People's Expectation and Perception on Waste Management Quality of Thammasen Subdistrict Administrative Organization Photharam District, Ratchaburi Province

Siriwan Khamsawai
Master of Public Administration Program, Stamford International University
Corresponding Author: aom5321@hotmail.com

Received: July 22, 2019 **Revised:** September 19, 2019 **Accepted:** October 17, 2019

Abstract

This research aimed to 1) study the level of people's expectation and perception on waste management quality of Thammasen Subdistrict Administration Organization, Photharam District, Ratchaburi Province. 2) compare the level of people's expectation and perception on waste management quality of Thammasen Subdistrict Administration Organization, Photharam District, Ratchaburi Province. 3) compare to people's expectation and perception on waste management quality of Thammasen Subdistrict Administration Organization, Photharam District, Ratchaburi Province analyzed by personal. The samples used in this study were 400 people of Thammasen Subdistrict Administration Organization, Photharam District, Ratchaburi Province. Data was analyzed by using descriptive statistics and inferential statistics methods, which were percentage, mean, standard deviation, as well as inferential statistics which included Independent Sample t-test, One- Way ANOVA, and LSD Paired sample t-test.

The findings showed that 1) people's expectation and perception on waste management quality of Thammasen Subdistrict Administration Organization, Photharam District, Ratchaburi Province were rated as a high level. 2) the comparison of the level of expectation and perception level of people in solid waste management quality of Thammasen Subdistrict Administration Organization were found that the quality of solid waste management was higher than the expectation of solid waste management quality of Thammasen Subdistrict Administration Organization in all aspects. and 3) the comparison of expectation and perception of people in solid waste management quality of Thammasen Subdistrict Administration Organization which are classified by personal characteristics were found that there was not different expectation in the quality of solid waste management for people with different sex, age, status, education level, average income per month,

occupation and number of family members. For people with different monthly income, there were significant differences in statics at the level of .05 on perception of solid waste management quality. There was not different perception in the quality of solid waste management of people with different gender, age, status, education level, occupation and number of family members of Thammasen Subdistrict Administration Organization.

Keywords: Expectation, Perception, Management quality, Solid waste management

ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

สิริวรรณ คำสวาย
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
Corresponding Author: aom5321@hotmail.com

ได้รับบทความ: 22 กรกฎาคม 2562 **ปรับปรุงแก้ไข:** 19 กันยายน 2562 **ตอบรับตีพิมพ์:** 17 ตุลาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี 2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน 3) ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนซึ่งจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่, ใช้ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t-test, one-way ANOVA การทดสอบความแตกต่างรายคู่ LSD paired-sample t-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน พบว่า คุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนมีคุณภาพโดยมีการรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนในทุกด้าน และ 3) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนซึ่งจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีความแตกต่างกัน มีความความคาดหวังในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีความแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพการจัดการ, การจัดการขยะมูลฝอย

บทนำ

ปัญหาขยะมูลฝอยมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นจากปริมาณขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นทุกปี ตามการขยายตัวของประชากรและชุมชน และการพัฒนาทางเทคโนโลยี ซึ่งขยะมูลฝอยส่วนใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนโดยตรงทั้งในชุมชนและชนบท ทำให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีความตระหนักในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย (ทัศนีย์วรรณ นวลหนู, 2556, หน้า 2)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนผู้สูงอายุ และผู้พิการ 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 ตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี มี 11 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือน 2,089 ครัวเรือน มีประชากรรวมทั้งสิ้น 6,515 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน, 2559, หน้า 6) ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ตำบลธรรมเสนประกอบอาชีพเกษตรกรรม การจัดการและกำจัดขยะมูลฝอยเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนกำลังประสบปัญหาอยู่ไม่ว่าจะเป็นปัญหามูลฝอยตกค้าง วิธีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างไม่ถูกต้องหรือไม่มีที่ดินสำหรับการกำจัดขยะมูลฝอย ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่สะสมมานานและมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ หลายประการ เช่น การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของปริมาณขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร และสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนมีการจับจ่ายใช้สอยสินค้ามาใช้มากขึ้นและเพิ่มปริมาณการผลิตมูลฝอย ข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรของท้องถิ่น ซึ่งไม่เพียงพอต่อการลงทุน (องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน, 2559, หน้า 15)

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของสำนักงานปลัดจึงมีความประสงค์จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เป็นพื้นที่ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งเพื่อที่จะได้นำผลของการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย เพื่อให้เกิดประสิทธิผล และเพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่คาดหวังต่อคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

