

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ



นายสันติ กอบการดี

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2557

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณะกรรมการสอบโครงการ

(รศ. ดร.ฉัตรชัย โชติษฐียงกูร)

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.ขวัญกมล ดอนขวา)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(รศ. ดร.พรศิริ จงกล)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

สันติ กอบการดี : ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (PERCEPTION TOWARD QUALITY OF WASTE DISPOSAL SERVICE IN BAN HAN SUB-DISTRICT, KASET SOMBUN DISTRICT, CHAIYAPHUM PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านตอบสนองความต้องการ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านการเข้าใจการรับรู้ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันมีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนแตกต่างกันจะมีระดับรับรู้คุณภาพด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการในการกำจัดขยะมูลฝอยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

SANTI KOBKARNDEE : PERCEPTION TOWARD QUALITY OF WASTE DISPOSAL SERVICE IN BAN HAN SUB-DISTRICT, KASET SOMBUN DISTRICT, CHAIYAPHUM PROVINCE. ADVISOR : ASSOC. PROF. KHWANKAMOL DONKWA, Ph.D.

The result of this research showed that residents in Ban Han Sub-district had very good perception toward the quality of waste disposal service. The domains in which residents in Ban Han Sub-district had the highest level of perception toward quality of waste disposal service were those of clients' demand fulfillment, good understanding of client's demand, concreteness, reliability, and trustworthiness of the service respectively. By comparing data on residents' education background, profession, and average household incomes with the level of perception toward quality of waste disposal service in Ban Han Sub-district, it was found that residents with different education background, profession, and average household incomes had different level of perception toward quality of the service in domains of concreteness, reliability, clients' demand fulfillment, trustworthiness, and good recognition of client's demand, with statistical significance of 0.05 degree.

School of Civil Engineering
Academic Year 2014

Student's Signature _____
Advisor' Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

โครงการศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ขวัญกมล ดอนขวา อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ แนะนำแนวทางการทำงานเพิ่มเติม และให้ความเอาใจใส่ ความเมตตากรุณา ถ่ายทอดความรู้แก่ศิษย์ เป็นอย่างดีทั้งยังปลุกฝังให้ผู้ศึกษามีความอดทน มีกำลังใจ มีวินัย มั่นค้ำว่าหาความรู้เพิ่มเติมทั้งทางพฤติกรรมและพฤติกรรม ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณท่าน รองศาสตราจารย์ ดร. ขวัญกมล ดอนขวา ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ท่านได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ใน หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา ให้แก่ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นความรู้ ประสบการณ์ที่มีค่า และมีประโยชน์ในการทำงานของผู้ศึกษาต่อไป ผู้ศึกษาขอระลึกถึงพระคุณบิดาและมารดา ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี รัก การศึกษา และมั่นหาความรู้เพิ่มเติม อย่างไม่ย่อท้อต่อปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณ ผู้นำหมู่บ้าน ประชาชนในตำบลบ้านหันและทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้ได้ข้อมูลทุกๆด้านอย่างครบถ้วน

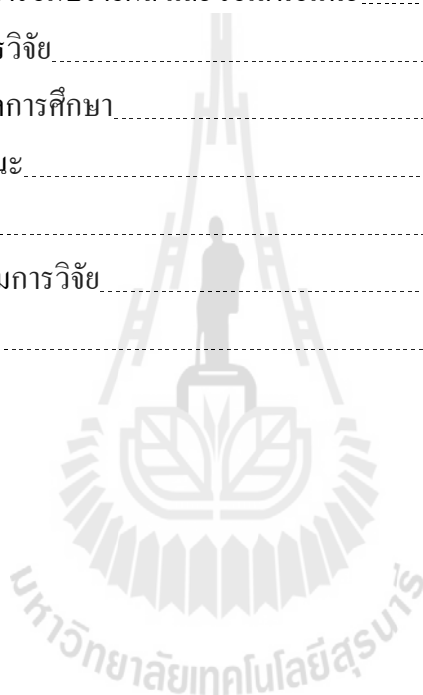
ท้ายสุดขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ ส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ นักศึกษาทุก ๆ ท่าน พร้อมทั้งครอบครัวที่น่ารัก ที่คอยช่วยเหลือ และให้กำลังใจเสมอ

สันติ กอบการดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	5
2 ปรัชญารวบรวม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับขยะมูลฝอย.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย.....	8
2.3 นโยบายที่เกี่ยวข้อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติ.....	9
2.4 แนวคิดคุณภาพการให้บริการ.....	11
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	12
2.6 ข้อมูลสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของตำบลบ้านหัน.....	13
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้การให้บริการในการกำจัดขยะ.....	15
2.8 กรอบแนวความคิด.....	16
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	18
3.1 วิธีการวิจัย.....	18
3.2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	19
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	20
3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	21

3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
4.2	ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดขยะ ของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน.....	25
4.3	ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	30
5	สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	43
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	43
5.2	อภิปรายผลการศึกษา.....	46
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	47
	เอกสารอ้างอิง.....	49
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	51
	ประวัติผู้เขียน.....	55



สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ คุณภาพการให้บริการการกำจัคขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านหัน อำเภอกะษตรสมบูรณั จังหวัดชัยภูมิ.....	26
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ คุณภาพการให้การบริการการกำจัคขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหันด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	27
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ คุณภาพการให้การบริการการกำจัคขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหันด้านความน่าเชื่อถือ.....	27
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ คุณภาพการให้การบริการการกำจัคขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหันด้านการตอบสนองความต้องการ.....	28
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ คุณภาพการให้การบริการการกำจัคขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหันด้านการให้ความมั่นใจ.....	29
4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้การบริการการกำจัคขยะของประชาชนในชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านความเข้าใจการรับรู้ความต้องการของ ผู้รับบริการ.....	30
4.8 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้รับรู้คุณภาพการให้การบริการ การกำจัคขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	31
4.9 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ การรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัคขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันวิทยาการก้าวหน้า ประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วอัตราการใช้ที่ดินเพิ่มขึ้นเพื่อผลิตเครื่องอุปโภคบริโภค อาหาร ที่อยู่อาศัยเป็นเหตุให้เศษสิ่งเหลือใช้มีปริมาณมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาของขยะมูลฝอย ขยะ หรือ มูลฝอย หรือของเสียเป็นเหตุสำคัญประการหนึ่งที่เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม และมีผลต่อสุขภาพอนามัยมูลฝอยหรือของเสียกำลังมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกปีเพราะสาเหตุจากการเพิ่มของประชากรการขยายตัวทางเศรษฐกิจและทางอุตสาหกรรม นับเป็นปัญหาที่สำคัญของชุมชนซึ่งต้องจัดการและแก้ไข ปริมาณกากของเสียและสารอันตรายได้แก่ขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และสารพิษที่ปนเปื้อนอยู่ในแหล่งน้ำ ดินและอากาศ ตลอดจนบางส่วนตกค้างอยู่ในอาหาร ทำให้ประชาชนทั่วไปเสี่ยงต่ออันตรายจากการเป็นโรคต่างๆ เช่น โรคมะเร็งและโรคผิดปกติทางพันธุกรรม เป็นต้น

ปัญหาเรื่องขยะมูลฝอยนับวันแต่จะเพิ่มปริมาณมากขึ้นทุกปีปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากชุมชนทั่วประเทศในปี 2556 พบว่าประเทศไทยมีปริมาณขยะมูลฝอยเกิดขึ้นปีละ 26.77 ล้านตัน ขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลเกิดขึ้นประมาณวันละ 21,976 ตันซึ่งครอบคลุมพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดซึ่งเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อประชาชน โดยตรงและเริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับแต่การจัดการทั้งทางด้านการจัดเก็บและการทำลายขยะมูลฝอยยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอจึงทำให้มีขยะมูลฝอยตกค้างไม่ได้รับการจัดเก็บและการกำจัดอย่างไม่ถูกต้องขณะจากปริมาณขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นและคาดการณ์ว่าจะมีปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นในอนาคตส่งผลให้สิ้นเปลืองงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บด้านขยะมูลฝอยเป็นจำนวนเงินที่สูงขึ้นซึ่งจะต้องเพิ่มงบประมาณเพิ่มบุคลากรวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการขยะมูลฝอยดังนั้นการพัฒนาและการให้ประชาชนมีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยที่ดีจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะลดปริมาณขยะและแบ่งเบาภารกิจของภาครัฐได้ (กรมควบคุมมลพิษ, 2556)

การกำจัดขยะให้ได้ผลดีและเกิดประโยชน์สูงสุดนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคัดแยกวัสดุจากขยะมูลฝอยก่อนที่จะนำไปกำจัดในขั้นสุดท้ายซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการจัดการกับขยะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดด้วยทั้งยังเป็นการสร้างรายได้ที่เกิดจากการนำวัสดุที่แยกออกมานั้นไปจำหน่ายได้ด้วยซึ่งวิธีการคัดแยกขยะที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือการคัดแยกจากแหล่งกำเนิดของขยะนั่นเองเพราะทำได้ง่ายค่าใช้จ่ายน้อยเพียงให้แต่ละบ้านจัดภาชนะรองรับขยะแยกกันไว้แต่ละส่วน (ปรีดาเยี่ยมเจริญ, 2531, หน้า 130) ซึ่งนอกจากจะเป็นการ

กำจัดขยะโดยตรงแล้วยังเป็นการฝึกหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกาที่ขยะของประชาชนให้เป็นที่ เป็นทางอีกด้วยในด้านกากำจัดขยะนั้นในท้องถิ่นส่วนใหญ่ใช้วิธีการทิ้งไว้ให้เน่าเปื่อยผุพังไปเอง ตามธรรมชาติมีการจุดไฟเผาบ้างเป็นครั้งคราวสำหรับขยะที่เผาไหม้ได้ซึ่งทำให้เกิดปัญหามลพิษต่อ สภาพแวดล้อมอย่างมากมาเช่นการปนเปื้อนของดินการปนเปื้อนของแหล่งน้ำและการ ปนเปื้อนของอากาศซึ่งพบเห็นได้ทั่วไปเกือบทุกชุมชนทั่วประเทศทำให้พบเห็นความสกปรกและ ความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองอยู่ทั่วไปสำหรับชุมชนในระดับหมู่บ้านปรากฏว่าหลาย แห่งได้พยายามปรับปรุงในด้านการรักษาความสะอาดทำให้หมู่บ้านสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยดีขึ้นแต่ก็มักทำกันเป็นครั้งคราวโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจะมีการประกวดเพื่อรางวัลจากทาง ราชการส่วนวิธีการกำจัดนั้นก็มักจะกระทำโดยการเผากลางแจ้งซึ่งง่ายและสะดวกมีบางแห่งได้ พยายามนำขยะไปหมักทำปุ๋ยซึ่งบางแห่งก็ใช้มูลสัตว์หมักรวมเข้าไปด้วยแต่ในการหมักก็มักทำแบบ กองรวมกันไว้โดยไม่มีการพลิกกลับจึงทำให้กองปุ๋ยหมักหลายแห่งกลายเป็นแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์ พาหะนำโรค

