ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชน ในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี

Resident's Satisfaction in Garbage Collecting Service of Rangsit Municipality, Pathum Thani Province

ณีรนุช คชหิรัญ* และ ชวลิต สวัสดิ์ผล**

Neeranuch Kochhirun* and Chavalit Sawatphol**

* บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

** Master Degree of Public Administration in Local AdministrationGraduate School, Suan Dusit University, 295 Ratchasima Road, Dusit District, Bangkok 10300, Tel:02-5841-244, 085-950-3369, E-mail: n_kochhirun@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครรังสิตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้รวมของครัวเรือน จำนวนสมาชิกของครัวเรือน ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ จากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่อาศัยอยู่ในเทศบาลนครรังสิต จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .972 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's)

ผลการวิจัยพบว่า 1. สถานภาพบุคคลของประชาชนต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 สถานภาพสมรส จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทจำนวน 174 คนคิดเป็นร้อยละ 43.50

2. ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านบุคลากรอยู่ในอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านการบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านค่าบริการจัดเก็บ เป็นอันดับสุดท้าย

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน ส่วนเพศอายุ สถานภาพ และ

จำนวนสมาชิกของครัวเรือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่าง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; การจัดเก็บขยะมูลฝอย; ประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต

Abstract

The objective of this research was to study the satisfaction of people with the garbage management service offered by Rangsit City Municipality in Pathumthani Province. They are classified by genders, age, marital status, educational levels, occupations, total household income, and number of family members. This research employed the quantitative method. The samples were 400 people living in Rangsit City Municipality. The data were collected with the five rating scales questionnaire with the reliability of .972 and then were analyzed with percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Scheffé's paired comparison method.

The results were as follows.

1. With respect to the personal status, it was shown that most of the samples were female (224, 56.00%) aged between 30-39 years old (122, 30.50%), and were married (206, 51.50%). They had a bachelor degree or higher levels of education (218, 54.50%), worked in private organizations (172, 43.00%) and earned 20,001-30,000 baht per month (174, 43.50%).

2. The overall satisfaction was at the medium level (*M*=2.68, *S.D.*=0.46). Specifically, the satisfaction on each aspect could be sorted from the most to the least affective one starting with personnel, garbage management, equipment, and service charge.

3. The hypothesis testing showed that people who differed in educational levels, occupations and total household income had different satisfaction levels with the service while people who differed

in genders, age, marital status, and number of family members had different levels of satisfaction with the service.

Keywords: Satisfaction; Garbage Collecting Service; People in Rangsit municipality

บทนำ

จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรและการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านอุตสาหกรรม การคมนาคมขนส่ง และการอุปโภคบริโภค ทำให้เกิดปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อมมากมาย แต่ปัญหาที่สำคัญที่สุดและมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง จำเป็นจะต้องจัดการและแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ ปัญหาด้านขยะมูลฝอยที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะ ในเขตชุมชนเมืองและในเขตชุมชนที่มีประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นจะยิ่งมีปริมาณการทิ้งขยะมูลฝอยเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดปัญหามลพิษที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนในชุมชน อันเกิดจากปริมาณกากของเสียและสารอันตราย ได้แก่ ขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และสารพิษที่ปนเปื้อนอยู่ในแหล่งน้ำ ดิน และอากาศ ส่งกลิ่นเหม็นตลอดจนเป็นแหล่งเพาะพันธ์เชื้อโรคและเป็นแหล่งแพร่พันธ์ของพาหะนำเชื้อโรค สารพัดชนิด ทำให้ประชาชนเสี่ยงต่ออันตรายจากการเป็นโรคต่าง ๆ เช่น โรคท้องร่วง โรคมะเร็ง และโรคผิดปกติทางพันธุกรรมเป็นต้น อีกทั้งยังส่งผลเสียต่อปัญหาระบบนิเวศวิทยาที่น่าอยู่อาศัยของชุมชนอีกด้วย

