ตรวจสอบสภาพพนักงานเก็บรวบรวมขยะเป็นประจำทุกปี ดูแลรักษาอุปกรณ์ และรถเก็บรวบรวมขยะ ให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลา

3. การเก็บขนขยะมูลฝอย

3.1 ควบคุมดูแลมิให้มีการบรรทุกขยะเกินพิกัดน้ำหนักที่กำหนดไว้ สำหรับรถเก็บรวบรวมขยะนั้น ๆ

3.2 ปฏิบัติตามข้อจำกัดน้ำหนักและระเบียบวิธีการขนส่งวัสดุบนถนนสาธารณะ ซึ่งกำหนดโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 ขยะจะต้องถูกขนส่งในภาชนะบรรจุหรือตู้ที่ปิดของยานพาหนะขนส่ง อาทิ การปิดฝาด้านข้าง และด้านท้ายของรถยนต์เก็บขนขยะแบบเปิดข้างเทท้าย ในระหว่างการขนส่ง

3.4 ควบคุมการรั่วไหลของน้ำชะขยะระหว่างการขนส่งโดยการจัดให้มีถังรองรับน้ำชะ (Holding tank)

3.5 ควบคุมการหกหล่นปลิวฟุ้งของขยะออกนอกยานพาหนะขนส่ง โดยจัดให้มีผ้าใบหรือตาข่ายปกคลุมขยะในระหว่างการขนส่ง

3.6 ขนส่งขยะรีไซเคิลแยกต่างหากจากขยะประเภทอื่น ๆ

3.7 ขยะอันตรายจะต้องขนส่งแยกต่างหากจากขยะรีไซเคิล ขยะย่อยสลาย และขยะทั่วไป และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อกำหนดของการขนส่งวัตถุอันตราย ตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตรายหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.8 จำกัดความเร็วของรถ ในช่วงที่วิ่งผ่านชุมชนบริเวณทางร่วม หรือทางแยกให้มีความเร็วไม่เกิน 40 กิโลเมตรต่อชั่วโมงเพื่อป้องกันปัญหาด้านการฟุ้งกระจายของฝุ่นละอองและอุบัติเหตุ

3.9 พนักงานขับรถจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังและปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด

3.10 ห้ามมิให้ระบายน้ำชะขยะและน้ำเสียที่เกิดจากการล้างหรือทำความสะอาดรถยนต์เก็บขนขยะลงสู่แม่น้ำแหล่งน้ำ ลำน้ำ คลองระบายน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะ หรือแหล่งน้ำธรรมชาติอื่น ๆ โดยปราศจากการบำบัดจนได้ค่าตามมาตรฐานคุณภาพน้ำทิ้งตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดติดตั้งป้ายหรือเครื่องหมายแสดงทางเข้าสถานที่กำจัดขยะให้ชัดเจนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นจากประชาชนที่สัญจรผ่านไปมา

กรมควบคุมมลพิษ (2547, น.15-19) กล่าวถึง การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับภาชนะรองรับขยะมูลฝอยและจตุรบรรณขยะมูลฝอยขนาดย่อยไว้ ดังนี้

1. ควรมีสัดส่วนของถังขยะมูลฝอยจากพลาสติกที่ใช้แล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 โดยน้ำหนัก
2. ไม่มีส่วนประกอบของสารพิษ (Toxic Substances) หากจำเป็นควรใช้สารเติมแต่งในปริมาณที่น้อยและไม่อยู่ในเกณฑ์ที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค
3. มีความทนทาน แข็งแรงตามมาตรฐานสากล
4. มีขนาดพอเหมาะ มีความจุเพียงพอต่อปริมาณขยะมูลฝอย สะดวกต่อการถ่ายเทขยะมูลฝอย และการทำความสะอาด
5. สามารถป้องกัน แมลงวัน หนู แมว สุนัข และสัตว์อื่น ๆ มิให้สัมผัสหรือคุ้ยเขี่ยขยะมูลฝอยได้
6. กำหนดให้จตุรบรรณขยะมูลฝอย 1 จุดต่อจำนวนครัวเรือน 50-80 หลังคาเรือน โดยจุดแรกจะตั้งที่ปากประตูทางเข้าหมู่บ้าน สำหรับอพาร์ทเมนต์จะตั้งที่ลานจอดรถ บ้านที่อยู่ในซอยจุดแรกจะตั้งหน้าปากซอย แต่ละครัวเรือนจะรวบรวมขยะมูลฝอยที่คัดแยกได้ โดยถุงพลาสติกตามประเภทของสีต่างๆ มาทิ้งที่จตุรบรรณขยะมูลฝอย

กรมควบคุมมลพิษ (2547, น.15-19) กล่าวว่า เพื่อให้การจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดการปนเปื้อนของขยะมูลฝอย จึงมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับถังขยะ ถังขยะและประเภทของภาชนะรองรับมูลฝอย ณ สถานที่ต่าง ๆ ดังนี้

1. ถังขยะและถังขยะ

1.1 ถังขยะและถังขยะสีเขียว คือ รองรับขยะที่เน่าเสียและย่อยสลายได้เร็ว สามารถนำมาหมักทำปุ๋ยได้ เช่น ผัก ผลไม้ เศษอาหาร ใบไม้

1.2 ถังขยะและถังขยะสีเหลือง คือ รองรับขยะที่สามารถนำมารีไซเคิลหรือขายได้ เช่น กระดาษ พลาสติก โลหะ

1.3 ถังขยะสีเทาฟาสีส้ม และถังขยะสีแดง คือ รองรับขยะที่มีอันตรายต่อสิ่งมีชีวิต และสิ่งแวดลอม เช่น หลอดฟลูออเรสเซนต์ ขวดยา ถ้วยไฟฉาย กระป๋องสีสเปรย์ กระป๋องยาฆ่าแมลง ภาชนะบรรจุสารอันตรายต่าง ๆ

1.4 ถังขยะและถังขยะสีฟ้า คือ รองรับขยะย่อยสลายไม่ได้ ไม่เป็นพิษ และไม่คุ้มค่าการรีไซเคิล เช่น พลาสติกห่อลูกอม ซองบะหมี่สำเร็จรูป ถุงพลาสติก โฟม และฟอลต์ที่เปื้อนอาหาร

2. ประเภทของภาชนะรองรับมูลฝอย ณ สถานที่ต่าง ๆ

2.1 ห้างสรรพสินค้า สวนสาธารณะ ตลาด ภัตตาคาร สนามกีฬา ใช้ถังคอนเทนเนอร์ ขนาดความจุ 4,000-5,000 ลิตร สำหรับใส่ขยะมูลฝอย 4 ประเภท คือ ถังสีเขียว ถังสีเหลือง ถังสีเทาฟาสีส้ม และถังสีฟ้า หรือถังสีเทาหรือสีครีม ถังสีเขียว สีเหลือง สีส้ม และสีฟ้า

2.2 ห้างสรรพสินค้า สถานศึกษา สนามกีฬา โรงแรม โรงพยาบาล สถานบริการน้ำมัน ทางเข้าหมู่บ้าน ใช้ถัง ขนาดความจุ 120-150 ลิตร สำหรับใส่ขยะมูลฝอย 4 ประเภท คือ ถังสีเขียว ถังสีเหลือง ถังสีเทาฟาสีส้มและถังสีฟ้า หรือถังสีเทาหรือสีครีม ถังสีเขียว สีเหลือง สีส้มและสีฟ้า

2.3 จุดที่กลุ่มชนส่วนใหญ่มีกิจกรรมร่วมกันเป็นโครงการ โรงภาพยนตร์ ฯลฯ ใช้ถังพลาสติก ขนาดความจุ 50-60 ลิตร สำหรับใส่ขยะมูลฝอย 4 ประเภท คือ ถังสีเขียว ถังสีเหลือง ถังสีเทาฟาสีส้ม และถังสีฟ้า

2.4 คริวเรือน ใช้ถังพลาสติก สำหรับใส่ขยะมูลฝอย 4 ประเภท คือ ถังสีเขียว ถังสีเหลือง ถังสีแดง และถังสีฟ้า หรือถังสีดำ ถังปากถังกว้างเชือกสีเขียว สีเหลือง สีแดง และสีฟ้า

ขั้นตอนการดำเนินงานจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว

พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยออกปฏิบัติการสัปดาห์ละ 3 วัน โดยจัดเก็บขยะภายในหมู่บ้านๆละ 1 วัน คือ ในวันจันทร์ พนักงานจัดเก็บขยะจะดำเนินการเก็บขยะมูลฝอยของหมู่ที่ 4, 5, 6, 9, และ 13 ในวันพุธ จัดเก็บขยะมูลฝอย หมู่ที่ 3, 7, 8, และ 10 ส่วนวันศุกร์ จัดเก็บขยะมูลฝอยของหมู่ที่ 1, 2, 11, และ 12 รวมทั้งตำบลจำนวน 13 หมู่บ้าน ซึ่งมีพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยจำนวน 4 คน มีรถจัดเก็บขยะมูลฝอยจำนวน 1 คัน บรรทุกขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นได้ 6.5 ตันต่อวัน โดยจะเก็บขยะมูลฝอยช่วงเวลา 06.00 – 08.00 นาฬิกา และเมื่อดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนเรียบร้อยแล้วบริษัทเอกชนจะนำไปกำจัดต่อไป

การจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านอื่น ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวได้มีการจัดโครงการไบโม่แลกปุ๋ยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เพื่อช่วยในการลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในตำบลเหล่ายาว โดยประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่ตำบลเหล่ายาวสามารถนำเศษกิ่งไม้ ใบไม้ หรือเศษเชื้อหอม จำนวน 1 กระสอบ มาแลกเป็นปุ๋ยอินทรีย์ได้

ในจำนวน 1 กิโลกรัม ซึ่งในปี พ.ศ. 2560 มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวนทั้งสิ้น 500 คน นอกจากนี้ในปีเดียวกันยังมีการจัดทำโครงการลำพูนปลอดขยะเปียก ตามนโยบายของจังหวัดลำพูน โดยมีการรณรงค์ให้ประชาชนนำขยะเปียก หรือขยะประเภทที่สามารถย่อยสลายได้ นำไปหมักเป็นปุ๋ยอินทรีย์ เพื่อลดปริมาณในการกำจัดขยะอีกทางหนึ่งด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

ความหมายของความรู้

สมัชชา หนูทอง (2556) กล่าวว่า ความรู้ถือเป็นพฤติกรรมขั้นต้นของมนุษย์ในการที่จะรับรู้และจดจำสิ่งต่าง ๆ โดยอาจจะเกิดขึ้นจากการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน ได้ฟัง ได้สัมผัส หรือจากประสบการณ์ และสามารถนำสิ่งเหล่านั้นมาสื่อความหมายได้โดยอาจแสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความหมาย การตีความ การขยายความ การแสดงความคิดเห็น การวิเคราะห์ การสรุปและการคาดคะเน

อักษร สวัสดิ์ (2542, น.26) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

คาร์เตอร์ (Carter, 1973, p.325 อ้างถึงใน วายุ คงชนจรัส, 2552, น.6) กล่าวถึง ความรู้เป็นข้อเท็จจริง หรือ ความจริงที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมจากประสบการณ์ต่าง ๆ การที่บุคคลยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้อย่างมีเหตุผล บุคคลควรจะต้องรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ นั่นคือบุคคลจะต้องมีข้อเท็จจริง หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่สนับสนุนและให้คำตอบ ข้อสงสัย ที่บุคคลมีอยู่สามารถชี้แจงให้บุคคลเกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งเกิดความตระหนัก ความเชื่อ และค่านิยมต่าง ๆ ด้วย

บลูม (Bloom, 1956, p.56 อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์, 2542) กล่าวว่า ความรู้ คือ เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่าง ๆ โดย เน้นเรื่องของความทรงจำ ซึ่งเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกับการจัดระเบียบ และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ประกอบไปด้วย 6 ระดับ โดยเริ่มต้นจากที่ง่ายที่สุดจนถึงที่ซับซ้อนมากที่สุด

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจำ และระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปอย่างมีเหตุผล การแปล การตีความอย่างใดอย่างหนึ่งได้

3. การประยุกต์ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจ รวบรวมอยู่ในเรื่องใดที่มีอยู่ โดยเฉพาะนำความคิดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นการแยกแยะ แนวคิดหรือวัสดุออกเป็นส่วน ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

5. การสังเคราะห์ (SYNTHESIS) เป็นความสามารถในการผสมส่วนย่อยเข้าเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นคุณค่าของความคิดหรือเนื้อหา ความสามารถในการวินิจฉัยหรือตัดสินกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความรู้ คือ ความจริง หรือ ข้อเท็จจริงที่มนุษย์ได้รับ ทั้งจากประสบการณ์ ความทรงจำ การมองเห็น การได้ยิน การอ่าน การจดบันทึกบันทึกที่สามารถอธิบายข้อสงสัยได้

ประเภทของความรู้

ใจชนก ภาควิชา (2557) กล่าวถึง ประเภทของความรู้แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดต่าง ๆ สามารถพัฒนา แบ่งปันได้ และเมื่อทำการแข่งขันมักได้เปรียบ

2. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่มีความเป็นเหตุผล รวบรวมและถ่ายทอดได้ในแบบต่าง ๆ ทำให้คนเข้าถึงได้ง่าย เช่น ในรูปคู่มือ เอกสารงานวิจัย หนังสือ

สรุปได้ว่าประเภทของความรู้ประกอบไปด้วย ความรู้ฝังลึกและความรู้ที่ชัดแจ้ง ซึ่งเมื่อบุคคลมีความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล จะทำให้เกิดความรู้ชัดแจ้ง สามารถถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นได้ และเมื่อบุคคลนั้นพบเจอเหตุการณ์หรือประสบการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นเป็นทักษะ และความคิดสร้างสรรค์ จึงทำให้เกิดความรู้ฝังลึกขึ้นนั่นเอง

ระดับความรู้

1. ความรู้เชิงทฤษฎี คือ ความรู้เชิงข้อเท็จจริง ที่จำมาจากความรู้ชัดแจ้ง ได้มาจากการจำเรียนมาก พบในผู้สำเร็จการศึกษาใหม่

2. ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงบริบท คือ ความรู้ที่เชื่อมโยงกับสภาพความเป็นจริงของโลกที่ซับซ้อน โดยนำความรู้ที่ชัดเจนมาประยุกต์ใช้ตามบริบทของตนเอง พบในคนที่ทำงานมาหลายปี จนกลายเป็นความรู้ฝังลึก ทำให้มีทักษะ และประสบการณ์มาก

3. ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล คือ ความรู้เชิงเหตุผลกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยการที่มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและสามารถนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นได้ พบในผู้ที่ทำงานมาระยะหนึ่ง จนเกิดเป็นความรู้ฝังลึก และสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่น พร้อมทั้งสามารถนำความรู้จากผู้อื่นมาประยุกต์ใช้ได้

4. ความรู้ในระดับคุณค่าความเชื่อ คือ ความรู้ที่เป็นความคิดสร้างสรรค์ โดยสามารถวิเคราะห์ ประมวลความรู้ที่มีอยู่กับความรู้อื่นที่ได้รับมา นำมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ เช่น การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ระดับความรู้ประกอบไปด้วย ความรู้เชิงทฤษฎี ความรู้ในทฤษฎีและเชิงบริบท ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล และความรู้ในระดับคุณค่าความเชื่อ โดยบุคคลใดที่ได้รู้เรียนมา มีความรู้ ก็จะมีความรู้ในระดับเชิงทฤษฎี เมื่อบุคคลนั้นนำความรู้ที่ได้รับมา มาประยุกต์ใช้ในงาน จนเกิดทักษะและประสบการณ์ บุคคลนั้นจะมีความรู้ในระดับทฤษฎีและเชิงบริบท หากบุคคลนั้นสามารถนำความรู้ที่มีไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นและนำความรู้ของผู้อื่นมาประยุกต์ใช้ได้ จะเกิดความรู้ในระดับที่สามารถอธิบายเหตุผลได้ และเมื่อนำความรู้มาสรรค์สร้างเป็นองค์ความรู้ให้ จะเกิดความรู้ในระดับคุณค่าความเชื่อได้นั่นเอง

การวัดความรู้

เครื่องมือที่เป็นนิยามใช้ในการวัดความรู้ นั่นคือ การวัดหรือข้อสอบ แบบวัดหรือทดสอบ โดยแบบทดสอบถือเป็นสิ่งเร้า ซึ่งผู้ถูกทดสอบจะแสดงออกมาด้วยพฤติกรรมบางอย่าง ทำให้สามารถสังเกตเห็น หรือนับจำนวนได้ เพื่อแทนอันดับหรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น แบบทดสอบสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ (สุนีย์ สีสวรรณ, 2540) ดังนี้

1. แบบทดสอบปากเปล่า คือ การสัมภาษณ์ โดยจะทำการทดสอบด้วยวาจา โดยการโต้ตอบกัน ระหว่างผู้ทำการทดสอบกับผู้ถูกทดสอบโดยตรง

2. แบบทดสอบข้อเขียน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบดังนี้

2.1 แบบความเรียง คือ แบบที่ให้ผู้ทดสอบเขียนเรียบเรียง อธิบาย บรรยายเกี่ยวกับความรู้ที่ออกมา

2.2 แบบจำกัดความเป็นข้อสอบ คือ ให้ผู้ทดสอบตัดสินใจข้อความหรือรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งมีด้วยกัน 4 แบบ คือ ถูกผิด แบบเติมคำ แบบจับคู่ และแบบเลือกตอบ

3. แบบทดสอบภาคปฏิบัติ คือ ให้ผู้ทดสอบแสดงพฤติกรรมด้วยการกระทำ การปฏิบัติจริง

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ดังนี้ ความรู้สามารถวัดได้โดยแบบทดสอบ ทั้งการสัมภาษณ์ด้วยปากเปล่า ทดสอบโดยการปฏิบัติจริง หรือทำสอบโดยการเขียน ซึ่งมีทั้งการเขียนอธิบายเป็นเรียงความหรือ เป็นแบบข้อสอบแบบข้อเขียน มีทั้งการให้เลือกตอบ แบบเลือกถูกผิด แบบเติมคำ และแบบจับคู่ตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในการจัดการขยะ

สุชาดา ภัยหลีกถี้ (2557) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนาตาล จังหวัดหนองบัวลำภู โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 397 ครั้วเรือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ตัวแทนครั้วเรือน ใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการคัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิลสูง คิดเป็นร้อยละ 75.00-79.80 รองลงมาคือ ประเภทขยะแห้ง ขยะเปียก มีการคัดแยกร้อยละ 67.80 และ 55.30 ตามลำดับ มีการคัดแยกขยะอันตรายน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.30-57.20 ส่วนพฤติกรรมการกำจัดขยะประเภทขยะเปียก ขยะแห้ง และขยะอันตรายนั้น กลุ่มตัวอย่างจะนำไปทิ้งในถังขยะที่เทศบาลจัดไว้ให้ ส่วนขยะประเภทรีไซเคิลจะกำจัดโดยการนำไปขาย ในพฤติกรรมการนำกลับมาใช้ใหม่โดยภาพรวมพบค่อนข้างน้อย คือ มีเพียงร้อยละ 26.70-53.00 ส่วนความรู้ในการจัดการขยะกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สูงที่สุดในการจัดประเภทขยะเปียกมากที่สุด คือ ร้อยละ 94.20 รองลงมาคือความรู้ในการจัดประเภทขยะรีไซเคิล ประเภทขยะแห้ง ร้อยละ 68.10-78.20 และ 59.60-68.10 ตามลำดับและมีความรู้ต่ำสุดในการจัดประเภทขยะอันตรายร้อยละ 46.10-51.50 สำหรับความรู้ในเรื่องวิธีการจัดการขยะอันตราย ขยะรีไซเคิล ขยะแห้ง ขยะเปียก ตอบได้ถูกต้องร้อยละ 87.00 76.50 59.40 และ 32.10 ตามลำดับ ส่วนความรู้ความเข้าใจถึงผลเสียของการจัดการขยะไม่ถูกวิธี ตอบถูกร้อยละ 43.60

เฉลิมชาติ แสไพศาล (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแะ อำเภอบรรพิต จังหวัดนครราชสีมา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 405 หลังคาเรือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า ชนิดและประเภทขยะในเขตเทศบาลตำบลแะ อำเภอบรรพิต จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็น ขยะอินทรีย์ คิดเป็นร้อยละ 58.10 รองลงมาเป็น ขยะรีไซเคิล ขยะทั่วไป และขยะอันตราย คิดเป็นร้อยละ 25.90

9.10 6.90 ตามลำดับ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของประชากร ในภาพรวมประชากรส่วนใหญ่ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 51.31 และ ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 48.96 การรับรู้ข่าวสาร พบว่าประชากรส่วนใหญ่ได้รับการแนะนำประชาสัมพันธ์จาก เจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 79.30 และได้รับข้อมูล ข่าวสารจากเอกสารแนะนำของทางราชการน้อยสุดคือ คิดเป็นร้อยละ 44.00 ในเรื่องของการมีส่วนร่วมพบว่าประชากรส่วนใหญ่ ได้แนะนำเพื่อนบ้านคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนคิดเป็นร้อยละ 79.60 และการเข้าไปมีส่วนร่วมในการร่วมคิดร่วมทำร่วมแก้ไขปัญหาขยะของชุมชนน้อยสุดคือ ร้อยละ 42.20 ส่วนพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมในการลดการเกิดขยะมูลฝอย ในภาพรวม อยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.50) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนด้านพฤติกรรมในการนำกลับมาใช้ใหม่ ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.56) ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง และด้านพฤติกรรมในการคัดแยกขยะมูลฝอย ในภาพรวม ประชากรมีพฤติกรรมในการคัดแยกขยะมูลฝอย อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.58) เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อาชีพ รายได้หลักของครอบครัว และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่ต่างกัน ในภาพรวมมีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว รายเฉลี่ยครอบครัว และการมีที่พักอาศัยของครอบครัว ที่ต่างกัน ในภาพรวม มีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน

สมัชชา หนอง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 156 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น ในภาพรวมมีระดับสูง ร้อยละ 63.50 โดยมีผู้ตอบถูกมากที่สุดในเรื่อง การจัดการขยะหมายถึง การคัดแยกเป็นพวกๆแล้วนำขยะไปทิ้งลงในแม่น้ำลำคลอง หรือท่อระบาย คิดเป็นร้อยละ 98.70 และมีจำนวนผู้ตอบถูกน้อยที่สุดในเรื่องขยะที่ย่อยสลายได้ยาก ได้แก่ เศษแก้ว เศษโลหะ และเศษผักผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 28.20 ส่วนพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ซึ่งพบว่า ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูปสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม ด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยากและด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่ ตามลำดับ

อัจฉรี ชัยชนะ, เบญจมาศ สุขเจริญ และ อังคณา จันทร์เกตุ (2559) ศึกษาเรื่อง ความรู้ และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 155 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 ซึ่งเป็นผู้ที่กำลังศึกษาในเรื่องการจัดการมูลฝอยตามหลัก 5Rs เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้ F-test หรือ ANOVA โดยใช้วิธี Fisher's LSD (Least Significant Difference) สำหรับการเปรียบเทียบความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs ของนักศึกษาที่จำแนกตามสาขาวิชาและใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient; r) สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs ของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความรู้เรื่องการจัดการขยะมูลฝอยโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 12.66$ SD = 2.23 n = 155) โดยนักศึกษาสาขาวิชานามัยสิ่งแวดล้อม (EH) มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความรู้ สูงที่สุด ($\bar{X} = 13.97$ SD = 2.31 n = 39) ส่วนพฤติกรรมการจัดการมูลฝอยตามหลัก 5Rs โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$ SD = 0.51 n = 155) โดยนักศึกษาสาขาวิชานามัยสิ่งแวดล้อม (EH) มีค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรม สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.59$ SD = 0.45 n = 39) ซึ่งนักศึกษาทุกสาขาวิชามีการนำวัสดุกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) มากที่สุด อยู่ในระดับดี และการนำวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs ของนักศึกษาโดยจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อมที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.025$ p = 0.756 n = 155)

สมพงษ์ แก้วประยูร (2558) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ในเรื่องความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.50 ($\bar{X} = 11.05$ S.D. = 1.22) ซึ่งส่วนใหญ่ประชาชนตอบถูกเกี่ยวกับการจัดการขยะมูล

ฝอยในครัวเรือน มากกว่าร้อยละ 50 ยกเว้นเรื่องเศษแก้วแตกประชาชนเข้าใจผิดว่าไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ มากถึงร้อยละ 52.50 ในเรื่องทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.77$) โดยมีทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับการรณรงค์เกี่ยวกับการคัดแยกขยะก่อนทิ้งของหน่วยงานราชการต่าง ๆ เป็นเรื่องจำเป็น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเกี่ยวกับภาชนะพลาสติกที่ไม่ใช้งานแล้ว ควรแยกเก็บไว้ขายกับผู้รับซื้อของเก่า ($\bar{X} = 4.24$) ในเรื่องพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการขนขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย การกำจัดขยะมูลฝอย ($\bar{X} = 4.47$ 4.26 4.07 และ 3.45) ตามลำดับ เมื่อทำการเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประชาชนที่มีที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศและจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อาชีพ และประชาชนที่มีที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุและจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนไม่แตกต่างกัน ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง เมื่อประชาชนมีความรู้และเห็นด้วยในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนมาก จะทำให้มีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนมากตามไปด้วย

นันทยา ศิริคุณ, สุกัญญา คำเจริญ, และธัญญ์ฐิตา ฤทธิ์นรเศรษฐ์ (2549) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติ One - way ANOVA ใน

การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.75 โดยส่วนใหญ่มีความรู้ที่ไม่ใช่หน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เพียงฝ่ายเดียวแต่ประชาชนทุกคนจะต้องช่วยกันจัดการขยะมูลฝอย แบ่งออกเป็นขยะเปียก ขยะแห้ง และขยะมีพิษ ปัญหาขยะมูลฝอยเป็นปัญหาใหญ่ที่ทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข ในเรื่องการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.00 ซึ่งประชาชนรับรู้ข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์วิทยุมากที่สุด ในเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 70.50 โดยส่วนใหญ่มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยในชุมชนร่วมเป็นผู้นำ ปฏิบัติงานการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนด้วยความสมัครใจ เห็นว่าการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนทิ้งเป็นหน้าที่ของประชาชนและช่วยลดปริมาณขยะได้ ประชาชนสร้างวินัยการมีส่วนร่วมในครอบครัวก่อนเป็นอันดับแรก ในเรื่องพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย = 3.44) ด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย = 3.36) ด้านการคัดแยกขยะ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย = 3.25) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการนำกลับมาใช้ใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยดีกว่ากลุ่มความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ดีกว่ากลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยการนำกลับมาใช้ใหม่และการคัดแยกขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยมากและปานกลางมีพฤติกรรมด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยดีกว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ดีกว่าที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการคัดแยกขยะดีกว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยจำแนกตามการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย การนำกลับมาใช้ใหม่และการคัดแยกขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดย

ใช้วิธี Scheffe พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยดีกว่ากลุ่มที่มีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยปานกลางและน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ดีกว่ากลุ่มที่มีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยปานกลางและน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการคัดแยกขยะดีกว่ากลุ่มที่มีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยปานกลางและน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เดือนจิต สดสวาท (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาล ตำบลท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 206 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test แบบกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว (One Sample Group) และแบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบกับระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 2.00 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการไม่ทิ้งขยะมูลฝอยในที่สาธารณะ ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย และด้านการป้องกันมลพิษจากขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.26$ 2.22 และ 2.21) ตามลำดับ ในเรื่องระดับเจตคติต่อการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น ในภาพรวม มีเจตคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 1.60 - 2.83$) ด้านการไม่ทิ้งขยะมูลฝอยในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 1.55 - 2.85$) ด้านการป้องกันมลพิษจากขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 1.46 - 2.64$) ในเรื่องพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่นในภาพรวม อยู่ในระดับสูงหรือปฏิบัติเป็นประจำ ($\bar{X} = 2.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย ด้านการไม่ทิ้งขยะมูลฝอยในที่สาธารณะ ด้านการป้องกันมลพิษจากขยะมูลฝอย โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.24$ 2.23 และ 2.22) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จำแนกตามเพศ พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวม โดยจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จำแนกตามเจตคติต่อการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า มีเจตคติต่อการจัดการขยะมูลฝอยต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จำแนกตามประเภทของโรงเรียน พบว่า ที่อยู่ประเภทโรงเรียนต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พิรณัฐ คิคติ, อานุช แก้ววงศ์, และสุตสาคร พุกงาม (2550) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในอำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 395 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่มีระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.5 ในเรื่องทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่ มีทัศนคติเชิงบวก ต่อการจัดการขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 91.8 และมีทัศนคติเชิงปานกลางคิดเป็นร้อยละ 8.2 ในเรื่องพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะ ส่วนใหญ่ มีระดับพฤติกรรมพึงประสงค์มากต่อการจัดการขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา มีพฤติกรรมพึงประสงค์ระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 46.7 และ 1.6 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษากับระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า เพศ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน อาชีพ และการได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนสถานภาพในครอบครัว และรายได้ของครอบครัว มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษากับระดับทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน อาชีพ รายได้ของครอบครัว และการได้รับข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษากับระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพในครอบครัว ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้ของครอบครัวและการได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ส่วนอาชีพ ความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มูราด และซิเวอร์ (Murad & Siwar, 2007) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมของคนงานในเมืองที่มีต่อการจัดการขยะมูลฝอย: กรณีศึกษา ซึ่งการศึกษานี้ได้พัฒนาแบบจำลองการถดถอยพหุคูณสามแบบ เพื่อกำหนดและวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความรู้ ทักษะและพฤติกรรมของคนงานในเมืองที่มีต่อการจัดการขยะมูลฝอย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากระดับสภาพความเป็นอยู่ของที่อยู่อาศัยของคนงานที่ตั้งถิ่นฐานในที่สาธารณะ และแฟลตที่มีราคาถูกของเมืองกัวดาลามเปอร์ประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของชุมชนยากจนในเมืองเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีเหมาะสมและเป็นที่น่าพอใจต่อทักษะและพฤติกรรมของคนงานในเมือง โดยอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาที่ต่ำของคนงานในเมือง เมื่อทำการพิสูจน์แล้วพบว่า ไม่ได้เป็นสาเหตุทำให้สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม การศึกษานี้ประสบความสำเร็จ ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนงานเพื่อให้พวกเขาหลุดพ้นจากความจน

อิสซูแมน (Essuman, 2017) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะและการปฏิบัติในการจัดการขยะของชุมชนชายฝั่งในประเทศกานา การจัดการขยะเป็นปัญหาที่ทั่วโลกกำลังหาทางออกที่ดีที่สุด การจัดการขยะที่ไม่ถูกต้องทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ประเทศกานาเป็นประเทศกำลังพัฒนา ชุมชนชายฝั่งทะเลของตนต้องเผชิญกับความท้าทายมากมายเกี่ยวกับการจัดการขยะ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะและการปฏิบัติของชุมชนชายฝั่งในการจัดการขยะ และการกระทำของพวกเขาที่มีผลต่อสุขภาพและสภาพแวดล้อมอย่างไรในพื้นที่ศึกษาประกอบด้วยสามชุมชนชายฝั่งที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย แมมโพรบี (Mamprobi) เกลเฟ (Glefe) และ จีเบกเบยิส (Gbegbeyise) จากการศึกษาพบว่า ประชาชนตระหนักว่าขยะเป็นสาเหตุทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิตของผู้คนที่อาศัยอยู่ชายฝั่งทะเลและต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยปัญหาการจัดการขยะของชุมชนในเขตชายฝั่งเกิดจาก การทิ้งขยะเรี่ยราดตามแนวชายฝั่ง การเก็บรวบรวมขยะที่ไม่สม่ำเสมอของบริษัทจัดการของเสีย รวมถึงมองว่าขยะไม่ได้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า อีกทั้งเห็นว่าเป็นหน้าที่รับผิดชอบของรัฐบาลเพียงผู้เดียวในการจัดการขยะในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่บริเวณชายฝั่ง ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการขยะมูลฝอยมีการจัดการที่เหมาะสม จึงแนะนำให้สมาชิกในชุมชนควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจลงมือจัดการขยะของตนเอง รวมทั้งให้ความรู้แก่พวกเขาในการจัดการขยะจะช่วยให้ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข

แบนกา (Banga, 2011) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติในการคัดแยกขยะและการรีไซเคิลขยะในครัวเรือน กรณีของเมืองกัมปาลา ประเทศยูกันดา โดยการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 500 ครัวเรือนจากเมืองกัมปาลา ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ถึงแม้ว่า

ประชาชนจะตระหนักถึงแนวทางการแยกขยะและการรีไซเคิลขยะ แต่พวกเขาไม่ได้มีส่วนร่วมในการกระทำได้กล่าว ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแยกขยะมูลฝอยขึ้นอยู่ด้วยระดับความตระหนักในกิจกรรมการรีไซเคิลขยะในพื้นที่ รายได้ของครัวเรือน ระดับการศึกษาและเพศ แต่ยังเป็นที่ยกเถียงกันว่า การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการรีไซเคิลขยะเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการส่งเสริมทัศนคติทางบวกต่อกิจกรรมการแยกขยะมูลฝอย ซึ่งหนึ่งในกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดซึ่งถูกระบุโดยครัวเรือน ก็คือการกำหนดนโยบายของรัฐและหน่วยงานในเมือง ให้เพิ่มอัตราการมีส่วนร่วมของในกิจกรรมการคัดแยกขยะและก็สนับสนุนให้พวกเขามีส่วนร่วมในกิจกรรมการรีไซเคิลขยะ ในการจัดหาศูนย์รวบรวมขยะรีไซเคิลที่เข้าถึงได้ง่ายในพื้นที่ที่อยู่อาศัยทั้งหมดในเมืองกัมปาลา

อุดมพร (Udomporn, 2015) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติ เกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดราชสีมา ในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยในองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในประเทศไทย การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 54 ครอบครัว การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาและ Chi-square โดยดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2014 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 14.33$, S.D. = 2.65) ทัศนคติ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 0.28) และการปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.29) ทัศนคติและการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) ดังนั้นรัฐบาลท้องถิ่นควรส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในอนาคต

ไฮเดอร์, แอมเบอร์, อัมมารา มารุก, และไอชาห์ (Haider, Amber, Ammara, Mahrukh, & Aisha, 2015) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ การรับรู้และทัศนคติของคนทั่วไปต่อการจัดการขยะกรณีศึกษา เมืองลาฮอร์ ประเทศปากีสถาน จากทศวรรษที่ผ่านมา ทั่วโลกมีความกังวลในการจัดการขยะมูลฝอย เนื่องจากการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้มากเกินไปทำให้เกิดกองวัสดุเหลือใช้จำนวนมหาศาล ที่เกินความสามารถที่โลกจะบรรจุได้ และยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อย่างไรก็ตามมันเป็นความท้าทายในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงได้ทำการประเมินทัศนคติ การรับรู้ และความตระหนักเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของเมืองลาฮอร์ ซึ่งในปัจจุบันนี้ การจัดการขยะมูลฝอยนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงต้องวิจัยอย่างละเอียด โดยแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 3 ระดับ คือ ผู้มีรายได้สูง ปานกลาง และต่ำ ของเมือง