จากสภาวะการณ์ดังกล่าวผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการดำเนินการจัดการให้ถูกวิธีและ จะต้องมีการให้การศึกษาอบรมชี้แจงแก่ประชาชนให้เข้าใจในพิษภัยและอันตรายอันเกิดจากขยะมูล ฝอยทั้งในด้านการเก็บขนการจัดเก็บกำจัดปัญหาขยะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการกระทำของ ประชาชนทั้งโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจการแก้ไขปัญหาก็ต้องแก้ที่การกระทำของประชาชนเพื่อที่จะ ทราบว่าปัจจัยใดที่มีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บ้างยอมทำให้สามารถหามาตรการที่ จะควบคุมพฤติกรรมของคนได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้นจากความสำคัญและความจำเป็นของปัญหา ดังกล่าวเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงพฤติกรรมกาจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนใน ชุมชน ตำบลบ้านหันอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาเป็น ข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการขยะมูลฝอยเพื่อเป็นการ ส่งเสริมพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยให้กับประชาชนในชุมชนมากยิ่งขึ้นรวมทั้งเป็นการ เสริมสร้างพฤติกรรมที่ดีให้กับประชาชนในชุมชนให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ดังนั้นการวิจัยเรื่องระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการกากำจัดขยะของประชาชนใน ชุมชน ตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จึงเป็นเรื่องที่มีความน่าสนใจที่ สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ กับตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ในครัวเรือนต่อเดือน
- 1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้ผลการวิจัยสอดคล้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1.3.1 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกัน
- 1.3.2 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกัน
- 1.3.3 ประชาชนที่มีรายได้ในครัวเรือนต่อเดือนต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ได้ทำการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชน ตำบลบ้านหัน

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการวิจัย คือหมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลบ้านหัน จำนวน 17 หมู่บ้าน ประกอบไปด้วย

1	บ้านหัน	หมู่ที่ 1
2	บ้าน โสภคคลอง	หมู่ที่ 2
3	บ้านตลาด	หมู่ที่ 3
4	บ้านหัน	หมู่ที่ 4
5	บ้านหัน	หมู่ที่ 5

6	บ้านนกเอี้ยงเก่า	หมู่ที่ 6
7	บ้านนาไฮ	หมู่ที่ 7
8	บ้านกุดแดง	หมู่ที่ 8
9	บ้านโนนหินลาด	หมู่ที่ 9
10	บ้านกุดกว้าง	หมู่ที่ 10
11	บ้านนกเอี้ยงใหม่	หมู่ที่ 11
12	บ้านดอนมะค่าง	หมู่ที่ 12
13	บ้านโนนเจริญ	หมู่ที่ 13
14	บ้านโนนหินลาด	หมู่ที่ 14
15	บ้านตลาดทราย	หมู่ที่ 15
16	บ้านนาไฮ	หมู่ที่ 16
17	บ้านดอนมะค่าง	หมู่ที่ 17

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชาชนในหมู่บ้าน ผู้นำหมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำตำบล ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1.4.3.1 วิเคราะห์ผลการประเมินระดับการรับรู้ในการกำจัดขยะภายในชุมชนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
- 1.4.3.2 ด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาในเรื่องระดับการรับรู้คุณภาพในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ รวบรวมข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ และจัดเก็บข้อมูลระหว่างเดือน 3 เดือน (มกราคม 2558 – มีนาคม 2558)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 ได้สารสนเทศของสภาพปัญหาการจัดการการเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
- 1.5.2 ได้ผลการวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1.5.3 ได้ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ในครัวเรือนต่อเดือน ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการในการจัดเก็บขยะในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1.6 นิยามศัพท์

การบริการ หมายถึง การบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะอาดสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานการจัดการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อที่จะให้บรรลู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ร่วมกัน โดยคำนึงถึงการเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนตำบลบ้านหัน

ระดับการรับรู้คุณภาพ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตตำบลบ้านหันที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในชุมชน ตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ในครัวเรือนต่อเดือน

ขยะมูลฝอย หมายถึง สิ่งเหลือใช้และสิ่งปฏิกูลที่อยู่ในรูปของแข็ง ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของมนุษย์หรือสัตว์ทั้งจากการบริโภค การผลิต การขับถ่าย การดำรงชีวิต และอื่น ๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ สังกัดกระทรวงมหาดไทย

บทที่ 2

ปรีทัศน์วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ระดับการรับรู้ในการกำจัดขยะมูลฝอยในเขตตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย รวมถึงการจัดทำเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และใช้เป็นข้อมูลประกอบการอ้างอิงในการอภิปรายผลการวิจัยเพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับขยะมูลฝอย
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย
- 2.3 กฎหมายและนโยบายการจัดการขยะมูลฝอย
- 2.4 แนวคิดคุณภาพบริการ
- 2.5 กรอบแนวคิด
- 2.6 การรับรู้คุณภาพ
- 2.7 ข้อมูลสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับขยะมูลฝอย

2.1.1 นิยามเกี่ยวกับขยะมูลฝอย

2.1.1.1 ความหมายของขยะมูลฝอย

มีผู้ให้ความหมายของ “ขยะมูลฝอย” ไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานฉบับ พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่ามูลฝอย หมายถึง เศษสิ่งของที่ทิ้งแล้ว หยากเยื่อ และขยะ หมายถึง หยากเยื่อ มูลฝอยพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ให้คำจำกัดความของคำว่ามูลฝอยไว้ ดังนี้

มูลฝอย (waste) หมายถึง สิ่งของเหลือทิ้งจากกระบวนการผลิตและอุปโภค ซึ่งเสื่อมสภาพจนใช้การไม่ได้หรือไม่ต้องการใช้แล้วบางชนิดเป็นของแข็งหรือกากของเสีย (solid waste) มีผลเสียต่อสุขภาพทางกายและจิตใจ เนื่องจากความสกปรก เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค ทำให้เกิดมลพิษและทัศนะอูจาด