ปัญหาเรื่องขยะมูลฝอยนับวันแต่จะเพิ่มปริมาณมากขึ้นทุกปี ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากชุมชนทั่วประเทศ ในปี 2554 พบว่า ประเทศไทยมีปริมาณขยะมูลฝอยเกิดขึ้นปีละ 16 ล้านตัน คิดเป็นวันละ 43,800 ตัน เพิ่มขึ้น 0.84 ล้านตัน หรือร้อยละ 5.5 ตามการขยายตัวของชุมชนและประชากรที่เพิ่มขึ้น โดยกรุงเทพมหานครมีขยะมูลฝอยประมาณวันละ 9,500 ตัน คิดเป็นร้อยละ 22 ของปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ขณะที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีขยะมูลฝอยประมาณวันละ 16,792 ตัน คิดเป็นร้อยละ 38 ของปริมาณมูลฝอยทั่วประเทศ (กรมควบคุมมลพิษ, 2554, หน้า 8) ซึ่งเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและเริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับ แต่การจัดการทั้งทางด้านการจัดเก็บและการทำลายขยะมูลฝอยยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงทำให้มีขยะมูลฝอยตกค้างไม่ได้รับการจัดเก็บและการกำจัดอย่างไม่ถูกลักษณะจากปริมาณขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นและคาดการณ์ว่าจะมีปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นในอนาคต ส่งผลให้สิ้นเปลืองงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บด้านขยะมูลฝอยเป็นจำนวนเงินที่สูงขึ้น ซึ่งจะต้องเพิ่มงบประมาณ เพิ่มบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการขยะมูลฝอย ดังนั้น การพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอยที่ดีจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะลดปริมาณขยะและแบ่งเบา

ภารกิจของภาครัฐได้ ซึ่งเทศบาลนครรังสิตก็กำลังเผชิญปัญหาขยะมูลฝอยเช่นเดียวกัน

ปัจจุบันปัญหาขยะมูลฝอยเป็นปัญหาที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญและร่วมมือแก้ไขกันอย่างเต็มความสามารถ เพราะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนทุกระดับตั้งแต่องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร และนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ตลอดจนพฤติกรรมการอุปโภคบริโภคของคนเราเริ่มเปลี่ยนไป จากเดิมที่เคยใช้ตะกร้าเวลาไปจ่ายตลาด ใช้ปิ่นโตใส่อาหาร ใช้ใบตองหรือใบบัว ซึ่งเป็นวัสดุที่ย่อยสลายได้ง่ายห่ออาหาร แต่ปัจจุบันมีการใช้สินค้าที่มีบรรจุภัณฑ์จำพวกพลาสติก โฟม แก้ว กระดาษ โลหะ อลูมิเนียม เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดมูลฝอยสูงขึ้นตามไปด้วย ผลกระทบที่จะตามมามีทั้งความสูญเสียทางด้านสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดมลพิษทางน้ำ ดินเสื่อมสภาพ ความเสียหายจากเหตุรำคาญส่งกลิ่นเหม็นรบกวน รวมถึงเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์พาหะนำโรคเสียหายต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจและสิ้นเปลืองงบประมาณของรัฐที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยอย่างไรก็ตามขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นมีสัดส่วนองค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ใหม่ ได้ในอัตราที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของปริมาณขยะมูลที่เกิดขึ้น โดยสามารถนำขยะจำพวก พลาสติก แก้ว กระดาษ โลหะ อลูมิเนียม มารีไซเคิลได้ร้อยละ 30 - 35 และนำขยะอินทรีย์หรือขยะที่สามารถย่อยสลายได้มาหมักทำปุ๋ยได้ร้อยละ 45 - 50 แต่ปัจจุบันอัตราการนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่มีเพียงร้อยละ 22 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น ซึ่งยังคงเป็นอัตราที่ต่ำมากเมื่อเปรียบเทียบกับขยะมูลฝอยที่มีศักยภาพในการกลับมาใช้ประโยชน์ได้

นโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความมุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติให้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนและเสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนดแนวทางการแก้ไขขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสีย

อันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2553, หน้า 7)