ลาฮอร์ โดยใช้สำรวจด้วยแบบสอบถาม ผ่านการสัมภาษณ์แบบถึงประตูบ้าน (door to door) และการสัมภาษณ์โดยตรงกับหัวหน้าครอบครัวจำนวน 300 คน จากการสำรวจพบว่า การจัดการขยะมูลฝอยร่วมสมัยถูกปรับปรุง แต่ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ รวมไปถึงการคัดแยกและรีไซเคิลขยะจากแหล่งกำเนิด ก่อนข้างยากที่จะฝึกฝนและประชาชนมักจะทำความสะอาดในสถานที่ของพวกเขาเป็นประจำ ในขณะที่เดียวกันก็ทิ้งขยะมูลฝอยตามถนนหรือบริเวณใกล้เคียง ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มรายได้มีส่วนทำให้เกิดปริมาณขยะมูลฝอยจำนวน 564 กิโลกรัมต่อวัน โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำมีส่วนทำให้เกิดปริมาณขยะ 171 กิโลกรัมต่อวัน ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ปานกลาง มีส่วนทำให้เกิดปริมาณขยะ 194 กิโลกรัมต่อวัน ส่วนกลุ่มผู้มีรายได้สูง มีส่วนทำให้เกิดปริมาณขยะ 199 กิโลกรัมต่อวัน และปริมาณขยะจะเพิ่มมากขึ้นหากจำนวนสมาชิกในครอบครัวเพิ่มขึ้น โดยทั่วไปองค์ประกอบของขยะมูลฝอยประกอบด้วยผักและผลไม้ ร้อยละ 65.2 พลาสติก ร้อยละ 20.2 กระดาษ ร้อยละ 10.9 แก้ว ร้อยละ 0.3 สิ่งทอ ร้อยละ 3.3 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.1 ตามลำดับ ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีความเต็มใจจ่ายเงินสำหรับการรีไซเคิล ร้อยละ 78.5 ซึ่งจากการประเมิน ผลกระทบด้านสุขภาพ อยู่ในระดับมากกว่าด้านขยะ และด้านความพึงพอใจ มากกว่าด้านอื่นๆ อย่างไรก็ตามแนวโน้มการใช้สินค้าเก่าซ้ำและการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยก็แตกต่างกันไปตามระดับรายได้ที่สูงขึ้นหรือต่ำลงนั่นเอง

อีลรามพูซ และม็อกกาดาม (Ehrampoush & Moghadam, 2005) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติของมหาวิทยาลัยของนักศึกษาวิทยาศาสตร์การแพทย์เกี่ยวกับการกำจัดขยะและการรีไซเคิล ความเสี่ยงในการกำจัดขยะที่ไม่เป็นประโยชน์เป็นปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งในหลาย ๆ สังคมและการรีไซเคิลถือเป็นแนวทางในการจัดการขยะ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและทัศนคติของคนหนุ่มสาว (เช่นนักเรียน) เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมุมมองของคนมีบทบาทสำคัญในการให้การแก้ไขปัญหาสังคมสิ่งแวดล้อมในอนาคต การศึกษาแบบภาคตัดขวางนี้ได้รับเลือกจาก 5 โรงเรียนของมหาวิทยาลัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 237 คนในการเข้าร่วมการศึกษานี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามที่จัดทำด้วยตัวเองซึ่งมีสี่ส่วนได้รับการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยคะแนนเฉลี่ยของความรู้ในเพศชายและเพศหญิง คือ 13.53 และ 12.38 ตามลำดับ จากจำนวนแบบสอบถาม 20 ข้อ ความแตกต่างระหว่างความรู้ของเพศชายกับเพศหญิงนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($P < 0.016$) ความรู้ของนักเรียนมีความไม่เหมาะสม ร้อยละ 66 ของนักเรียนไม่ได้มีการดำเนินการใด ๆ ในการคัดแยกและการรีไซเคิลขยะ สรุปได้ว่านักเรียนทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการศึกษาอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในชั้นเรียนเพื่อส่งเสริมความรู้ในเรื่องนี้

ลอมซ, ลอมซ, และยูคเพอเบวก (Longe, Longe, & Ukpebor, 2009) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะในครัวเรือนในเขตพื้นที่รัฐบาลท้องถิ่นของโอโจ ประเทศ

ในจิเรีย โดยการตรวจสอบโครงสร้างของระบบการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนซึ่งเกี่ยวข้องกับการเก็บและกำจัด โดยเน้นการจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณา การกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้จำนวน 30 ครัวเรือน จาก 11 เขตที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คนในเขตพื้นที่ โดยเกณฑ์การแบ่งตามรายได้ ระดับสูง กลางและต่ำ การวิจัยได้ศึกษาถึงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ทักษะและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการจัดการขยะของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันเกี่ยวกับระบบการจัดการขยะมูลฝอย การบริการ การให้บริการของรัฐ และต้นทุนในการจัดการ ในส่วนของการแสดงความคิดเห็น และการรับรู้ถึงระบบการจัดการขยะมูลฝอยที่ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งเกิดจากระบบการตรวจสอบที่ไม่ดีของหน่วยงานท้องถิ่น กลุ่มที่มีรายได้ ระดับปานกลาง และสูง มีความเต็มใจที่จะใช้และจ่ายเงินสำหรับการบริการจัดการขยะของเอกชนมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนจะเพิ่มอัตราความสำเร็จของการจัดการขยะ ระดับความชื่นชอบของการสนับสนุนโดยหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับสูงทั้งผู้มีรายได้ต่ำ ปานกลาง และมาก แต่การสนับสนุนนั้นเป็นการร่วมกันระหว่างการบริหารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการมีส่วนร่วมของเอกชนในระบบมีการรับรู้ถึงร้อยละ 64.6 ส่วนภาคเอกชนระบบมีเพียง ร้อยละ 48.7 ซึ่งสามารถแปลได้ว่า มีการรับรู้ในระดับมาก และ รับรู้ในระดับปานกลางตามลำดับ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการขยะมูลฝอยโดยผ่านการตรวจสอบ การบริการของผู้ประกอบการภาคเอกชนร่วมกับหน่วยงานราชการท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและในที่สุดการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในเรื่องความยั่งยืนของการจัดการขยะมูลฝอยโดยภาคเอกชนในโครงการในเขตพื้นที่รัฐบาลท้องถิ่นและในรัฐลากอสโดยทั่วไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

ชลิตา ธนอมวงษ์ (2537, น.10) กล่าวถึง ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของบุคคล ซึ่งอาจเป็นไปโดยไม่รู้สึกรู้ส หรือมีจุดมุ่งหมายรวมทั้งไตร่ตรองเป็นอย่างดีมาแล้ว โดยมีความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติเป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม ซึ่งสามารถใช้เครื่องมือทดสอบได้

มันน์ (Munn, 1962) ได้กล่าวว่า “...พฤติกรรมว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ...”

ณัฐรดี คงคั่น (2546, น.45) กล่าวว่า “...พฤติกรรม หมายถึงการกระทำหรือกิจกรรมใด ๆ ของมนุษย์ที่ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ทั้งที่สังเกตได้คือพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตไม่ได้หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายใน...”

พฤติกรรม คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสม หรือเกิดจากความเคยชิน อันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้อยตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อเจ้าของพฤติกรรมเองและต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก (อรุณ รักธรรม, 2540, น.5 อ้างถึงใน นกัศวรณ คำสิม, 2556)

พฤติกรรมเป็นการกระทำของบุคคลเพื่อปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ (Zimbardo & Gerrig, 1999, p.3 อ้างถึงใน นกัศวรณ คำสิม, 2556)

พฤติกรรมเป็นการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่สามารถสังเกตได้ (Lahey, 2001, p. 5 อ้างถึงใน นกัศวรณ คำสิม, 2556)

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526, น.35) กล่าวถึง พฤติกรรมมนุษย์ว่า มนุษย์มีพฤติกรรมทางจิตหรือพฤติกรรมภายในควบคู่กับพฤติกรรมภายนอก มนุษย์มีความรู้สึกลึกในการสัมผัส มีการรับรู้ มีการเรียนรู้ มีการจำ มีการคิด มีการตัดสินใจ รวมทั้งเกิดอารมณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกในการประกอบกิจกรรมในชีวิตประจำวัน พฤติกรรมทางจิตเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในสภาพแวดล้อมที่เป็นพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมทางจิตของมนุษย์อาจเกี่ยวข้องโดยตรงกับมนุษย์ด้วยกัน แต่ด้วยเหตุผลที่ว่า สังคมมนุษย์ย่อมต้องเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมกายภาพ ด้วยเหตุนี้ พฤติกรรมทางจิตจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมกายภาพด้วยไม่มากนัก้อยอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่ามนุษย์จะทำอะไรย่อมมีการรับข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม มีการพยายามทำความเข้าใจความหมาย เกิดการเรียนรู้และสะสมไว้ในจิต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการพัฒนาทางจิตต่อไป

เดือนจิต สูดสวาท (2547) กล่าวถึง พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติของมนุษย์ต่อสถานการณ์หรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยนำความรู้ความเข้าใจที่ได้จากประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันในรูปของการปฏิบัติ หรือการกระทำที่สามารถสังเกตเห็นได้

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า พฤติกรรม คือ การกระทำหรือการปฏิบัติที่แสดงออกมาต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้

ลักษณะของพฤติกรรม

อรพิน แสงสว่าง (2539) กล่าวถึง พฤติกรรมเป็น การกระทำที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าทำให้แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมา ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม และการรับรู้ทางสังคม โดยลักษณะของพฤติกรรมมนุษย์สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอก คือ พฤติกรรมที่มองเห็นได้ เช่น การเดิน การปฏิบัติ ซึ่งสามารถวัดพฤติกรรมเหล่านี้ได้

2. พฤติกรรมภายใน คือ พฤติกรรมที่ไม่สามารถมองเห็น อยู่ภายในจิตใจ เช่น ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งสามารถวัดได้โดยใช้วิธีการศึกษาหรือเครื่องมือ

พอสรุปได้ว่า ลักษณะพฤติกรรมของมนุษย์นั้นมีทั้ง พฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกมาให้เห็นได้ และพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งการที่เราจะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่แสดงการกระทำออกมาในลักษณะพฤติกรรมภายนอกนั้น ต้องศึกษาความเข้าใจทางความคิด ความรู้สึก การรับรู้ที่เป็นพฤติกรรมภายในของบุคคลนั้นด้วย

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรม

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ประกอบด้วย 2 ประเภท อ้างถึงใน เตือนจิต สดสวาท, 2547)

1. ลักษณะนิสัยส่วนตัว ได้แก่

1.1 ความเชื่อ คือข้อเท็จจริงที่บุคคลคิดถึง ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องถูกหรือเป็นเรื่องที่ผิดโดยความเชื่อเหล่านี้มาจากการมองเห็น การอ่านและการฟังจากการบอกเล่า รวมถึงการคิดขึ้นเอง

1.2 ค่านิยม คือ สิ่งที่สังคมยึดถือ เป็นที่นิยม ยึดถือประจำใจซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจ

1.3 ทศนคติหรือเจตคติ คือ แนวโน้มหรือความพร้อมของพฤติกรรมปฏิบัติซึ่งทัศนคตินั้นมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการปฏิบัติในสังคม

1.4 บุคลิกภาพ คือ เป็นสิ่งที่กำหนดว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งควรจะปฏิบัติเช่นไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ

2. กระบวนการอื่น ๆ ทางสังคม ได้แก่

2.1 สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นนั้น เป็นปัจจัยภายในบุคคล ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับจากภายนอก เช่น คำบอกเล่าของบุคคล ข่าวสาร

2.2 สถานการณ์ คือ สิ่งแวดล้อมที่เป็นทั้งบุคคลและไม่ใช่มนุษย์ อยู่ในสถานะที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้นกำลังจะมีพฤติกรรม

พอสรุปได้ว่า ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะ และบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยส่วนบุคคลนั้น มีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกมาเมื่อมีสิ่งกระตุ้น โดยมาจากความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับหรือคือปัจจัยภายในนั่นเอง และมนุษย์จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างออกไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย

องค์ประกอบของพฤติกรรม

ศูนย์ สัตุวรรณ (2540) กล่าวถึง องค์ประกอบของพฤติกรรมมนุษย์ประกอบด้วย 7 ประการดังนี้

1. เป้าหมาย คือ จุดมุ่งหมาย หรือเป้าประสงค์ หรือความต้องการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ ขึ้น
2. ความพร้อม คือ ความจำเป็นของความสามารถและระดับวุฒิภาวะ ในการกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม เพื่อตอบสนองความต้องการ
3. สถานการณ์ คือ เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาส ให้เลือกกระทำการใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย คือ การพิจารณา วิเคราะห์สถานการณ์นั้น ๆ เพื่อเลือกวิธีการที่จะตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด หรือเหมาะสมที่สุด
5. การตอบสนอง คือ การดำเนินการกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้เลือกสรรไว้แล้ว
6. ผลรับ คือ ผลของการกระทำกิจกรรมใด ๆ ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นอาจตรงตามเป้าหมายหรือไม่ตรงก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อการผิดหวังหรือความล้มเหลว คือ ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นเมื่อไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการได้ โดยอาจเกิดปฏิกริยาแสดงออกมาได้ 2 ลักษณะดังนี้

7.1 ปรับปรุงแก้ไข

7.2 คือ อดทน หรือใช้กลวิธีในการป้องกันตนเอง เพื่อเป็นการหาวิธีในการปรับตัวจากความผิดหวัง หรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า การจะแสดงพฤติกรรมหรือกระทำการใด ๆ ออกมาก็ตาม บุคคลนั้นจะต้องมีเป้าหมายหรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยบุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถในการที่จะกระทำการใด ๆ ในสถานการณ์หนึ่ง โดยบุคคลนั้นต้องมีการพิจารณา วิเคราะห์สถานการณ์นั้นแล้ว จึงได้กระทำการใด ๆ นั้นลงไป เมื่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อาจจะเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ หรือไม่ เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการก็ได้ ซึ่งหากไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการบุคคลนั้นจะมีปฏิกริยา

ต่อความผิดหวังหรือความล้มเหลวนั้น โดยที่บุคคลนั้นอาจจะทำการปรับปรุงแก้ไขใหม่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเดิม หรืออาจล้มเลิกเป้าหมายที่ต้องการเดิมนั้นไปเลยก็ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือองค์ประกอบของพฤติกรรมที่มนุษย์จะแสดงออกมานั่นเอง

กระบวนการเกิดพฤติกรรม

สุรพล พยอมแย้ม (2545) กล่าวถึง กระบวนการเกิดพฤติกรรมประกอบด้วยดังนี้

1. กระบวนการรับรู้ คือ กระบวนการเบื้องต้นที่ตัวบุคคลนั้นได้รับการรับรู้ข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ผ่านประสาทสัมผัส หรือสัมผัสจากสิ่งเร้านั้น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึก
2. กระบวนการคิดและเข้าใจ คือ กระบวนการทางปัญญา ประกอบไปด้วย การคิด การจำ การเรียนรู้ และการนำไปใช้ หรือเกิดจากพัฒนาการเรียนรู้ โดยการสัมผัสและการรับรู้ ที่นำไปสู่การคิดและการเข้าใจ ซึ่งเป็นกระบวนการภายในทางจิต สามารถศึกษาและสรุปเป็นคำอธิบายที่ชัดเจนได้
3. กระบวนการแสดงออก คือ เมื่อผ่านกระบวนการทั้งสองไปแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่รับรู้ แต่ยังไม่ได้แสดงออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ เป็นเพียงพฤติกรรมที่อยู่ภายใน เมื่อคิดและเลือกที่จะแสดงออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ นั้น เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก และการแสดงออกมาเพียงบางส่วนที่มีอยู่จริง ซึ่งตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งนั้นเรียกว่า Spatial Behavior

สรุปได้ว่า กระบวนการเกิดพฤติกรรมนั้น ต้องผ่านการรับรู้ข้อมูลจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ก่อน เมื่อมีการรับรู้จะเกิดกระบวนการคิดและเข้าใจขึ้น จึงจะเป็นการแสดงออกมา

การวัดพฤติกรรม

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2526) กล่าวถึง พฤติกรรมสามารถศึกษาได้ 2 วิธีดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมโดยตรง ไม่ว่าผู้ถูกสังเกตจะรู้ตัวหรือไม่ ผู้สังเกตต้องมีการสังเกตเป็นระบบและทำการบันทึกพฤติกรรมที่สังเกตได้ โดยต้องไม่มีอคติต่อผู้ที่ถูกสังเกต จะทำให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือและเที่ยงตรง ซึ่งพฤติกรรมโดยตรงนั้นสามารถทำได้ 2 แบบดังนี้
 - 1.1 การสังเกตแบบให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว คือ ผู้ถูกสังเกตรู้ตัวว่าจะถูกสังเกตพฤติกรรม ซึ่งการสังเกตแบบนี้ บางครั้งทำให้บุคคลไม่แสดงพฤติกรรมที่แท้จริงออกมา
 - 1.2 การสังเกตแบบธรรมชาติ คือ ผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัวว่าถูกสังเกตพฤติกรรม ซึ่งการสังเกตแบบนี้จะได้พฤติกรรมที่แท้จริง ข้อจำกัด คือ ต้องมีการสังเกตจำนวนหลายครั้งและเป็นระยะเวลาที่ติดต่อกัน
2. การศึกษาพฤติกรรมโดยทางอ้อม แบ่งออกได้ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ คือ ผู้ศึกษาทำการซักถามข้อมูลด้วยวาจาจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยผู้ที่ศึกษาอาจเป็นผู้ที่ซักถามเองโดยตรงหรือ อาจมีคนกลางซักถามให้ผู้ศึกษาที่ได้ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

2.1.1 การสัมภาษณ์โดยตรง คือ ผู้ที่ซักถามจะซักถามตามที่ได้มีจุดมุ่งหมายไว้

2.1.2 การสัมภาษณ์โดยทางอ้อม หรือการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ คือ ผู้ที่ซักถามจะพูดคุยไปเรื่อย ๆ ซึ่งสอดแทรกเรื่องที่จะซักถามไว้ โดยที่ผู้ถูกซักถามไม่รู้ว่าผู้ซักถามต้องการอะไร วิธีการนี้ทำให้ได้ข้อมูลมากมาย แต่มีข้อจำกัดคือ เรื่องบางเรื่องผู้ถูกซักถามไม่ต้องการเปิดเผย

2.2 การใช้แบบสอบถาม คือ เหมาะสมสำหรับศึกษานักเรียนจำนวนมาก ๆ หรืออยู่ห่างไกลต้องเป็นผู้ที่อ่านออก เขียนได้ ซึ่งวิธีการนี้สามารถสอบถามพฤติกรรมในอดีต อนาคต ปัจจุบัน และจะใช้เวลาใดก็ได้ อีกทั้ง ผู้ถูกสอบถามสามารถให้พฤติกรรมที่อยากปกปิดไว้แก่ผู้ศึกษาได้ โดยผู้ถูกสอบถามแน่ใจว่าเรื่องนั้น ๆ จะเป็นความลับ

2.3 การทดลอง คือ ผู้ถูกศึกษาจะอยู่ในความควบคุมของผู้ศึกษาตามสภาพแท้จริงในห้องทดลอง ซึ่งในห้องทดลองนั้นจะให้ข้อมูลที่มีจำกัด และบางครั้งอาจนำไปใช้ในสภาพความเป็นจริงไม่ได้ วิธีการนี้เหมาะสำหรับการศึกษาพฤติกรรมทางการแพทย์ หากเป็นการศึกษาพฤติกรรมในชุมชน การควบคุมตัวแปรต่าง ๆ เป็นไปได้ยาก

2.4 การทำการบันทึก คือ ให้นักศึกษาทำการบันทึกพฤติกรรมของตนเอง เช่นการทำการบันทึกประจำวัน บันทึกพฤติกรรมการทำงาน บันทึกพฤติกรรมการกิน บันทึกพฤติกรรมทางสิ่งแวดล้อม บันทึกพฤติกรรมทางสุขภาพ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การวัดพฤติกรรมของมนุษย์นั้นสามารถทำได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทางตรงจะเป็นการสังเกตที่ผู้ถูกสังเกตจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ ส่วนทางอ้อมนั้น มีทั้งแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม แบบการทดลอง และแบบทำการบันทึก โดยแบบสัมภาษณ์นั้นจะซักถามโดยตรงหรือซักถามโดยไม่ให้ผู้ถูกซักถามรู้ตัวก็ได้โดยการพูดคุยไปเรื่อย ๆ การใช้แบบสอบถามจะเหมาะสำหรับสอบถามบุคคลจำนวนมาก และสามารถทราบพฤติกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการจะปกปิดได้ แบบการทดลองเหมาะสำหรับการศึกษาพฤติกรรมทางการแพทย์ ส่วนแบบการทำการบันทึกเป็นแบบให้นักศึกษาที่ผู้ต้องการศึกษาทำการบันทึกเอง

พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน

ประสาน ดังสิริบุตร (2539) กล่าวว่า “...การจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดจะเกิดได้ต่อเมื่อผู้สร้างขยะเป็นผู้จัดการขยะด้วยตนเอง...”

เอกรินทร์ กลิ่นหอม (2553, น.24) กล่าวถึง พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่แสดงออกมา สัมพันธ์กับความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติ ดังนี้

1. มีความรู้ในการจัดการขยะ คือ มีความรู้เกี่ยวกับโทษ ประโยชน์ ปริมาณขยะ
2. ทักษะในการจัดการขยะ คือ มองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัย
3. การปฏิบัติ คือ มีการปฏิบัติที่ถูกต้องในการจัดการขยะ โดยมีการแยกถังขยะหรือการนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ โดยใช้หลัก 5Rs เพื่อเป็นการลดปริมาณขยะ ดังนี้

Reduce หมายถึง การลดปริมาณขยะ

Reuse หมายถึง การนำขยะกลับไปใช้ใหม่ หรือใช้ซ้ำ

Recycle หมายถึง การนำขยะมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่

Reject หมายถึง การปฏิเสธการใช้ผลิตภัณฑ์ที่กำจัดยาก

Response หมายถึง ผู้ทิ้งขยะยอมรับที่จะเป็นผู้คัดแยกขยะ

การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยในครัวเรือนเป็นความรับผิดชอบของประชาชนก่อนที่จะส่งให้ภาครัฐมาเก็บขนและนำไปกำจัด โดยการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยแบบถูกหลักสุขาภิบาล ดังนี้ (จำรูญ ยาสุมทร, 2535 อ้างถึงใน สมบูรณ์ ชันเมือง, 2542)

1. ควรมีภาชนะรองรับขยะมูลฝอยที่ถูกหลักสุขาภิบาลประจำครัวเรือน สถานที่ตั้งภาชนะรองรับขยะมูลฝอย ควรตั้งในที่สะดวกต่อการทิ้งหรือการแยกประเภทขยะมูลฝอย
2. ไม่ควรกองขยะมูลฝอยไว้ในบ้านหรือที่สาธารณะ
3. ไม่ควรทำการเผาขยะมูลฝอยภายในบริเวณบ้านหรือที่ต่าง ๆ
4. ควรจัดให้มีสถานที่รวบรวมขยะมูลฝอย เพื่อเป็นการรวบรวมก่อนนำไปกำจัด เช่น หากขยะมูลฝอยนั้นสามารถนำมาซ่อมแซมปรับปรุงก็สามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ได้อีก
5. ขยะมูลฝอยที่เป็นอันตราย ควรมีสถานที่เก็บรวบรวมและแยกทิ้งต่างหาก
6. สามารถดัดแปลงภาชนะที่ไม่ใช้แล้วมาเป็นภาชนะรองรับขยะมูลฝอยได้ เช่น ถังสี ซึ่งระบบการรวบรวมขยะมูลฝอยในครัวเรือน โดยทั่วไปจะมีอยู่ 3 ระบบ ดังนี้

6.1 ระบบถังรวม คือ ภาชนะที่รวบรวมขยะมูลฝอยทุกชนิด

6.2 ระบบสองถัง คือ ภาชนะรวบรวมขยะมูลฝอย 2 ใบ แบ่งเป็นขยะมูลฝอยเปียก และขยะมูลฝอยแห้ง

6.3 ระบบสามถัง คือ แบ่งภาชนะรวบรวมขยะมูลฝอยออกเป็นประเภทต่าง ๆ ไม่ปะปนกัน

เทวัญ พัฒนาพงศ์ศักดิ์ (2540) กล่าวถึง การคัดแยกขยะมูลฝอยในครัวเรือนเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าการคัดแยกขยะมูลฝอย ณ สถานที่กำจัดขยะ เพราะจะเกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า และวัสดุที่ได้จากการคัดแยกมีคุณภาพมากกว่า ซึ่งสามารถแยกประเภทขยะมูลฝอยในครัวเรือนได้ดังนี้

1. เศษอาหาร เศษผัก เศษผลไม้ ควรแยกทิ้งในภาชนะที่ฝาปิด ไม่รั่วซึม สามารถนำไปเลี้ยงสัตว์หรือนำไปฝังกลบ
2. เศษใบไม้ กิ่งไม้ หรือสารอินทรีย์ที่สามารถย่อยสลายได้ สามารถรวบรวมนำไปทำปุ๋ยหมัก ซึ่งควรมีสถานที่เพื่อรวบรวม
3. ควรแยกประเภทเศษกระดาษ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ เช่น นำไปขาย
4. ควรแยกประเภทเศษผ้าหรือเสื้อผ้าไม่ใช้แล้ว สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ เช่น ทำเป็นผ้าจี้ริ้ว ผ้าเช็ดมือ นำไปบริจาคหรือนำไปขายได้
5. ควรแยกประเภทพลาสติกต่าง ๆ สามารถนำไปขายได้
6. ควรแยกประเภทขวดแก้ว กระจกเครื่องดื่มต่าง ๆ เศษโลหะ
7. ควรแยกขยะมูลฝอยที่เป็นอันตรายต่าง ๆ ก่อนนำไปกำจัดตามความเหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนนั้น ประชาชนต้องมีความรับผิดชอบในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน โดยกระทำการคัดแยกขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนของตนเอง เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดขยะและจะทำให้มีปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นน้อยลงอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการจัดการขยะ

ศุชาดา ภัยหลีกถี่ (2557) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 397 ครัวเรือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ตัวแทนครัวเรือน ใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการคัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิลสูง คิดเป็นร้อยละ 75.00-79.80 รองลงมาคือ ประเภทขยะแห้ง ขยะเปียก มีการคัดแยกร้อยละ 67.80 และ 55.30 ตามลำดับ มีการคัดแยกขยะอันตรายน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.30-57.20 ส่วนพฤติกรรมการกำจัดขยะประเภทขยะเปียก ขยะแห้ง และขยะอันตรายนั้น กลุ่มตัวอย่างจะนำไปทิ้งในถังขยะที่เทศบาลจัดไว้ให้ ส่วนขยะประเภทรีไซเคิลจะกำจัดโดยการนำไปขาย ในพฤติกรรมการนำกลับมาใช้ใหม่โดยภาพรวมพบค่อนข้างน้อย คือ มีเพียงร้อยละ 26.70-53.00 ส่วนความรู้ในการจัดการขยะกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สูง

ที่สุดในการจัดประเภทขยะเปียกมากที่สุด คือ ร้อยละ 94.20 รองลงมาคือความรู้ในการจัดประเภทขยะรีไซเคิล ประเภทขยะแห้ง ร้อยละ 68.10-78.20 และ 59.60-68.10 ตามลำดับและมีความรู้ที่น้อยที่สุดในการจัดประเภทขยะอันตรายร้อยละ 46.10-51.50 สำหรับความรู้ในเรื่องวิธีการจัดการขยะอันตราย ขยะรีไซเคิล ขยะแห้ง ขยะเปียก ตอบได้ถูกต้องร้อยละ 87.00 76.50 59.40 และ 32.10 ตามลำดับ ส่วนความรู้ความเข้าใจถึงผลเสียของการจัดการขยะไม่ถูกวิธี ตอบถูกร้อยละ 43.60

เฉลิมชาติ แสไพศาล (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 405 หลังคาเรือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า ชนิตและประเภทขยะในเขตเทศบาลตำบลแะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็น ขยะอินทรีย์ คิดเป็นร้อยละ 58.10 รองลงมาเป็น ขยะรีไซเคิล ขยะทั่วไป และขยะอันตราย คิดเป็นร้อยละ 25.90 9.10 6.90 ตามลำดับ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของประชากร ในภาพรวมประชากรส่วนใหญ่ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 51.31 และ ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 48.96 การรับรู้ข่าวสาร พบว่าประชากรส่วนใหญ่ได้รับการแนะนำประชาสัมพันธ์จาก เจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 79.30 และได้รับข้อมูล ข่าวสารจากเอกสารแนะนำของทางราชการน้อยสุดคือ คิดเป็นร้อยละ 44.00 ในเรื่องของการมีส่วนร่วมพบว่าประชากรส่วนใหญ่ ได้แนะนำเพื่อนบ้านคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนคิดเป็นร้อยละ 79.60 และการเข้าไปมีส่วนร่วมในการร่วมคิดร่วมทำร่วมแก้ไขปัญหาขยะของชุมชนน้อยสุดคือ ร้อยละ 42.20 ส่วนพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมการณ์การลดการเกิดขยะมูลฝอย ในภาพรวม อยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.50) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนด้านพฤติกรรมการณ์การนำกลับมาใช้ใหม่ ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.56) ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง และด้านพฤติกรรมการณ์การคัดแยกขยะมูลฝอย ในภาพรวม ประชากรมีพฤติกรรมการณ์การคัดแยกขยะมูลฝอย อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.58) เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการณ์ในการจัดการขยะมูลฝอย กับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อาชีพ รายได้หลักของครอบครัว และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่ต่างกัน ในภาพรวมมีพฤติกรรมการณ์ในการจัดการขยะมูลฝอย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว รายเฉลี่ย ครอบครัว และการมีที่พักอาศัยของครอบครัว ที่ต่างกัน ในภาพรวม มีพฤติกรรมการณ์ในการจัดการขยะมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน

วรรณภา รัตนวงศ์ และนงนุช จันทร์ดาอ่อน (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนเทศบาลตำบลโคกกรวด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 390 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนเทศบาลตำบลโคกกรวด โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.51 รองลงมาคือระดับสูง และระดับต่ำ ร้อยละ 48.47 และ 1.02 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 78.72 ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามถูกมากที่สุดในเรื่องความหมายของขยะเปียก ร้อยละ 93.85 และตอบผิดมากที่สุด คือ การเผาขยะเป็นการจัดการขยะที่ไม่ถูกต้อง ร้อยละ 36.67 ส่วนทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 58.72 โดยมีทัศนคติการจัดการขยะมูลฝอยในเรื่องที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะในชุมชน ร้อยละ 42.31 และมีทัศนคติการจัดการขยะมูลฝอยน้อยที่สุดในเรื่อง การคัดแยกขยะเป็นปัญหาต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน ร้อยละ 30.51 ส่วนการปฏิบัติในการจัดการขยะมูลฝอย ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 90.77 โดยส่วนใหญ่ตอบคำถามการปฏิบัติในการจัดการขยะมูลฝอยที่ปฏิบัติเกือบทุกครั้ง คือเรื่อง ก่อนทิ้งขยะมีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง ร้อยละ 42.31 และที่ไม่เคยปฏิบัติ คือเรื่องการนำตะกร้าหรือถุงผ้าไปจ่ายตลาดแทนการใช้ถุงพลาสติก ร้อยละ 55.90

สมัชญา หนูทอง (2556) ศึกษาเรื่อง ความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 156 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น ในภาพรวมมีระดับสูง ร้อยละ 63.50 โดยมีผู้ตอบถูกมากที่สุดในเรื่อง การจัดการขยะหมายถึง การคัดแยกเป็นพวกๆแล้วนำขยะไปทิ้งลงในแม่น้ำ ลำคลอง หรือท่อระบาย คิดเป็นร้อยละ 98.70 และมีจำนวนผู้ตอบถูกน้อยที่สุดในเรื่องขยะที่ย่อยสลายได้ยาก ได้แก่ เศษแก้ว เศษโลหะ และเศษผักผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 28.20 ส่วนพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ซึ่งพบว่า ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูปสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม ด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยากและด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่ ตามลำดับ

อัจฉรี ชัยชนะ, เบญจมาศ สุขเจริญ และ อังคณา จันทร์เกตุ (2559) ศึกษาเรื่อง ความรู้ และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 155 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 ซึ่งเป็นผู้ที่กำลังศึกษาในเรื่องการจัดการมูลฝอยตามหลัก 5Rs เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้ F-test หรือ ANOVA โดยใช้วิธี Fisher's LSD (Least Significant Difference) สำหรับการเปรียบเทียบความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs ของนักศึกษาที่จำแนกตามสาขาวิชา และใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient; r) สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs ของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความรู้เรื่องการจัดการขยะมูลฝอยโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 12.66$, S.D. = 2.23 n = 155) โดยนักศึกษาสาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม (EH) มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความรู้ สูงที่สุด ($\bar{X} = 13.97$, S.D. = 2.31 n = 39) ส่วนพฤติกรรมการจัดการมูลฝอยตามหลัก 5Rs โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.51 n = 155) โดยนักศึกษาสาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม (EH) มีค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรม สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.45 n = 39) ซึ่งนักศึกษาทุกสาขาวิชามีการนำวัสดุกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) มากที่สุด อยู่ในระดับดี และการนำวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs ของนักศึกษาโดยจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อมที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความรู้ และพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.025$ p = 0.756 n = 155)

กนกรัตน์ นาวิกกร, พรทิพย์ หนักแน่น, สุวิทย์ จิตรภักดี, และอนันต์ ปัญญาศิริ (2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นการจัดการขยะของประชาชนในพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดตรัง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 200 ครั้วเรือน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาพบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนในพื้นที่ โดยภาพรวม พบว่า ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมการจัดทำประชาคม/รับฟังความคิดเห็นร้อยละ 62.50 สำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะนั้น ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะร้อยละ 82.50 ในเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารการณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้งร้อยละ 75.50 ในเรื่องการนำความรู้ที่ได้รับไป