มูลฝอย (solid waste) หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ถุงพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ภาชนะที่ใส่อาหาร ภาชนะที่ใส่อาหาร หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2550 : 3) ได้ให้ความหมายของคำว่า ขยะมูลฝอย หมายถึง สิ่งเหลือใช้และสิ่งปฏิกูลที่อยู่ในรูปของแข็ง ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของมนุษย์และสัตว์ ทั้งจากการบริโภค การผลิต การขับถ่าย การดำรงชีวิตและอื่น ๆ

สิ่งปฏิกูล หมายถึง สิ่งสกปรก ของสกปรก ของเน่าเปื่อย อุจจาระหรือปัสสาวะ และหมายรวมถึงสิ่งอื่นใดซึ่งเป็นสิ่งโสโครกหรือมีกลิ่นเหม็น

ขยะมูลฝอย หมายถึง สิ่งเหลือใช้และสิ่งปฏิกูลที่อยู่ในรูปของแข็ง ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของมนุษย์และสัตว์ทั้งจากบริโภค การผลิต การขับถ่าย การดำรงชีวิต และอื่น ๆ (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2548 : 80)

กรมควบคุมมลพิษ (กรมควบคุมมลพิษ, 2540 : 6) ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับขยะ ประกอบด้วย ขยะมูลฝอยชุมชน (municipal solid waste) หมายความว่า ขยะมูลฝอยที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เช่น บ้านพักอาศัย ธุรกิจร้านค้า สถานประกอบการ ตลาดสด สถาบันต่าง ๆ รวมทั้งเศษวัสดุก่อสร้าง ทั้งนี้ไม่รวมของเสียอันตรายและมูลฝอยติดเชื้อ

ของเสียอันตราย (hazardous waste) หมายความว่า ของเสียที่มีองค์ประกอบของวัตถุอันตราย ได้แก่ วัตถุระเบิดได้ วัตถุไวไฟ วัตถุออกซิไดซ์ และวัตถุเปอร์ออกไซด์ วัตถุมีพิษ วัตถุที่ทำให้เกิดโรค วัตถุกัมมันตรังสี วัตถุที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพันธุกรรม วัตถุกัดกร่อน วัตถุที่ก่อให้เกิดการระคายเคือง วัตถุอย่างอื่น ไม่ว่าจะเป็นเคมีภัณฑ์ หรือสิ่งอื่นใดที่อาจทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคล สัตว์ พืช ทรัพย์สิน หรือสิ่งแวดล้อม

มูลฝอยติดเชื้อ (infectious waste) หมายความว่า ขยะมูลฝอยที่เป็นผลมาจากกระบวนการให้การรักษาพยาบาล การตรวจวินิจฉัย การให้ภูมิคุ้มกัน โรค การศึกษาวิจัยที่ดำเนินการทั้งในคนและสัตว์ ซึ่งมีเหตุอันควรสงสัยว่าหรืออาจมีเชื้อโรค อันได้แก่

- ก. ซากหรือชิ้นส่วนของคนหรือสัตว์ที่เป็นผลมาจากการผ่าตัด การตรวจชันสูตรศพ การใช้สัตว์ทดลองเกี่ยวกับโรคติดต่อ
- ข. วัสดุมีคม หรือ วัสดุที่ใช้ในการให้บริการทางการแพทย์ การวิจัยในห้องปฏิบัติการ เช่น เข็ม ไบโอมิด กระจกนิตยา สาลี ผ่าก๊อต ผ้าต่าง ๆ ท่อยาง และอื่น ๆ ซึ่งสัมผัสหรือสงสัยว่าจะสัมผัสกับเลือด ส่วนประกอบของเลือด หรือผลิตภัณฑ์ที่ได้จากเลือด หรือสารน้ำจากร่างกายหรือวัคซีนที่มาจากเชื้อโรคที่มีชีวิต
- ค. ขยะมูลฝอยอื่น ๆ ทุกประเภทที่มาจากห้องติดเชื้อร้ายแรง ห้องปฏิบัติการเชื้ออันตรายสูง

ขยะมูลฝอย คือ ของเหลือทิ้งจากขบวนการผลิตและการใช้สอยของมนุษย์ ซึ่งเป็นปัญหาของโลกสมัยใหม่ การเติบโตของเมืองที่มีขนาดใหญ่อย่างรวดเร็ว อาจจะมีขยะมูลฝอยที่มีลักษณะ

แตกต่างกันไปตามแหล่งกำเนิด เช่น มูลฝอยจากบ้านเรือนส่วนใหญ่จะเป็นเศษอาหารที่เหลือจากการปรุงอาหารและการบริโภค รวมทั้งเศษอาหาร พลาสติกและของที่ไม่ใช้แล้ว มูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรมก็มีลักษณะต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงตามประเภทของอุตสาหกรรมนั้น ๆ มูลฝอยที่ถูกทิ้งอยู่ตามถนน แม่น้ำ ลำคลอง ที่สาธารณะต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นใบไม้ เศษกระดาษ กุ้งพลาสติก เศษดิน เป็นต้น ซึ่งมูลฝอยเหล่านี้หากไม่ได้กำจัดอย่างถูกวิธี นอกจากจะทำให้ชุมชนขาดความสะอาดเรียบร้อย ยังทำให้เกิดปัญหามลพิษต่อสภาพแวดล้อมอย่างมากมาย เช่น การปนเปื้อนของแหล่งน้ำและการปนเปื้อนของอากาศ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ และแพร่กระจายของเชื้อโรค ตลอดจนก่อให้เกิดความรำคาญต่าง ๆ จากกลิ่น ฝุ่นละออง ตลอดจนเป็นต้นเหตุของอัคคีภัยได้อีกด้วย (จังหวัดลพบุรี, 2552)