เทศบาลนครรังสิต ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีเป็นเขตเมืองที่มีประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ทำให้มีปริมาณขยะมูลฝอยปริมาณมากเช่นกัน ปี2558 มีจำนวนขยะ 4,777 ตัน เฉลี่ย 130 ตันต่อวัน หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากเทศบาลนครรังสิตมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดีตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครรังสิตจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครรังสิต ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านค่าบริการจัดเก็บ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารการจัดการจัดเก็บขยะมูลฝอย ว่ามีประสิทธิภาพในการบริการมากน้อยเพียงใดจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป ทั้งในด้านปัญหามลพิษจากขยะ ปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน ปัญหาขาดความสมดุลทางนิเวศวิทยาและนำผลการศึกษาเสนอต่อเทศบาลนครรังสิตเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครรังสิตจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชนชนที่มีรายได้รวมของครัวเรือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีจำนวนของสมาชิกของครัวเรือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครรังสิต ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 35,936 ครัวเรือน ตัวอย่างที่ใช้วิจัยในครั้งนี้จำนวน 396 ครัวเรือน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามหลักของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ครัวเรือน ตัวอย่างที่ใช้วิจัยในครั้งนี้จำนวน 396 ครัวเรือน

สถิติที่ใช้ในการศึกษา เป็นสถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องลงรหัสข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติและการวิเคราะห์โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ด้วยสถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป และกรณีพบความแตกต่างจะใช้การตรวจสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe') ค่าที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากการสำรวจครัวเรือนของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิตจังหวัดปทุมธานี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 สถานภาพสมรส จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชน
ในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี

ด้านภาพรวม จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านบุคลากรอยู่ในอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านการบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านค่าบริการจัดเก็บ เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52โดยพนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีความตั้งใจในการเก็บขยะมูลฝอยจากทุกครัวเรือนโดยไม่เลือกเก็บเฉพาะจุด เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเกี่ยวกับพนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีมารยาทที่ดีต่อบุคคลทั่วไปขณะปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่สอง ส่วนขณะปฏิบัติงานพนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีการแต่งกายสุภาพมิดชิดเพื่อป้องกันอันตรายจากสิ่งต่างๆเช่นเชื้อโรคและของมีคม เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านค่าบริการจัดเก็บ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 โดยท่านได้รับความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลออกใบเสร็จรับเงินให้ท่านทุกครั้งในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย เป็นอันดับที่สอง และเจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมในการจัดเก็บขยะมูลฝอยนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 โดยถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตของท่านเพียงพอกับปริมาณขยะมูลฝอยที่มีในแต่ละวันเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเกี่ยวกับถังรองรับขยะมูลฝอยได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีเป็นอันดับที่สอง ส่วนรถเก็บขยะมูลฝอยมีความพร้อมในเรื่องเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการเก็บขยะ เช่น ถุงดำใส่ขยะเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 โดยมีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอยต่อสัปดาห์มีความเหมาะสมเป็นอันดับที่สอง ส่วนไม่มีความรำคาญใจที่เกิดจากกลิ่นเหม็นของขยะมูลฝอยเป็นอันดับสุดท้าย

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านบุคลากรอยู่ในอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านการบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านค่าบริการจัดเก็บ เป็นอันดับสุดท้ายซึ่งสอดคล้องกับ มาลัย โห้ประเสริฐ (2557)ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาความพึงพอในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 โดยมีความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.41 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.37 ด้านการฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.21 และด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ เป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.19

ด้านบุคลากรพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจมากเกี่ยวกับพนักงานเก็บขยะมูลฝอยมีความตั้งใจในการเก็บขยะมูลฝอยจากทุกครัวเรือนโดยไม่เลือกเก็บเฉพาะจุดเป็นอันดับหนึ่ง สอดคล้องกับสุกัญญา พงษ์สุ

กิจวัฒน์ (2548)ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สำหรับด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.52กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นว่า จำนวนพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอยมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ดังนั้น เทศบาลควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานเก็บขนขยะให้มีเพียงพอต่อการให้บริการ หรือควรมีการพิจารณาเพื่อหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานที่มีอยู่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การให้รางวัลแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยม หรือการให้สวัสดิการที่เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจและเป็นขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน หรืออีกวิธีการหนึ่งคือเทศบาลควรมีการรณรงค์ให้มีการคัดแยกประเภทของขยะจากครัวเรือน เพื่อลดระยะเวลาในการคัดแยกขยะของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะสามารถใช้ระยะเวลาที่ต้องคัดแยกขยะไปจัดเก็บขยะได้เพิ่มมากขึ้น