ปฏิบัติตามนั้น ส่วนใหญ่นำไปปฏิบัติตามบางครั้งร้อยละ 60.30 สำหรับความต้องการที่จะให้มีการถ่ายทอดความรู้เรื่องการคัดแยกขยะ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการถ่ายทอดผ่านการอบรมมากที่สุด ร้อยละ 60.00 พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนพบว่า โดยภาพรวมส่วนใหญ่มีถังขยะ/ภาชนะรองรับตั้งอยู่ภายในบริเวณบ้าน ร้อยละ 90.0 โดยส่วนใหญ่จะมีจำนวนถังขยะ/ภาชนะรองรับขยะภายในครัวเรือน 2 ใบ/ครัวเรือน ร้อยละ 44.4 ถังขยะที่ใช้ในครัวเรือนร้อยละ 77.8 เป็นถังพลาสติก สำหรับปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในแต่ละวันของครัวเรือนส่วนใหญ่ มีปริมาณขยะโดยประมาณต่ำกว่า 1 กิโลกรัมร้อยละ 54.0 ขยะที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ขยะทั่วไปร้อยละ 74.5 ในเรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง โดยส่วนใหญ่ประชาชนจะแยกเป็นขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิลและขยะอินทรีย์ ร้อยละ 62.0 ส่วนความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงร้อยละ 81.00 ในเรื่องเจตคติและความตระหนักเกี่ยวกับการจัดการขยะ พบว่า ระดับสูงร้อยละ 72.00 ศักยภาพและรูปแบบการจัดการขยะชุมชน พบว่า ส่วนใหญ่สามารถคัดแยกขยะในครัวเรือนได้ ร้อยละ 86.50 สำหรับความสามารถของกลุ่มตัวอย่างในการรวมกลุ่ม พบว่า สามารถรวมกลุ่มกันจัดตั้งธนาคารขยะและโรงปุ๋ยหมักขยะอินทรีย์ได้ร้อยละ 78.00 และ 83.50 ตามลำดับ และเมื่อมีหน่วยงานท้องถิ่นเข้ามาช่วยจัดการขยะเพื่อลดปัญหาขยะส่วนใหญ่จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนอย่างเต็มที่ ร้อยละ 99.00

สมพงษ์ แก้วประยูร (2558) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t – test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ในเรื่องความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.50 ($\bar{X} = 11.05$, S.D. = 1.22) ซึ่งส่วนใหญ่ประชาชนตอบถูกเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน มากกว่าร้อยละ 50 ยกเว้นเรื่องเศษแก้วแตกประชาชนเข้าใจผิดว่าไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ มากถึงร้อยละ 52.50 ในเรื่องทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.77$) โดยมีทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับการรณรงค์เกี่ยวกับการคัดแยกขยะก่อนทิ้งของหน่วยงานราชการต่าง ๆ เป็นเรื่องจำเป็น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเกี่ยวกับภาชนะพลาสติกที่ไม่ใช้งานแล้ว ควรแยกเก็บไว้ขายกับผู้รับซื้อของเก่า ($\bar{X} = 4.24$) ในเรื่องพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการขนขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย การกำจัดขยะมูลฝอย ($\bar{X} = 4.47$ 4.26 4.07 และ 3.45) ตามลำดับ เมื่อทำการเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประชาชนที่มีที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศและจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อาชีพ และประชาชนที่มีที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุและจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนไม่แตกต่างกัน ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง เมื่อประชาชนมีความรู้และเห็นด้วยในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนมาก จะทำให้มีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนมากตามไปด้วย

นันทยา สิริคุณ, สุกัญญา คำเจริญ, และชญัญฐิตา ฤทธิธรเศรษฐ์ (2549) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.75 โดยส่วนใหญ่มีความรู้ที่ไม่ใช่หน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เพียงฝ่ายเดียวแต่ประชาชนทุกคนจะต้องช่วยกันจัดการขยะมูลฝอย แบ่งออกเป็นขยะเปียก ขยะแห้ง และขยะมีพิษ ปัญหาขยะมูลฝอยเป็นปัญหาใหญ่ที่ทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข ในเรื่องการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.00 ซึ่งประชาชนรับรู้ข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์และวิทยุมากที่สุด ในเรื่องการมีส่วนร่วม

ในการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากคิดเป็น ร้อยละ 70.50 โดยส่วนใหญ่มีส่วนร่วมคิด
 ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหามูลฝอยในชุมชนร่วมเป็นผู้นำและปฏิบัติงานการจัดการขยะมูลฝอยใน
 ชุมชนด้วยความสมัครใจและเห็นว่าการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนทิ้งเป็นหน้าที่ของประชาชนและ
 ช่วยลดปริมาณขยะได้ ประชาชนสร้างวินัยการมีส่วนร่วมในครอบครัวก่อนเป็นอันดับแรก ในเรื่อง
 พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย
 = 3.44) ด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย = 3.36) ด้านการคัดแยกขยะ
 โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย = 3.25) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการจัดการ
 ขยะมูลฝอย จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการนำกลับมาใช้ใหม่แตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็น
 รายคู่โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยดีกว่ากลุ่มความรู้เกี่ยวกับการจัดการ
 ขยะมูลฝอยน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ดีกว่ากลุ่มที่
 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบ
 ความแตกต่างของพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยจำแนกตามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการ
 ขยะมูลฝอย พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยการนำกลับมาใช้ใหม่และการคัดแยกขยะมูลฝอย
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี
 Scheffe พบว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยมากและปานกลางมี
 พฤติกรรมด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยดีกว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูล
 ฝอยน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ดีกว่าที่มีการรับรู้
 ข่าวสารเกี่ยวกับจัดการขยะมูลฝอยน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการคัดแยก
 ขยะดีกว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยจำแนกตามการมีส่วน
 ร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย การนำกลับมาใช้ใหม่และการ
 คัดแยกขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่
 โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยดีกว่ากลุ่มที่มีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูล
 ฝอยปานกลางและน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ดีกว่ากลุ่ม
 ที่มีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยปานกลางและน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ
 ด้านการคัดแยกขยะดีกว่ากลุ่มที่มีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยปานกลางและน้อยอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เดือนจิต สดสวาท (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาล ตำบลท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 206 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ $t - test$ แบบกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว (One Sample Group) และแบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One -Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบกับระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 2.00 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการไม่ทิ้งขยะมูลฝอยในที่สาธารณะ ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย และด้านการป้องกันมลพิษจากขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.26$ 2.22 และ 2.21) ตามลำดับ ในเรื่องระดับเจตคติต่อการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น ในภาพรวม มีเจตคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 1.60 - 2.83$) ด้านการไม่ทิ้งขยะมูลฝอยในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 1.55 - 2.85$) ด้านการป้องกันมลพิษจากขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 1.46 - 2.64$) ในเรื่องพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่นในภาพรวม อยู่ในระดับสูงหรือปฏิบัติเป็นประจำ ($\bar{X} = 2.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย ด้านการไม่ทิ้งขยะมูลฝอยในที่สาธารณะ ด้านการป้องกันมลพิษจากขยะมูลฝอย โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.24$ 2.23 และ 2.22) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวม โดยจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จำแนกตามเจตคติต่อการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า มีเจตคติต่อการจัดการขยะมูลฝอยต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จำแนกตามประเภทของโรงเรียน

พบว่า ที่อยู่ประเภทโรงเรียนต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พิรนาฏ คิตติ, อานูช แก้ววงศ์, และสุดสาคร พุกงาม (2550) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในอำเภอป่าพะของ จังหวัดพัทลุง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 395 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่มีระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.5 ในเรื่องทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่ มีทัศนคติเชิงบวก ต่อการจัดการขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 91.8 และมีทัศนคติเชิงปานกลางคิดเป็นร้อยละ 8.2 ในเรื่องพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะ ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมพึงประสงค์มากต่อการจัดการขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา มีพฤติกรรมพึงประสงค์ระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 46.7 และ 1.6 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษากับระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า เพศ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน อาชีพ และการได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนสถานภาพในครอบครัว และรายได้ของครอบครัวมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษากับระดับทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน อาชีพ รายได้ของครอบครัว และการได้รับข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษากับระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพในครอบครัว ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้ของครอบครัวและการได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาชีพ ความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซานารโต, บิสรี, โซมาโน, และซุยาดี (Sunarto, Bisri, Soemamo, & Suyadi, 2014) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของสังคมต่อการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเมืองตูลุงอาุง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินพฤติกรรมของสังคมต่อการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเมืองตูลุง

อากรุง เพื่อนำมาใช้พิจารณาในการปรับปรุงเบื้องต้น ตามนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบพรรณนา ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า พฤติกรรมของสังคมต่อการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเมืองตูลุงอากรุง อยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นผลมาจาก กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะในครัวเรือน ความรู้และทัศนคติของสังคมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนอยู่ในระดับปานกลางขณะที่การแสดงออกทางพฤติกรรมของสังคมอยู่ในระดับมาก

มูราด และซิเวอร์ (Murad & Siwar, 2007) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมของคนจนในเมืองที่มีต่อการจัดการขยะมูลฝอย: กรณีศึกษา ซึ่งการศึกษานี้ได้พัฒนาแบบจำลองการถดถอยพหุคูณสามแบบเพื่อกำหนดและวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมของคนจนในเมืองที่มีต่อการจัดการขยะมูลฝอย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากระดับสภาพความเป็นอยู่ของที่อยู่อาศัยของคนจนที่ตั้งถิ่นฐานในที่สาธารณะ และแฟลตที่มีราคาถูกของเมืองกัวดาลัมเปอร์ประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมของชุมชนยากจนในเมืองเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีเหมาะสมและเป็นที่น่าสนใจต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคนจนในเมือง โดยอาซิฟ รายได้ ระดับการศึกษาที่ต่ำของคนจนในเมือง เมื่อทำการพิสูจน์แล้วพบว่า ไม่ได้เป็นสาเหตุทำให้สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม การศึกษานี้ประสบความสำเร็จ ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนยากจนเพื่อให้พวกเขาหลุดพ้นจากความจน

มาแรนกอง, เทมเพสตา, ทริอาโน, และ แวกคิอาโต (Marangon, Tempesta, Troiano, & Vecchiato, 2014) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคในเรื่องขยะจากเศษอาหารในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของอิตาลี การลดปริมาณขยะจากเศษอาหารเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาระบบอาหารอย่างยั่งยืน การผลิตอาหารในปริมาณมากและในขนาดใหญ่ สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดขยะได้ การสูญเสียของอาหารนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนโดยเริ่มตั้งแต่การเก็บเกี่ยว ผ่านการผลิต การจัดจำหน่ายและการบริโภค ซึ่งการสนับสนุนขยะจากเศษอาหารที่ดีที่สุด เกิดขึ้นในครัวเรือน ที่ผ่านมามีผู้ศึกษาหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับ การตรวจสอบปริมาณขยะจากเศษอาหารในอิตาลี ซึ่งยังขาดสิ่งที่เป็นรูปธรรมในเรื่องความรู้ของเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับขยะจากเศษอาหารในครัวเรือน วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ มุ่งเน้นไปที่ขยะจากเศษอาหารของการบริโภค เพื่อสำรวจหาสาเหตุของขยะจากเศษอาหารในระดับครอบครัว ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของทั้งหมด และเพื่อเป็นการเอาชนะพฤติกรรมการทิ้งขยะจากเศษอาหาร และเป็นตัวเลือกในการออกแบบมาตรการป้องกัน ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กล่าวว่าปัญหาเรื่องขยะจากเศษอาหารเป็นเรื่องสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 89 ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 31 ที่กล่าวว่าวิธีการเก็บอาหารที่ดีขึ้นจะหลีกเลี่ยงของเสียได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดขยะจากเศษอาหารได้มีการตรวจพบว่า

พฤติกรรมการซื้อที่มีผลต่อการเกิดขยะจากเศษอาหาร ซึ่งในความเป็นจริงการเกิดขยะจากเศษอาหารสูงขึ้นสำหรับครอบครัวที่ซื้อของจากซูเปอร์มาร์เก็ตและไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ทำการซื้อสินค้าสัปดาห์ละครั้งและใช้จ่ายมากกว่า 100 ยูโรต่อการซื้อ 1 ครั้ง ส่วนขนาดของบรรจุภัณฑ์ที่มีผลต่อการเกิดเศษอาหาร เนื่องจากบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดใหญ่จะถูกบรรจุอาหารที่มากเกินไปจนเกินความจำเป็น จึงทำให้เกิดเศษอาหารเหลือทิ้งเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ อายุ ระดับการศึกษา และขนาดครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อปริมาณเศษอาหาร โดยปริมาณของขยะโดยพบว่า การเกิดขยะจากเศษอาหารลดลงตามอายุและการเกิดขยะจากเศษอาหารจะเพิ่มขึ้นในผู้ที่มีการศึกษาสูงและขนาดครอบครัวที่ใหญ่ ดังนั้น กล่าวได้ว่าองค์ประกอบและความเคยชินของครอบครัวเป็นปัจจัยหลักที่สามารถอธิบายการเกิดขยะจากเศษอาหารได้ ทศนคติก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดขยะจากเศษอาหาร ผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญต่อปัญหาการเกิดขยะจากเศษอาหารในครัวเรือนมีแนวโน้มที่จะลดการเกิดขยะจากเศษอาหารได้ ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีจิตสำนึกสูงและรับรู้ว่าการเกิดขยะจากเศษอาหารเป็นปัญหาต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนก็ตาม แต่ด้วยรูปแบบการบริโภคที่ตนเองก่อให้เกิดขึ้น ในความเป็นจริง มีผู้บริโภคเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ใส่ใจผลกระทบของวิถีชีวิตในการลดขยะจากครัวเรือน

ลี (Lee, 2011) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการและการรีไซเคิลขยะในครัวเรือนของประเทศเกาหลี การพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรงในเกาหลี ซึ่งความหนาแน่นของประชากรในประเทศเกาหลีคือ 481 คนต่อกิโลเมตร 2 ถือว่าเป็นประเทศมีกำลังการผลิตที่ จำกัด เป็นอันดับที่สามในโลก ในปี พ.ศ. 2538 รัฐบาลเกาหลีได้ดำเนินการตามระบบเก็บค่าธรรมเนียมตามปริมาณขยะที่เกิดขึ้น (ระบบการตั้งราคา) โดยต้องการให้ทุกครัวเรือนซื้อถุงพลาสติกที่ได้รับการรับรองสำหรับกำจัดขยะ ซึ่งตั้งแต่การเปิดตัวถุงขยะแบบนี้นี้ขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเกาหลีก็ลดลงอย่างมากและการรีไซเคิลขยะในครัวเรือนก็เพิ่มขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม การรีไซเคิลและการจัดการของเสียของครัวเรือนในเกาหลีในปัจจุบันและสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเหล่านี้ โดยทำการสำรวจข้อมูลในกรุงโซล ประเทศเกาหลี สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 คน ผลกระทบจากปัจจัยหลายประการในการรีไซเคิลและพฤติกรรม การจัดการของเสียรวมทั้ง กระบวนทัศน์ด้านสิ่งแวดล้อมใหม่ (New Environmental Paradigm) ทศนคติต่อการรีไซเคิล การจัดการขยะ และตรวจสอบตัวแปรด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ในวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้โปรแกรม SPSS 16 ผลการวิจัยพบว่าทศนคติด้านสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการรีไซเคิลและพฤติกรรม การจัดการของเสียอย่างมีนัยสำคัญตามตัวแปรทางด้านประชากร

อิสซูแมน (Essuman, 2017) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะและการปฏิบัติในการจัดการขยะของชุมชนชายฝั่งในประเทศกานา การจัดการขยะเป็นปัญหาที่ทั่วโลกกำลังหาทางออกที่ดีที่สุด การจัดการขยะที่ไม่ถูกต้องทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ประเทศกานาเป็นประเทศกำลังพัฒนา ชุมชนชายฝั่งทะเลของตนต้องเผชิญกับความท้าทายมากมายเกี่ยวกับการจัดการขยะ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะและการปฏิบัติของชุมชนชายฝั่งในการจัดการขยะ และการกระทำของพวกเขาที่มีผลต่อสุขภาพและสภาพแวดล้อมอย่างไรในพื้นที่ศึกษา ประกอบด้วยสามชุมชนชายฝั่งที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย แมมโพรบี (Mamprobi) เกลเฟ (Glefe) และ จีเบกเบยิส (Gbegbeyise) จากการศึกษาพบว่า ประชาชนตระหนักว่าขยะเป็นสาเหตุทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิตของผู้คนที่อาศัยอยู่ชายฝั่งทะเลและต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยปัญหาการจัดการขยะของชุมชนในเขตชายฝั่งเกิดจาก การทิ้งขยะเรี่ยราดตามแนวชายฝั่ง การเก็บรวบรวมขยะที่ไม่สม่ำเสมอของบริษัทจัดการของเสีย รวมถึงมองว่าขยะไม่ได้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า อีกทั้งเห็นว่าเป็นหน้าที่รับผิดชอบของรัฐบาลเพียงผู้เดียวในการจัดการขยะในประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่บริเวณชายฝั่ง ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการขยะมูลฝอยมีการจัดการที่เหมาะสม จึงแนะนำให้สมาชิกในชุมชนควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจลงมือจัดการขยะของตนเองรวมทั้งให้ความรู้แก่พวกเขาในการจัดการขยะจะช่วยให้ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข

แบนกา (Banga, 2011) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติในการคัดแยกขยะและการรีไซเคิลขยะในครัวเรือน กรณีของเมืองกัมปาลา ประเทศยูกันดา โดยการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 500 ครัวเรือนจากเมืองกัมปาลา ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าประชาชนจะตระหนักถึงแนวทางการแยกขยะและการรีไซเคิลขยะ แต่พวกเขาไม่ได้มีส่วนร่วมในการกระทำดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแยกขยะมูลฝอยขึ้นอยู่กับระดับความตระหนักในกิจกรรมการรีไซเคิลขยะในพื้นที่ รายได้ของครัวเรือน ระดับการศึกษาและเพศ แต่ยังเป็นที่ยกเถียงกันว่า การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการรีไซเคิลขยะเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการส่งเสริมทัศนคติทางบวกต่อกิจกรรมการแยกขยะมูลฝอย ซึ่งหนึ่งในกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดซึ่งถูกระบุโดยครัวเรือน ก็คือการกำหนดนโยบายของรัฐและหน่วยงานในเมือง ให้เพิ่มอัตราการมีส่วนร่วมของในกิจกรรมการคัดแยกขยะและก็สนับสนุนให้พวกเขามีส่วนร่วมในกิจกรรมการรีไซเคิลขยะ ในการจัดหาศูนย์รวบรวมขยะรีไซเคิลที่เข้าถึงได้ง่ายในพื้นที่ที่อยู่อาศัยทั้งหมดในเมืองกัมปาลา

อุดมพร (Udomporn, 2015) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติ เกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดราชสีมา ในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติเกี่ยวกับการ

จัดการขยะมูลฝอยในองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในประเทศไทย การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 54 ครอบครัว การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยใช้ สถิติเชิงพรรณนาและ Chi-square โดยดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2014 ผล การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 14.33$, S.D. = 2.65) ทักษะคิด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 0.28) และการปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.29) ทักษะคิด และการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) ดังนั้นรัฐบาล ท้องถิ่นควรส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมในอนาคต

ไฮเดอร์, แอมเบอร์, อัมมารา มารูค, และ ไอชาห์ (Haider, Amber, Ammara, Mahrukh, & Aisha, 2015) ศึกษาเรื่อง ความรู้ การรับรู้ และทัศนคติของคนทั่วไปต่อการจัดการขยะ กรณีศึกษา เมืองลาสฮอร์ ประเทศปากีสถาน จากทศวรรษที่ผ่านมา ทั่วโลกมีความกังวลในการจัดการขยะมูล ฝอย เนื่องจากการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่ไม่ สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้มากเกินไปทำให้เกิดกองวัสดุเหลือใช้จำนวนมหาศาล ที่เกิน ความสามารถที่โลกจะบรรจุได้ และยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อย่างไรก็ตาม เป็นความท้าทายในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงได้ทำ การประเมินทัศนคติ การรับรู้ และความตระหนักเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของเมืองลาสฮอร์ ซึ่ง ในปัจจุบันนี้ การจัดการขยะมูลฝอยนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนจึงต้องวิจัยอย่าง ละเอียด โดยแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 3 ระดับ คือ ผู้มีรายได้สูง ปานกลางและต่ำ ของเมือง ลาสฮอร์ โดยใช้สำรวจด้วยแบบสอบถาม ผ่านการสัมภาษณ์แบบถึงประตูบ้าน (door to door) และ การสัมภาษณ์โดยตรงกับหัวหน้าครอบครัว จำนวน 300 คน จากการสำรวจพบว่า การจัดการขยะมูล ฝอยร่วมสมัยถูกปรับปรุง แต่ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ รวมไปถึงการคัดแยกและรีไซเคิลขยะจาก แหล่งกำเนิด ก่อนข้างยากที่จะฝึกฝนและประชาชนมักจะทำความสะอาดในสถานที่ของพวกเขา เป็นประจำ ในขณะที่เดียวกันก็ทิ้งขยะมูลฝอยตามถนนหรือบริเวณใกล้เคียง ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มรายได้ มีส่วนทำให้เกิดปริมาณขยะมูลฝอย จำนวน 564 กิโลกรัมต่อวัน โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำมีส่วนทำให้ เกิดปริมาณขยะ 171 กิโลกรัมต่อวัน ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ปานกลาง มีส่วนทำให้เกิดปริมาณขยะ 194 กิโลกรัมต่อวัน ส่วนกลุ่มผู้มีรายได้สูง มีส่วนทำให้เกิดปริมาณขยะ 199 กิโลกรัมต่อวัน และปริมาณ ขยะจะเพิ่มมากขึ้นหากจำนวนสมาชิกในครอบครัวเพิ่มขึ้น โดยทั่วไปองค์ประกอบของขยะมูลฝอย ประกอบด้วยผักและผลไม้ ร้อยละ 65.2 พลาสติก ร้อยละ 20.2 กระดาษ ร้อยละ 10.9 แก้ว ร้อยละ 0.3 สิ่งทอ ร้อยละ 3.3 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.1 ตามลำดับ ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีความเต็มใจจ่ายเงิน สำหรับการรีไซเคิล ร้อยละ 78.5 ซึ่งจากการประเมิน ผลกระทบด้านสุขภาพ อยู่ในระดับมากกว่า

ด้านขยะ และด้านความพึงพอใจ มากกว่าด้านอื่น ๆ อย่างไรก็ตามแนวโน้มการใช้สินค้าเก่าซ้ำและการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยก็แตกต่างกันไปตามระดับรายได้ที่สูงขึ้นหรือต่ำลงนั่นเอง

มาเวงกา (Mwiinga, 2014) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การจัดการมูลฝอยและการศึกษาสิ่งแวดล้อมของบทบาทผู้อยู่อาศัยที่ได้รับการคัดเลือกจากเมืองโครมา ทิศใต้ของประเทศแซมเบียเป็นเวลาหลายปีที่ผ่านมาที่เชื่อว่า จุดอ่อนในการจัดการขยะมูลฝอย (SWM) ในเขตเมืองส่วนใหญ่เป็นเพราะข้อจำกัดทางการเงินและการบริหารของเทศบาล ซึ่งในบางการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ระบุว่า เป็นปัจจัยหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุน สิ่งที่ไม่เป็นที่ทราบแน่ชัดคือการรับรู้ของผู้อยู่อาศัยในเมืองโครมาเกี่ยวกับการจัดการขยะทำให้เกิดการทบทวนการสนับสนุนและบทบาทของผู้อยู่อาศัยของการศึกษาสิ่งแวดล้อม (EE) ในการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะในเมืองนั้น โดยการศึกษาครั้งนี้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การจัดการขยะมูลฝอยของชาวเมืองโครมา และบทบาทของผู้อยู่อาศัยของการศึกษาสิ่งแวดล้อม (EE) ในเมืองเล็ก ๆ ของแซมเบียทางตอนใต้ อาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาการสะสมขยะ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ เพื่อกำหนดทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในเมืองโครมา เพื่อประเมินความคิดเห็นของชาวเมืองโครมาเกี่ยวกับบทบาทของพวกเขาในการจัดการขยะมูลฝอยในเมือง เพื่อตรวจสอบว่า การศึกษาสิ่งแวดล้อม (EE) สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการขยะมูลฝอยในเมืองโครมาได้อย่างไร คำถามการวิจัยทั่วไปที่ใช้ในการศึกษาคือ การรับรู้การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนเมืองโครมา คืออะไร และบทบาท การศึกษาสิ่งแวดล้อม (EE) สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงสถานการณ์ขยะมูลฝอยในพื้นที่ศึกษาได้หรือไม่ รูปแบบของการศึกษาเป็นการสำรวจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 41 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบและแบบเจาะจงเพื่อเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้อยู่อาศัย 40 ราย และใช้คู่มือสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนของเทศบาล ใช้วิธีสังเกตการณ์เพื่อยืนยันการตอบสนองบางอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเชิงลบ และการรับรู้ต่อการจัดการขยะส่งผลต่อการทิ้งโดยไม่คิด ทัศนคติเชิงลบของผู้อยู่อาศัยเกิดจากการศึกษาและการขาดบริการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมในพื้นที่ จากการศึกษายังพบว่าประชาชนไม่มีความรับผิดชอบต่อการรักษาสถานที่สาธารณะให้สะอาด เพราะพวกเขาคิดว่านิสัยของพวกเขา ที่ทิ้งขยะเรื้อรัง ไม่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อม เมื่อทำการศึกษาต่อมา พบว่าประชาชนไม่ได้ตระหนักถึงบทบาทของพวกเขาในการจัดการขยะ นอกเหนือจากการรักษาทำความสะอาดบ้านของตนเอง สถานการณ์นี้เกิดจากการขาดการสนับสนุนการศึกษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังพบว่า การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนและการสร้างข้อมูลพื้นฐานสำหรับสุขภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญในการนำเสนอทางการศึกษาสิ่งแวดล้อม จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าประชาชนมีการรับรู้ในแง่ลบและการขาดระบบที่เหมาะสมสำหรับเก็บ

รวบรวมขยะซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ในพื้นที่ และการศึกษาสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งจำเป็นในการช่วยให้ผู้คนเข้าใจบทบาทและผลกระทบของการไม่เอาใจใส่ของพวกเขา จากการศึกษาแนะนำว่าเทศบาลโครมา ควรให้บริการการจัดการขยะและถังขยะเนื่องจากการรับรู้ของผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการแสดงออกถึงพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่ามีการติดต่อสื่อสารและมีการตรวจสอบกับผู้อยู่อาศัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ลอม, ลอม, และบูคเพอเบอ (Longe, Longe, & Ukpebor, 2009) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะในครัวเรือนในเขตพื้นที่รัฐบาลท้องถิ่นของโอโจ ประเทศไนจีเรีย โดยการตรวจสอบโครงสร้างของระบบการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนซึ่งเกี่ยวข้องกับการเก็บและกำจัด โดยเน้นการจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณา การกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ครัวเรือนจาก 11 เขตที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คน ในเขตพื้นที่ โดยเกณฑ์การแบ่งตามรายได้ ระดับสูง กลาง และต่ำ การวิจัยได้ศึกษาถึงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ที่สคัญและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการจัดการขยะของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันเกี่ยวกับระบบการจัดการขยะมูลฝอย การบริการ การให้บริการของรัฐ และต้นทุนในการจัดการ ในส่วนของการแสดงความคิดเห็น และการรับรู้ถึงระบบการจัดการขยะมูลฝอยที่ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งเกิดจากระบบการตรวจสอบที่ไม่ดีของหน่วยงานท้องถิ่น กลุ่มที่มีรายได้ ระดับปานกลาง และสูง มีความเต็มใจที่จะใช้และจ่ายเงินสำหรับการบริการจัดการขยะของเอกชนมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้น้อย อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนจะเพิ่มอัตราความสำเร็จของการจัดการขยะ ระดับความชื่นชอบของการสนับสนุนโดยหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับสูงทั้งผู้มีรายได้น้อย ปานกลาง และมาก แต่การสนับสนุนนั้นเป็นการร่วมกันระหว่างการบริหารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการมีส่วนร่วมของเอกชนในระบบมีการรับรู้ถึงร้อยละ 64.6 ส่วนภาคเอกชนมีเพียง ร้อยละ 48.7 ซึ่งสามารถแปลได้ว่า มีการรับรู้ในระดับมาก และ รับรู้ในระดับปานกลางตามลำดับ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการขยะมูลฝอยโดยผ่านการตรวจสอบการบริการของผู้ประกอบการภาคเอกชนร่วมกับหน่วยงานราชการท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและในที่สุดการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในเรื่องความยั่งยืนของการจัดการขยะมูลฝอยโดยภาคเอกชนในโครงการในเขตพื้นที่รัฐบาลท้องถิ่นและในรัฐลากอสโดยทั่วไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2555) กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กร หรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

ความคาดหวัง คือ พฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งใดก็ตาม มักจะแสดงออกโดยอาศัยความนึกคิด คาดคะเนว่าผู้อื่นซึ่งเป็นผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ควรปฏิบัติเช่นไร เป็นแนวทางในการประพฤติ ปฏิบัติ ส่วนมากผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง มักจะสังเกตหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งอื่น แล้วก็กะหน้าที่ให้กับตำแหน่งของตนเองตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่ง การสังเกตและการคาดคะเน ไม่ตรงกับผู้ดำรงตำแหน่งมักไม่สบายใจเวลาดำเนินการอย่างไรลงไปตรงกับการคาดคะเนความไม่สบายใจเช่นนี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย (Sarbin, 1994, p.22)

ความคาดหวัง หมายถึง ทักษะหน้าที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้านำซื้อสินค้า หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการ คือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998, p.16)

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ทักษะ ความรู้ สำนึกนึกคิด ความปรารถนา ความต้องการ การคาดคะเนของบุคคลที่คาดการณ์ว่าจะได้รับหรือจะเกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

องค์ประกอบของความคาดหวัง

องค์ประกอบของความคาดหวัง (Vroom, 1964 อ้างถึงใน รักชนก โสภพิศ, 2542) มีดังนี้

1. ความรุนแรง (Valance) คือ ผลลัพธ์จากการกระทำที่มีต่อความพึงพอใจของบุคคล มาจากการทำงานนั่นเอง ซึ่งระดับความพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับค่าของการทำงานด้วย หากงานที่ทำให้คุณค่าไว้สูงก็จะมีค่าความพึงพอใจสูงตาม

2. เครื่องมือ (Instrumentality) คือ เครื่องมือ สื่อ อุปกรณ์ หรือสิ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ

3. ความคาดหวัง (Expectancy) คือ ความคาดหวังภายในตัวของบุคคล แต่ละบุคคลมีความต้องการหลายอย่าง โดยอย่างน้อยที่สุดบุคคลต้องมีความต้องการทางด้านปัจจัยพื้นฐาน คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ซึ่งหากปัจจัยดังกล่าวได้รับการตอบสนองแล้วก็จะทำให้มีความต้องการในระดับที่สูงขึ้น ไปอีกขั้นเรื่อย ๆ

สรุปได้ว่า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล ทำให้บุคคลมีความพยายามในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยใช้สิ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ เช่น เครื่องมือ สื่อ อุปกรณ์ เพื่อให้บรรลุผลของความพอใจ หรือ ให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ได้มีความพยายามไว้ สิ่งเหล่านี้คือ องค์ประกอบของความคาดหวังนั่นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการจัดการขยะ

กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 คนการวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียวและหากพบว่าความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ การศึกษา และรายได้ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กฤษฎา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบจังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ทางสถิติได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้

การทดสอบค่าที (Independent-Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .45 รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .40 และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ผลปรากฏว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศระดับการศึกษาและหน่วยงานที่มาติดต่อที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุอาชีพและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ทศรัฐ จันยาง (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว F-test และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการให้บริการอย่างพอเพียงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ระหว่างผู้ใช้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กับผู้ใช้บริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวส. และเมื่อทดสอบรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe Test) พบว่า ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการให้บริการอย่างพอเพียงสูงกว่า กับผู้ใช้บริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวส. ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา โดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

มาลัย เอี่ยมจำเริญ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางโหลงอำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

จำนวน 400 คน โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) ผลการศึกษาพบว่าใน ด้านการเก็บรวบรวมและการขนส่งกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการกำหนดเส้นทางการจัดเก็บขยะมูลฝอยครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาคือมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยตรงเวลาและสม่ำเสมอ ถัดมาคือมีการกำหนดเวลาและจำนวนเที่ยวรถเก็บขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละวันและมีการตรวจสอบและจัดเก็บขยะมูลฝอยที่ตกหล่นจากการขนย้ายขยะมูลฝอยไปกำจัดตามลำดับ

ไพฑูรย์ คุ่มลง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอามอำเภอเมืองจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คนจาก 7 หมู่บ้าน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ LSD (Least Significant Difference Test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอามไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มาเวงกา (Mwiinga, 2014) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การจัดการมูลฝอยและการศึกษาสิ่งแวดล้อมของบทบาทผู้อยู่อาศัยที่ได้รับการคัดเลือกจากเมืองโครมา ทิศใต้ของประเทศแซมเบีย เป็นเวลาหลายปีที่ผ่านมาที่เชื่อว่า จุดอ่อนในการจัดการขยะมูลฝอย (SWM) ในเขตเมืองส่วนใหญ่เป็นเพราะข้อจำกัดทางการเงินและการบริหารของเทศบาล ซึ่งในบางการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ระบุว่าปัจจัยหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุน สิ่งที่ไม่เป็นที่ทราบแน่ชัดคือการรับรู้ของผู้อยู่อาศัยในเมืองโครมาเกี่ยวกับการจัดการขยะทำให้เกิดการทุ่มทุนสนับสนุนและบทบาทของผู้อยู่อาศัยของการศึกษาสิ่งแวดล้อม (EE) ในการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะในเมืองนั้น โดยการศึกษาครั้งนี้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การจัดการขยะมูลฝอยของชาวเมืองโครมา และบทบาทของผู้อยู่อาศัยของการศึกษาสิ่งแวดล้อม (EE) ในเมืองเล็ก ๆ ของแซมเบียทางตอนใต้อาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาการสะสมขยะ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ เพื่อกำหนดทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในเมืองโครมา เพื่อประเมินความคิดเห็นของชาวเมืองโครมาเกี่ยวกับบทบาทของพวกเขาใน