ขยะมูลฝอยหรือสิ่งของเหลือทิ้งจากการกระบวนการผลิตและอุปโภคซึ่งเสื่อมสภาพจนใช้การไม่ได้ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ตามลักษณะการกำจัดขยะแบบผสมผสานได้แก่ ประเภทขยะขายได้ นำกลับมาใช้ใหม่ได้ ประเภทขยะแห้งสำหรับเป็นเชื้อเพลิงทดแทน ประเภทขยะเปียก (สำหรับทำปุ๋ย และสำหรับเป็นอาหารสัตว์) และประเภทขยะอันตราย (สำหรับรีไซเคิลขายได้ และที่ส่งกำจัด หรือขายไม่ได้) (สมไทย วงษ์เจริญ, 2551: 41)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย

การวางแผนจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถลดปริมาณขยะมูลฝอยที่จะต้องส่งเข้าไปทำลายด้วยระบบต่าง ๆ ให้น้อยที่สุด สามารถนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ทั้งในส่วนของการใช้ซ้ำและแปรรูปเพื่อใช้ใหม่ รวมถึงการกำจัดที่ได้ผลพลอยได้ เช่น ปุ๋ยหมัก หรือพลังงาน โดยสรุปวิธีการดำเนินการตาม

แนวทางของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ดังนี้คือ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552)

1. การลดปริมาณขยะมูลฝอย

การลดปริมาณขยะมูลฝอยสามารถทำได้ดังนี้

- 1) การพยายามลดปริมาณขยะมูลฝอยที่อาจเกิดขึ้น เช่น ใช้สินค้าที่มีความคงทนถาวร และมีอายุการใช้งานนาน หรือ เลือกใช้สินค้าชนิดเดิม
- 2) การลดปริมาณวัสดุเป็นการพยายามเลือกใช้สินค้าที่บรรจุในบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดใหญ่แทนบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดเล็ก เพื่อลดปริมาณของบรรจุภัณฑ์ที่จะกลายเป็นขยะมูลฝอย

2. การนำมาใช้ซ้ำ โดยการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่หรือเป็นการใช้ซ้ำ ใช้แล้วใช้อีก ๆ เช่น ขวดน้ำหวาน นำมาบรรจุน้ำดื่ม ขวดกาแฟที่หมดแล้ว นำมาใส่น้ำตาล นั่นคือการพยายามใช้สิ่งของต่าง ๆ หลาย ๆ ครั้ง ก่อนที่จะทิ้งหรือเลือกใช้ของใหม่
3. การนำมาแก้ไข โดยการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย ซึ่งจะทิ้งเป็นมูลฝอยมาซ่อมแซมใช้ใหม่ เช่น แก้ว
4. การแปรสภาพและหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่ โดยการนำวัสดุมาผ่านกระบวนการเพื่อผลิตเป็นสินค้าใหม่ นั่นคือการนำขยะมูลฝอยมาแปรรูปตามกระบวนการของแต่ละประเภท เพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมแล้วนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น พลาสติก กระดาษ ขวด โลหะต่าง ๆ นำกลับมาหลอมใหม่
5. การหลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่ก่อให้เกิดมลพิษ โดยการหลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่ทำลายยากหรือวัสดุที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น โฟม ปฏิเสธการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก หลีกเลี่ยงการใช้ที่ผิดวัตถุประสงค์

2.3 นโยบายที่เกี่ยวข้อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติ

แนวความคิดการจัดการขยะมูลฝอยจากอดีตถึงปัจจุบัน

กรมควบคุมมลพิษ ได้สรุปแนวความคิดจัดการขยะมูลฝอยจากอดีตถึงปัจจุบัน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2552) ไว้ดังนี้

1. ขยะ คือ สิ่งอันเป็นที่น่ารังเกียจ ไม่มีใครต้องการ
2. แนวทางการจัดการขยะ คือ การเก็บรวบรวม เก็บขน และการกำจัดให้มากที่สุด และเร็วที่สุด (ตัวชี้วัดการทำงาน คือ ไม่มีขยะตกค้าง และปริมาณขยะต่อหัวลดลง)
3. วิธีการจัดการขยะ คือ เน้นการลงทุนจำนวนมาก ซื้อมารถเก็บขนจ้างคนเก็บขนหาพื้นที่กำจัด หาเทคโนโลยีกำจัด หาเงินอุดหนุนจากส่วนกลางให้มากที่สุด (ตัวชี้วัดการทำงานคือ มีพื้นที่กำจัดขยะ)
4. ผู้รับผิดชอบการจัดการขยะ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่เพียงผู้เดียว
5. ไม่มีการวิเคราะห์ปัญหาเชิงบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ของพื้นที่ตนเอง
6. ใช้ความรู้การจัดการไม่สอดคล้องกับพื้นที่ของตนเอง
7. ไม่ได้มองปัญหาขยะว่าเป็นปัญหาทางสังคม มองขยะว่าเป็นความสกปรกที่ต้องกำจัด (ตัวชี้วัดการทำงาน คือ การกำจัดขยะอย่างถูกหลักสุขาภิบาล)

8. ไม่ได้มีการพิจารณาผล กระทบที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน โดยเฉพาะความขัดแย้งของกลุ่มคนในพื้นที่กำจัดขยะ
9. เน้นการจัดการขยะที่ปลายทาง ไม่ได้พิจารณาต้นทางของของการเกิดหรือการป้องกันการเกิดขยะ
10. ขาดการเชื่อมโยงวิธีการทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น การสร้างประโยชน์จากขยะ การเพิ่มมูลค่าขยะ การให้ชุมชนเป็นกลไกขับเคลื่อน เป็นต้น
11. ขาดการพัฒนากลไกภาคสังคมที่จะเข้ามาช่วยในกระบวนการจัดการขยะ นโยบายที่เกี่ยวข้อง

แนวนโยบายการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

แนวนโยบายการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ตามแนวคิดของกรมควบคุมมลพิษ มีดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2552)

1. ลดการเกิดของเสีย ใช้หลัก 3 Rs ส่งเสริม green product
2. บริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบผสมผสานที่เน้นการแปรรูปเป็นพลังงาน
3. รวมกลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยมีเอกชนร่วมดำเนินการ

แนวนโยบายการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ตามแนวคิดของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มีดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน, 2554)

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการด้านขยะมูลฝอยของชุมชนโดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
2. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการคัดแยกขยะ เช่น เสี่ยงตามสาย หอกระจายข่าววิทยุชุมชน แผ่นพับ ป้ายโฆษณา บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามชุมชนต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาล
3. รมรณรงค์ให้ชุมชนมีการคัดแยกขยะในครัวเรือน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนมีงานทำและก่อให้เกิดรายได้
4. สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น
5. ประสานงานกับองค์กรต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น เช่น บ้าน วัด โรงเรียน ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า นำขยะที่มีประโยชน์กลับมาใช้ใหม่
6. ดูแลปรับปรุงสถานที่ทิ้งขยะของท้องถิ่นให้ถูกหลักสุขาภิบาล ควบคุมไม่ให้เกิดเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคได้
7. ติดตามนโยบายของจังหวัดเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อม เรื่องขยะเพื่อปรับแผนการทำงานของท้องถิ่นให้เป็นแนวทางเดียวกัน

8. เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และสร้างจิตสำนึกที่ดีให้ชุมชน
 มาตรการและแนวทางปฏิบัติ
 กรมควบคุมมลพิษ ได้กำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยดังนี้
 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2552)

1. ลดการเกิดของเสีย ใช้หลัก 3 Rs ส่งเสริม green product

มาตรการ

- 1) กรอบนโยบาย
 - ลดการเกิดของเสีย
 - ใช้หลัก 3 Rs
 - ส่งเสริม green product
- 2) เป้าหมาย คือ มีการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 30

แนวทางปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอย

- 1) สร้างจิตสำนึกให้ประชาชนลดและคัดแยกขยะมูลฝอยในครัวเรือน และหันมานิยมใช้สินค้าที่สามารถใช้ซ้ำ/ นำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ และ green product
 - 2) สนับสนุน อปท. จัดระบบคัดแยกขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพ
 - 3) ส่งเสริมให้ผู้ผลิต/ ผู้จำหน่ายสินค้า ลดการใช้บรรจุภัณฑ์ และจัดให้มีระบบรับคืนซากบรรจุภัณฑ์ รวมทั้งจำหน่ายสินค้า/ บรรจุภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบจากวัสดุรีไซเคิล และวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
 - 4) ส่งเสริมให้มีการจัดระบบชาเล็ง และร้านรับซื้อของเก่า
- ### 2. บริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบผสมผสานที่เน้นการแปรรูปเป็นพลังงาน

มาตรการ

- 1) กรอบนโยบาย คือ การจัดการขยะมูลฝอยแบบผสมผสาน
- 2) เป้าหมาย คือ ขยะมูลฝอยได้รับการจัดการอย่างถูกหลักวิชาการไม่น้อยกว่า ร้อยละ

40

2.4 แนวคิดคุณภาพการให้บริการบริการ

- คุณภาพบริการ หมายถึง เป็นระดับของการให้บริการการรับรู้ในการกำจัดขยะมูลฝอยในเขตตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้อง แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการ มีความสะอาด สบายและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและ เต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอักษาศัพท์ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการ ให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ “Percipere” ซึ่ง Per หมายถึง ผ่าน (Through) และ Cipere หมายถึงการนำ (To Take) ถือเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคลที่สำคัญ เพราะถ้าปราศจากการรับรู้แล้วจะไม่สามารถมีความหรือการเรียนรู้ได้ (บุปผา พวงมาลี, 2542) ดังนั้นการรับรู้จึงเป็นวิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคลจะนั้นบุคคล 2 คน อาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกันแต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกันซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Schiffman & Kanuk (1991) ที่กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง “กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกประมวลและตีความหมายเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา”

Kast & Rosenzweig (1985) กล่าวว่า การรับรู้เป็นการแปลความหมายของสิ่งเร้าและการตอบสนองของร่างกายของคนต่อสิ่งเร้าจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม

และทำให้บุคคลจะมีพฤติ กรรมแตกต่างกันแต่ละบุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะข้อมูลุ่ตรงกับความต้องการและความพอใจอย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของแต่ละบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวังและปัจจัยอื่น ๆ นอกจากนี้การรับรู้ยังสามารถอธิบายได้ อย่างง่าย ๆ คือหมายถึง “กระบวนการการตีความผ่านประสาทสัมผัสใด ๆ โดยตรง” ซึ่งจาก ความหมายนี้คำที่จะสื่อความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ การสัมผัสรับรู้อันเป็นการที่เกิดจากการรับรู้ ความรู้สึกเข้ามาทางประสาทสัมผัสเกิดเป็นความเข้าใจหรือความรู้สึกภายในของบุคคลดังนั้นกล่าว อีกอย่างคือการรับรู้หมายถึง “การตีความหมายจิตใจของบุคคลที่จะทำให้เกิดการรับรู้ได้เข้าใจ”

ดังนั้น การรับรู้ทุกครั้งที่เกิดขึ้นจะต้องมีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอเพื่อทำการตีความบาง สิ่งบางอย่าง หรือเหตุการณ์ หรือความสัมพันธ์ในฐานะเป็นสิ่งที่สัมผัสรับรู้อะไรก็ตามที่เกี่ยวข้องใน ในฐานะเป็นสิ่งที่สัมผัสรับรู้โดยการผ่านประสาทสัมผัส มนุษย์ทุกคนรู้ทุกสิ่งในโลกโดยผ่านเข้ามาทาง ประสาทสัมผัส