ด้านค่าบริการจัดเก็บพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยความพึงพอใจมากท่านได้รับความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นอันดับหนึ่ง สอดคล้องกับปราณี เงินดี (2552)ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านค่าบริการจัดเก็บในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมในการจัดเก็บขยะมูลฝอยนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลออกใบเสร็จรับเงินให้ท่านทุกครั้งในการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลส่วนมากไม่มีการออกใบเสร็จรับเงินให้ต่อการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยในแต่ละครั้ง และรองลงมาตามลำดับ คือ อัตราของการจัดเก็บค่าบริการขยะมูลฝอยของเทศบาลยังไม่มีความเหมาะสมตามสภาพของแต่ละครัวเรือน

ด้านวัสดุอุปกรณ์พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยความพึงพอใจมากถังรองรับขยะมูลฝอยในเขตของท่านเพียงพอกับปริมาณขยะมูลฝอยที่มีในแต่ละวัน เป็นอันดับหนึ่ง สอดคล้องกับ ปราณี เงินดี (2552)ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในชุมชนมีการแยกประเภทถังรองรับขยะมูลฝอยตามประเภทของขยะมูลฝอย เช่น ขยะเปียก ขยะแห้ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ถังรองรับขยะมูลฝอยได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง โดยข้อที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ ควรมีการเปลี่ยนถังรองรับขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ดีและมีการซ่อมแซมบริเวณที่ชำรุด เช่น บริเวณฝาปิดของถังขยะ และรองลงมาตามลำดับ คือ ควรเพิ่มจำนวนรถยนต์ที่ใช้ในการเก็บยะมูลฝอยให้มีจำนวนเพียงพอต่อการรองรับขยะมูลฝอย

ด้านการบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอยพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยความพึงพอใจมากมีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าเป็นอันดับหนึ่ง สอดคล้องกับสุกัญญา พงษ์สุกิจวัฒน์ (2548)ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีสำหรับ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นว่า เทศบาลมีความถี่ในการเก็บขนขยะมูลฝอยห่างเกินไปทำให้มีขยะมูลฝอยตกค้างในชุมชน ดังนั้นจึงขอเสนอให้เทศบาลควรมีการศึกษาพฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชนในแต่ละพื้นที่ว่ามีปริมาณการทิ้งขยะเท่าใด เพื่อนำมาบริหารจัดการเกี่ยวกับวันและเวลาในการเข้าเก็บขนขยะ และควรพิจารณากำหนดช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะที่จะไม่รบกวนเวลาทำงานของประชาชนในแต่ละพื้นที่ เช่น เข้าเก็บในช่วงเวลา 04.00 ถึง 06.00 น. โดยต้องมีการแจ้งให้ประชาชน ในพื้นที่ทราบถึงวัน และเวลาที่จะเข้า

จัดเก็บ เพื่อที่ประชาชนจะได้นำถังขยะมาวางตามวันเวลาที่เทศบาลจะมาดำเนินการเก็บขนไป ทั้งนี้เทศบาลควรมีการตรวจสอบประเมินผล การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายของเทศบาลหรือไม่ โดยทำการประเมินผลเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อนำผลการประเมินมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลได้รับความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านบุคลากรพนักงานขณะปฏิบัติงานควรแต่งกายสุภาพมิดชิดเพื่อป้องกันอันตรายจากสิ่งต่างๆเช่นเชื้อโรคและของมีคม

2. ด้านค่าบริการจัดเก็บเจ้าหน้าที่ควรไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีถังรองรับ รถเก็บขยะมูลฝอยและมีการจัดวางถังรองรับขยะมูลฝอยในจุดต่างๆได้อย่างทั่วถึง

4. ด้านการบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในขณะปฏิบัติงานในการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่ควรปล่อยให้เศษขยะมูลฝอยตกหล่นตามพื้นทำให้เกิดความรำคาญใจที่มาจากกลิ่นเหม็นของขยะมูลฝอย

เอกสารอ้างอิง

ปราณี เงินดี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พิศิพร ทัศนา. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลก. (สืบค้นเมื่อ 2559, ธันวาคม 30 เข้าถึงได้จาก) http://gs.nsru.ac.th/files/2/13%20%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%A8%E0%B8%B4%E0%B8%9E%E0%B8%A3%20%20%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A8%E0%B8%99%E0%B8%B2.pdf

มาลัย โห้ประเสริฐ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สุกัญญา พงษ์สุกิจวัฒน์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.การศึกษาอิสระ เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์