การจัดการขยะมูลฝอยในเมือง เพื่อตรวจสอบว่า การศึกษาสิ่งแวดล้อม (EE) สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการขยะมูลฝอยในเมืองโครมาได้อย่างไร คำถามการวิจัยทั่วไปที่ใช้ในการศึกษาคือ การรับรู้การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนเมืองโครมา คืออะไร และบทบาท การศึกษาสิ่งแวดล้อม (EE) สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงสถานการณ์ขยะมูลฝอยในพื้นที่ศึกษาได้หรือไม่ รูปแบบของการศึกษาเป็นการสำรวจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 41 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบและแบบเจาะจงเพื่อเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้อยู่อาศัย 40 รายและใช้คู่มือสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนของเทศบาล ใช้วิธีสังเกตการณ์เพื่อยืนยันการตอบสนองบางอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเชิงลบ และการรับรู้ต่อการจัดการขยะส่งผลต่อการทิ้งโดยไม่คิด ทัศนคติเชิงลบของผู้อยู่อาศัยเกิดจากการศึกษาและการขาดบริการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมในพื้นที่ จากการศึกษายังพบว่าประชาชนไม่มีความรับผิดชอบต่อการรักษาสถานที่สาธารณะให้สะอาด เพราะพวกเขาคิดว่านิสัยของพวกเขา ที่ทิ้งขยะเรี่ยราด ไม่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อทำการศึกษาต่อมา พบว่าประชาชนไม่ได้ตระหนักถึงบทบาทของพวกเขาในการจัดการขยะ นอกเหนือจากการรักษาทำความสะอาดบ้านของตนเอง สถานการณ์นี้เกิดจากการขาดการสนับสนุนการศึกษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยัง พบว่า การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนและการสร้างข้อมูลพื้นฐานสำหรับสุขภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญในการนำเสนอทางการศึกษาสิ่งแวดล้อม จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าประชาชนมีการรับรู้ในแง่ลบและการขาดระบบที่เหมาะสมสำหรับเก็บรวบรวมขยะซึ่งส่งผลเสียต่อสถานการณ์ในพื้นที่ และการศึกษาสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งจำเป็นในการช่วยให้ผู้คนเข้าใจบทบาทและผลกระทบของการไม่เอาใจใส่ของพวกเขา จากการศึกษาแนะนำว่าเทศบาลโครมาควรให้บริการการจัดการขยะและถังขยะเนื่องจากการรับรู้ของผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการแสดงออกถึงพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่ามีการติดต่อสื่อสารและมีการตรวจสอบกับผู้อยู่อาศัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ลอช, ลอช, และยูเคเพอเบก (Longe, Longe, & Ukpebor, 2009) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะในครัวเรือนในเขตพื้นที่รัฐบาลท้องถิ่นของโอโจ ประเทศไนจีเรีย โดยการตรวจสอบโครงสร้างของระบบการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนซึ่งเกี่ยวข้องกับการเก็บและกำจัด โดยเน้นการจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณา การกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จำนวน 30 ครัวเรือนจาก 11 เขตที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คนในเขตพื้นที่ โดยเกณฑ์การแบ่งตามรายได้ ระดับสูง กลาง และต่ำ การวิจัยได้ศึกษาถึงพฤติกรรมด้านต่างๆ ทัศนคติและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการจัดการขยะของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันเกี่ยวกับระบบการจัดการ

ขยะมูลฝอย การบริการ การให้บริการของรัฐ และต้นทุนในการจัดการ ในส่วนของการแสดงความคิดเห็น และการรับรู้ถึงระบบการจัดการขยะมูลฝอยที่ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งเกิดจากระบบการตรวจสอบที่ไม่ดีของหน่วยงานท้องถิ่น กลุ่มที่มีรายได้ ระดับปานกลาง และสูง มีความเต็มใจที่จะใช้และจ่ายเงินสำหรับการบริการจัดการขยะของเอกชนมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนจะเพิ่มอัตราของความสำเร็จของการจัดการขยะ ระดับความชื่นชอบของการสนับสนุนโดยหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับสูงทั้งผู้มีรายได้ต่ำ ปานกลางและมาก แต่การสนับสนุนนั้นเป็นการร่วมกันระหว่างการบริหารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการมีส่วนร่วมของเอกชนในระบบมีการรับรู้ถึงร้อยละ 64.6 ส่วนภาคเอกชนมีเพียง ร้อยละ 48.7 ซึ่งสามารถแปลได้ว่า มีการรับรู้ในระดับมาก และรับรู้ในระดับปานกลางตามลำดับ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการขยะมูลฝอยโดยการตรวจสอบการบริการของผู้ประกอบการภาคเอกชนร่วมกับหน่วยงานราชการท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและในที่สุดการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในเรื่องความยั่งยืนของการจัดการขยะมูลฝอยโดยภาคเอกชนในโครงการในเขตพื้นที่รัฐบาลท้องถิ่นและในรัฐลาโกสโดยทั่วไป

อริสา (Aleesa, 2011) ศึกษาเรื่อง การบริการที่มีคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลภาคใต้ของประเทศไทยผลการศึกษพบว่า ห้ามุมมองของเครื่องมือ SERVQUAL สามารถนำมาใช้เป็นตัวแทนในการวัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาล และ สี่มิติคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) ด้านเอาใจใส่ (Empathy) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนที่ระดับ (R^2) 0.5 ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่เทศบาล ปรับปรุงคุณลักษณะที่มีคุณภาพที่สำคัญ และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนได้

ปริยาดสาชาน และมายูแรน (Priyadharsan & Mayuran, 2015) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนในเขตสภาพเมืองตรินโคมาลี วัดอุปสงค์ของการวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการและเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตสภาพเมืองตรินโคมาลี ขอบเขตการศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่ของเมืองตรินโคมาลี โดย SERVQUAL เป็นโมเดลที่ถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ครอบครัวชาวทมิฬ จำนวน 250 ราย ที่ได้รับการคัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างจาก 18 เขต ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ

ระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนในเขตเมืองตรีนโคมาลี ในระดับปานกลาง การเอาใจใส่และความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ เนื่องจากจำนวนยาพาหนะไม่เพียงพอ วัสดุในการป้องกันไม่ถูกนำมาใช้อย่างถูกต้อง ขาดการกำกับดูแล ขาดความตระหนักในการประชาสัมพันธ์และประชาชนรอรับบริการนาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ เช่น เปลี่ยนเวลาในการล้างขยะ รักษาความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ แก้ไขเรื่องขาดแคลนแรงงาน และปัญหาเรื่องยานพาหนะ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตา จึงยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง ว่าบุคคลนั้น ๆ มีความพึงพอใจหรือไม่ แต่สามารถวัดความพึงพอใจได้โดยทางอ้อม จากความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งการวัดความพึงพอใจนี้จะวัดได้ผล ต่อเมื่อบุคคลนั้น ๆ ได้แสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกจริง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) กล่าวว่า “...พึง เป็นคำช่วยกริยาอื่นหมายความว่า ควร เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจและคำว่า พอ หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจ ตามที่ต้องการ...”

ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ (Wolman, 1973 อ้างใน ภนิกา ชัยปัญญา, 2541, น.11)

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545, น.11) ความพึงพอใจ เป็นแนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่า เมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, น.16)

ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, น.9)

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดยแชปลิน (Chaplin, 1968, p.437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, น.6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกมีความสุข เมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman, 1973)

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกของบุคคล ซึ่งบุคคลนั้นมีความรู้สึก ชอบ ยินดี พอใจ หรือมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อผลลัพธ์เป็นไปตามที่มุ่งหวัง หรือต้องการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นประกอบด้วย ดังนี้ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน พระครูสุนทรจาวรรณ (ชาญ จารุณโณ), 2553)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน ในการบริการเดียวกันของหน่วยงานภาครัฐนั้น บุคคลทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกกริติดกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การตรงต่อเวลา หากไม่มีการตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานนั้นๆจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ที่มารับการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐได้ ในที่นี้ก็คือ ประชาชนนั่นเอง

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ จำนวน สถานที่ และลักษณะการให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งมีเลทที่ยังเห็นว่า การตรงเวลา หรือความเสมอภาค จะไม่มีความหมาย หากจำนวนในการให้บริการไม่เพียงพอ หรือ สถานที่ในการให้บริการสร้างความไม่เท่าเทียมกันต่อผู้มารับการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐนั้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ความสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นที่ตั้ง ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดการให้บริการเมื่อไรก็ได้ในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การปรับปรุงจากผลการปฏิบัติงานเพื่อให้มีคุณภาพ เพิ่มประสิทธิภาพ หรือคือ ความสามารถในการทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรจำนวนเท่าเดิมในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

สรุปได้ว่า การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น ความพึงพอใจของประชาชนจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับ การให้บริการที่เสมอภาค ความเท่าเทียม การตรงต่อเวลา ความ

พอเพียงในการให้บริการ ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ทักษะ ความนึกคิด ของผู้ที่รับบริการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ว่ามีความพึงพอใจด้านอะไรบ้าง ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย (วราภรณ์ รัชตะวรรณ, 2539 อ้างถึงใน พระครูสุนทรจารุวรรณ (ชาญ จารุณโณ), 2553)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สภาพการทำงานซึ่งมีผลต่อทัศนคติ ความนึกคิด ของผู้ที่รับบริการอย่างมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความรวดเร็ว
3. การประชาสัมพันธ์ของงานที่มีการให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงาน กำหนดการ การชี้แจงเหตุผล
4. ระบบการดำเนินงานของหน่วยงานมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการที่มีความเข้าใจระบบการดำเนินงานของหน่วยงานจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่รู้ระบบการดำเนินงานของหน่วยงาน
5. ความยุติธรรมในการให้บริการ มิใช่เลือกการปฏิบัติ
6. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดีของผู้ให้บริการ จะก่อให้เกิดความรู้สึที่ดีของผู้รับบริการ
7. คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลลัพธ์จากการบริการว่า ตรงตามความต้องการและมีความถูกต้องหรือไม่ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากหากมีการบริการที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ ปัจจัยส่วนบุคคล ความรวดเร็วในการบริการ ระบบการดำเนินงานของหน่วยงาน ความยุติธรรมในการให้บริการ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ และคุณภาพของการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการจัดการขยะ

วราภรณ์ หมั่นหาญ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 368 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการ

ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียวและทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยภาพรวม ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก ในเรื่องของบุคลิกลักษณะ ท่าทางดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รองลงมาคือด้านสถานที่ถึงอำนวยความสะดวก ในเรื่องของทำเลสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระบบบริการเป็นอันดับสุดท้าย ในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมรองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสรองลงมาคือในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงานรองลงมาคือมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และ อาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอบต. บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 คนการวิเคราะห์

ทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียวและหากพบว่าความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและอันดับสุดท้ายคือด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ การศึกษา และรายได้ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กฤษฎา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบจังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ทางสถิติได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (Independent-Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .45 รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .40 และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลปรากฏว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศระดับการศึกษาและหน่วยงานที่มาติดต่อที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุอาชีพและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ทศรัฐ จันยาง (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว F-test และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการให้บริการอย่างพอเพียงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ระหว่างผู้ใช้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กับผู้ใช้บริการระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. และเมื่อทดสอบรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe Test) พบว่า ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการให้บริการอย่างพอเพียงสูงกว่า กับผู้ใช้บริการระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา โดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

สันติ กอบการดี (2557) ศึกษาเรื่อง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอกะชังบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านตอบสนองความต้องการ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านการเข้าใจการรับรู้ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันที่แตกต่างกันจะมีระดับรับรู้คุณภาพด้านเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองความต้องการด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการในการกำจัดขยะมูลฝอยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มาลัย เอี่ยมจำเริญ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางโหลงอำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ

(Check-list) ผลการศึกษาพบว่าใน ด้านการเก็บรวบรวมและการขนส่งกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามี การกำหนดเส้นทางการจัดเก็บขยะมูลฝอยครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาคือมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยตรงเวลาและสม่ำเสมอ ถัดมาคือมีการกำหนดเวลาและจำนวน ที่ยวรถเก็บขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละวันและมีการตรวจสอบและจัดเก็บ ขยะมูลฝอยที่ตกหล่นจากการขนย้ายขยะมูลฝอยไปกำจัดตามลำดับ

มาลัย โห้ประเสริฐ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะ มูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมาอำเภอเมืองจังหวัดระยอง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบเปรียบเทียบความ แตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 ครั้วเรือนของชุมชนตำบลทับมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการจัดการขยะมูลฝอยของ เทศบาลตำบลทับมาในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนมากที่สุดรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ บัณฑิตส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันของ ประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมืองจังหวัดระยองโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบัณฑิตส่วนบุคคลด้านการศึกษามีความ แตกต่างกันในด้านอุปกรณ์ และยานพาหนะ ทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับ ปวศ. มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบล ทับมา ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาในทุกระดับชั้นที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 162 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติ ที่ใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้านและอยู่ในระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไป หาน้อย ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการ

อย่างพอเพียง ด้านการบริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอามอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คนจาก 7 หมู่บ้าน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากรองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอามไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กฤตภัก ไชยชนะ, และคนอื่น ๆ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลห้วยจร อำเภอมะนัง จังหวัดพิษณุโลก โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลห้วยจร จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการขนย้ายขยะมูลฝอย และด้านการกำจัดขยะมูลฝอย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่ใช้บริการเก็บขยะของเทศบาลตำบลห้วยจรอำเภอมะนัง จังหวัดพิษณุโลกวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าสถิติในการเปรียบเทียบคือ Independent Sample t-test และ One-Way ANOVA จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลห้วยจรอำเภอมะนังจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ราชนรินทร์ นพณัฐวงศกร, พระครูสาครวิมลกิจ ไตรกราน, และมนัสชนก อาจบำรุง (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร วิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวม

ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 399 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งยึดหลักการตีความเป็นสิ่งสำคัญ ประชากร คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การสังเกต แบบมีส่วนร่วมการสัมภาษณ์เชิงลึกทำการวิเคราะห์ตีความ และสรุปเนื้อหาโดยใช้วิธีแยกจำแนกข้อมูลและวิธีการบรรยายเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันของประชาชนผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาในระดับอนุปริญาที่มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตหนองแขม ด้านพาหนะและถังขยะแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตหนองแขม ด้านพนักงานเก็บขยะ และด้านปัจจัยสนับสนุนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านพาหนะและถังขยะ และด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

มาเวงกา (Mwinga, 2014) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การจัดการมูลฝอยและการศึกษาสิ่งแวดล้อมของบทบาทผู้อยู่อาศัยที่ได้รับการคัดเลือกจากเมืองโครมา ทิศใต้ของประเทศแซมเบียเป็นเวลาหลายปีที่ผ่านมาที่เชื่อว่า จุดอ่อนในการจัดการขยะมูลฝอย (SWM) ในเขตเมืองส่วนใหญ่เป็นเพราะข้อจำกัดทางการเงินและการบริหารของเทศบาล ซึ่งในบางการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ระบุว่าปัจจัยหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุน สิ่งที่ไม่เป็นที่ทราบแน่ชัดคือการรับรู้ของผู้อยู่อาศัยในเมืองโครมาเกี่ยวกับการจัดการขยะทำให้เกิดการทู่การสนับสนุนและบทบาทของผู้อยู่อาศัยของการศึกษาลingkungan (EE) ในการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะในเมืองนั้น โดยการศึกษาครั้งนี้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การจัดการขยะมูลฝอยของชาวเมืองโครมา และบทบาทของผู้อยู่อาศัยของการศึกษาลingkungan (EE) ในเมืองเล็ก ๆ ของแซมเบียทางตอนใต้อาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาการสะสมขยะ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ เพื่อกำหนดทัศนคติในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในเมืองโครมา เพื่อประเมินความคิดเห็นของชาวเมืองโครมาเกี่ยวกับบทบาทของพวกเขาในการจัดการขยะมูลฝอยในเมือง เพื่อตรวจสอบว่า การศึกษาลingkungan (EE) สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการขยะมูลฝอยในเมืองโครมาได้อย่างไร คำถามการวิจัยทั่วไปที่ใช้ในการศึกษาคือการรับรู้การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนเมืองโครมา คืออะไรและบทบาท การศึกษาลingkungan (EE) สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงสถานการณ์ขยะมูลฝอยในพื้นที่ศึกษาได้หรือไม่ รูปแบบของการศึกษาเป็นการสำรวจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 41 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบและแบบเจาะจงเพื่อเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้แบบ

สัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้อยู่อาศัย 40 ราย และใช้คู่มือสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนของเทศบาล ใช้วิธีสังเกตการณ์เพื่อยืนยันการตอบสนองบางอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเชิงลบ และการรับรู้ต่อการจัดการขยะส่งผลต่อการทิ้งโดยไม่คิด ทัศนคติเชิงลบของผู้อยู่อาศัยเกิดจากการศึกษาและการขาดบริการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมในพื้นที่ จากการศึกษายังพบว่าประชาชนไม่มีความรับผิดชอบต่อการรักษาสถานที่สาธารณะให้สะอาด เพราะพวกเขาคิดว่านิสัยของพวกเขา ที่ทิ้งขยะเรี่ยราด ไม่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อทำการศึกษาต่อมา พบว่าประชาชนไม่ได้ตระหนักถึงบทบาทของพวกเขาในการจัดการขยะ นอกเหนือจากการรักษาทำความสะอาดบ้านของตนเอง สถานการณ์นี้เกิดจากการขาดการสนับสนุนการศึกษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังพบว่า การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนและการสร้างข้อมูลพื้นฐานสำหรับสุขภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญในการนำเสนอทางการศึกษาสิ่งแวดล้อม จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าประชาชนมีการรับรู้ในแง่ลบและการขาดระบบที่เหมาะสมสำหรับเก็บรวบรวมขยะซึ่งส่งผลเสียต่อสถานการณ์ในพื้นที่ และการศึกษาสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งจำเป็นในการช่วยให้ผู้คนเข้าใจบทบาทและผลกระทบของการไม่เอาใจใส่ของพวกเขา จากการศึกษาแนะนำว่าเทศบาลโครมาควรให้บริการการจัดการขยะและถังขยะเนื่องจากการรับรู้ของผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการแสดงออกถึงพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่ามีการติดต่อสื่อสารและมีการตรวจสอบกับผู้อยู่อาศัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ลอมซ, ลอมซ, และยูเคเพบอร์ (Longe, Longe, & Ukpebor, 2009) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะในครัวเรือนในเขตพื้นที่รัฐบาลท้องถิ่นของโอโจ ประเทศไนจีเรีย โดยการตรวจสอบโครงสร้างของระบบการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนซึ่งเกี่ยวข้องกับการเก็บและกำจัด โดยเน้นการจัดการขยะมูลฝอยแบบบูรณาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จำนวน 30 ครัวเรือนจาก 11 เขต ที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คนในพื้นที่ โดยเกณฑ์การแบ่งตามรายได้ ระดับสูง กลาง และต่ำ การวิจัยได้ศึกษาถึงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ทัศนคติและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน ผลการวิจัย พบว่าพฤติกรรมการจัดการขยะของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันเกี่ยวกับระบบการจัดการขยะมูลฝอย การบริการ การให้บริการของรัฐ และต้นทุนในการจัดการ ในส่วนของการแสดงความคิดเห็น และการรับรู้ถึงระบบการจัดการขยะมูลฝอยที่ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งเกิดจากระบบการตรวจสอบที่ไม่ดีของหน่วยงานท้องถิ่น กลุ่มที่มีรายได้ ระดับปานกลาง และสูง มีความเต็มใจที่จะใช้และจ่ายเงินสำหรับการบริการจัดการขยะของเอกชนมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้น้อย อย่างไรก็ตามการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนจะเพิ่มอัตราความสำเร็จของการจัดการขยะ ระดับความชื่นชอบของการสนับสนุนโดยหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับสูงทั้งผู้มี

รายได้น้อย ปานกลาง และมาก แต่การสนับสนุนนั้นเป็นการร่วมกันระหว่างการบริหารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการมีส่วนร่วมของเอกชนในระบบมีการรับรู้ถึงร้อยละ 64.6 ส่วนภาคเอกชนมีเพียง ร้อยละ 48.7 ซึ่งสามารถแปลได้ว่า มีการรับรู้ในระดับมาก และ รับรู้ในระดับปานกลางตามลำดับ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการขยะมูลฝอยโดยผ่านการตรวจสอบการบริการของผู้ประกอบการภาคเอกชนร่วมกับหน่วยงานราชการท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและในที่สุดการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในเรื่องความยั่งยืนของการจัดการขยะมูลฝอยโดยภาคเอกชนในโครงการในเขตพื้นที่รัฐบาลท้องถิ่นและในรัฐลากอสโดยทั่วไป

อริสา (Aleesa, 2011) ศึกษาเรื่อง การบริการที่มีคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลภาคใต้ของประเทศไทยผลการศึกษพบว่า ห้ามุมมองของเครื่องมือ SERVQUAL สามารถนำมาใช้เป็นตัวแทนในการวัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาล และ สัมมิตคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) ด้านเอาใจใส่ (Empathy) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนที่ระดับ (R^2) 0.5 ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่เทศบาล ปรับปรุงคุณลักษณะที่มีคุณภาพที่สำคัญ และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนได้

ยาคุบุ (Yakubu, 2013) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคในครัวเรือนต่อการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ บริษัท ชุมโลออน กานา ในเขตเทศบาลเมืองว้า ประเทศกานา ซึ่งการจัดการขยะมูลฝอยยังคงเป็นความท้าทายที่สำคัญต่อรัฐบาลส่วนใหญ่ในประเทศกำลังพัฒนา เนื่องจากการเพิ่มปริมาณของวัสดุเหลือใช้ที่เกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมในเขตเมือง เป็นผลให้รัฐบาลหลายแห่งยอมรับความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการจัดการขยะ การศึกษาครั้งนี้ใช้การสำรวจความคิดเห็นของครัวเรือนเพื่อตรวจสอบความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยโดย บริษัท ชุมโลออน ในเขตเทศบาลเมืองว้า ผู้ประกอบการภาคเอกชนทั้งหมด 193 คนได้รับการคัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากลูกค้าที่ลงทะเบียนในครัวเรือนของบริษัท ผลการศึกษพบว่า ครัวเรือนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในการให้บริการนั้น ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในด้านของรายได้ ชนิดของบ้านที่ได้รับการต่อความถี่ในการเก็บรวบรวมของเสีย รวมถึงการจัดการของเสียระหว่างการขนส่งและการกำจัด แม้ว่าการศึกษาจะแสดงให้เห็นว่าการบริการของบริษัทนั้นสามารถยอมรับได้ แต่การปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพคือ

การให้การศึกษาภายในครัวเรือน รวมไปถึงการตรวจสอบและการรับรองโดยสภาเทศบาลเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้

ปริยาดฮาสซาน และมายูแรน (Priyadharsan & Mayuran, 2015) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนในเขตสภาเมืองตรินโคมาลี วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการและเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตสภาเมืองตรินโคมาลี ขอบเขตการศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่ของเมืองตรินโคมาลี โดย SERVQUAL เป็นโมเดลที่ถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านความมั่นใจ, ด้านความเป็นรูปธรรม, และด้านความเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ครอบครัวชาวทมิฬ จำนวน 250 ราย ที่ได้รับการคัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างจาก 18 เขต ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนในเขตเมืองตรินโคมาลี ในระดับปานกลาง การเอาใจใส่และความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ เนื่องจากจำนวนยาพาหนะไม่เพียงพอ วัสดุในการป้องกันไม่ถูกนำมาใช้อย่างถูกต้อง ขาดการกำกับดูแล ขาดความตระหนักในการประชาสัมพันธ์ และประชาชนรอรับบริการนาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ เช่น เปลี่ยนเวลาในการล้างขยะ รักษาความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ แก้ไขเรื่องขาดแคลนแรงงาน และปัญหาเรื่องยานพาหนะ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการให้บริการ

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, น.22) กล่าวว่า “...การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ...”

บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือกิจกรรมหลายอย่าง ที่มีลักษณะไม่มาก จำต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า (Gronroos, 1990, p.27 อ้างถึงใน สุนันท์ บุญวโรดม, 2543)

บริการ เป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่นแม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการ ก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจำต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้ และบริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ ลูกค้า ในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ (เลฟลือค, 2546)

การบริการ คือ กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆทั้งสิ้นการผลิตบริการนี้ อาจจะเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Kotler & Bloom, 1984 อ้างถึงใน ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, น.6)

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือชุดของกิจกรรม ที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการและ/หรือกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้าและ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง (Gronross, 1990, อ้างถึงใน ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, น.6)

การบริการ เป็นกิจกรรมที่ถูกเสนอขาย ซึ่งให้ผลตอบแทนในรูปของผลประโยชน์และความพึงพอใจ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพในตัวสินค้า (Blois, อ้างถึงใน ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, น.6)

ปณิศา ลัญญานนท์ (2548, น.163) กล่าวถึง บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือให้บริการ เป็นต้น คำว่า การบริการ (Service) หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พิราวัชร, 2549) สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจให้บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจใส่

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดีอาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิก จู้จี้ ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าว อาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ (Kotler, 1997, p. 464-468)

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมดอาจสรุปความหมายของการบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่จะทำให้ผู้ได้รับบริการ ได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการจะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กรซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบ คือ คุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น, คุณภาพของบริษัทที่จะแสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ขององค์กร, และคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ (Lehtinen & Lehtinen, 1982)

คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการ หรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงและการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอย่างคงที่ อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, p. 42)

คุณภาพบริการ เป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้า หรือบริการโดยขึ้นอยู่กับเหตุผล คุณลักษณะในการประเมินความเชื่อมั่น และทัศนคติของผู้ประเมิน (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1986, p. 57)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) (Johnston, et al., 1995)

คุณภาพการบริการ คือ บริษัท หรือกิจการ จำเป็นต้องให้บริการได้เท่ากับ หรือมากกว่าความคาดหวัง หรือความต้องการของลูกค้า เพราะถ้าหากว่าลูกค้าได้รับการบริการต่ำกว่าที่คาดหวัง อาจเกิดความรู้สึกไม่พอใจได้รวมถึงลูกค้าอาจไม่กลับมาอีก ในทางตรงข้ามลูกค้าจะเกิดความพอใจ และอาจกลับมาใช้บริการอีกถ้าการบริการมากกว่าที่คาดหวัง (Kotler, 2000)

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การรับรู้จากการบริการที่ตรงกับความ ต้องการ หรือเกินความต้องการที่ได้รับ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

ทัศนคติของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยการบริการเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการนั่นเอง

การวัดคุณภาพการบริการ

พาราสูรามาน, เซทแฮล์มและแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการ และความสัมพันธ์กับรูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการสำหรับการวิจัยในอนาคต โดยทำการศึกษาสนทนากลุ่ม (Focus-Group Interviews) ในการบริการ 4 ประเภท คือ ธนาคารรายย่อย บัตรเครดิต นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การซ่อมบำรุงสินค้า ซึ่งในการศึกษาได้ทำการแบ่งกลุ่มจากการบริการ 4 ประเภท ออกเป็นประเภทละ 3 กลุ่ม รวมได้การสนทนากลุ่มจำนวนทั้งหมด 12 กลุ่ม เพื่อค้นหาการประเมินผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการจะทำการเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่ได้รับจริง เพื่อเป็นการประเมินว่า คุณภาพการบริการมีมากหรือน้อย โดยสิ่งที่ส่งผลต่อการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการมีดังนี้

1. การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) การสื่อสารที่ได้รับฟังคำบอกเล่าจากปากนี้ส่งผลกับความคาดหวังของผู้รับบริการได้
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล (Personal Needs) ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และอุปนิสัยส่วนบุคคลด้วย
3. ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) คือ สิ่งที่ได้ประสบ พบเจอมาก่อนแล้ว
4. การติดต่อสื่อสารจากภายนอกไปยังผู้รับบริการ (External Communications to Consumers) คือ การประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร ราคา เช่น การโฆษณาทางโทรทัศน์ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ อัตราค่าบริการ

จากการศึกษาที่ยัง พบว่า ช่องว่างหรือ ความคลาดเคลื่อนระหว่าง การบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่รับรู้จริงของผู้รับบริการนั้น เป็นกุญแจที่สำคัญที่เป็นอุปสรรคในการจัดส่งการบริการที่มีคุณภาพสูงให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยช่องว่าง 5 ประการ (Gap model) ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ กับการรับรู้การบริหารจัดการของผู้ให้บริการในเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการ จะส่งผลกระทบต่อประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ สาเหตุที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1. ฝ่ายการบริหารมีจำนวนมาก การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริง ในการส่งข้อมูลกลับมายังฝ่ายบริหารนั้นจึงเกิดความคลาดเคลื่อนได้

2. ฝ่ายบริหารจะไม่ความเข้าใจความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้การบริหารจัดการของผู้ให้บริการในเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการ กับการแปรผลการรับรู้ไปยังคุณภาพการบริการที่เฉพาะ จะมีผลต่อคุณภาพการบริการ ในเรื่องทัศนคติ หรือมุมมองของผู้รับบริการ สาเหตุที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1. ข้อตกลงของคุณภาพบริการไม่ชัดเจน
2. สิ่งที่ยอมรับได้ขาดการรับรู้
3. มีข้อจำกัดของบุคลากรในการจัดส่งบริการที่รวดเร็วในการบริการที่เฉพาะ ทั้งสถานการณ์ ความรู้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องรับประกันผู้รับบริการได้ว่า คุณภาพบริการที่จัดส่งให้มืออย่างสม่ำเสมอ

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการแปรผลการรับรู้ไปยังคุณภาพการบริการที่เฉพาะ กับการจัดส่งบริการ รวมถึงการติดต่อก่อนและหลังการให้บริการ จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ในเรื่องจุดยืนของผู้รับบริการ สาเหตุที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1. ความไม่ชัดเจนของบทบาทของบุคลากร ทำให้เกิดความไม่แน่ใจว่า ผู้บริหารมีความคาดหวังอย่างไร ในงานที่ต้องปฏิบัติ
2. ความแตกต่างในเรื่องมาตรฐานและประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่าง การจัดส่งบริการ รวมถึงการติดต่อก่อนและหลังการให้บริการ กับการติดต่อสื่อสารจากภายนอกไปยังผู้รับบริการ จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ในเรื่องจุดยืนของผู้รับบริการ สาเหตุที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

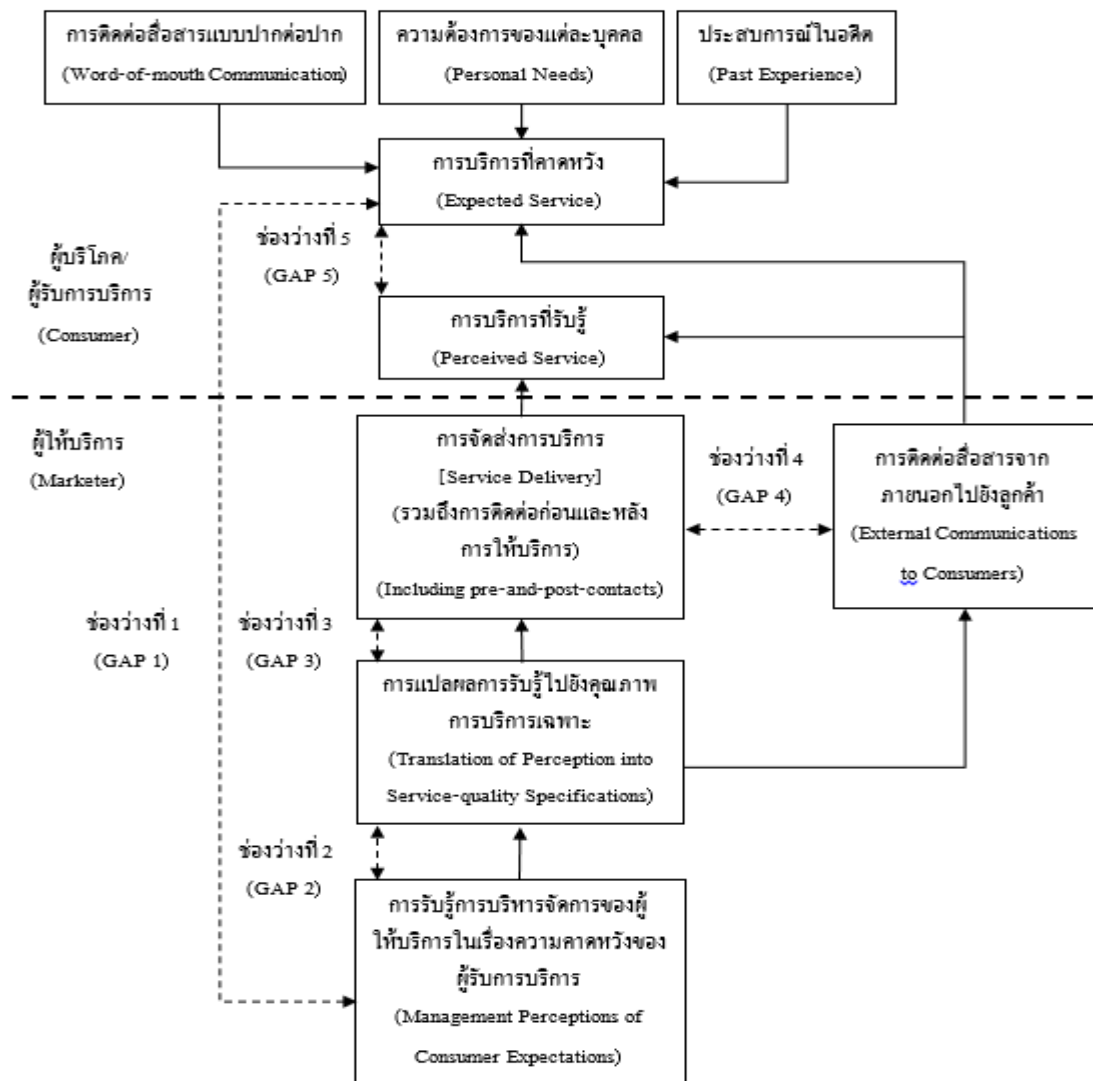
1. ขาดการสื่อสาร เกี่ยวกับการตั้งใจในการจัดส่งบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ
2. การให้คำสัญญาแก่ผู้รับบริการมากกว่าการจัดส่งบริการให้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่รับรู้จริง เมื่อช่องว่างทั้ง 4 หดไป ก็จะทำให้มีคุณภาพการบริการที่ดี คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการได้รับนั้น ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของช่องว่างนี้ ซึ่งช่องว่างนี้เองที่จะเป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ สาเหตุที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1. การบริหารภายในองค์กร
2. การตัดสินใจของผู้รับบริการทั้งในแง่บวกและลบ

ดังนั้น เมื่อการบริการที่คาดหวัง (Expected Serviced) มีค่ามากกว่าการบริการที่รับรู้ (Perceived Serviced) ($ES > PS$) ความพึงพอใจจะน้อย การรับรู้คุณภาพจะต่ำ และจะมีแนวโน้มไปสู่คุณภาพที่ไม่สามารถยอมรับได้ทั้งหมด ซึ่งจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อมีความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่รับรู้ หากการบริการที่คาดหวังมีค่าเท่ากับการบริการที่รับรู้ ($ES = PS$)

การรับรู้คุณภาพเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อการบริการที่คาดหวังมีค่าน้อยกว่าการบริการที่รู้ ($ES < PS$) การรับรู้คุณภาพจะมีความพึงพอใจมาก และจะมีแนวโน้มไปสู่คุณภาพที่ดีเยี่ยม ซึ่งจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อมีความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่รับรู้นั่นเอง



ภาพที่ 2.1 โมเดลคุณภาพการบริการ (Service Quality Model : SERVQUAL)

ที่มา : Parasuraman, 1985

นอกจากนี้ ยังทำให้ทราบปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ ในการใช้เป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการด้วย ซึ่งประกอบด้วย 10 ปัจจัยดังนี้

1. สิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) คือ หลักฐานทางกายภาพของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ, ลักษณะของบุคลากร เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ การเป็นตัวแทนทางกายภาพของการบริการ เช่น บัตรพลาสติก หรือ ใบแจ้งยอดธนาคารและผู้รับการบริการรายอื่นๆในสถานที่บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การดำเนินงานที่สม่ำเสมอ ความไว้วางใจ การที่บริษัทหรือองค์กรให้บริการถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก คำสัญญาของบริษัทหรือองค์กรที่มีชื่อเสียง ซึ่งชี้เฉพาะเจาะจงไปถึงเรื่อง ความถูกต้องในการเรียกเก็บเงิน การเก็บบันทึกที่ถูกต้องและการให้บริการตามเวลาที่กำหนด

3. การสนองตอบ (Responsiveness) คือ เกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ เกี่ยวกับการบริการที่ทันเวลา การส่งใบบันทึกรายการทันที การโทรกลับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และการให้บริการที่รวดเร็ว เช่น การตั้งค่านัดหมายได้อย่างรวดเร็ว

4. ความสามารถ (Competence) คือ การมีทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการบริการ ซึ่งเกี่ยวกับ ความรู้และทักษะของบุคลากรที่ติดต่อ ความรู้และทักษะของบุคลากรสนับสนุนการปฏิบัติงาน และความสามารถในการวิจัยขององค์กร เช่น บริษัทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์

5. ความมีมารยาท (Courtesy) คือ ความสุภาพ ความเคารพ การพิจารณา ความเป็นมิตรของบุคลากรที่ติดต่อ รวมทั้งพนักงานต้อนรับ ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งรวมถึงการพิจารณาทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น บนพรมไม่มีรองเท้าเปื้อนโคลน และบุคลากรที่ติดต่อกับสาธารณะมีลักษณะสะอาดและเรียบร้อย

6. ความไว้วางใจ (Credibility) คือ ความน่าไว้วางใจ ความสามารถเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวกับ มีความสนใจลูกค้าอย่างสุดหัวใจและสิ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อของบริษัทหรือองค์กร ชื่อเสียงของบริษัทหรือองค์กร ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ติดต่อและการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการเกี่ยวกับการขายในระดับยาก

7. ความปลอดภัย (Security) คือ การปราศจากอันตราย ความเสี่ยง หรือ ข้อสงสัย ซึ่งเกี่ยวกับ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น ฉนวนจะถูกปล้นที่เครื่องเบิกเงินอัตโนมัติหรือไม่ ความปลอดภัยทางการเงิน เช่น บริษัทหรือองค์กรทราบหรือไม่ว่าใบรับรองหุ้นของตนอยู่ที่ไหนและความปลอดภัยในความลับเช่น การติดต่อกับบริษัทหรือองค์กรเป็นการส่วนตัวหรือไม่

8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การเข้าถึงได้ง่ายและง่ายต่อการติดต่อ ซึ่งหมายถึง การบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยทางโทรศัพท์ เช่น สายโทรศัพท์ว่าง และไม่มีการระงับสายของคุณ การรอเวลาที่จะได้รับบริการต้องไม่นาน ชั่วโมงการทำงานที่สะดวก และสถานที่สะดวกสบายในการให้บริการ

9. การติดต่อและสื่อสาร (Communication) คือ การเก็บรักษาข้อมูลผู้รับบริการไว้ในภาษาที่พวกเขาสามารถเข้าใจและฟังได้ ซึ่งหมายถึงบริษัทหรือองค์กรต้องปรับเปลี่ยนภาษาสำหรับผู้รับบริการที่แตกต่างกัน เช่น เพิ่มระดับการพูดที่ซับซ้อนกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาดี และพูดง่าย ๆ ชัดเจนกับผู้ที่ไม่มีความรู้ ซึ่งเกี่ยวกับการอธิบายการบริการ อธิบายค่าใช้จ่ายในการบริการ อธิบายการชำระค่าบริการกับต้นทุน และผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าปัญหาจะได้รับการจัดการ

10. การเข้าใจ (Understanding / Knowing The Customer) คือ ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเกี่ยวกับ เรียนรู้ความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการ ให้ความสนใจเป็นรายบุคคล และตระหนักถึงผู้รับบริการประจำ

ต่อมาในปี 1988 พาราสุรามาน, แซทแฮล์มและแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ศึกษาเกี่ยวกับ เครื่องมือวัดการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ หรือเรียกว่า SERVQUAL โดยมีการนำปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ 10 ประการเดิมมาพัฒนา ผลจากการศึกษา พบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการ และปัจจัยบางด้านมีความเชื่อมโยงกันอยู่ ไม่เป็นอิสระจากกัน จึงมีการรวมปัจจัยบางด้านที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. สิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) คือสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์และลักษณะของบุคลากร

1.1 มีอุปกรณ์ทันสมัย

1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพควรดึงดูดสายตา

1.3 พนักงานควรแต่งกายดีและเรียบร้อย

1.4 ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพควรจะสอดคล้องกับชนิดของการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ให้บริการตามสัญญาและถูกต้อง

2.1 ทำในสิ่งที่ได้สัญญาไว้

2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหาควรให้ความเห็นอกเห็นใจและสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า

2.3 ควรเชื่อถือได้

2.4 ควรให้บริการในเวลาที่ได้สัญญาไว้

2.5 ควรเก็บบันทึกที่ถูกต้อง

3. การตอบสนอง (Responsiveness) มีความเต็มใจที่จะช่วยผู้รับบริการ ความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว

- 3.1 ควรที่จะบอกลูกค้าเมื่อดำเนินการบริการ
- 3.2 การให้บริการที่รวดเร็ว
- 3.3 พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- 3.4 ตอบสนองคำขอของลูกค้าในการให้บริการทันที แม้ว่าจะยุ่งมาก
4. ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้ ความสามารถของพนักงานในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ซึ่งรวมถึงด้านความสามารถ (Competence) ความมีมารยาท (Courtesy) ความไว้วางใจ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)
 - 4.1 ลูกค้าสามารถเชื่อถือพนักงานได้
 - 4.2 ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการติดต่อกับพนักงาน
 - 4.3 พนักงานมีความสุภาพ
 - 4.4 พนักงานได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอในการทำงานเป็นอย่างดี
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) บริษัทดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งรวมถึง การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อและสื่อสาร (Communication) และการเข้าใจ (Understanding the Customer)
 - 5.1 บริษัทมีการให้ความสนใจกับลูกค้าแต่ละราย
 - 5.2 พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล
 - 5.3 พนักงานควรเข้าใจความต้องการของลูกค้า
 - 5.4 พนักงานมีความสนใจลูกค้าด้วยหัวใจ
 - 5.5 ลูกค้าทุกรายได้รับความสะดวกสบายในเวลาปฏิบัติการ

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และ
ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

ที่	ปัจจัยพื้นฐาน สำหรับการประเมินคุณภาพ การบริการ	ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)				
		สิ่งที่เป็น รูปธรรม	ความ น่าเชื่อถือ	การ ตอบสนอง	ความมั่นใจ	การดูแล เอาใจใส่
1	สิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)	O				
2	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)		O			
3	การสนองตอบ (Responsiveness)			O		
4	ความสามารถ (Competence)				O	
5	ความมีมารยาท (Courtesy)				O	
6	ความไว้วางใจ (Credibility)				O	
7	ความปลอดภัย (Security)				O	
8	การเข้าถึงบริการ (Access)					O
9	การติดต่อและ สื่อสาร (Communication)					O
10	การเข้าใจ (Understanding the customer)					O

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในการจัดการขยะ

กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คนการวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) แลค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียวและหากพบว่าความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและอันดับสุดท้ายคือด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ การศึกษาและรายได้ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กฤษดา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบจังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ทางสถิติได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (Independent-Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .45 รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .40 และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนอำเภอสัตหีบจังหวัดชลบุรี ผลปรากฏว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศระดับการศึกษาและหน่วยงานที่มาติดต่อที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนอำเภอสัตหีบจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัย

ส่วนบุคคล ได้แก่ อายุอาชีพและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนอำเภอสัตหีบจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ทศรัฐ จันยาง (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเหล่ จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว F-test และหากพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างพอเพียงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ระหว่างผู้ใช้บริการระดับ การศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กับผู้ใช้บริการระดับการศึกษานอกระบบหรือ ปวส. และเมื่อ ทดสอบรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe Test) พบว่า ผู้ใช้บริการระดับการศึกษานอกระบบหรือ ปวส. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างพอเพียงสูงกว่า กับผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษานอกระบบหรือ ปวส. ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลลำตาเสา โดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

สันติ กอบการดี (2557) ศึกษาเรื่อง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะ มูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอกะเปอร์สมุทรสาคร จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านตอบสนองความต้องการ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการ กำจัดขยะมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านการเข้าใจการรับรู้ ด้านความต้องการของผู้รับ การบริการ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันที่แตกต่างกันจะมีระดับรับรู้คุณภาพด้านเป็นรูปธรรมของการ บริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองความต้องการด้านการให้ความมั่นใจและด้านการ เข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการในการกำจัดขยะมูลฝอยที่ต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาขายอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน

จาก 7 หมู่บ้าน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ LSD (Least Significant Difference Test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากรองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ สมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

อริสา (Aleesa, 2011) ศึกษาเรื่อง การบริการที่มีคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลภาคใต้ของประเทศไทยผลการศึกษา พบว่า ห้ามุมมองของเครื่องมือ SERVQUAL สามารถนำมาใช้เป็นตัวแทนในการวัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาลและสี่มิติคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) ด้านเอาใจใส่ (Empathy) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนที่ระดับ (R^2) 0.5 ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่เทศบาล ปรับปรุงคุณลักษณะที่มีคุณภาพที่สำคัญและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนได้

ปริยาดหาชานและมายูแรน (Priyadharsan & Mayuran, 2015) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนในเขตสภาพเมืองตรินโคมาลี วัดประสพของการวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการและเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตสภาพเมืองตรินโคมาลี ขอบเขตการศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่ของเมืองตรินโคมาลี โดย SERVQUAL เป็นโมเดลที่ถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านความมั่นใจ, ด้านความเป็นรูปธรรม, และด้านความเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ครอบครัวชาวทมิฬ จำนวน 250 ราย ที่ได้รับการคัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างจาก 18 เขต ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนในเขตเมืองตรินโคมาลี ในระดับปานกลาง การเอาใจใส่และความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ เนื่องจากจำนวนยาพาหนะไม่เพียงพอ วัสดุในการป้องกันไม่ถูกนำมาใช้อย่างถูกต้อง ขาดการกำกับดูแล ขาดความตระหนักในการประชาสัมพันธ์ และประชาชนรอรับบริการนาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ เช่น เปลี่ยนเวลาในการล้างขยะ รักษาความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ แก้ไขเรื่องขาดแคลนแรงงาน และปัญหาเรื่องยานพาหนะ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลทั่วไปที่มีทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ซึ่งจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,959 คน มีจำนวนครัวเรือนในตำบลเหล่านี้มีทั้งสิ้น 3,495 ครัวเรือน (สำนักงานบริหารการทะเบียนอำเภอ บ้านไผ่, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกไว้ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้ที่มีทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่านี้ ตำบลเหล่านี้ ในเขตอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน อย่างน้อย 1 ปี
2. ต้องเป็นผู้ที่สามารถอ่านออก เขียนได้ เข้าใจภาษาไทย
3. ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการบริการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่านี้
4. ต้องเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปและมีบทบาทในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่านี้ ในเขตอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, น. 304) ระดับความมั่นใจที่กำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับ .05)

จากสูตร

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

เมื่อ

คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N

คือ ขนาดของประชากร

e

คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้

$$\begin{array}{r} 3,495 \\ \hline 1+3,495(0.05)^2 \\ 3,495 \\ \hline 1+8.7375 \\ 3,495 \\ \hline 9.7375 \\ 358.92 \approx 359 \end{array}$$

ดังนั้นจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เท่ากับ 359 ครั้วเรือน แต่ผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามจริง โดยเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 10% ($35.9 \approx 36$) เพื่อป้องกันและชดเชยในกรณีที่เก็บแบบสอบถามได้ไม่ครบตามจำนวนหรือมีข้อมูลในแบบสอบถามผิดพลาด ซึ่งรวมแล้วเป็น จำนวน 395 ชุด เพื่อให้ใกล้เคียงกับตัวแทนของประชากร

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีแบบการสุ่มแบบสัดส่วนตามจำนวนครัวเรือนแต่ละหมู่บ้านในตำบลเหล่าขาว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่ากันดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนครัวเรือนในตำบลเหล่ายาวแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	คิดเป็น %ของจำนวน ครัวเรือนทั้งหมด	ใช้จำนวน แบบสอบถาม (ชุด)
1	บ้านม่วงโตน	329	9.41	$37.18 \approx 37$
2	บ้านทุ่งโป่ง	434	12.42	$49.05 \approx 49$
3	บ้านเหล่ายาวใต้	445	12.73	$50.29 \approx 50$
4	บ้านคอยแดน	170	4.86	$19.21 \approx 19$
5	บ้านเหล่ามะเหยือ	199	5.69	$22.49 \approx 23$
6	บ้านดงมะเฟือง	277	7.93	$31.30 \approx 31$
7	บ้านเหล่ายาวเหนือ	513	14.68	$57.97 \approx 58$
8	บ้านแพะโป่ง	253	7.24	$28.59 \approx 29$
9	บ้านท้องฟ้าย	130	3.73	$14.69 \approx 15$
10	บ้านเหล่าหมื่น	127	3.63	$14.35 \approx 14$
11	บ้านปากทางม่วงโตน	324	9.27	$36.61 \approx 37$
12	บ้านหัวยสร้อย	170	4.86	$19.21 \approx 19$
13	บ้านทุ่งปู่แดง	124	3.55	$14.01 \approx 14$
รวม		3,495	100	395

การสุ่มเลือกครัวเรือนของแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก เลขที่บ้าน เพื่อให้ทุกครัวเรือนมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน ซึ่งหากสุ่มเจอครัวเรือนที่ไม่เข้าเกณฑ์ก็จะทำการจับสลากใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับ ความรู้ พฤติกรรม ในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโอง จังหวัดลำพูน ซึ่ง ส่วนของความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ผู้วิจัยทำการดัดแปลงมาจาก (สมัชชา หนูทอง, 2556) ส่วนในเรื่องคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว ซึ่งประกอบไปด้วยความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวัด

คุณภาพการบริการ 5 ประการ (SERVQUAL) ของ (Parasuraman, Zeithaml, & Beery, 1988) เป็นต้นแบบ โดยทำการดัดแปลงมาจาก (สันติ กอบการดี, 2557) ซึ่งแบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 5 ส่วน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Check List) และลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questions)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในการจัดการขยะของประชาชน เป็นคำถามที่ทดสอบความรู้ในการจัดการขยะ โดยเนื้อหาเป็นการประเมินความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ของประชาชน ซึ่งคำถามมีจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ ประกอบด้วย ด้านประเภทของขยะ ด้านการคัดแยกขยะ ด้านการลดปริมาณขยะ และด้านการกำจัดขยะ เป็นแบบตัวเลือก “ใช่” และ “ไม่ใช่” ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Check List)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน แบบวัดเป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Check list) แบบมาตราการการประเมิน (Rating Scale) 3 ระดับ ของ (สมัชชา หนูทอง, 2556) โดยแบ่งเป็น การปฏิบัติเป็นประจำ การปฏิบัติเป็นบางครั้ง และ ไม่เคยปฏิบัติเลย ซึ่งเนื้อหาคำถามเป็นการประเมินพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย ประกอบด้วย ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่ ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูป และด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Check List) โดยแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจ และเกณฑ์การวัดค่าระดับความคิดเห็นแบ่งโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด และ ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Check List) และลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questions)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. แบบสอบถามที่ร่วมนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อทำการตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาและภาษาให้ถูกต้องเหมาะสม

2. นำแบบสอบถามที่ได้ ให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ 3 ท่าน โดยมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับขยะมูลฝอย หรือความเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรม โดยตรวจสอบเนื้อหาเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาเครื่องมือแต่ละข้อแล้วให้คะแนนดังนี้

ให้คะแนน	+1	เมื่อเห็นว่าข้อคำถามนั้นตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	0	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	-1	เมื่อเห็นว่าข้อคำถามนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item–Objective Congruence) โดยค่าความสอดคล้องในแต่ละข้อนั้นจะต้องมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะสามารถนำไปใช้ได้และนำไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือโดยคำนวณจากสูตร

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง} = \frac{\text{ผลรวมของค่า IOC ที่ได้}}{\text{จำนวนข้อทั้งหมด}}$$

ก่อนทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

$$\begin{aligned} \text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง} &= \frac{\text{ผลรวมของค่า IOC ที่ได้}}{\text{จำนวนข้อทั้งหมด}} \\ &= \frac{69.06}{89} \\ &= 0.77 \end{aligned}$$

3. แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

4. หลังจากนั้นนำแบบสอบถามกลับมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมพิจารณาความเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง

5. นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเที่ยง (Reliability Test) โดยการทดสอบ กลุ่มประชากรตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาคุณภาพโดยในเรื่องความรู้ในการจัดการขยะ

ของประชาชน จะใช้วิธีของ Kuder-Richardson (KR-20) (Kbel and Frisbie, 1986, 77-78) โดยจะมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0 และไม่มากกว่า 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูงโดยความเชื่อมั่นที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า 0.7 โดยใช้สูตร

$$r_{KR-20} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum p_q}{s^2} \right]$$

เมื่อ r_{KR-20} = ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

K = จำนวนข้อสอบ

P = สัดส่วนของผู้ทำ ถูกหารด้วยจำนวนคนสอบทั้งหมด

q = สัดส่วนของผู้ทำผิดในข้อหนึ่งๆ หรือ $1-p$

= คะแนนความแปรปรวนของแบบทดสอบ

โดย $s^2 = \frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N^2}$

เครื่องมือที่ใช้ภายหลังจากการนำไปทดลองใช้ ในการวิจัย มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .74

ส่วนในเรื่องพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น จะใช้วิธี Reliability Coefficient (Cronbach, 1970, p. 161) ทดสอบสำหรับกรณีเป็นคำถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าที่มี 2 คำตอบขึ้นไป ซึ่งเรียกว่า “สหสัมประสิทธิ์แอลฟา” (α -Coefficient) โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูงโดยความเชื่อมั่นที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า 0.7 โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อของคำถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อคำถาม

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

เครื่องมือที่ใช้ภายหลังจากการนำไปทดลองใช้ ในการวิจัย เรื่องพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าขาว มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .74 และ .98 ตามลำดับ

ภาพรวมเครื่องมือที่ใช้ภายหลังจากการนำไปทดลองใช้ในการวิจัยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .88

6. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเองโดยตรง โดยก่อนทำการแจกแบบสอบถามต้องมีการถามทุกครั้งว่าต้องเป็นผู้ที่มีทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าขาว ในเขตอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน อย่างน้อย 1 ปี ต้องเป็นผู้ที่สามารถอ่านออกเขียนได้ เข้าใจภาษาไทย ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าขาว ต้องเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปและมีบทบาทในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าขาว ในเขตอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน และต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ครบตามที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวน 1 ครั้ง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน

2. จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถาม แล้วจึงดำเนินการลงรหัสข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้วิเคราะห์ผลทางสถิติ

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยเข้าพบกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแนะนำตัว กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการชี้แจงอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล และประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการเข้าร่วมในการศึกษานี้ พร้อมทั้งชี้แจงแก่กลุ่มตัวอย่างว่าการเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปด้วยความสมัครใจ ให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจด้วยตนเอง และให้เซ็นต์ใบยินยอมในการเข้าร่วมการวิจัย พร้อมแจ้งให้ทราบว่าเมื่อกลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมการวิจัยแล้ว หากกลุ่มตัวอย่างประสงค์จะออกจากการวิจัย สามารถกระทำได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นและข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะถือเป็นความลับ โดยนำเสนอผลงานในภาพรวมของการวิจัยโดยไม่ระบุตัวบุคคล ซึ่งจะนำไปใช้ในประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น หลังจากผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว ข้อมูลจะถูกทำลายภายใน 5 ปี โดยเก็บไว้ในตู้ที่มีการล็อกกุญแจอย่างแน่นหนา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นบันทึกข้อมูลที่ได้ลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Statistical Package for the Social Science for Windows (SPSS) เพื่อประมวลผล แล้วนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา โดยเสนอข้อมูลในรูปค่าร้อยละ (Percentage: Percent) และค่าความถี่ (Frequency)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้ในการจัดการขยะของประชาชน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา โดยเสนอข้อมูลในรูปค่าร้อยละ (Percentage: Percent) และค่าความถี่ (Frequency)

ตอนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา โดยเสนอข้อมูลในรูปค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนและคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนและคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 395 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงานวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายไว้ดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง (Number of Population)

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูลผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผลวิเคราะห์เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน จำนวนคนในครอบครัว ลักษณะที่พักอาศัย

ตอนที่ 2 ด้านความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

ตอนที่ 3 ด้านพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

ตอนที่ 5 ความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไส้ จังหวัดลำพูน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับ
รายได้ต่อเดือน จำนวนคนในครอบครัว ลักษณะที่พักอาศัย**

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลเหล่ายาว จำนวน
395 ครอบครัว ผู้วิจัยศึกษา เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน จำนวนคน
ในครอบครัว ลักษณะที่พักอาศัย ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และอายุ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	135	34.18
หญิง	260	65.82
รวม	395	100
ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
20 - 25 ปี	7	1.77
26 - 30 ปี	16	4.05
31 - 35 ปี	14	3.54
36 - 40 ปี	27	6.84
41 - 45 ปี	35	8.86
46 - 50 ปี	43	10.89
51 - 55 ปี	90	22.78
56 - 60 ปี	77	19.49
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	86	21.77
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการสำรวจมีสัดส่วนเพศสูงสุด เป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.82 เป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.18 และมีสัดส่วนช่วงอายุสูงสุดอยู่ในช่วงอายุ 51-55 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 รองลงมาคือช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.77

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ และระดับการศึกษา

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	51	12.91
สมรส	280	70.89
หย่าร้าง	14	3.54
หม้าย	50	12.66
รวม	395	100
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้เรียนหนังสือ	10	2.53
ประถมศึกษา	190	48.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	85	21.52
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	47	11.90
อนุปริญญา/ปวส.	24	6.08
ปริญญาตรี	34	8.61
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.27
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนสถานภาพสูงสุด อยู่ใน สถานภาพสมรส จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.89 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.91 และมีสัดส่วนระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 85 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.52

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพและระดับรายได้ต่อเดือน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รับจ้างทั่วไป	174	44.05
เกษตรกร	158	40.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	23	5.82
พนักงานเอกชน	11	2.78
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	19	4.81
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.25
ว่างงาน	6	1.52
อื่นๆ	3	0.76
รวม	395	100
ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 2,500 บาท	82	20.76
2,501 - 7,500 บาท	181	45.82
7,501 - 12,500 บาท	86	21.77
12,501 - 17,500 บาท	18	4.56
17,501 - 22,500 บาท	9	2.28
มากกว่า 22,500 บาท	19	4.81
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนอาชีพสูงสุด ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และมีสัดส่วนรายได้ต่อเดือนสูงสุด ที่ระดับรายได้ 2,501 - 7,500 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.82 รองลงมา มีระดับรายได้ที่ 7,501 - 12,500 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.77

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนคนในครอบครัว และลักษณะที่พักอาศัย

จำนวนคนในครอบครัว	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
1	19	4.81
2	81	20.51
3	114	28.86
4	106	26.84
5	51	12.91
6	18	4.56
7	5	1.27
8	1	0.25
รวม	395	100
ลักษณะที่พักอาศัย	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
บ้านเดี่ยว	256	64.81
บ้านสองชั้น	133	33.67
อาคารพาณิชย์	1	0.25
อื่น ๆ	5	1.27
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสัดส่วนจำนวนคนในครอบครัวสูงสุดคือ มีจำนวนคนในครอบครัว 3 คน จำนวน 114 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 28.86 รองลงมา มีจำนวนคนในครอบครัว 4 คน จำนวน 106 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 26.84 และมีสัดส่วนลักษณะที่พักอาศัยสูงสุด เป็นลักษณะบ้านเดี่ยว จำนวน 256 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 64.81 รองลงมาอาศัยอยู่ในบ้านสองชั้น จำนวน 133 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 33.67

ตอนที่ 2 ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

วิเคราะห์ข้อมูลความรู้ในการจัดการขยะของผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลเหล่ายาว จำนวน 395 ครั้วเรือน ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาในด้าน ประเภทของขยะ การคัดแยกขยะ การลดปริมาณขยะและวิธีการกำจัดขยะ ดังนี้

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของความรู้ในการกำจัดขยะมูลฝอยของของประชาชนในตำบลเหล่ายาว

ความรู้ในการจัดการขยะ	จำนวนผู้ตอบถูก	จำนวนผู้ตอบผิด
ด้านประเภทของขยะ		
1. อะลูมิเนียม เศษโลหะ เป็นขยะมูลฝอยทั่วไป	242 (ร้อยละ 61.27)	153 (ร้อยละ 38.73)
2. ใบไม้ กิ่งไม้ เป็นขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้	377 (ร้อยละ 95.44)	18 (ร้อยละ 4.56)
3. แบตเตอรี่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นขยะอันตราย	299 (ร้อยละ 75.70)	96 (ร้อยละ 24.30)
ด้านการคัดแยกขยะ		
4. ขยะรีไซเคิล หมายถึงขยะที่นำกลับมาใช้ได้ โดยสามารถนำมาแยกแล้วแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ได้	367 (ร้อยละ 92.91)	28 (ร้อยละ 7.09)
5. ประเภทของการคัดแยกขยะ แบ่งได้ดังต่อไปนี้ 1. ขยะแห้ง 2. ขยะเปียก 3. ขยะอันตราย 4. ขยะทั่วไป	35 (ร้อยละ 8.86)	360 (ร้อยละ 91.14)
6. การคัดแยกขยะ ทำให้ปริมาณในการกำจัดขยะลดลง	343 (ร้อยละ 86.84)	52 (ร้อยละ 13.16)
7. ควรแยกขยะประเภทเศษผ้าและเศษกระดาษออกจากกันไว้ต่างหาก	282 (ร้อยละ 71.39)	113 (ร้อยละ 28.61)
8. สามารถนำเศษกระจกแตกรวมไว้กับถ่านไฟฉายและแบตเตอรี่ได้	134 (ร้อยละ 33.92)	261 (ร้อยละ 66.08)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความรู้ในการจัดการขยะ	จำนวนผู้ตอบถูก	จำนวนผู้ตอบผิด
ด้านการลดปริมาณขยะ		
9. การเลือกใช้ถุงพลาสติกขนาดใหญ่ แทนถุงพลาสติกขนาดเล็กเป็นการลดปริมาณขยะในครัวเรือน	264 (ร้อยละ 66.84)	131 (ร้อยละ 33.16)
10. ขวดน้ำอืดลมพลาสติกไม่ควรนำมาใช้ซ้ำโดยการนำไปบรรจุน้ำดื่ม	72 (ร้อยละ 18.23)	323 (ร้อยละ 81.77)
11. ควรใช้ปืนโตแทนกล่องโฟม	369 (ร้อยละ 93.42)	26 (ร้อยละ 6.58)
12. เศษโลหะต่าง ๆ สามารถนำกลับมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ ซึ่งจะเป็นการลดปริมาณขยะ	292 (ร้อยละ 73.92)	103 (ร้อยละ 26.08)
13. เศษวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว ควรนำมาซ่อมแซมเพื่อใช้ใหม่ เช่น เศษโลหะ	258 (ร้อยละ 65.32)	137 (ร้อยละ 34.68)
ด้านวิธีการกำจัดขยะ		
14. การกำจัดขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ โดยใช้วิธีการฝังกลบเป็นการกำจัดขยะที่ถูกต้องวิธี	327 (ร้อยละ 82.78)	68 (ร้อยละ 17.22)
15. การทิ้งขยะมูลฝอยในแม่น้ำไม่ทำให้แหล่งน้ำเน่าเสียเนื่องจากขยะมูลฝอยถูกน้ำพัดไป	299 (ร้อยละ 75.70)	96 (ร้อยละ 24.30)

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ข้อที่มีผู้ตอบถูกมากที่สุดคือ ไปไม่ กังไม้ เป็นขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 95.44 รองลงมา คือ ควรใช้ปืนโต แทนกล่องโฟม จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 93.42 และ ขยะรีไซเคิล หมายถึง ขยะที่นำกลับมาใช้ได้ โดยสามารถนำมาแยกแล้วแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ได้ จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 92.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของครัวเรือนในตำบลเหล่ายาว จำแนกตามระดับความรู้

ระดับความรู้	เกณฑ์คะแนน	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
มีระดับความรู้ต่ำ	5 - 0 คะแนน	14	3.54
มีระดับความรู้ปานกลาง	6 - 10 คะแนน	192	48.61
มีระดับความรู้สูง	11 - 15 คะแนน	189	47.85
รวม		395	100

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้ในการจัดการขยะในระดับปานกลาง มีจำนวนทั้งสิ้น 192 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 48.61 รองลงมา มีความรู้ในการจัดการขยะในระดับสูง มีจำนวนทั้งสิ้น 189 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 47.85 และมีความรู้ในระดับต่ำ จำนวนทั้งสิ้น 14 ครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 3.54 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการจัดการขยะของผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลเหล่ายาว จำนวน 395 ครัวเรือน รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามแหล่งกำเนิดขยะ

แหล่งกำเนิดขยะ	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. เศษอาหารในครัวเรือน	388	30.08	1
2. เศษกิ่งไม้ใบไม้บริเวณรอบบ้าน	274	21.24	4
3. วัสดุเหลือใช้ในการประกอบธุรกิจ	22	1.71	5
4. ขวดพลาสติกหรือขยะรีไซเคิล	323	25.04	2
5. สารเคมีอันตรายเช่นยาฆ่าแมลง ขวดน้ำยาล้าง ห้องน้ำ ยาฆ่าหญ้า	278	21.55	3
6. อื่น ๆ	5	0.39	6
รวม	1,290	100	

* หมายถึง แต่ละครัวเรือนเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนแหล่งกำเนิดขยะสูงสุด มาจาก เศษอาหารในครัวเรือน จำนวน 388 ครัวเรือน คิดเป็น ร้อยละ 30.08 รองลงมาเป็น ขวดพลาสติกหรือขยะรีไซเคิล จำนวน 323 ครัวเรือน คิดเป็น ร้อยละ 25.04 อันดับสามเป็น สารเคมีอันตราย เช่น ยาฆ่าแมลง ขวดน้ำยาล้างห้องน้ำ ยาฆ่าหญ้า จำนวน 278 ครัวเรือน คิดเป็น ร้อยละ 21.55

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามประเภทของขยะที่นำมาทิ้ง

ประเภทของขยะที่นำมาทิ้ง	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
ขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้			
เศษอาหาร	208	55.17	1
กิ่งไม้ใบไม้	169	44.83	2
รวม	377	100	
ขยะอันตราย			
ถ่ายไฟฉาย	151	18.33	3
หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์	148	17.96	4
โทรศัพท์เคลื่อนที่	25	3.03	6
ยาฆ่าแมลง	198	24.03	1
ยาฆ่าหญ้า	164	19.90	2
น้ำยาล้างห้องน้ำ	138	16.75	5
รวม	824	100	
ขยะรีไซเคิล			
กระป๋องน้ำดื่ม	151	25.08	2
ขวดน้ำพลาสติก	200	33.22	1
กระดาษ	102	16.94	3
ยางรถยนต์	15	2.49	7
เศษโลหะ	29	4.82	5
เศษอลูมิเนียม	24	3.99	6
เศษแก้ว เช่น ขวดเหล้า ขวดเบียร์	81	13.46	4
รวม	602	100	

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเภทของขยะที่นำมาทิ้ง	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
ขยะทั่วไป			
ซองบุหรี่มีกึ่งสำเร็จรูป	237	20.59	2
โฟมเบื่อนอาหาร	177	15.38	4
ฟอล์ยเบื่อนอาหาร	83	7.21	6
ถุงพลาสติกใส่อาหาร	362	31.45	1
ห่อลูกอม	112	9.73	5
ซองขนม	180	15.64	3
รวม	1,151	100	

* หมายเหตุ แต่ละครัวเรือนเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนประเภทของขยะที่นำมาทิ้ง ประเภทขยะทั่วไป สูงที่สุด เป็นถุงพลาสติกใส่อาหาร มีจำนวนการทิ้งมากที่สุด จำนวน 362 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 31.45 ประเภทขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้สูงที่สุด เป็นเศษอาหารจำนวน 208 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 55.17 ประเภทขยะรีไซเคิลสูงที่สุด เป็นขวดน้ำพลาสติก จำนวน 200 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 33.22 และประเภทขยะอันตรายที่สูงที่สุด เป็นยาฆ่าแมลง จำนวน 198 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 24.03

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามประเภทของขยะที่นำมาทิ้งในภาพรวม

ประเภทของขยะที่นำมาทิ้งในภาพรวม	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
ขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้	377	12.76	4
ขยะอันตราย	824	27.89	2
ขยะรีไซเคิล	602	20.38	3
ขยะทั่วไป	1,151	38.96	1
รวม	2,954	100	

* หมายเหตุ แต่ละครัวเรือนเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนประเภทของขยะที่นำมาทิ้งในภาพรวมสูงที่สุดเป็นประเภทขยะทั่วไป จำนวน 1,151 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 38.96 รองลงมาเป็นประเภทขยะอันตราย จำนวน 824 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 27.89 อันดับสามเป็นประเภทขยะรีไซเคิล จำนวน 602 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 20.38

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของครั้วเรือน จำแนกตามจำนวนถุงขยะที่นำมาทิ้ง

จำนวนถุงขยะที่นำมาทิ้ง	จำนวน (ครั้วเรือน)	ร้อยละ (%)
1-2 ถุง	304	76.96
3-4 ถุง	70	17.72
5-6 ถุง	12	3.04
7-8 ถุง	3	0.76
9-10 ถุง	2	0.51
มากกว่า 10 ถุง	4	1.01
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าจำนวนถุงที่นำมาทิ้ง ส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 1-2 ถุง จำนวน 304 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 76.96 รองลงมา 3-4 ถุง จำนวน 70 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 17.72 และ 5-6 ถุง คิดเป็นร้อยละ 3.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามปริมาณขยะที่นำมาทิ้งใน 1 สัปดาห์

ปริมาณขยะที่นำมาทิ้งใน 1 สัปดาห์	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
1-10 กิโลกรัม	219	55.44
11-20 กิโลกรัม	128	32.41
21-30 กิโลกรัม	35	8.86
31-40 กิโลกรัม	4	1.01
41-50 กิโลกรัม	2	0.51
มากกว่า 50 กิโลกรัมขึ้นไป	7	1.77
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าสัดส่วนปริมาณขยะที่นำมาทิ้งใน 1 สัปดาห์สูงที่สุดอยู่ในช่วง 1-10 กิโลกรัมจำนวน 219 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 55.44 รองลงมา 11-20 กิโลกรัมจำนวน 128 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 32.41 และ 21-30 กิโลกรัม จำนวน 35 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 8.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง

การคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
ไม่มีการคัดแยก	101	25.57
มีการคัดแยก	294	74.43
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าสัดส่วนการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้งสูงที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามมีการคัดแยกขยะ จำนวน 294 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 74.43 และไม่มีการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง อีก 101 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 25.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามวิธีการกำจัดขยะในครัวเรือน

วิธีการกำจัดขยะในครัวเรือน	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
1. ทิ้งลงในแหล่งน้ำต่าง ๆ	8	1.07
2. นำไปฝังกลบ	131	17.49
3. นำไปเผาทำลาย	107	14.29
4. นำไปกองไว้ในเขตพื้นที่ว่างเปล่า	9	1.20
5. ให้เป็นอาหารสัตว์เลี้ยง	103	13.75
6. ทิ้งไว้ในจุดที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวกำหนด	385	51.40
7. อื่น ๆ	6	0.80
รวม	749	100

* หมายเหตุ แต่ละครัวเรือนเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าสัดส่วนวิธีกำจัดขยะในครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถามสูงที่สุด จะนำมาทิ้งไว้ในจุดที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวกำหนด จำนวน 385 ครัวเรือน คิดเป็น 51.40 รองลงมา นำไปฝังกลบ 131 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 17.49 และนำไปเผาทำลาย จำนวน 107 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ และกำจัดขยะด้วยวิธีอื่น ๆ นำมาทำปุ๋ยหมัก จำนวน 4 ครัวเรือน เศษอาหารทิ้งลงคลอง เศษใบไม้กิ่งไม้ทิ้งลงในบ่อขยะหมู่บ้าน จำนวน 1 ครัวเรือน ขยะเปียกในถังขยะเปียก จำนวน 1 ครัวเรือน

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย

ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผลค่าเฉลี่ย
1. ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้สินค้าที่มีความคงทนถาวร หรือมีอายุการใช้งานนาน	2.60	0.535	ปฏิบัติเป็นประจำ
2. ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้ถุงพลาสติกขนาดใหญ่ มากกว่าการใช้ใบเล็กหลายใบ	2.39	0.557	ปฏิบัติเป็นประจำ
3. ในครัวเรือนของท่านเลือกซื้อสินค้าแบบชนิดเติม (Refill)	2.37	0.613	ปฏิบัติเป็นประจำ
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย	2.45	0.578	ปฏิบัติเป็นประจำ

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยมีพฤติกรรมปฏิบัติเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 2.45 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.578 พฤติกรรมด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยที่มีการปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุดคือ การเลือกใช้สินค้าที่มีความคงทนถาวร หรือมีอายุการใช้งานนาน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.60 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.535 รองลงมาคือ ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้ถุงพลาสติกขนาดใหญ่ มากกว่าการใช้ใบเล็กหลายใบ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.39 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.557 และในครัวเรือนของท่านเลือกซื้อสินค้าแบบชนิดเติม (Refill) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.37 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.613 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่

ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผลค่าเฉลี่ย
1. ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้สินค้าที่ต้องส่งภาชนะบรรจุคืนแก่ผู้ผลิต เช่น ขวดน้ำดื่ม ขวดน้ำอัดลม	2.31	0.727	ปฏิบัติเป็นประจำ
2. ในครัวเรือนของท่านนำขวดน้ำหวานที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่น ๆ เช่น บรรจุน้ำดื่ม	1.82	0.747	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
3. ในครัวเรือนของท่านนำกระดวยที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่น ๆ เช่น นำมาทำเป็นกระดวยไน้ด	2.06	0.715	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่	2.06	0.755	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่พบว่า มีพฤติกรรมปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 2.06 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.755 พฤติกรรมที่มีปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุด คือ การเลือกใช้สินค้าที่ต้องส่งภาชนะบรรจุคืนแก่ผู้ผลิต เช่น ขวดน้ำดื่ม ขวดน้ำอัดลม โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.31 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.727 รองลงมา การนำกระดวยที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่น ๆ เช่น นำมาทำเป็นกระดวยไน้ด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.06 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.715 และ ในครัวเรือนของท่านนำขวดน้ำหวานที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่น ๆ เช่น บรรจุน้ำดื่ม โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 1.82 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.747 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม

ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผลค่าเฉลี่ย
1. ในครัวเรือนของท่านเมื่อของที่ใช้เกิดเสีย จะนำมาซ่อมแซมแทนการซื้อใหม่	2.33	0.659	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
2. ในครัวเรือนของท่านมีการนำเครื่องใช้ที่ชำรุดนำกลับมาซ่อมแซม เช่น โต๊ะ เก้าอี้	2.36	0.631	ปฏิบัติเป็นประจำ
3. ในครัวเรือนของท่านมีการนำเศษไม้หรือเศษวัสดุอื่น ๆ มาดัดแปลง เพื่อใช้เป็นประโยชน์อื่นได้อีก	2.24	0.672	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม	2.30	0.655	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่พบว่า มีพฤติกรรมการปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 2.30 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.655 พฤติกรรมที่มีปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุด คือ การนำเครื่องใช้ที่ชำรุดนำกลับมาซ่อมแซม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.36 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.631 รองลงมา นำของที่เสียมาซ่อมแซมแทนการซื้อใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.33 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.659 และในครัวเรือนของท่านมีการนำเศษไม้หรือเศษวัสดุอื่น ๆ มาดัดแปลงเพื่อใช้เป็นประโยชน์อื่นได้อีก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.672 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูป

ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูป	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผลค่าเฉลี่ย
1. ในครัวเรือนของท่านเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลมที่บริโภคแล้ว นำไปขายให้กับร้านรับซื้อของเก่า	2.83	0.391	ปฏิบัติเป็นประจำ
2. ในครัวเรือนของท่านได้คัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิลหรือขยะที่นำกลับมาแปรรูปได้ เช่น กระดาษ ขางรถยนต์ ไม้เพื่อขาย	2.68	0.524	ปฏิบัติเป็นประจำ
3. ในครัวเรือนของท่านมีการนำเศษอาหารมาหมักทำเป็นปุ๋ย เพื่อใช้ในการปลูกพืช	2.20	0.736	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป	2.56	0.627	ปฏิบัติเป็นประจำ

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป มีพฤติกรรมการปฏิบัติเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 2.56 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.627 พฤติกรรมที่มีปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุด คือ มีการเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลมที่บริโภคแล้ว นำไปขายให้กับร้านรับซื้อของเก่าโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.83 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.391 รองลงมา มีการคัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิลหรือขยะที่นำกลับมาแปรรูปได้ เช่น กระดาษ ขางรถยนต์ ไม้เพื่อขายโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.524 และ ในครัวเรือนของท่านมีการนำเศษอาหารมาหมักทำเป็นปุ๋ย เพื่อใช้ในการปลูกพืช โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.20 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.736 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก

ด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผลค่าเฉลี่ย
1. ในครัวเรือนของท่านหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่ทำจากโฟม	2.29	0.681	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
2. ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก	2.10	0.623	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
3. ในครัวเรือนของท่านหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากพลาสติก หรือฟลอย์	2.11	0.690	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก	2.16	0.669	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก มีพฤติกรรมการปฏิบัติเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 2.16 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.669 พฤติกรรมที่มีปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุด คือ การหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่ทำจากโฟม โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.681 รองลงมา มีการหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากพลาสติก หรือฟลอย์ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.11 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.690 และในครัวเรือนของท่านเลือกใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.10 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.623 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนจำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้าน

ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้าน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผลค่าเฉลี่ย
1. ด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย	2.45	0.578	ปฏิบัติเป็นประจำ
2. ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่	2.06	0.755	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
3. ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย มาซ่อมแซม	2.30	0.655	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
4. ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้ หรือ แปรรูป	2.56	0.627	ปฏิบัติเป็นประจำ
5. ด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก	2.16	0.669	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.31	0.657	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการจัดการขยะปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.31 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.657 โดยพฤติกรรมที่มีปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุด คือ ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.56 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.627 รองลงมาคือด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.45 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.578

ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน จำนวน 395 ครัวเรือน ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาในด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพึงพอใจที่มีพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ	4.30	0.717	มากที่สุด
2. ท่านพึงพอใจที่มีรถเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ	4.29	0.783	มากที่สุด
3. ท่านพึงพอใจในสภาพรถที่มาเก็บขยะมูลฝอย	4.17	0.777	มาก
4. ท่านพึงพอใจที่มีจุดทิ้งขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ	4.25	0.809	มากที่สุด
5. ท่านพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างชัดเจน	4.41	0.726	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม	4.28	0.766	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 โดยมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.41 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 และ มีความพึงพอใจที่มีรถเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.783 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพึงพอใจที่พนักงานมาเก็บขยะมูลฝอยตรงตามเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ	4.29	0.778	มากที่สุด
2. ท่านพึงพอใจ เมื่อเกิดปัญหาพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยรีบเข้าแก้ไขทันที เช่น เมื่อมีผู้นำขยะมาทิ้งในที่ไม่ควรทิ้ง เป็นเหตุเดือดร้อนแก่ประชาชน พนักงานจัดเก็บขยะรีบเข้าไปจัดการทันที	4.09	0.786	มาก
3. ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะหมด ไม่มีตกค้าง	4.35	0.750	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความน่าเชื่อถือ	4.24	0.778	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778 โดยมีความพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะหมด ไม่มีตกค้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.35 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 รองลงมา มีความพึงพอใจที่พนักงานมาเก็บขยะมูลฝอยตรงตามเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778 และ มีความพึงพอใจที่เมื่อเกิดปัญหาพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยรีบเข้าแก้ไขทันที เช่น เมื่อมีผู้นำขยะมาทิ้งในที่ไม่ควรทิ้ง เป็นเหตุเดือดร้อนแก่ประชาชน พนักงานจัดเก็บขยะรีบเข้าไปจัดการทันที โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพึงพอใจที่มีการแจ้งบอกแก่ประชาชนล่วงหน้าในการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.38	0.725	มากที่สุด
2. ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยด้วยความรวดเร็ว	4.17	0.787	มาก
3. ท่านพึงพอใจที่พนักงานเต็มใจ/ยินดีในการให้บริการ	4.29	0.696	มากที่สุด
4. เมื่อท่านร้องขอ ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยจะให้บริการทันที แม้ว่าจะยุ่งมาก	4.15	0.772	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการตอบสนอง	4.24	0.750	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 โดยมีความพึงพอใจที่มีการแจ้งบอกแก่ประชาชนล่วงหน้าในการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.38 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 รองลงมา มีความพึงพอใจที่พนักงานเต็มใจ/ยินดีในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.696 และมีความพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยด้วยความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของ
ประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านความ
มั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีความรู้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.18	0.750	มาก
2. ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยสามารถจัดเก็บขยะมูลฝอยแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.17	0.765	มาก
3. ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสุภาพ มีมารยาทและเป็นมิตร เมื่อท่านติดต่อ/พูดคุยด้วย	4.22	0.722	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความมั่นใจ	4.19	0.744	มาก

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 โดยมีความพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสุภาพ มีมารยาทและเป็นมิตร เมื่อท่านติดต่อ/พูดคุยด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.22 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีพนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีความรู้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 และ มีความพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยสามารถจัดเก็บขยะมูลฝอยแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง และเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหว้านด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพึงพอใจที่ อบต. เหล่าหว้าน ดูแล/เอาใจใส่ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของท่าน	4.46	0.705	มากที่สุด
2. ท่านพึงพอใจในระหว่างการบริหารปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่มีกลิ่นรบกวนที่รุนแรงหรือเกิดเสียงดัง	4.25	0.687	มากที่สุด
3. ท่านพึงพอใจที่มีจำนวนวันในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ	4.21	0.841	มากที่สุด
4. ท่านพึงพอใจที่จุดทิ้งขยะ มีความสะดวกสบายใกล้บ้านและเป็นจุดที่ไม่รบกวนความเป็นอยู่ของประชาชน ไม่มีแมลง หรือสัตว์มาคุ้ยเศษขยะ	4.24	0.786	มากที่สุด
5. ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยใช้ภาษาที่เข้าใจได้เช่นพูดภาษาเมือง พูดภาษากลางเป็นต้น	4.32	0.709	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการดูแลเอาใจใส่	4.29	0.752	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 โดยมีความพึงพอใจที่ อบต. เหล่าหว้าน ดูแล/เอาใจใส่ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.46 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.705 รองลงมา มีความพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยใช้ภาษาที่เข้าใจได้เช่นพูดภาษาเมือง พูดภาษากลางเป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.709 และในระหว่างการบริหารปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่มีกลิ่นรบกวนที่รุนแรงหรือเกิดเสียงดัง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความพึงพอใจของ
ประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอก
ตามค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้าน**

ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม	4.28	0.766	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.24	0.778	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนอง	4.24	0.750	มากที่สุด
4. ด้านความมั่นใจ	4.19	0.744	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.29	0.752	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	0.758	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้าน
คุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว ระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.25 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.758 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.752
รองลงมาคือด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.28 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ
0.766 อันดับสาม คือ ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่
ระดับ 0.750 และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ
0.778

ตอนที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การ บริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการ
ขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำนวน 395 ครั้วเรือน ซึ่ง
ผู้วิจัยทำการศึกษาในด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ
และด้านการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวทำการปรับปรุงสภาพรถจัดเก็บขยะหรือไม่	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
ไม่ต้องการ	90	22.78
ต้องการ	305	77.22
รวม	395	100
ท่านต้องการให้มีพนักงานจัดเก็บขยะจำนวนกี่คน	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
1 คน	2	0.51
2 คน	17	4.30
3 คน	45	11.39
4 คน	210	53.16
5 คน	114	28.86
อื่น ๆ	7	1.77
รวม	395	100
ท่านต้องการให้มีรถเก็บขยะเก็บขยะจำนวนกี่คัน	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
1 คัน	120	30.38
2 คัน	235	59.49
3 คัน	23	5.82
4 คัน	7	1.77
5 คัน	6	1.52
อื่นๆ	4	1.01
รวม	395	100

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ท่านต้องการให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยจำนวนกี่ วันใน 1 สัปดาห์	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
1 วัน	106	26.84
2 วัน	142	35.95
3 วัน	85	21.52
4 วัน	10	2.53
5 วัน	19	4.81
6 วัน	8	2.03
7 วัน	25	6.33
รวม	395	100
ท่านต้องการให้มีจุดเก็บขยะมูลฝอยจำนวนกี่จุด ภายในหมู่บ้าน	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
1-2 จุด	12	3.04
3-4 จุด	41	10.38
5-6 จุด	77	19.49
7-8 จุด	81	20.51
9-10 จุด	170	43.04
อื่น ๆ	14	3.54
รวม	395	100
ท่านต้องการให้มีถังขยะแบบคัดแยกประเภท จำนวนกี่จุดภายในหมู่บ้าน	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
1-2 จุด	11	2.78
3-4 จุด	44	11.14
5-6 จุด	80	20.25
7-8 จุด	79	20.00
9-10 จุด	163	41.27
อื่น ๆ	18	4.56
รวม	395	100

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ท่านต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขยะ มูลฝอยในช่องทางใด	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
* หมายเหตุ แต่ละครัวเรือนเลือกตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ		
เสียงตามสายภายในหมู่บ้าน	383	53.19
เว็บไซต์ของ อบต.เหล่ายาว	53	7.36
เฟซบุ๊ก อบต.เหล่ายาว	66	9.17
หนังสือประกาศิตที่สาธารณะ	68	9.44
ป้ายประชาสัมพันธ์	149	20.69
อื่น ๆ	1	0.14
รวม	720	100
ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า ยาวมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการคัดแยกขยะมูล ฝอยภายในครัวเรือนหรือไม่	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
ไม่ต้องการ	96	24.30
ต้องการ	299	75.70
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนของประชาชนมีความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรมสูงสุดในเรื่อง ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวทำการปรับปรุงสภาพรถจัดเก็บขยะ จำนวน 305 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 77.22 ต้องการให้มีพนักงานจัดเก็บขยะจำนวน 4 คนเป็นจำนวน 210 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 53.16 ต้องการให้มีรถจัดเก็บขยะจำนวน 2 คันเป็นจำนวน 235 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 59.49 ต้องการให้มีจำนวนวันในการเก็บขยะใน 1 สัปดาห์ จำนวน 2 วัน เป็นจำนวน 142 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 35.95 ต้องการให้มีจำนวนจุดทิ้งขยะภายในหมู่บ้าน จำนวน 9-10 จุด เป็นจำนวน 170 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 43.04 ต้องการให้มีถังขยะแบบคัดแยกประเภท จำนวน 9-10 จุด เป็นจำนวน 163 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 41.27 ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์จากเสียงตามสายภายในหมู่บ้าน จำนวน 383 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 53.19 ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบล

เหล่าชาวมียการจัคอบรมเกียวกัการคัคแะกษะมูลฝอยภายในครัวเรือน จันวน 299 ครัวเรือน คิคเป็นร้อยละ 75.70

ตารางที่ 4.27 จันวนและร้อยละของครัวเรือน จัแนกตามความคาคหวังของประชาชนในการจัคการษะมูลฝอยขององคัการบรหารสัวนคับลเหล่าชาวดัานความนัาเชือถือ

ทัานตุงการให้พนักงานเกึบขนษะในช่วเวลา ใด	จันวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
24.01 – 03.00 น.	16	4.05
03.01 – 06.00 น.	27	6.84
06.01 – 09.00 น.	130	32.91
09.01 – 12.00 น.	205	51.90
อื่่นๆ	17	4.30
รวม	395	100
ทัานตุงการให้ให้อบต.เหล่าชาวจัคการกับษะ ทัันทือเมือประชาชนมีเหตุเดือตร้อน	จันวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
ไม่ตุงการ	2	0.51
ตุงการ	393	99.45
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่า สัคส่วนของประชาชนมีความคาคหวังในการจัคการษะมูลฝอยขององคัการบรหารสัวนคับลเหล่าชาวดัานความนัาเชือถือสูงสุงสุดในเรื่อง ตุงการให้พนักงานเกึบขนษะสูงทึสุดในช่วเวลา 09.01 – 12.00 น. จันวน 205 ครัวเรือน คิคเป็นร้อยละ 51.91 ตุงการให้องคัการบรหารสัวนคับลเหล่าชาวจัคการกับษะทัันทือเมือประชาชนมีเหตุเดือตร้อน จันวน 393 ครัวเรือน คิคเป็นร้อยละ 99.45

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชน
ในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านการตอบสนอง

ท่านต้องการให้อบต. เหล่ายาวแจ้งข้อมูล ล่วงหน้าเกี่ยวกับการจัดการขยะกี่วัน	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
1 วัน	49	12.41
2 วัน	115	29.11
3 วัน	154	38.99
4 วัน	18	4.56
5 วัน	39	9.87
6 วัน	14	3.54
อื่น ๆ	6	1.52
รวม	395	100
ท่านต้องการให้มีการจัดเก็บขยะด้วยความ รวดเร็ว ใช่ หรือ ไม่	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
ไม่ต้องการ	1	0.25
ต้องการ	394	99.75
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.28 ให้เห็นว่า สักส่วนของประชาชนมีความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านการตอบสนองสูงสุดในเรื่อง ต้องการให้อบต. เหล่ายาวแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการจัดการขยะก่อน 3 วัน จำนวน 154 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 38.99 ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวจัดการกับขยะด้วยความรวดเร็ว จำนวน 394 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 99.75

ตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชน
ในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านความมั่นใจ

ท่านต้องการให้พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความ เรียบร้อย ไม่มีการรั่วไหลของน้ำขยะ	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
ไม่ต้องการ	4	1.01
ต้องการ	391	98.99
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.29 แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนของประชาชนมีความคาดหวังในการจัดการ
ขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านความมั่นใจสูงสุดในเรื่อง ต้องการให้
พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความเรียบร้อย ไม่มีการรั่วไหลของน้ำขยะ จำนวน 391 ครัวเรือน คิดเป็น
ร้อยละ 98.99

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชน
ในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านการดูแลเอา
ใจใส่

ท่านต้องการให้ อบต.เหล่ายาวกำจัดขยะด้วยวิธีใด	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ (%)
ฝังกลบในบ่อขยะ	56	14.18
สร้างเตาเผาในการกำจัดขยะ	129	32.66
เทกองขยะในบ่อขยะ	10	2.53
ให้เอกชนดำเนินการกำจัดขยะ	199	50.38
อื่น ๆ	1	0.25
รวม	395	100

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนของประชาชนมีความคาดหวังในการจัดการ
ขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านการดูแลเอาใจใส่สูงสุดในเรื่อง ต้องการให้
อบต.เหล่ายาวกำจัดขยะ โดยให้ เอกชนดำเนินการกำจัดขยะ จำนวน 199 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ

50.38 ต้องการให้อบต.เหล่ายาวกำจัดขยะโดยให้สร้างเตาเผาในการกำจัดขยะ จำนวน 129 ครั้วเรือน
คิดเป็น ร้อยละ 32.66 และต้องการให้อบต. เหล่ายาวกำจัดขยะโดยวิธีฝังกลบในบ่อขยะ จำนวน 56
ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 14.18 ตามลำดับ





บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอ บ้านโอง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอ บ้านโอง จังหวัดลำพูน (4) เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอ บ้านโอง จังหวัดลำพูน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 395 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามสูงที่สุดเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.82 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 51-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.78 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.89 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.10 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 44.05 มีรายได้อยู่ในช่วง 2,501 - 7,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45.82 มีจำนวนคนในครอบครัว 3 คน คิดเป็นร้อยละ 28.86 ลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 64.81

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนในตำบลเหล่ายาวที่เป็นผู้จัดการขยะในครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 51-55 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้อยู่ในช่วง 2,501 - 7,500 บาทต่อเดือน มีจำนวนคนในครอบครัว 3 คน ที่พักอาศัยเป็นลักษณะบ้านเดี่ยว

ตอนที่ 2 ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนตำบลเหล่ายาวมีความรู้ในการจัดการขยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.61 ซึ่งส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับประเภทของขยะมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ในหัวข้อคำถาม ใบไม้ กิ่งไม้ เป็นขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ ใช่หรือไม่ โดยมีประชาชนที่ตอบถูก จำนวน 377 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 95.44 รองลงมาประชาชน มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการลดปริมาณขยะเป็นอันดับที่ 2 ในหัวข้อคำถาม ควรใช้ปืนโตแทนกล่องโฟม ใช่หรือไม่ โดยมีประชาชนที่ตอบถูก จำนวน 369 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 93.42 และอันดับที่สาม ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ ในหัวข้อ คำถามขยะรีไซเคิล หมายถึงขยะที่นำกลับมาใช้ได้ โดยสามารถนำมาแยกแล้วแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ได้ ใช่หรือไม่ โดยมีประชาชนที่ตอบถูก จำนวน 367 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 92.91

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะต่อสิ่งที่อยู่รอบตัว เช่น ใบไม้ กิ่งไม้ และวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ได้ใหม่นั้น จะช่วยในการลดปริมาณการเกิดขยะรวมไปถึงประชาชนทราบว่าขยะรีไซเคิล หมายถึงขยะที่นำกลับมาใช้ โดยสามารถนำมาแยกแล้วแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ได้

นอกจากนี้ ข้อคำถามความรู้ที่ประชาชนตอบผิดมากที่สุด จำนวน 360 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 91.14 คือ ด้านการคัดแยกขยะ ในหัวข้อคำถาม ประเภทของการคัดแยกขยะ แบ่งได้ดังต่อไปนี้ 1. ขยะแห้ง 2. ขยะเปียก 3. ขยะอันตราย 4. ขยะทั่วไป ใช่หรือไม่ รองลงมา คือด้านการลดปริมาณขยะ ในหัวข้อคำถามขวดน้ำอัดลมพลาสติกไม่ควรนำมาใช้ซ้ำโดยการนำไปบรรจุน้ำดื่ม ใช่หรือไม่ โดยมีประชาชนที่ตอบผิดจำนวน 323 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 81.77 และอันดับที่สาม คือด้านการคัดแยกขยะ ในหัวข้อคำถาม สามารถนำเศษกระจกแตกรวมไว้กับถ่านไฟฉายและแบตเตอรี่ได้ ใช่หรือไม่ โดยมีประชาชนที่ตอบผิดจำนวน 261 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 66.08

แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความเข้าใจที่ผิดเกี่ยวกับประเภทของการคัดแยกขยะว่าสามารถคัดแยกได้กี่ประเภท ทำให้ไม่สามารถคัดแยกขยะออกได้อย่างถูกต้อง เช่น เศษกระจกแตกควรทิ้งแยกกับถ่านไฟฉายและแบตเตอรี่ และเข้าใจผิดเกี่ยวกับด้านการลดปริมาณขยะว่าขวดน้ำอัดลมไม่สามารถนำมาบรรจุน้ำดื่มได้

ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

ผลการศึกษาพบว่า แหล่งกำเนิดขยะส่วนใหญ่ภายในตำบลเหล่ายาวมาจาก เศษอาหารภายในครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 30.08 โดยประเภทของขยะที่มีการนำมาทิ้งมากที่สุด คือประเภทขยะทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 38.96 รองลงมาเป็นประเภทขยะอันตราย คิดเป็นร้อยละ 27.89 ซึ่งประเภทของขยะทั่วไปที่มีการนำมาทิ้งมากที่สุด คือ ถูพลาสติก คิดเป็นร้อยละ 31.45 ประเภทขยะ

อันตรายที่มีการนำมาทิ้งมากที่สุด คือ ขาฆ่าแมลง คิดเป็นร้อยละ 24.03 จำนวนถุงที่นำมาทิ้งอยู่ที่ 1-2 ถุง/ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 76.96 ปริมาณขยะที่นำมาทิ้งใน 1 สัปดาห์อยู่ในช่วง 1-10 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 55.44 ประชาชนมีการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง คิดเป็นร้อยละ 74.43 และประชาชนจะกำจัดขยะภายในครัวเรือนโดยวิธีทิ้งไว้ในจุดที่องค์กรบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวกำหนด คิดเป็นร้อยละ 51.40

ประชาชนตำบลเหล่ายาวมีพฤติกรรมในการจัดการขยะโดยภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.31 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.657 โดยพฤติกรรมที่มีปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุด คือ ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.56 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.627 รองลงมาคือด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.45 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.578 ซึ่งพฤติกรรมเกี่ยวกับการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูปมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 โดยปฏิบัติเป็นประจำ จำนวน 329 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 83.29 ในหัวข้อคำถาม ในครัวเรือนของท่านเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลมที่บริโภคแล้ว นำไปขายให้กับร้านรับซื้อของเก่า รองลงมาในหัวข้อคำถาม ในครัวเรือนของท่านได้คัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิลหรือขยะที่นำกลับมาแปรรูปได้ เช่น กระดาษ ขางรถยนต์ ไว้เพื่อขาย ปฏิบัติเป็นประจำ จำนวน 279 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 70.63 และอันดับที่สาม ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย ในหัวข้อคำถาม ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้สินค้าที่มีความคงทนถาวร หรือมีอายุการใช้งานนาน ปฏิบัติเป็นประจำ จำนวน 246 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 62.28

ส่วนด้านการการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่ที่ไม่เคยปฏิบัติเลยมากที่สุด จำนวน 151 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 38.23 ในหัวข้อคำถาม ในครัวเรือนของท่านนำขวดน้ำหวานที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่น ๆ เช่น บรรจุน้ำดื่ม รองลงมาในหัวข้อคำถาม ในครัวเรือนของท่านนำกระดาษที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่น ๆ เช่น นำมาทำเป็นกระดาษโน้ตไม่เคยปฏิบัติเลย จำนวน 90 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 22.78

แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลเหล่ายาวมีการคัดแยกขยะในประเภทขยะรีไซเคิล ที่สามารถนำมาขายได้ เช่น ขวด กระป๋องน้ำอัดลม กระดาษ และยางรถยนต์ ส่วนขยะที่ไม่สามารถนำไปขายได้จะกำจัดโดยวิธี ทิ้งไว้ในจุดที่องค์กรบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวกำหนด โดยให้ทางองค์กรบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวเป็นผู้จัดเก็บและนำไปกำจัด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.25 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.758 โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.752 รองลงมา คือ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.28 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.766 อันดับสาม คือ ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.750 และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.778

ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด ในหัวข้อคำถาม ท่านพึงพอใจที่ อบต. เหล่ายาว ดูแลเอาใจใส่ในกาจัดเก็บขยะมูลฝอยของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.705 ส่วนด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อคำถาม ท่านพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 ด้านการตอบสนองที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อคำถามท่านพึงพอใจที่มีการแจ้งบอกแก่ประชาชนล่วงหน้าในการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.38 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อคำถามท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะหมด ไม่มีตกค้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.35 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750

แสดงให้เห็นว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจที่ อบต. เหล่ายาว ดูแลเอาใจใส่ในกาจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวมีการประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างชัดเจน ส่วนในด้านการตอบสนองประชาชนมีความพึงพอใจที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวมีการแจ้งบอกแก่ประชาชนล่วงหน้าในการจัดเก็บขยะมูลฝอยและด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะหมด ไม่มีตกค้าง

ตอนที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังคุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวสูงที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง ในเรื่องการจัดเก็บขยะด้วยความรวดเร็วมากที่สุด ร้อยละ 99.75 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว จัดการกับขยะทันทีเมื่อประชาชนมีเหตุเดือดร้อน ร้อยละ 99.49 อันดับสามคือด้านความมั่นใจ ในเรื่องที่ต้องการให้พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความเรียบร้อย ไม่มีการรั่วไหลของน้ำขยะ คิดเป็นร้อยละ 98.99

ประชาชนมีความคาดหวังด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรมสูงสุดในเรื่อง ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวทำการปรับปรุงสภาพรถจัดเก็บขยะ จำนวน 305 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 77.22 รองลงมาคือ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการคัดแยกขยะมูลฝอยภายในครั้วเรือน จำนวน 299 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 75.70 อันดับสามคือ ต้องการให้มีรถจัดเก็บขยะจำนวน 2 คันเป็นจำนวน 235 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 59.49 ประชาชนมีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือสูงสุดในเรื่อง ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวจัดการกับขยะทันทีเมื่อประชาชนมีเหตุเดือดร้อน จำนวน 393 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 99.45 รองลงมาคือ ต้องการให้พนักงานเก็บขยะสูงที่สุดในช่วงเวลา 09.01 – 12.00 น. จำนวน 205 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 51.91 ประชาชนมีความคาดหวังด้านการตอบสนองสูงสุดในเรื่อง ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวจัดการกับขยะด้วยความรวดเร็ว จำนวน 394 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 99.75 รองลงมาคือ ต้องการให้ออบต. เหล่ายาวแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการจัดการขยะก่อน 3 วัน จำนวน 154 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 38.99 ประชาชนมีความคาดหวังด้านความมั่นใจสูงสุดในเรื่อง ต้องการให้พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความเรียบร้อย ไม่มีการรั่วไหลของน้ำขยะ จำนวน 391 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 98.99 ประชาชนมีความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่สูงสุดในเรื่อง ต้องการให้ออบต.เหล่ายาวกำจัดขยะโดยให้ เอกชนดำเนินการกำจัดขยะ จำนวน 199 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 50.38

แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความคาดหวังให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวตอบสนองในเรื่องการจัดเก็บขยะด้วยความรวดเร็วมากขึ้น สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ประชาชน ในเรื่องการจัดการกับขยะทันทีเมื่อประชาชนมีเหตุเดือดร้อน สร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชน ในเรื่องที่ให้พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความเรียบร้อย ไม่มีการรั่วไหลของน้ำขยะ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

ประชาชนในตำบลเหล่ายาวที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.82 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 51-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.78 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.89 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.10 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 44.05 มีรายได้อยู่ในช่วง 2,501 - 7,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45.82 มีจำนวนคนในครอบครัว 3 คน คิดเป็นร้อยละ 28.86 ลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 64.81 สอดคล้องด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ จำนวนคนในครอบครัว กับงานวิจัยของอุดมพร (Udomporn, 2015) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติ เกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมือง จังหวัดราชสีห์มา ในประเทศไทย พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนที่จัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนเป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.07 มีระดับการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.67 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 48.15 และงานวิจัยของ เถลิษชาติ แสไพศาล (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรม การจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลชะ อำเภอบรรี จังหวัดนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนที่จัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนเป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.70 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.80 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชน

ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.61 สอดคล้องกับการศึกษาของอุดมพร (Udomporn, 2015) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติ เกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมือง จังหวัดราชสีห์มา ในประเทศไทย โดยผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 14.33$, S.D. = 2.65) อาจเป็นเพราะการมีกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกันทั้งระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับชั้นประถมศึกษาเหมือนกัน และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปเช่นกัน ซึ่งแตกต่างกับผลการศึกษาวิจัยของ สมัชญา หนูทอง (2556) ศึกษาเรื่อง ความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรีพบว่า ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่สูง คิดเป็นร้อยละ 63.50 อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้นำท้องถิ่นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

หรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป อีกทั้งได้รับการอบรมในด้านการจัดการขยะมูลฝอยบ่อยกว่าประชาชนทั่วไป แสดงให้เห็นว่า ผลการศึกษามีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยประชาชนในตำบลเหล่ายาวส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษา อีกทั้งประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปทำให้ไม่มีเวลาและไม่มีโอกาสได้รับการอบรมเรื่องการจัดการขยะเช่นผู้นำท้องถิ่น จึงส่งผลต่อระดับความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยที่แตกต่างกัน และประชาชนตำบลเหล่ายาวส่วนใหญ่มีความรู้ด้านประเภทของขยะมากที่สุด ในเรื่อง ใบไม้ กิ่งไม้ เป็นขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ คิดเป็นร้อยละ 95.44 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาดา ภัยหลีกถี้ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สูงที่สุดในการจัดประเภทขยะเปียกมากที่สุด คือ ร้อยละ 94.20

พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน

พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว ในภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.31 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.657 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมัชญา หนูทอง (2556) ศึกษาเรื่อง ความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.11 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ระดับ 0.21 ส่วนพฤติกรรมของประชาชนตำบลเหล่ายาวที่มีการปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุด คือ ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.56 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.627 โดยมีการปฏิบัติเป็นประจำสูงสุดในเรื่อง ในครัวเรือนเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลมที่บริโภคแล้ว นำไปขายให้กับร้านรับซื้อของเก่า คิดเป็นร้อยละ 83.29 สอดคล้องกับ สุชาดา ภัยหลีกถี้ (2557) ที่ศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน ตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการคัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิลสูงเพื่อนำไปขาย คิดเป็นร้อยละ 75.00-79.80 และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมัชญา หนูทอง (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่นสูงที่สุดในด้านการนำขยะมูลฝอยหรือเศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูป ในเรื่อง ครัวเรือนของท่านเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลม หรือเครื่องดื่มที่บริโภคแล้วเพื่อขายให้กับผู้รับซื้อของเก่า คิดเป็นร้อยละ 57.70 จากการศึกษาพบว่าประชาชนตำบลเหล่ายาวมีขยะที่มีการนำมาทิ้งมากที่สุด คือประเภทขยะทั่วไป