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าการรับรู้หมายถึงกระบวนการทาง ความคิดและจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจความรู้สึกนึกคิด ที่มีผลมาจาก กระบวนการรับและตีความสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มาสัมผัส ด้วยความแตกต่างกันทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่ผ่านมามากน้อยต่างกันจึงมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งการรับรู้จะส่งผลต่อพฤติกรรม ของบุคคลที่แสดงออกต่อการรับรู้ในสิ่งนั้น ๆ

2.6 ข้อมูลสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของตำบลบ้านหัน

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของตำบลบ้านหันองค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หัน ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิดังสภาพ

ข้อมูลทั่วไป ดังนี้

2.1.1 สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง ตำบลบ้านหัน เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ตั้งอยู่ทางทิศ ตะวันออกของอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ห่างจากที่ว่าการอำเภอโดยทางรถยนต์ประมาณ 9 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดชัยภูมิโดยทางรถยนต์ 80 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลบ้านแก่ง อำเภอภูเขียวจังหวัดชัยภูมิ
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์จังหวัดชัยภูมิ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลหนองตม อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลบ้านยางและ ตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัด ชัยภูมิ

เนื้อที่ ขนาดเนื้อที่เขตตำบลบ้านหัน ประมาณ 69,375 ไร่ หรือ 98ตารางกิโลเมตร

ภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศของตำบลบ้านหันเป็นพื้นที่ประกอบด้วยป่าไม้และภูเขา ร้อยละ 20 ของพื้นที่ทั้งตำบล นอกนั้นเป็นที่ราบกลางหุบเขามีเทือกเขาภูแลนคาและภูเขียว ขนาน ข้างทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตกตามลำดับจำนวนหมู่บ้าน 17 หมู่บ้านประชากรทั้งสิ้น 13,618 คน เป็นชาย 6,830 คน หญิง 6,788 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย138.96คน/ตารางกิโลเมตร จำนวน ครั้วเรือน 3,598 ครั้วเรือน

ตาราง 2.1 ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครั้วเรือน
1	บ้านหัน	253	291	544	153
2	บ้าน โสภคคลอง	217	197	414	116
3	บ้านตลาด	661	662	1,283	358
4	บ้านหัน	345	338	683	171
5	บ้านหัน	332	305	637	182
6	บ้านนกอึ้งเก่า	308	357	665	170
7	บ้านนาไฮ	698	716	1,414	367
8	บ้านกุดแดง	393	374	767	201
9	บ้านโนนหินลาด	536	552	1,088	297
10	บ้านกุดกว้าง	403	417	820	224
11	บ้านนกอึ้งใหม่	131	117	248	58
12	บ้านดอนมะค่าง	548	522	1,070	281
13	บ้านโนนเจริญ	158	154	312	82
14	บ้านโนนหินลาด	364	363	727	182
15	บ้านตลาดทราย	458	452	910	236
16	บ้านนาไฮ	476	445	921	202
17	บ้านดอนมะค่าง	549	566	1,115	318
	รวม	6,830	6,788	13,618	3,589

2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้การให้บริการในการกำจัดขยะ

นายนาตยา พิมพาและคณะ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การการกำจัดขยะมูลฝอยในครัวเรือน ในเขตตำบลแสนพัน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม “เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน และการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน โดยรวมของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าระดับความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอยในครัวเรือนอยู่ใน ระดับปานกลาง และประชากรมีการจัดการเกี่ยวกับขยะมูลฝอยในครัวเรือนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

นายธำรง เรืองโสภณและคณะ (2552) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการขยะและเทคโนโลยีที่เหมาะสมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน “เพื่อศึกษาสถานภาพและการปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลไร่ส้ม ซึ่งประกอบด้วย รูปแบบการจัดการขยะมูลฝอย การพัฒนาการบริหารจัดการขยะมูลฝอย พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย การมีจิตสำนึกในการจัดการขยะมูลฝอย และการเลือกใช้เทคโนโลยีในการจัดการขยะมูลฝอย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 315 ครัวเรือน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวม คือ การมีจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย รูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยและมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รูปแบบการจัดการขยะมูลฝอย มีการคัดแยกประเภทขยะมูลฝอย มีการเก็บและขนขยะทุก 2 วัน การสร้างเครือข่ายคัดแยกขยะ ด้วยวิธีการบอกปากต่อปาก การพัฒนาการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ควรมี การประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการสร้างเครือข่ายการคัดแยกขยะอย่างสม่ำเสมอ

นายธงชัย ทองทวี (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “สภาพปัญหาและแนวทางการจัดการขยะมูลฝอย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอจกกราช จังหวัดนครราชสีมา “แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความรู้ ความเข้าใจเรื่องขยะของประชาชน การจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละ ความถี่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยที่ไม่เหมาะสม ปัญหาที่พบคือ ปัญหากลิ่นเหม็นของกองขยะ ปัญหาแมลงวันและ

สัตว์นำโรคต่าง ๆ ปัญหาวันจากการเผาขยะมูลฝอย และในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามยังไม่มีแผนแม่บทและยังไม่มีการจัดการเกี่ยวกับขยะมูลฝอย

ดิเรกฤทธิ์ ทวีกาญจน์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมสำหรับเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การเก็บรวบรวม การคัดแยก การเก็บขน/ขนส่ง และการกำจัดขยะ โดยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า การคัดแยกขยะมูลฝอย การนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ใหม่ เทคโนโลยีที่ใช้ในศูนย์คัดแยกและแปร