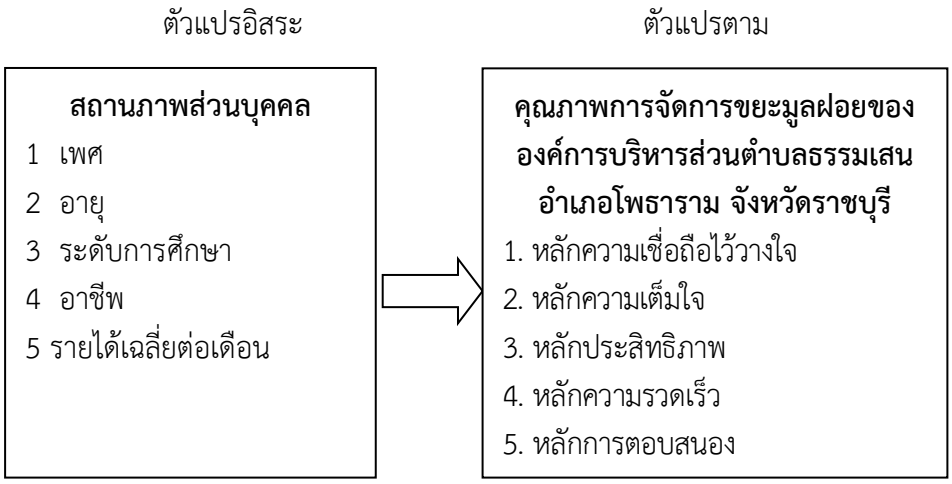
1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ซึ่งจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ซึ่งได้นำแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีคุณภาพการจัดการ ประกอบด้วย 1) หลักความเชื่อถือไว้วางใจ 2) หลักความเต็มใจ 3) หลักประสิทธิภาพ 4) หลักความรวดเร็ว 5) หลักการตอบสนอง ของ พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 363-364) มาสังเคราะห์เป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น 6,515 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างคือ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความไม่น่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า และแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะ คำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 1) หลักความเชื่อถือไว้วางใจ 2) หลักความเต็มใจ 3) หลักประสิทธิภาพ 4) หลักความรวดเร็ว 5) หลักการตอบสนอง ลักษณะคำถามของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ลักษณะคำถามของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยภายในองค์การบริหารสวนตำบลธรรมเสนและการรับรู้ของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยภายในองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน โดยใช้สถิติ T-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยกับการรับรู้ของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยด้วย Paired-sample T-test

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 – 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช./ปวส. มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน

2. ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนในภาพรวมและรายด้านมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ หลักประสิทธิภาพ หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หลักความเต็มใจ หลักการตอบสนอง และหลักความรวดเร็ว และ การรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ในภาพรวมและรายด้านมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หลักความเต็มใจ และหลักการตอบสนอง ค่าเฉลี่ยเท่ากัน หลักประสิทธิภาพ และหลักความรวดเร็ว

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านหลักความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านหลักความเต็มใจ ด้านที่ไม่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านหลักประสิทธิภาพ ด้านหลักความรวดเร็ว และ ด้านหลักการตอบสนอง คุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน คุณภาพโดยมีการรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนในทุกด้าน

4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ซึ่งจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีความแตกต่างกัน มีความความคาดหวังในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนไม่มีความแตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังนี้ ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 10,001- 20,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในคู่อื่นๆ ไม่มีความแตกต่างในการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน และประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีความแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ความคาดหวังในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ หลักประสิทธิภาพ หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หลักความเต็มใจ หลักการตอบสนอง และหลักความรวดเร็ว แสดงให้เห็นว่า ประชาชนรู้สึกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี มีมาตรฐานที่ดีและมีคุณภาพในการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นไปตามที่ประชาชนคาดหวังไว้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี ได้แก่ 1) หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า 2) หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัดสามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด 3) หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด 4) หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ และ 5) หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แน่ใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฏฐวัฒน์ ไชยชาญกล้า (2558) เรื่องการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของกองทัพเรือในการพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่น: กรณีศึกษาฐานทัพเรือสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของฐานทัพเรือสัตหีบในการพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่น อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมด้านการจัดการขยะ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาณี อุชุปัจ (2561) เรื่องความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

2. การรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีการรับรู้ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หลักความเต็มใจ และหลักการตอบสนอง ค่าเฉลี่ยเท่ากัน หลักประสิทธิภาพ และหลักความรวดเร็ว แสดงให้เห็นว่า ประชาชนรู้รับรู้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี มีมาตรฐานในการจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี ได้แก่ 1) หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า 2) หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่

จำกัดสามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด 3) หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด 4) หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ และ 5) หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แน่ใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สันติ กอบการดี (2557) เรื่องระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านการเข้าใจการรับรู้ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

3. ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านหลักความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านหลักความเต็มใจ ด้านที่ไม่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านหลักประสิทธิภาพ ด้านหลักความรวดเร็ว และ ด้านหลักการตอบสนอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Ziethamal, &Berry (1990, p.28) กล่าวว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของผู้ใช้บริการหรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนาพรรณ ชื่นอิ่ม (2558) เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. คุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี มีคุณภาพโดยมีการรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนในทุกด้าน โดยประชาชน มีการรับรู้ในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนด้านหลักความเชื่อถือไว้วางใจ มีความแตกต่างกันมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านหลักการตอบสนอง ด้านหลักความเต็มใจ ด้านหลักความรวดเร็ว และด้านหลักประสิทธิภาพ ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Ziethamal, &Berry (1990, p.28) กล่าวว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรได้รับชื่อเสียง

จากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของผู้ใช้บริการหรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐวัฒน์ ไชยชาญกล้า (2558) เรื่องการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของกองทัพเรือในการพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่น: กรณีศึกษาฐานทัพเรือสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของฐานทัพเรือสัตหีบในการพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบทบาทของฐานทัพเรือสัตหีบในการพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่น ด้านการจัดการขยะ ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบทบาทของฐานทัพเรือสัตหีบในการพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่น สอดคล้องกันค่อนข้างมาก

5. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีความแตกต่างกัน มีความความคาดหวังในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนไม่มีความแตกต่างกัน และ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีการรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย โห้ประเสริฐ (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมาไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ กอบการดี (2557) เรื่องระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านหลักความเชื่อถือไว้วางใจ ภาครัฐควรมีการสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนมีความศรัทธาในการบริการความเชื่อถือในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการขยะมูลฝอยให้ประชาชนโดยมีการปฏิบัติเป็นตัวอย่างเพื่อสร้างพฤติกรรมในการปฏิบัติตามให้กับประชาชน

2. ด้านหลักความเต็มใจ ภาครัฐควรมีการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยในชุมชนอย่างจริงจังทำด้วยความเต็มใจในการจัดการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอยทั้งหมด รู้จักเอาใจใส่ในการให้บริการในการกำจัดขยะมูลฝอยแก่ประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการให้บริการแก่ชุมชนในรูปแบบเดียวกันทั้งสิ้น

3. ด้านหลักประสิทธิภาพ ภาครัฐควรมีการจัดสรรอุปกรณ์การจัดการขยะมูลฝอย เช่น ถังขยะอย่างคุ้มค่า มีการให้บริการการจัดการขยะมูลฝอยตรงตามเวลาที่กำหนด และปฏิบัติงานการจัดการขยะมูลฝอยให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเสมอ

4. ด้านหลักความรวดเร็ว ภาครัฐควรมีการใช้ระยะเวลาในการจัดการขยะมูลฝอยให้มีความเหมาะสมและรวดเร็ว ต้องมีการลดขั้นตอนในการจัดการขยะมูลฝอยให้รวดเร็วขึ้น โดยสามารถให้ประชาชนได้ใช้บริการการจัดการขยะมูลฝอยที่ไม่ต้องรอเวลานาน

5. ด้านหลักการตอบสนอง ภาครัฐไม่ควรมีการปฏิเสธการให้บริการ การจัดการขยะมูลฝอยกับประชาชน ควรมีความพร้อมในการให้บริการ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการการจัดการขยะมูลฝอยอย่างง่าย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาสัมภาษณ์เจาะลึกควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้สิทธิในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนแล้วสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติตนต่อสังคมได้ต่อไป

2. ควรศึกษาประสิทธิผลบทบาทที่คาดหวังของหน่วยงานของภาครัฐในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนเพื่อพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ณัฏฐวัฒน์ ไชยชาญกล้า. (2558). **การรับรู้และความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของกองทัพเรือในการพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่น: กรณีศึกษาฐานทัพเรือสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ทัศนีย์วรรณ นวลหนู. (2556). **การจัดการของเสียอันตรายจากชุมชนขององค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, และคนอื่นๆ. (2546). **รายงานวิจัยเรื่อง ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยและต่างประเทศ.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). **องค์การและการ.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มาลัย โห้ประเสริฐ. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

วนาพรรณ ชื่นอิ่ม. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. **วารสารรามาธิบดีพยาบาลสาร, 21(1),** 122–138.

วิภาณี อุชุปัจ. (2561). **ความรู้พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สันติ กอบการดี. (2557). **ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ**. นครราชสีมา: โครงงานปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน. (2559). **แผนพัฒนาสามปี องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน**. สืบค้น ธันวาคม 15, 2561, จาก http://www.thammasen.go.th/site/index.php.

Parasuraman, A., Berry, L. L., &Zeithaml, V. A. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York: The free Press.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis** (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.