คิดเป็นร้อยละ 38.96 สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกรัตน์ นาวิการ, พรทิพย์ หนักแน่น, สุวิทย์ จิตรภักดี, และอนันต์ ปัญญาศิริ (2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นในการจัดการขยะของประชาชนในพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดตรัง พบว่า ขยะที่เกิดขึ้นมากที่สุด คือ ขยะทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 74.5 จากการศึกษาพบว่าประชาชนตำบลเหล่ายาวมีการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง คิดเป็นร้อยละ 74.43 ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณภา รัตนวงศ์ และณงนุช จันทรคำอ่อน (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนเทศบาลตำบลโคกกรวด ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการคัดแยกขยะก่อนทิ้งขยะ ร้อยละ 42.31 จากการศึกษาพบว่าประชาชนตำบลเหล่ายาวมีการนำขยะมาทิ้งประเภทของขยะทั่วไปมากที่สุด คือ ถุงพลาสติก คิดเป็นร้อยละ 31.45 และประชาชนจะกำจัดขยะภายในครัวเรือนโดยวิธีทิ้งไว้ในจุดที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวกำหนด คิดเป็นร้อยละ 51.40

ด้วยประชาชนตำบลเหล่ายาวประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี ทำให้ไม่มีเวลา การซื้ออาหารสำเร็จจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่สะดวก รวดเร็วและง่าย พฤติกรรมส่วนใหญ่ของประชาชนตำบลเหล่ายาวที่นำขยะมาทิ้งจึงเป็นประเภทขยะทั่วไป จำพวกถุงพลาสติก ถึงแม้ประชาชนจะมีการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง แต่ก็ยังเป็นเพียงการคัดแยกขยะประเภทรีไซเคิล โดยเฉพาะขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลม หรือเครื่องดื่มที่บริโภคแล้วเพื่อนำไปขายเป็นรายได้เท่านั้น ส่วนขยะที่ไม่สามารถนำไปขายได้จะกำจัดโดยวิธี ทิ้งไว้ในจุดที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวกำหนด โดยให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวเป็นผู้จัดเก็บและนำไปกำจัด

ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะ

ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.25 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.758 ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.752 ซึ่งสอดคล้องกับ กฤษฎา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 ซึ่งแตกต่างกับการศึกษาของ มาลัย ให้ประเสริฐ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมาอำเภอเมืองจังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนมากที่สุด และของสุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจด้านการบริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด อาจเป็นเพราะบริบทในพื้นที่ที่แตกต่างกัน รวมทั้งระบบการจัดการขยะที่ไม่เหมือนกัน จึงเป็นเหตุให้ด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน และจากการศึกษาพบว่าประชาชนตำบลเหล่ายาวมีความพึงพอใจรองลงมาคือด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.28 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.766

แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวในด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม ซึ่งทำให้ทราบได้ว่าคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวทั้ง 2 ด้านนี้เป็นที่น่าพึงพอใจ เกินกว่าความต้องการของประชาชน ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะ

ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวสูงที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง ในเรื่องการจัดเก็บขยะด้วยความรวดเร็วมากที่สุด ร้อยละ 99.75 ซึ่งสอดคล้องกับ กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.16 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับ 0.44 และจากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของประชาชนรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่อง ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว จัดการกับขยะทันทีเมื่อประชาชนมีเหตุเดือดร้อน ร้อยละ 99.49 อันดับสามคือด้านความมั่นใจ ในเรื่องที่ต้องการให้พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความเรียบร้อย ไม่มีการรั่วไหลของน้ำขยะ คิดเป็นร้อยละ 98.99

แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวในด้านการตอบสนองมากที่สุด ในเรื่องบริการที่รวดเร็ว รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องการแก้ไขปัญหาขยะจากเหตุเดือดร้อนของประชาชน และด้านความมั่นใจ ในเรื่องการจัดเก็บขยะด้วยความเรียบร้อย ไม่ให้มีการรั่วไหลของน้ำขยะ ซึ่งทำให้ทราบได้ว่าคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวทั้ง 3 ด้านนี้ ยังไม่เป็นไปตามที่ประชาชนในตำบลเหล่ายาว ประารถนา หรือต้องการนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งยังมีความรู้ในเรื่องการคัดแยกประเภทของขยะ ดังนั้น ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในตำบลเหล่ายาว

2. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาวส่วนใหญ่ที่นำมาทิ้งเป็นประเภทขยะทั่วไป ได้แก่ ถุงพลาสติกและรองลงมาเป็นขยะประเภทอันตราย ได้แก่ม้ามาแมลง ซึ่งแม้ประชาชนจะมีการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง แต่ก็คัดแยกเพียงประเภทขยะรีไซเคิลที่สามารถนำมาขายได้ เช่น ขวดน้ำอัดลม เท่านั้น ขยะส่วนใหญ่ประชาชนกำจัดโดยวิธีนำไปทิ้งในจุดที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวกำหนด แสดงให้เห็นว่าประชาชนไม่มีความตระหนักว่าการจัดการขยะมูลฝอยนั้นเป็นหน้าที่รับผิดชอบของประชาชนในครัวเรือน ดังนั้น ควรสร้างความตระหนักและจิตสำนึกให้แก่ประชาชนในเรื่องการจัดการขยะภายในครัวเรือนของตนเอง ให้เห็นถึงความสำคัญในการจัดการขยะ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ทั้งการคัดแยกขยะอย่างจริงจังและการลดปริมาณการทำให้เกิดขยะขึ้นด้วย

3. ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในการดูแลเอาใจใส่ และมีความพึงพอใจน้อยในด้านความมั่นใจว่า พนักงานเก็บขยะมูลฝอยสามารถจัดเก็บขยะมูลฝอยแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง และเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังนั้น เห็นควรจัดให้มีการอบรมความรู้แก่พนักงานจัดเก็บขยะและจัดให้มีการจัดเก็บขยะและกำจัดขยะแบบแยกประเภทอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในตำบลเหล่ายาว

4. ความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่ประชาชนมีความคาดหวังด้านการตอบสนองมากที่สุดในเรื่องของการจัดเก็บขยะที่รวดเร็ว รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับขยะ เห็นควรให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวนำประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการขยะภายในตำบลต่อไป เป็นการสร้างความเชื่อถือในการแก้ไขปัญหา เหตุเดือดร้อนของประชาชน โดยปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการขยะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของพฤติกรรมของประชาชนในเชิงลึกมากขึ้นดังนี้

1. พัฒนาโปรแกรมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชน พัฒนาโปรแกรมการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในการจัดการขยะ

2. และศึกษาความตระหนักรู้ของประชาชนในการจัดการขยะ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการ เช่น การจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการจัดการขยะภายในครัวเรือน และรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง



บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ นาวิการ, พรทิพย์ หนักแน่น, สุวิทย์ จิตรภักดี, และอนันต์ ปัญญาศิริ. (2552). การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นการจัดการขยะของประชาชนในพื้นที่เกาะลันตา จังหวัดตรัง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 1(2), 54-61.
- กนกวรรณ บุญยาศัย. (2554). *ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กรมควบคุมมลพิษ. (2558). *คู่มือแนวทางและข้อกำหนดเบื้องต้น การลดและใช้ประโยชน์ขยะมูลฝอย*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2546, 26 ธันวาคม). เรื่องหลักเกณฑ์ทางวิชาการเกี่ยวกับคุณลักษณะของถุงพลาสติกใสมูลฝอยและที่รองรับมูลฝอยแบบพลาสติกที่ใช้ในที่สาธารณะและสถานสาธารณะ. *ประกาศกรมควบคุมมลพิษ*, 1, 1-33.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2547). *การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนอย่างครบวงจร คู่มือสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2560). *สถานการณ์ขยะมูลฝอยของประเทศไทย ปี พ.ศ.2559*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). *มาตรฐานการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กฤตภัค ไชยนะ, จิรนนท์บุญถนอม, วัชรินทร์ พันธมาศ, วิภาสินีย์ ชัยสิทธิ์, วิภา กันเกิด, ศิริพร รอดทุ่ง, ...วุฒิชัย สหะเตโช. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลหัวรอ อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก. ใน *คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. การพัฒนางานวิจัยรากฐานสำคัญของไทยก้าวไกลสู่เวทีสากล: การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏครั้งที่ 5* (น.1121-1145).
- กฤษดา เจริญสุข. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนอำเภอสัตหีบจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์
อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงเรียนอรรณพวิทยพัฒน์ชัยการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กิตติยา เหมันต์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ให้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.
(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- โจชนก ภาคอิต. (2557). การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เฉลิมชาติ แสไพศาล. (2556). การศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน : กรณีศึกษา
เทศบาล ตำบลชะ อำเภอบรรพือ จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหา
บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชลิตา อนุอมวงษ์. (2537). การศึกษาพฤติกรรมกำจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในแฟพักแฟล่ง
ในเขตอำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ณัฐรดี คงตัน. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกำจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนเขตบางกะปิ
กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง).
- เดือนจิต สุดสาวท. (2547). การศึกษาพฤติกรรมกำจัดการขยะมูลฝอย ของนักเรียนชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเขตเทศบาล ตำบลท่าเรือพระแท่น อำเภอบ้านมะกา
จังหวัดกาญจนบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ).
- ทศรัฐ จันยาง. (2556, มกราคม – พฤษภาคม). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำ
ตาเสา อำเภอบ้านน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *Kasem Bundit Journal*, 14(1), 32-44.
- เทวัญ พัฒนาพงศ์ศักดิ์. (2540). การแยกมูลฝอยและการกำจัดการมูลฝอยที่แยกแล้วในแหล่งกำนิต
ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ชนกฤต บวกขุนทด, (2553). การศึกษารูปแบบการจัดการการจัดเก็บขยะชุมชน กรณีศึกษา :

องค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์ = *Services*

marketing: concepts and strategies. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นนทยา ศิริคุณ, สุกัญญา คำเจริญ และธัญญ์ฐิตา ฤทธิ์นรเศรษฐ์. (2549). งานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น: สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นภัศวรณ คำติม. (2556). พฤติกรรมการจัดการขยะของกลุ่มอาชีพชาเล้งที่ศูนย์คัดแยกวัสดุรีไซเคิลในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

บัณฑิต กลุ่มวานิช. (2555). การบริหารจัดการขยะมูลฝอยของกองบิน 41 จังหวัดเชียงใหม่.

(การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ปณิศา ลัญญานนท์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: Diamond in business world.

ประสาน ตั้งนสิกบุตร. (2539). การมีส่วนร่วมของประชาชนกรณีโรงไฟฟ้าพลังความร้อน จังหวัดเชียงใหม่. ในบทเรียนจากโรงไฟฟ้าขยะ-ลิกไนต์ อ.หางดง จ.เชียงใหม่. เชียงใหม่: โรงพิมพ์สันติภาพ.

พระครูสุนทรจาวรรณ (ชาญ จารุณโณ). (2553). ความพึงพอใจต่อการบริหารงานศึกษาสงเคราะห์ในพระพุทธศาสนา: ศึกษากรณีศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดทุ่งครุ เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).

พีรนาถ คิตติ, อาณูช แก้ววงศ์ และสุดสาคร พุกงาม. (2550). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในอำเภอบำเพ็ญ จังหวัดพัทลุง. พัทลุง: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ไพฑูรย์ กลุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามอำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงอักษร.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2555). *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- มาลัย โห้ประเสริฐ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมาอำเภอเมือง จังหวัดระยอง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).*
- มาลัย เอี่ยมจำเริญ. (2557, มกราคม-เมษายน). การบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางโหลงอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 8(15), 21-27.
- ยุพา อยู่เย็น, อิมรอน มะลูลีม และวลัยพร ชินศรี. (2553). *การบริหารจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).*
- รักษนก โสภพิศ. (2542). *การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการอาชีวศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ราชนทร์ นพณัฐวงศกร, พระครูสาครวิมลกิจ โตกราน, และมนัสชนก อาจบำรุง. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ ครั้งที่ 3 (น.733-744). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.*
- ลักษณะวรรณ พวงไผ่มี้ง. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).*
- เลิฟลี่ค, คริสโตเฟอร์ เอช. (2546). *การตลาดบริการ. (อดุลย์ จาตุรงคกุล, คลยา จาตุรงคกุล และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า. (ต้นฉบับพิมพ์ปี 1996).*

- วรรณภา รัตนวงศ์ และ นงนุช จันทร์คำอ่อน. (2558). การศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนเทศบาลตำบลโคกกรวด. ในคณะสาธารณสุขศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ วิทยาลัยนครราชสีมา, สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน: การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 2 (น.63-69). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- วรรณวิภา พิราวัชร. (2549). คุณภาพในการให้บริการของบมจ. ธนาคารกรุงไทยสาขาสี่แยกบ้านแขก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วราภรณ์ หมั่นหาญ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองของจังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วายุ คงธนจิรต์. (2552). ระดับความรู้ของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. (2526). ความหมายของพฤติกรรม. ในเอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา หน่วยที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- สมบุญ ชันเมือง. (2542). การจัดการมูลฝอยในครัวเรือน เขตเทศบาลเมืองพะเยา. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สมพงษ์ แก้วประยูร. (2558). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).
- สมัชญา หนูทอง. (2556). ความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สันติ กอบการดี. (2557). ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันอำเภอกะสมบูรณ์จังหวัดชัยภูมิ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).

- สำนักการบริหารการทะเบียนอำเภอบ้านโฮ้ง. (2559). สถิติประชากร. ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2559. วันที่ขอข้อมูล 31 มีนาคม 2559.
- สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ. (2546). นโยบายและแผนการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.
- สำนักจัดการกากของเสียและสารอันตราย. (2555). ความรู้ด้านการลด คัดแยก และนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่. สืบค้นจาก http://www.pcd.go.th/info_serv/waste_3R.htm
- สุชาติ ภัยหลีก. (2557, กรกฎาคม – กันยายน). พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน ตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการพัฒนาสุขภาพชุมชน มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2(3), 263-271.
- สุทธิรักษ์ สุจิตตานนท์. (2534). การเก็บและการกำจัดขยะมูลฝอย. ในสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว, 15.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). การปรับเปลี่ยนของธนาคารไทยพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- สุนรี แสนพุก. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- สุนีย์ สี่สุวรรณ. (2540). ความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมของนักศึกษาพยาบาลบรมราชชนนี เขตภาคเหนือตอนบน. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สุรพล พยอมเย็น. (2545). ปฏิบัติการทางจิตวิทยาในงานชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สหายพัฒนาการพิมพ์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว. (2560). แผนพัฒนาตำบลสามปี พ.ศ. 2560-2562 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน. ลำพูน: ผู้แต่ง.
- อรพิน แสงสว่าง. (2539). จิตวิทยา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สยามศิลป์.
- อักษร สวัสดิ์. (2542). ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. (ภาคินพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

- อัจฉรี ชัยชนะ, เบญจมาศ สุขเจริญ และ อังคณา จันทร์เกตุ. (2559). ความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยตามหลัก 5Rs ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ในคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, *งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น: การประชุมสัมมนาวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 16 และ การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 3* (น.684-695). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- อาณัติ ต๊ะปันตา. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกนรินทร์ กลิ่นหอม. (2553). *การศึกษาความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจันทน์จ้าว อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- Aleesa, Y. (2011, June). Municipal service quality and citizen satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137.
- Banga, M. (2011, May). Household knowledge, attitudes and practices in solid waste segregation and recycling: The case of urban Kampala. *Zambia Social Science Journal*, 2(1), 27-39.
- Benjamin B. Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. London: Macmillan.
- Ehrampoush, MH., & Moghadam, MH. Baghiani. (2005, September). Survey of knowledge, attitude and practice of Yazd University of medical sciences students about solid wastes disposal and recycling. *Iranian J Env Health Sci Eng*, 2(2), 26-30.
- Essuman, N. K. (2017). *Knowledge, attitudes and practices of coastal communities on waste management in Ghana*. (Bachelor's thesaw). Novia University, Faculty of the Graduate School of Applied Sciences.
- Haider, A., Amber, A., Ammara, S., Mahrukh, K.S., & Awasha B. (2015, March). Knowledge, perception and attitude of common people towards solid waste management-a case study of Lahore, Pakwastan. *International Research Journal of Environment Sciences*, 4(3), 100-107.
- Johnston, S.L., et al. (1995). *Mystical theology: the science of love*. London: Harper Collins.

- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control*. (9th ed.). New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: analysis, planning, implementation, and control*. (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lee, S. (2011, December). Korean household waste management and recycling behavior. *Building and Environment Journal*, 46, 1159-1166.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J.R. (1982). *Service quality: a study of quality dimensions*. Helsinki: Service management institute, Unpublished working paper, Finland OY.
- Longe, E.O., Longe, O.O., & Ukpebor, E.F. (2009). People's perception on household solid waste management in Ojo local government area in Nigeria. *Iran. J. Environ. Health. Sci. Eng.*, 6(3), 201-208.
- Marangon, F., Tempesta, T., Troiano, S., & Vecchiato, D. (2014). Food waste, consumer attitudes and behaviour. A study in the North-Eastern part of Italy. *Rivista di Economia Agraria, Anno LXIX*, 2(3), 201-209.
- Munn, Norman L., Fernald, L. Dodge, Fernald, Jr. Peter S. (1962). *Introduction to psychology*. Boston: Houghton Mifflin CO.
- Murad, MD. Wahid, & Siwar, C. (2007). Knowledge, attitude and behavior of the urban poor concerning solid waste management: a case study. *Journal of Applied sciences*, 7(22), 3356-3367.
- Mwiinga, F. (2014). *Perceptions of solid waste management and role of environmental education among selected residents of Choma township of Southern Zambia*. (Master's Thesis, Faculty of the Graduate School of Education in Environmental Education University of Zambia).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985, Autumn). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(fall), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1986). *SERQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality*. (Tech. Rep. No. 86 – 108). Marketing science institute.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988, August). SERQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Priyadharsan, S., & Mayuran, S. (2015, November). Service quality of garbage system at urban council special reference to Trincomalee District. In Proceedings of International Research Conference, *KDU: Vol.8*. (pp. 177-182). Trincomalee Campus, Nilaveli, Sri Lanka.
- Sarbin, T.R. (1994). *Construction the social*. New York: McGraw – Hill.
- Sunarto, S., Bwasri, M., Soemarno, & Suyadi. (2014). Society behavior towards household waste management in Tulungagung. *International Journal of Applied Sociology*, 4(3), 67-73.
- Udomporn, T. (2015, July). Resident's knowledge, attitude and practice towards solid waste management in Joho sub-district administrative organization, Mueang District, Nakhonratchasima, Thailand. *International Journal of Technical Research and Applications*, 24(Special Wasseue), 13-16.
- Yakubu, M.A.A.I. (2013, November). Householders' satisfaction towards solid waste collection services of Zoomlion Ghana LTD in WA, Ghana. *European Scientific Journal*, 9(32), 1857 – 1881.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาว วิภาณี อุชุป้ง		
วัน เดือน ปีเกิด	8 ตุลาคม 2531		
ที่อยู่ปัจจุบัน	30/1 ตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัด ลำพูน รหัสไปรษณีย์ 51130		
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543-2550	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลาย โรงเรียนนวมินทราชินูทิศบดินทรเดชา จังหวัดกรุงเทพมหานคร	
	พ.ศ. 2550-2554	ระดับปริญญาตรี สำนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2555-2561	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว	
	พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน	Project Manager Digital New Age Agency	



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล

1. ระดับความรู้ในการจัดการขยะของประชาชน ซึ่งมีคำถามจำนวน 15 ข้อ เป็นแบบตัวเลือก “ใช่” และ “ไม่ใช่” ให้ความหมายไว้ดังนี้

ตอบ “ใช่” หมายถึง เมื่อคุณคิดว่าคำตอบนั้นถูกต้อง

ตอบ “ไม่ใช่” หมายถึง เมื่อคุณคิดว่าคำตอบนั้นไม่ถูกต้อง

หากตอบถูกได้ 1 คะแนน และหากตอบผิดได้ 0 คะแนน โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคะแนนโดยรวมดังนี้

ตารางสรุปเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนจากเกณฑ์ค่าร้อยละ

จำนวนข้อที่ตอบถูก	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความรู้ของประชาชน
11 – 15	67.00 – 100.00	ระดับความรู้สูง
6 – 10	34.00 – 66.00	ระดับความรู้ปานกลาง
5 – 0	00.00 – 33.00	ระดับความรู้ต่ำ

2. ระดับพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้นสำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้นด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2538) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{3-1}{3} \\
 &= 0.66
 \end{aligned}$$

โดยกำหนดคะแนนของระดับพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน ไว้
ดังนี้

ตารางสรุปเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนจากเกณฑ์ค่าเฉลี่ย

ระดับคะแนน	ช่วงของคะแนนโดยเฉลี่ย	ระดับพฤติกรรมของ ประชาชน
3 คะแนน	2.34 – 3.00	ปฏิบัติเป็นประจำ
2 คะแนน	1.67 – 2.33	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
1 คะแนน	1.00 – 1.66	ไม่เคยปฏิบัติเลย

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาค
ชั้นสำหรับการแปลผลข้อมูล โดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้นด้วยการใช้สูตร
คำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2538) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

โดยได้กำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการ
ขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ไว้ดังนี้

ตารางสรุปเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนจากเกณฑ์ค่าเฉลี่ย

ระดับคะแนน	ช่วงของคะแนนโดยเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจของประชาชน
5 คะแนน	4.21-5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	3.41-4.20	มีความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	2.61-3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	1.81-2.60	มีความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	1.00-1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



ภาคผนวก ข

ตัวอย่าง แบบสอบถามการวิจัย

ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2. วัตถุประสงค์

เพื่อต้องการศึกษาถึง ศึกษาความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบล
เหล่ายาว ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน รวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และ
ปัญหาอื่นๆ

3. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

4. กรุณาใส่ เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่าง ☐ ให้ถูกต้อง หรือกรอก ข้อความลงบน
พื้นที่ว่างให้ได้ใจความ

1. เพศ
 - 1) ☐ ชาย
 - 2) ☐ หญิง
2. อายุ
 - 1) ☐ 20 – 25 ปี
 - 2) ☐ 26 – 30 ปี
 - 3) ☐ 31 – 35 ปี
 - 4) ☐ 36 – 40 ปี
 - 5) ☐ 41 – 45 ปี
 - 6) ☐ 46 – 50 ปี
 - 7) ☐ 51 – 55 ปี
 - 8) ☐ 56 – 60 ปี
 - 9) ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
 - 1) ☐ โสด
 - 2) ☐ สมรส
 - 3) ☐ หย่าร้าง
 - 4) ☐ หม้าย
4. ระดับการศึกษา
 - 1) ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ
 - 2) ☐ ประถมศึกษา
 - 3) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
 - 4) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ป.ว.ช.
 - 5) ☐ อนุปริญญา / ป.ว.ส.
 - 6) ☐ ปริญญาตรี
 - 7) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 - 1) ☐ รับจ้างทั่วไป
 - 2) ☐ เกษตรกร
 - 3) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 - 4) ☐ พนักงานเอกชน
 - 5) ☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
 - 6) ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 7) ☐ ไม่มีงานทำ
 - 8) ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
6. รายได้ต่อเดือน
 - 1) ☐ ต่ำกว่า 2,500 บาท
 - 2) ☐ 2,501 - 7,500 บาท
 - 3) ☐ 7,501 - 12,500 บาท
 - 4) ☐ 12,501 - 17,500 บาท
 - 5) ☐ 17,501 - 22,500 บาท
 - 6) ☐ มากกว่า 22,501 บาท ขึ้นไป
7. จำนวนคนในครอบครัว.....คน
8. ลักษณะที่พักอาศัย
 - 1) ☐ บ้านเดี่ยว
 - 2) ☐ บ้านสองชั้น
 - 3) ☐ อาคารพาณิชย์
 - 4) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. ในครัวเรือนมีแหล่งกำเนิดขยะมาจากที่ใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1) ☐ เศษอาหารในครัวเรือน
 - 2) ☐ เศษกิ่งไม้/ใบไม้บริเวณรอบบ้าน
 - 3) ☐ วัสดุเหลือใช้จากการประกอบธุรกิจ
 - 4) ☐ ขวดพลาสติกหรือขยะรีไซเคิล

- 5) ☐ สารเคมีอันตราย เช่น ยาฆ่าแมลง ขวดน้ำยาล้างห้องน้ำ ยาฆ่าหญ้า
- 6) ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
10. ในครัวเรือนของท่านนำขยะประเภทใดมาทิ้งให้ อบต.เหล่ายาวกำจัด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้
- ☐ เศษอาหาร ☐ กิ่งไม้ ใบไม้
- 2) ขยะอันตราย
- ☐ ถ่านไฟฉาย ☐ หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์
- ☐ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ☐ ยาฆ่าแมลง
- ☐ ยาฆ่าหญ้า ☐ น้ำยาล้างห้องน้ำ
- 3) ขยะรีไซเคิล
- ☐ กระป๋องเครื่องดื่ม ☐ ขวดน้ำพลาสติก
- ☐ กระดาษ ☐ ยางรถยนต์
- ☐ เศษโลหะ ☐ เศษอลูมิเนียม
- ☐ ขวดแก้ว เช่น ขวดเหล้า ขวดเบียร์
- 4) ขยะทั่วไป
- ☐ ซองขนมกึ่งสำเร็จรูป ☐ โฟมเปื้อนอาหาร
- ☐ ฟอยล์เปื้อนอาหาร ☐ ถังพลาสติกใสอาหาร
- ☐ ห่อลูกอม ☐ ซองขนม
11. ใน 1 สัปดาห์มีปริมาณขยะในครัวเรือนท่านที่ต้องนำไปทิ้งจำนวนกี่ถุง (ถุงดำขนาด 18 x 20 นิ้ว)
- 1) ☐ 1-2 ถุง 2) ☐ 3-4 ถุง 3) ☐ 5-6 ถุง
- 4) ☐ 7-8 ถุง 5) ☐ 9-10 ถุง 6) ☐ มากกว่า 10 ถุง
12. ใน 1 สัปดาห์มีปริมาณขยะในครัวเรือนท่านที่ต้องนำไปทิ้งประมาณกี่กิโลกรัม
- 1) ☐ 1-10 กิโลกรัม 2) ☐ 11-20 กิโลกรัม 3) ☐ 21-30 กิโลกรัม
- 4) ☐ 31-40 กิโลกรัม 5) ☐ 41-50 กิโลกรัม 6) ☐ มากกว่า 50 กิโลกรัมขึ้นไป
13. ในครัวเรือนของท่านมีการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้งหรือไม่
- 1) ☐ ไม่มีการคัดแยก 2) ☐ มีการคัดแยก

14. ในครัวเรือนท่านมีการกำจัดขยะโดยวิธีใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ☐ ทิ้งลงในแหล่งน้ำต่าง ๆ 2) ☐ นำไปฝังกลบ
 3) ☐ นำไปเผาทำลาย 4) ☐ นำไปกองไว้ในเขตพื้นที่ว่างเปล่า
 5) ☐ ให้เป็นอาหารสัตว์เลี้ยง 6) ☐ ทิ้งขยะไว้ในจุดที่ อบต. เหล่ายาวกำหนด
 7) ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย

ตอบ ใช่ เมื่อท่านคิดว่าคำตอบนั้นถูกต้อง

ตอบ ไม่ใช่ เมื่อท่านคิดว่าคำตอบนั้นไม่ถูกต้อง

ความคิดเห็น

= ใช่

= ไม่ใช่

ความรู้ในการจัดการขยะ		ความคิดเห็น	
ด้านประเภทของขยะ		ใช่	ไม่ใช่
1.	อะลูมิเนียม เศษโลหะ เป็นขยะมูลฝอยทั่วไป		
2.	ใบไม้ กิ่งไม้ เป็นขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้		
3.	แบตเตอรี่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นขยะอันตราย		
ด้านการคัดแยกขยะ		ใช่	ไม่ใช่
4.	ขยะรีไซเคิล หมายถึง ขยะที่นำกลับมาใช้ได้ โดยสามารถนำมาแยกแล้วแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ได้		
5.	ประเภทของการคัดแยกขยะ แบ่งได้ดังต่อไปนี้ 1. ขยะแห้ง 2. ขยะเปียก 3. ขยะอันตราย 4. ขยะทั่วไป		
6.	การคัดแยกขยะ ทำให้ปริมาณในการกำจัดขยะลดลง		
7.	ควรแยกขยะประเภทเศษผ้าและเศษกระดาษออกจากกัน		
8.	สามารถนำเศษกระจกแตกรวมไว้กับถ่านไฟฉายและแบตเตอรี่ได้		
ด้านการลดปริมาณขยะ		ใช่	ไม่ใช่
9.	การเลือกใช้ถุงพลาสติกขนาดใหญ่แทนถุงพลาสติกขนาดเล็กเป็นการลดปริมาณขยะในครัวเรือน		

ความรู้ในการจัดการขยะ		ความคิดเห็น	
	ด้านการลดปริมาณขยะ	ใช่	ไม่ใช่
10.	ขวดน้ำอัดลมพลาสติกไม่ควรนำมาใช้ซ้ำโดยการนำไปบรรจุน้ำดื่ม		
11.	ควรใช้ปืนโตแทนกล้องโฟม		
12.	เศษโลหะต่าง ๆ สามารถนำกลับมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ ซึ่งจะเป็นการลดปริมาณขยะ		
13.	เศษวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว ควรนำมาซ่อมแซมเพื่อใช้ใหม่		
ด้านการกำจัดขยะ		ใช่	ไม่ใช่
14.	การกำจัดขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้โดยใช้วิธีการฝังกลบเป็นการกำจัดขยะที่ถูกต้องวิธี		
15.	การทิ้งขยะมูลฝอยในแม่น้ำไม่ทำให้แหล่งน้ำเน่าเสียเนื่องจากขยะมูลฝอยถูกน้ำพัดไป		

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย

ความคิดเห็น

- ตอบ (3) เมื่อท่านคิดว่า = ปฏิบัติเป็นประจำ
 ตอบ (2) เมื่อท่านคิดว่า = ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
 ตอบ (1) เมื่อท่านคิดว่า = ไม่เคยปฏิบัติเลย

พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย		ระดับพฤติกรรม		
		ปฏิบัติเป็นประจำ	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติเลย
	ด้านการลดปริมาณขยะ	(3)	(2)	(1)
1.	ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้สินค้าที่มีความคงทนถาวร หรือมีอายุการใช้งานนาน			

พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย		ระดับพฤติกรรม		
		ปฏิบัติ เป็นประจำ	ปฏิบัติ เป็น บางครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติเลย
	ด้านการลดปริมาณขยะ	(3)	(2)	(1)
2.	ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้อุปกรณ์พลาสติกขนาดใหญ่มากกว่าการใช้ใบเล็กหลายใบ			
3.	ในครัวเรือนของท่านเลือกซื้อสินค้าแบบชนิดเติม (Refill)			
	ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่	(3)	(2)	(1)
4.	ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้สินค้าที่ต้องส่งภาชนะบรรจุคืนแก่ผู้ผลิต เช่น ขวดน้ำดื่ม ขวดน้ำอัดลม			
5.	ในครัวเรือนของท่านนำขวดน้ำหวานที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่นๆ เช่น บรรจุน้ำดื่ม			
6.	ในครัวเรือนของท่านนำกระดวยที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่น ๆ เช่น นำมาทำเป็นกระดวยโน้ต			
	ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย มาซ่อมแซม	(3)	(2)	(1)
7.	ในครัวเรือนของท่านเมื่อของที่ใช้เกิดเสีย จะนำมาซ่อมแซมแทนการซื้อใหม่			
8.	ในครัวเรือนของท่านมีการนำสิ่งของ เครื่องใช้มาซ่อมแซมใหม่ เช่น โต๊ะ และเก้าอี้			
9.	ในครัวเรือนของท่านมีการนำเศษไม้หรือเศษวัสดุอื่น ๆ มาดัดแปลง เพื่อใช้เป็นประโยชน์อื่นได้อีก			

พฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย		ระดับพฤติกรรม		
		ปฏิบัติเป็นประจำ	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติเลย
ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูป		(3)	(2)	(1)
10.	ในครัวเรือนของท่านเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลมที่บริโภคแล้วนำไปขายให้กับร้านรับซื้อของเก่า			
11.	ในครัวเรือนของท่านได้คัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิลหรือขยะที่นำกลับมาแปรรูปได้ เช่น กระดาษ ขางรถยนต์ ไว้เพื่อขาย			
12.	ในครัวเรือนของท่านมีการนำเศษอาหารมาหมักทำเป็นปุ๋ย เพื่อใช้ในการปลูกพืช			
ด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก		(3)	(2)	(1)
13.	ในครัวเรือนของท่านหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากโฟม			
14.	ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก			
15.	ในครัวเรือนของท่านหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากพลาสติกหรือฟลอย์			

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเหล่าขาว อำเภอบ้านโสง จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการจัดการขยะมูลฝอย

ความคิดเห็น

- ตอบ 5 เมื่อท่านคิดว่า = ท่านพึงพอใจมากที่สุด
 ตอบ 4 เมื่อท่านคิดว่า = ท่านพึงพอใจมาก
 ตอบ 3 เมื่อท่านคิดว่า = ท่านพึงพอใจปานกลาง
 ตอบ 2 เมื่อท่านคิดว่า = ท่านพึงพอใจน้อย
 ตอบ 1 เมื่อท่านคิดว่า = ท่านพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชน		ระดับความพึงพอใจ				
ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)		5	4	3	2	1
1.	ท่านพึงพอใจที่มีพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ					
2.	ท่านพึงพอใจที่มีรถเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ					
3.	ท่านพึงพอใจในสภาพรถที่มาเก็บขยะมูลฝอย					
4.	ท่านพึงพอใจที่มีจุดทิ้งขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ					
5.	ท่านพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างชัดเจน					
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)		5	4	3	2	1
1.	ท่านพึงพอใจที่พนักงานมาเก็บขยะมูลฝอยตรงตามเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ					
2.	ท่านพึงพอใจ ที่พนักงานจัดเก็บขยะ เร่งแก้ไขปัญหาทันที เช่น เมื่อมีผู้นำขยะมาทิ้งในที่ไม่ควรทิ้ง เป็นเหตุเดือดร้อนแก่ประชาชน พนักงานจัดเก็บขยะรีบเข้าไปจัดการทันที					
3.	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะหมด ไม่มีตกค้าง					
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)		5	4	3	2	1
1.	ท่านพึงพอใจที่มีการแจ้งบอกแก่ประชาชนล่วงหน้าในการจัดเก็บขยะมูลฝอย					

ความพึงพอใจของประชาชน		ระดับความพึงพอใจ				
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)		5	4	3	2	1
2.	ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยด้วยความรวดเร็ว					
3.	ท่านพึงพอใจที่พนักงานมีความเต็มใจและยินดีในการให้บริการ					
4.	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยให้บริการทันทีเมื่อท่านร้องขอ					
ด้านความมั่นใจ (Assurance)		5	4	3	2	1
1.	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีความรู้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย					
2.	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยสามารถจัดเก็บขยะมูลฝอยแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.	ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสุภาพ มีมารยาทและเป็นมิตร เมื่อท่านติดต่อ/พูดคุยด้วย					
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)		5	4	3	2	1
1.	ท่านพึงพอใจที่ อบต.เหล่ายาวดูแลเอาใจใส่ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของท่าน					
2.	ท่านพึงพอใจในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอย ไม่มีกลิ่นรบกวนที่รุนแรง หรือเกิดเสียงดัง					
3.	ท่านพึงพอใจที่มีจำนวนวันในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ					
4.	ท่านพึงพอใจที่จุดทิ้งขยะมีความสะดวกสบายใกล้บ้าน และเป็นจุดที่ไม่รบกวนความเป็นอยู่ของประชาชน ไม่มีแมลง หรือสัตว์มาคุ้ยเศษขยะ					
5.	ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยใช้ภาษาที่ท่านเข้าใจได้ เช่น พุคภาษาเมือง พุคภาษากลาง เป็นต้น					

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเหล่าขาว อำเภอบ้านโสม จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย $\surd$ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือ
กรอกข้อความลงบนพื้นที่ว่างให้ได้ใจความ

ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)

1. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าขาวทำการปรับปรุงสภาพรถจัดเก็บขยะหรือไม่

1) ☐ ไม่ต้องการ	2) ☐ ต้องการ
--	-------------------------------------
2. ท่านต้องการให้มีพนักงานจัดเก็บขยะจำนวนกี่คน

1) ☐ 1 คน	2) ☐ 2 คน	3) ☐ 3 คน
4) ☐ 4 คน	5) ☐ 5 คน	6) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....คน
3. ท่านต้องการให้มีจำนวนรถเก็บขนขยะกี่คัน

1) ☐ 1 คัน	2) ☐ 2 คัน	3) ☐ 3 คัน
4) ☐ 4 คัน	5) ☐ 5 คัน	6) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....คัน
4. ท่านต้องการให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยจำนวนกี่วันใน 1 สัปดาห์

1) ☐ 1 วัน	2) ☐ 2 วัน	3) ☐ 3 วัน	4) ☐ 4 วัน
5) ☐ 5 วัน	6) ☐ 6 วัน	7) ☐ 7 วัน	
5. ท่านต้องการให้มีจุดทิ้งขยะภายในหมู่บ้านจำนวนกี่จุด

1) ☐ 1-2 จุด	2) ☐ 2-4 จุด	3) ☐ 4-6 จุด
4) ☐ 7-8 จุด	5) ☐ 9-10 จุด	6) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....จุด
6. ท่านต้องการให้มีถังขยะแบบคัดแยกประเภทภายในหมู่บ้านจำนวนกี่จุด

1) ☐ 1-2 จุด	2) ☐ 2-4 จุด	3) ☐ 4-6 จุด
4) ☐ 7-8 จุด	5) ☐ 9-10 จุด	6) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....จุด
7. ท่านต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขยะมูลฝอยในช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ☐ เสียงตามสายภายในหมู่บ้าน	2) ☐ เว็บไซต์ของ อบต.เหล่าขาว
3) ☐ เฟซบุ๊ก อบต.เหล่าขาว	4) ☐ หนังสือประกาศติดที่สาธารณะ
5) ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์	6) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวมีการจัดการอบรมเกี่ยวกับการคัดแยกขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนหรือไม่

1) ☐ ไม่ต้องการ

2) ☐ ต้องการ

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

9. ท่านต้องการให้พนักงานเก็บขยะช่วงเวลาใด

1) ☐ 24.01 – 03.00 น.

2) ☐ 03.01 - 06.00 น.

3) ☐ 06.01 – 09.00 น.

4) ☐ 09.01 – 12.00 น.

5) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านต้องการให้อบต.เหล่ายาวจัดการกับขยะทันที เมื่อประชาชนมีเหตุเดือดร้อนเกี่ยวกับขยะหรือไม่

1) ☐ ไม่ใช่

2) ☐ ใช่

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

11. ท่านต้องการให้อบต.เหล่ายาวแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการจัดการขยะกี่วัน เช่น ในการเปลี่ยนวันในการจัดเก็บขยะ

1) ☐ 1 วัน

2) ☐ 2 วัน

3) ☐ 3 วัน

4) ☐ 4 วัน

5) ☐ 5 วัน

6) ☐ 6 วัน

7) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

วัน

12. ท่านต้องการให้มีการจัดเก็บขยะด้วยความรวดเร็วหรือไม่

1) ☐ ไม่ใช่

2) ☐ ใช่

ด้านความมั่นใจ (Assurance)

13. ท่านต้องการให้พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความเรียบร้อย ไม่มีการรื้อไถของน้ำขยะ หรือขยะตกบนถนนหรือไม่

1) ☐ ไม่ใช่

2) ☐ ใช่

ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

14. ท่านต้องการให้อบต.เหล่ายาวกำจัดขยะด้วยวิธีใด (โปรดเลือกเพียงข้อเดียว)

1) ☐ ฟังกลบในบ่อขยะ

2) ☐ สร้างเตาเผาในการกำจัดขยะ

3) ☐ เทกองขยะในบ่อขยะ

4) ☐ ให้เอกชนดำเนินการกำจัดขยะ

5) ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

*****ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ค่ะ*****

ภาคผนวก ก

เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย

วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว
คุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัด
ลำพูน

การสำรวจนี้ เป็นการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ของนางสาววิภาณี อุชุบั้ง ได้รับการวางแผน
มาแล้วอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อค้นหาคำตอบให้กับคำถามสำคัญเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว ทุกความคิดเห็นของท่านสามารถเป็นประโยชน์ต่อการ
วางแผนและการดำเนินการจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการที่
แท้จริงของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
ท่านได้รับเชิญเข้าร่วมงานวิจัยนี้ เพราะท่านเป็นผู้ที่มีทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว ในเขตอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน มาอย่างน้อย 1 ปี เป็นผู้ที่
สามารถอ่านออก เขียนได้ เข้าใจภาษาไทย เป็นผู้ที่ได้รับการบริการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเหล่ายาว เป็นผู้ที่มิได้อยู่ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปและมีบทบาทในการจัดการขยะมูลฝอย
ภายในครัวเรือนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวโดยงานวิจัยนี้จะมีประชาชนในเขต
พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวเข้าร่วมงานวิจัย จำนวน 1 คน/ครัวเรือน รวมจำนวนทั้งสิ้น
395 ครัวเรือน แบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้
ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว ส่วนที่
3 เกี่ยวกับพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับความพึง
พอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า
ยาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ส่วนที่ 5 เกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการ
บริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน หาก
ท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการวิจัยนี้ ท่านสามารถโทรศัพท์ติดต่อ คุณวิภาณี อุชุบั้ง ได้ที่เบอร์ 093-2607030

ท่านสามารถสอบถามข้อข้องใจในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ได้ ผู้วิจัยยินดีที่จะชี้แจง
ในทุกๆคำถาม เพราะการที่ท่านจะสามารถตอบได้ ความเข้าใจและความชัดเจนของการวิจัยเป็นสิ่ง
สำคัญ และหากท่านไม่ยินดี หรือปฏิเสธการตอบแบบสอบถาม ก็จะไม่มีผลใดๆต่อท่านทั้งสิ้น ผล
การตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอผลงานในภาพรวมของการ

วิจัย โดยไม่ได้ระบุตัวบุคคล หากท่านตกลงเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยขอท่านโปรดลงลายมือชื่อในท้ายหนังสือฉบับนี้

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง
วิภาณี อุษุปัจ

ข้าพเจ้าชื่อ.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ผู้วิจัยได้อธิบายข้อมูลและขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำวิจัยข้างต้นให้ฟังแล้ว ข้าพเจ้าทราบและยินดีเข้าร่วมการวิจัย จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้ที่เข้าร่วมการวิจัย
(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจงและเชิญให้เข้าร่วมการวิจัย
(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

วันที่.....

ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรง

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Content Validity)
ใช้เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกำหนดจากค่าตัวเลข ดังนี้

ค่า + 1	หมายถึง สอดคล้อง
ค่า 0	หมายถึง ไม่แน่ใจ
ค่า - 1	หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ในการแปลงค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence) พิจารณาจาก
ค่าดัชนีความสอดคล้อง ดังนี้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง มากกว่า หรือเท่ากับ 0.5 มีความสอดคล้องกัน

ค่าดัชนีความสอดคล้อง น้อยกว่า 0.5 ไม่มีความสอดคล้องกัน

ก่อนทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง} &= \frac{\text{ผลรวมของค่า IOC ที่ได้}}{\text{จำนวนข้อทั้งหมด}} \\
 &= \frac{69.06}{89} \\
 &= 0.77
 \end{aligned}$$

ดังนั้น สรุปได้ว่า ในภาพรวมของเครื่องมือที่ใช้ภายหลังจากการปรับปรุงตาม
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยมีความสอดคล้อง โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.77



































ภาคผนวก จ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ณรงค์ ฌ เชียงใหม่ อาจารย์ภาควิชาศาสนาและ
ศาสนาสุศาสนาตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สามารถ ใจดี อาจารย์ภาควิชาศาสนาและ
ศาสนาสุศาสนาตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่
3. ดร. รพีพร เทียมจันทร์ อาจารย์ภาควิชาศาสนาและ
ศาสนาสุศาสนาตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่

ภาคผนวก จ

ตารางแสดง จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอย

ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย		ปฏิบัติเป็นประจำ (3)	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง (2)	ไม่เคยปฏิบัติ เลย (1)	ลำดับ
1.	ในครัวเรือนของท่าน เลือกใช้สินค้าที่มีความ คงทนถาวร หรือมีอายุการ ใช้งานนาน	246 (ร้อยละ 62.28)	140 (ร้อยละ 35.44)	9 (ร้อยละ 2.28)	3
2.	ในครัวเรือนของท่าน เลือกใช้ถุงพลาสติกขนาด ใหญ่มากกว่าการใช้ใบเล็ก หลายใบ	170 (ร้อยละ 43.04)	211 (ร้อยละ 53.42)	14 (ร้อยละ 3.54)	8
3.	ในครัวเรือนของท่านเลือก ซื้อสินค้าแบบชนิดเติม (Refill)	175 (ร้อยละ 44.30)	192 (ร้อยละ 48.61)	28 (ร้อยละ 7.09)	5
ด้านการการนำขยะมูลฝอยเศษ วัสดุมาใช้ใหม่		(3)	(2)	(1)	ลำดับ
4.	ในครัวเรือนของท่าน เลือกใช้สินค้าที่ต้องส่ง ภาชนะบรรจุคืนแก่ผู้ผลิต เช่น ขวดน้ำดื่ม ขวด น้ำอัดลม	184 (ร้อยละ 46.58)	149 (ร้อยละ 37.72)	62 (ร้อยละ 15.70)	4

ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย		ปฏิบัติเป็นประจำ (3)	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง (2)	ไม่เคยปฏิบัติเลย (1)	ลำดับ
5.	ในครัวเรือนของท่านนำขวดน้ำหวานที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่นๆ เช่น บรรจุน้ำดื่ม	81 (ร้อยละ 20.51)	163 (ร้อยละ 41.27)	151 (ร้อยละ 38.23)	15
6.	ในครัวเรือนของท่านนำกระดาษที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้เพื่อประโยชน์อื่นๆ เช่น นำมาทำเป็นกระดาษโน้ต	113 (ร้อยละ 28.61)	192 (ร้อยละ 48.61)	90 (ร้อยละ 22.78)	13
ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม		(3)	(2)	(1)	ลำดับ
7.	ในครัวเรือนของท่านเมื่อของที่ใช้เกิดเสีย จะนำมาซ่อมแซมแทนการซื้อใหม่	171 (ร้อยละ 43.29)	182 (ร้อยละ 46.08)	42 (ร้อยละ 10.63)	7
8.	ในครัวเรือนของท่านมีการนำเครื่องใช้ที่ชำรุดนำมาซ่อมแซม เช่น โต๊ะเก้าอี้	174 (ร้อยละ 44.05)	188 (ร้อยละ 47.59)	33 (ร้อยละ 8.35)	6
9.	ในครัวเรือนของท่านมีการนำเศษไม้หรือเศษวัสดุอื่นๆมาคัดแปลงเพื่อใช้เป็นประโยชน์อื่นได้อีก	148 (ร้อยละ 37.47)	194 (ร้อยละ 49.11)	53 (ร้อยละ 13.42)	11

ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุ หมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป		(3)	(2)	(1)	ลำดับ
10.	ในครัวเรือนของท่านเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลมที่บริโภครแล้วนำไปขายให้กับร้านรับซื้อของเก่า	329 (ร้อยละ 83.29)	64 (ร้อยละ 16.20)	2 (ร้อยละ 0.51)	1
11	ในครัวเรือนของท่านได้คัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิลหรือขยะที่นำกลับมาแปรรูปได้ เช่น กระดาษ ขางรถยนต์ ไม้เพื่อขาย	279 (ร้อยละ 70.63)	105 (ร้อยละ 26.58)	11 (ร้อยละ 2.78)	2
12.	ในครัวเรือนของท่านมีการนำเศษอาหารมาหมักทำเป็นปุ๋ย เพื่อใช้ในการปลูกพืช	154 (ร้อยละ 38.99)	166 (ร้อยละ 42.03)	75 (ร้อยละ 18.99)	10
ด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลาย ยาก		(3)	(2)	(1)	ลำดับ
13	ในครัวเรือนของท่านหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่ทำจากโฟม	164 (ร้อยละ 41.52)	180 (ร้อยละ 45.57)	51 (ร้อยละ 12.91)	9
14	ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก	99 (ร้อยละ 25.06)	238 (ร้อยละ 60.25)	58 (ร้อยละ 14.68)	14
15.	ในครัวเรือนของท่านหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากพลาสติกหรือฟลอย์	117 (ร้อยละ 29.62)	203 (ร้อยละ 51.39)	75 (ร้อยละ 18.99)	12

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติเป็นประจำในด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป โดยในข้อคำถามที่ 10 ในครัวเรือนของท่านเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลมที่บริโภคแล้ว นำไปขายให้กับร้านรับซื้อของเก่า จำนวน 329 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 83.29 รองลงมา เป็นข้อคำถามที่ 11 ในครัวเรือนของท่านได้คัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิลหรือขยะที่นำกลับมาแปรรูปได้ เช่น กระดาษ ขางรถยนต์ ไม้เพื่อขาย จำนวน 279 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 70.63 และ ในด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย ข้อที่ 1 ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้สินค้าที่มีความคงทนถาวร หรือมีอายุการใช้งานนาน จำนวน 246 คิดเป็นร้อยละ 62.28 ตามลำดับ



ภาคผนวก ข

รายละเอียดอื่น ๆ ของตาราง

รายละเอียดอื่น ๆ ของตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดย
จำแนกตามอาชีพ และรายได้ต่อเดือน

อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76

รายละเอียดอื่น ๆ ของตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนคนใน
ครอบครัว และลักษณะที่พักอาศัย

ลักษณะที่พักอาศัยอื่น ๆ มี จำนวน 5 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 1.27 ได้แก่ บ้านชั้นครึ่ง
จำนวน 1 คน บ้านเดี่ยวยกสูง จำนวน 1 คน บ้านสองชั้นใต้ถุนโล่ง จำนวน 2 คน ไม่มี
บ้านเป็นของตนเอง 1 คน ตามลำดับ

รายละเอียดอื่น ๆ ของตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของครั้วเรือน จำแนกตาม
แหล่งกำเนิดขยะ

แหล่งกำเนิดขยะอื่น ๆ มี จำนวน 5 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ได้แก่ ถุงพลาสติกที่
ใช้แล้ว จำนวน 4 ครั้วเรือน กล่องโฟมและซองขนม จำนวน 1 ครั้วเรือน ตามลำดับ

รายละเอียดอื่น ๆ ของตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของครั้วเรือน จำแนกตามวิธีการ
กำจัดขยะในครั้วเรือน

วิธีการกำจัดขยะในครั้วเรือนอื่น ๆ มีจำนวน 6 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ได้แก่
นำมาทำปุ๋ยหมัก จำนวน 4 ครั้วเรือน เศษอาหารทิ้งลงคลอง เศษใบไม้กิ่งไม้ทิ้งลงในบ่อขยะหมู่บ้าน
จำนวน 1 ครั้วเรือน ขยะเปียกในถังขยะเปียก จำนวน 1 ครั้วเรือน

รายละเอียดอื่น ๆ ของตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของครั้วเรือน จำแนกตามความ
คาดหวังของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านสิ่งที่เป็น
รูปธรรม

เรื่องต้องการให้มีพนักงานจัดเก็บขยะจำนวนกี่คน อื่น ๆ มีจำนวน 7 ครั้วเรือน คิดเป็น
ร้อยละ 1.77 ได้แก่ แล้วแต่เห็นสมควร จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการพนักงาน จำนวน 10 คน จำนวน
2 ครั้วเรือน ต้องการพนักงาน จำนวน มากกว่า 5 คน จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการพนักงานจำนวน 6
คน จำนวน 2 ครั้วเรือน ตามความเหมาะสม จำนวน 1 ครั้วเรือน

เรื่องต้องการให้มีรถเก็บขยะเก็บขยะจำนวนกี่คัน อื่น ๆ มีจำนวน 4 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 1.01 ได้แก่ แล้วแต่ความจำเป็น จำนวน 1 ครั้วเรือน ตามความเหมาะสม จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการรถเก็บขยะจำนวน 10 คัน จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการรถเก็บขยะจำนวน 6 คัน จำนวน 1 ครั้วเรือน

เรื่องต้องการให้มีจุดเก็บขยะมูลฝอยจำนวนกี่จุดภายในหมู่บ้าน อื่น ๆ มีจำนวน 14 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 3.54 ได้แก่ ต้องการจุดทิ้งขยะมากกว่า 10 จุด จำนวน 3 ครั้วเรือน ต้องการจุดทิ้งขยะจำนวน 11 จุด จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการจุดทิ้งขยะจำนวน 12 จุด จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการจุดทิ้งขยะจำนวน 15 จุด จำนวน 2 ครั้วเรือน ต้องการจุดทิ้งขยะจำนวน 20 จุด จำนวน 3 ครั้วเรือน ต้องการจุดทิ้งขยะจำนวน 22 จุด จำนวน 1 ครั้วเรือน มีครบแล้ว จำนวน 1 ครั้วเรือน ตามจุดเดิมที่เคยทิ้ง จำนวน 1 ครั้วเรือน เยอะๆ ได้ยังดี จำนวน 1 ครั้วเรือน

เรื่องต้องการให้มีถังขยะแบบคัดแยกประเภทจำนวนกี่จุดภายในหมู่บ้าน อื่น ๆ มีจำนวน 18 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 4.56 ได้แก่ ไม่ต้องการถังขยะแบบคัดแยกประเภท จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการถังขยะ แยกประเภท มากกว่า 10 จุด จำนวน 4 ครั้วเรือน ต้องการถังขยะ แยกประเภท จำนวน 11 จุด จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการถังขยะ แยกประเภท จำนวน 15 จุด จำนวน 3 ครั้วเรือน ต้องการถังขยะ แยกประเภท จำนวน 20 จุด จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการถังขยะ แยกประเภท จำนวน 22 จุด จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการถังขยะ แยกประเภท จำนวน 30 จุด จำนวน 1 ครั้วเรือน ต้องการถังขยะ แยกประเภท ตามทางแยก/ซอย จำนวน 1 ครั้วเรือน ตามแต่จะพิจารณา จำนวน 1 ครั้วเรือน เยอะๆ ค่ะ เพราะหมู่บ้านกว้าง จำนวน 1 ครั้วเรือน ทุกจุดที่สำคัญในหมู่บ้าน จำนวน 1 ครั้วเรือน หลายๆ จุด ได้ยังดี จำนวน 1 ครั้วเรือน ตามหมวดของหมู่บ้าน จำนวน 1 ครั้วเรือน

เรื่อง ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขยะมูลฝอยในช่องทางใด อื่นๆ มีจำนวน 1 ครั้วเรือน ได้แก่ รถประกาศเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในหมู่บ้าน

รายละเอียดอื่น ๆ ของตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของครั้วเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่อง ต้องการให้พนักงานเก็บขนขยะในช่วงเวลาใด อื่น ๆ มีจำนวน 17 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ได้แก่ ช่วงบ่าย จำนวน 8 ครั้วเรือน 9.00-16.00 จำนวน 1 ครั้วเรือน 6.00-12.00 จำนวน 1 ครั้วเรือน เวลาไหนก็ได้ แต่ให้ตรงกับวันที่นัดหมาย จำนวน 1 ครั้วเรือน เวลาใดก็ได้ ขอสัปดาห์ละวัน จำนวน 1 ครั้วเรือน แล้วแต่สะดวก จำนวน 1 ครั้วเรือน ตลอดวันในวันหยุด จำนวน 3 ครั้วเรือน แล้วแต่ความสะดวกของพนักงาน จำนวน 1 ครั้วเรือน

รายละเอียดอื่น ๆ ของตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านการตอบสนอง

เรื่อง ต้องการให้อบต. เหล่ายาวแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการจัดการขยะที่วันอื่น ๆ มีจำนวน 6 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 1.52 ได้แก่ ต้องการ 7 วัน จำนวน 5 ครัวเรือน ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนวันในการจัดเก็บขยะ จำนวน 1 ครัวเรือน

รายละเอียดอื่น ๆ ของตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามความคาดหวังของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวด้านการดูแลเอาใจใส่

เรื่อง ต้องการให้ อบต.เหล่ายาวกำจัดขยะด้วยวิธีใดอื่น ๆ มีจำนวน 1 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ได้แก่ ถ้าเป็นเศษอาหารหรือสิ่งย่อยสลายได้ง่าย ให้ทำเป็นปุ๋ยหมัก

ปัจจัยส่วนบุคคล		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่า IOC ที่ ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
1	เพศ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2	อายุ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
	สถานภาพ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4	ระดับการศึกษา	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
5	อาชีพ	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
6	รายได้ต่อเดือน	1	1	-1	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
7	จำนวนคนในครอบครัว	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
8	ลักษณะที่พักอาศัย	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
9	ส่วนใหญ่ในครัวเรือนมีแหล่งกำเนิดขยะมาจากที่ใด	1	1	-1	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
10	ส่วนใหญ่ในครัวเรือนนำขยะมาทิ้งให้ อบต.เหล่ายาว กำจัดเป็นขยะประเภทใด	1	1	-1	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข

ปัจจัยส่วนบุคคล		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่า IOC ที่ ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
11	ใน 1 สัปดาห์มีปริมาณขยะในครัวเรือนท่านที่ต้องนำไปทิ้งจำนวนกี่ถุง (ถุงดำขนาด 18 x 20 นิ้ว) และปริมาณขยะก่อกองโลกรั่ม	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
12	ในครัวเรือนของท่านมีการคัดแยกขยะออกเป็นแต่ละประเภทก่อนนำไปทิ้งหรือไม่	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
13	ในครัวเรือน ท่านมีการกำจัดขยะโดยวิธีใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่า IOC ที่ ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านประเภทของขยะ							
1	ขยะทั่วไป ได้แก่ อะลูมิเนียม ขางรถยนต์ เศษโลหะ	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
2	ใบไม้ กิ่งไม้ เป็นขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่า IOC ที่ ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านประเภทของขยะ							
3	แบตเตอรี่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในประเภทขยะอันตราย	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการคัดแยกขยะ							
4	การคัดแยกขยะทำให้กำจัดขยะได้ง่ายขึ้น	1	1	-1	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
5	ควรคัดแยกขยะ แยกได้ตามประเภทดังนี้ ประเภทขยะแห้ง ประเภทขยะเปียก ประเภทขยะอันตราย ประเภทขยะทั่วไป	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
6	การคัดแยกขยะ ทำให้ปริมาณขยะลดลง	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
7	ควรแยกเศษผ้าออกจากเศษกระดาษไว้ต่างหาก	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
8	สามารถนำเศษกระดาษมารวมไว้กับถ้ำขยะไฟฉายและแบตเตอรี่ได้	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง

ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าiocที่ ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านประเภทของขยะ							
1	ขยะทั่วไป ได้แก่ อะลูมิเนียม ขางรถยนต์ เศษโลหะ	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
2	ใบไม้ กิ่งไม้ เป็นขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3	แบตเตอรี่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในประเภทขยะอันตราย	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการคัดแยกขยะ							
4	การคัดแยกขยะทำให้กำจัดขยะได้ง่ายขึ้น	1	1	-1	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
5	ควรคัดแยกขยะ แยกได้ตามประเภทดังนี้ ประเภทขยะแห้ง ประเภทขยะเปียก ประเภทขยะอันตราย ประเภทขยะทั่วไป	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
6	การคัดแยกขยะ ทำให้ปริมาณขยะลดลง	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
7	ควรแยกเศษผ้าออกจากเศษกระดาษไว้ต่างหาก	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
8	สามารถนำเศษกระดาษมารวมไว้กับถ้ำไฟฉายและแบตเตอรี่ได้	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง

ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลเหล่ายาว		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าiocที่ ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านการลดปริมาณขยะ							
9	การลดปริมาณขยะมูลฝอยจะต้องเลือกใช้ภาชนะที่มีขนาดใหญ่ แทนภาชนะขนาดเล็ก	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
10	ขวดน้ำอัดลมไม่ควรนำมาใช้ซ้ำโดยการนำไปบรรจุน้ำดื่ม	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
11	ควรใช้ปิ่นโตแทนกล่องโฟม	0	1	0	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
12	เศษโลหะต่างๆสามารถนำกลับมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ และเป็นการลดปริมาณขยะได้	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
13	เศษวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว ควรนำมาซ่อมแซมเพื่อใช้ใหม่ เช่นเศษไม้	-1	0	1	0	0.00	ควรปรับปรุงแก้ไข
ด้านการกำจัดขยะ							
14	การกำจัดขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้โดยใช้วิธีการฝังกลบเป็น การกำจัดขยะที่ถูกวิธี	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
15	การทิ้งขยะมูลฝอยในแม่น้ำไม่ทำให้แหล่งน้ำเน่าเสียเนื่องจาก ขยะมูลฝอยถูกน้ำพัดไป	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง

พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ตำบลเหล่ายาว		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าiocที่ ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย							
1	ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้สินค้าที่มีความคงทนถาวร หรือมีอายุการใช้งานนาน	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2	ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้ถุงพลาสติกขนาดใหญ่เพียงใบเดียวมากกว่าการใช้ใบเล็กหลายใบ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3	ในครัวเรือนของท่านเลือกซื้อสินค้าแบบชนิดเติม (Refill)	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่							
4	ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้สินค้าที่ต้องส่งภาชนะบรรจุคืนแก่ผู้ผลิต เช่น ขวดน้ำดื่ม ขวดน้ำอัดลม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
5	ในครัวเรือนของท่านนำขวดน้ำหวานที่ใช้แล้วนำมาใช้บรรจุน้ำดื่ม	0	1	0	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
6	ในครัวเรือนของท่านมีการนำกระดาษที่ใช้แล้วด้านหนึ่ง มาทำเป็นกระดาษโน้ต	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง

พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ตำบลเหล่ายาว		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าiocที่ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม							
7	ในครัวเรือนของท่านเมื่อของที่ใช้เกิดเสีย จะนำมาซ่อมแซมแทนการซื้อใหม่	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
8	ในครัวเรือนของท่านมีการนำสิ่งของที่ทิ้งไปแล้วนำมาซ่อมแซมใช้ใหม่ เช่น ไม้ตะ	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
9	ในครัวเรือนของท่านมักจะนำเศษไม้หรือเศษวัสดุอื่นๆ มาดัดแปลง เพื่อใช้เป็นประโยชน์อื่นได้อีก	1	1	-1	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป							
10	ในครัวเรือนของท่านเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋อง น้ำอัดลมที่บริโภคแล้ว นำไปขายให้กับร้านรับซื้อของเก่า	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
11	ในครัวเรือนของท่านได้คัดแยกขยะประเภทขยะรีไซเคิล หรือขยะที่นำกลับมาแปรรูปได้ เช่น กระดาษ ขางรถยนต์ ไว้เพื่อขาย	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ตำบลเหล่ายาว		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าiocที่ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือ แปรรูป							
12	ในครัวเรือนของท่านมีการนำเศษอาหารมาหมักทำเป็นปุ๋ยไว้	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
ด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยาก							
13	ในครัวเรือนของท่านหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่ทำจากโฟม	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
14	ในครัวเรือนของท่านเลือกใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
15	ในครัวเรือนของท่านหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากพลาสติก หรือฟลอย์	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าIOCที่ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)							
1	ท่านพึงพอใจต่อรถและอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่มีความทันสมัย	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
2	ท่านพึงพอใจต่อถังขยะ/สถานที่ทิ้งขยะมูลฝอยที่ดึงดูดสายตา เช่น มีความสวยงาม	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
3	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
4	ท่านไม่พึงพอใจที่สภาพรถที่มาเก็บขยะมูลฝอยเหมาะสำหรับการเก็บขนขยะมูลฝอย เช่น น้ำขยะไม่รั่วไหลเลอะเทอะบนท้องถนน	1	1	-1	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
5	ท่านพึงพอใจที่มีพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
6	ท่านพึงพอใจที่มีจุดทิ้งขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
7	ท่านพึงพอใจที่รถเก็บขยะมูลฝอยมีอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าiocที่ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)							
8	ท่านพึงพอใจที่ถังขยะในชุมชนมีอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
9	ท่านพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)							
10	ท่านพึงพอใจที่พนักงานมาเก็บขยะมูลฝอยตรงตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
11	ท่านพึงพอใจที่พนักงานมาเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
12	ท่านพึงพอใจ เมื่อเกิดปัญหาพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยรีบเข้าแก้ไขทันที เช่น เมื่อมีผู้นำขยะมาทิ้งในที่ไม่ควรทิ้ง เป็นเหตุเดือดร้อนแก่ประชาชน พนักงานจัดเก็บขยะรีบเข้าไปจัดการทันที	1	1	-1	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการ		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					

จัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าIOCที่ ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)							
13	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเก็บขยะหมด ไม่มี ตกค้าง ทำให้ชุมชนสะอาด	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
14	ท่านพึงพอใจที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวมีความ เชื่อถือได้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย	0	1	-1	0	0.00	ควรปรับปรุงแก้ไข
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)							
15	ท่านพึงพอใจที่มีการแจ้งบอกแก่ประชาชนล่วงหน้าใน การจัดเก็บขยะมูลฝอย	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
16	ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยด้วยความ รวดเร็ว	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
17	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเต็มใจ/ยินดีในการให้บริการ	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
18	เมื่อท่านขอร้อง ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอย จะให้บริการทันที แม้ว่าจะยุ่งมาก	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการ		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					

จัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าIOCที่ ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านความมั่นใจ (Assurance)							
19	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีความรู้ในการ จัดเก็บขยะมูลฝอย	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
20	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยสามารถจัดเก็บ ขยะมูลฝอยได้อย่างถูกต้อง	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
21	ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสุภาพ มี มารยาท	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
22	ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเป็น มิตร เมื่อท่านติดต่อ/พูดคุยด้วย	0	1	0	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
23	ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยจัดเก็บขยะด้วย ความเรียบร้อย	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)							
24	ท่านพึงพอใจที่ อบต.เหล่ายาวดูแลเอาใจใส่ในการจัดเก็บ ขยะมูลฝอยของท่าน	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าIOCที่ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)							
25	ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยให้บริการท่านด้วยหัวใจ	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
26	ท่านพึงพอใจที่ในระหว่างพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยปฏิบัติหน้าที่ ท่านได้รับความสะดวกสบาย เช่น ไม่มีกลิ่นรบกวนที่รุนแรง น้ำจากขยะเลอะเทอะ หรือเกิดเสียงดัง	0	1	0	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข
27	ท่านพึงพอใจที่มีระยะเวลา (วัน) ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
28	ท่านพึงพอใจที่จุดทิ้งขยะมีความสะดวกสบาย เช่น เป็นจุดที่ไม่รบกวนความเป็นอยู่ของประชาชน ไม่มีแมลง หรือสัตว์มาคุ้ยขยะ	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง

ความพึงพอใจของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าIOCที่ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)							
29	ท่านพึงพอใจที่พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยใช้ภาษาที่ท่านเข้าใจได้ เช่น พูดภาษาเมือง พูดภาษากลาง เป็นต้น	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
30	ท่านพึงพอใจที่พนักงานเก็บขยะมูลฝอยเข้าใจความต้องการของประชาชน	0	1	0	1	0.33	ควรปรับปรุงแก้ไข



ความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าiocที่ได้	ผลดัชนีความสอดคล้อง
ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)							
1	ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวทำการปรับปรุงรถจัดเก็บขยะหรือไม่	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
2	ท่านต้องการให้มีการจ้างงานพนักงานจัดเก็บขยะกี่คน	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3	ท่านต้องการให้มีจำนวนรถเก็บขนขยะกี่คน	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4	ท่านต้องการให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยจำนวนกี่วันใน 1 สัปดาห์	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
5	ท่านต้องการให้มีจุดทิ้งขยะภายในหมู่บ้านกี่จุด	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
6	ท่านต้องการให้มีจำนวนถังขยะแบบคัดแยกประเภทภายในหมู่บ้านจำนวนกี่จุด	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
7	ท่านต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขยะมูลฝอยทางช่องทางใด	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าiocที่ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)							
8	ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาวมีการจัดการอบรมเกี่ยวกับการคัดแยกขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนใช่หรือไม่	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)							
9	ท่านต้องการให้พนักงานเก็บขยะช่วงเวลาใด	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
10	ท่านต้องการให้พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอใช่หรือไม่	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
11	ท่านต้องการให้อบต.เหล่ายาวจัดการกับขยะทันที เมื่อประชาชนมีเหตุเดือดร้อนเกี่ยวกับขยะใช่หรือไม่	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน		ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ผลรวมคะแนน จากผู้เชี่ยวชาญ	ค่าIOCที่ได้	ผลดัชนีความ สอดคล้อง
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)							
12	ท่านต้องการให้ อบต.เหล่ายาวแจ้งในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการขยะล่วงหน้ากี่วัน เช่น ในการเปลี่ยนวันในการจัดเก็บขยะ	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
13	ท่านต้องการให้มีการจัดเก็บขยะด้วยความรวดเร็วใช่หรือไม่	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
ด้านความมั่นใจ (Assurance)							
14	ท่านต้องการให้พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความเรียบร้อย ไม่มีการรื้อไหลของน้ำขยะ หรือขยะตกบนถนนใช่หรือไม่	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)							
15	ท่านต้องการให้ อบต.เหล่ายาวกำจัดขยะด้วยวิธีใดบ้าง	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
16	ท่านต้องการให้ อบต.เหล่ายาวดูแลการจัดการขยะในเรื่องใดเป็นพิเศษบ้าง	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