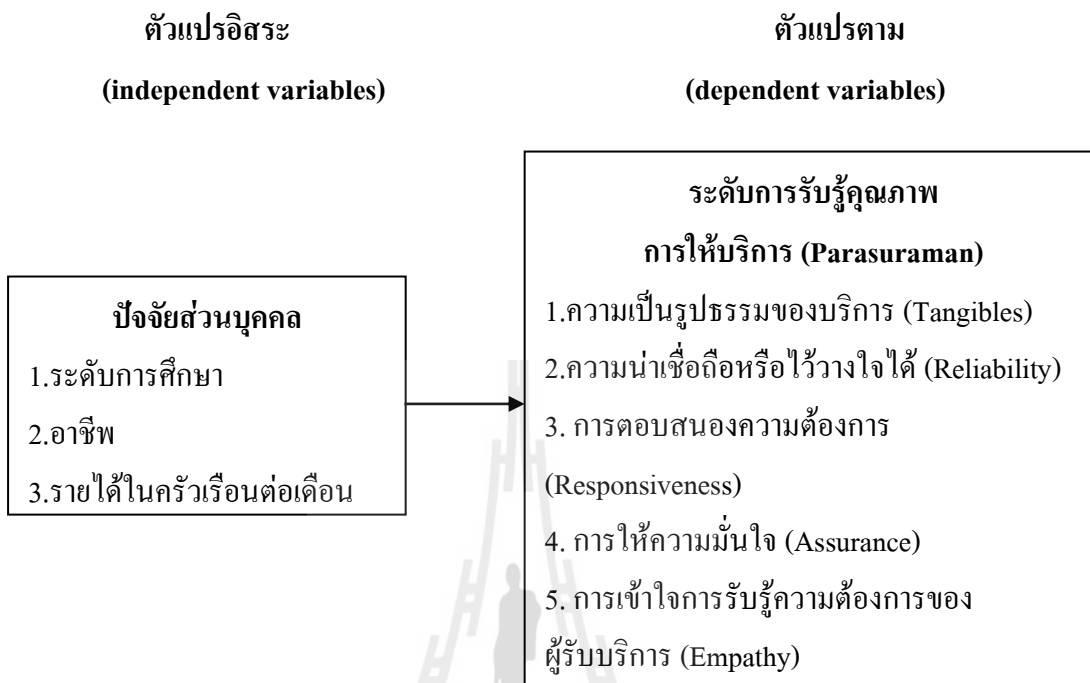
สภาพขยะมูลฝอย เทศบาลและภาคเอกชน กระบวนการดังกล่าวควรได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการลดจำนวนขยะมูลฝอย

พิเชษฐ์ คงนอก (2555) ได้ศึกษาการจัดการขยะชุมชนของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะ แต่ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการขยะ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ระดับการศึกษา การได้รับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในเรื่องขยะ ความคิดเห็นต่อปัญหาขยะ ระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐาน การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม และเพศ มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้นำผลการศึกษาดังกล่าวมาเชื่อมโยงกับ

แนวคิดในงานศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยการเริ่มทำการศึกษาในเรื่องข้อมูลพื้นฐาน คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องขยะ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในการกำจัดขยะมูลฝอย ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน และนำมาพิจารณาร่วมกับข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและแนวทางแก้ไขที่ชุมชนร่วมกันเสนอ พร้อมแปลงเป็นโครงการพัฒนาและนำเสนอต่อผู้แทนชุมชน เพื่อการนำโครงการพัฒนาไปปฏิบัติจริง ต่อไป

2.8 กรอบแนวความคิด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีวิธีในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 วิธีกรวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ได้เน้นเฉพาะผู้ที่อยู่ในเขต ตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยจะทำการศึกษาในเขตตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยมีขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ศึกษางานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือ และบทความทางวิชาการ เพื่อเรียบเรียงความสำคัญของปัญหาการวิจัย
2. กำหนดวัตถุประสงค์ และสมมุติฐานงานวิจัย
3. พัฒนารอบแนวคิดงานวิจัย
4. ระบุประชากรเป้าหมายที่จะทำการศึกษา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเลือกสถานที่ที่จะทำการวิจัย
5. สร้างและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย รวมทั้งหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
6. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
7. วิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมุติฐานงานวิจัย
8. สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลที่ได้จากการวิจัย
9. นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์และพัฒนางานวิจัยครั้งต่อไป

3.2 วิธีดำเนินการวิจัย

3.2.1 ประชากร

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเรื่องระดับการรับรู้ในการกำจัดขยะเพื่อแก้ไขปัญหาการรับรู้และการจัดเก็บขยะของตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ คือ กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวได้เน้นเฉพาะประชาชนที่ได้อยู่อาศัยในเขตตำบลบ้านหันเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความต้องการในการแก้ไขปัญหาการรับรู้การกำจัดขยะ โดยจะทำการศึกษา 17 หมู่บ้านในเขตตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีจำนวนประชากรรวม 13,618 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2557)

3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายทราบจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ 13,618 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมายแบบ ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) การกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{d^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 $P(1-P)$ = ค่าความแปรปรวนของค่าสัดส่วน โดยกำหนดให้ P มีค่าเท่ากับ 0.5
 e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาคั้งนี้ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05
 Z = ระดับความเชื่อมั่น ในการศึกษาคั้งนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น Z มีค่าเท่ากับ 1.96

เมื่อนำตัวเลขไปแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ

$$n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{0.05^2} = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ราย}$$

โดยที่ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้ให้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในที่นี้ผู้วิจัยได้ปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน

3.2.3 สถานที่เก็บข้อมูล

ในการศึกษาคั้งนี้ได้กำหนดสถานที่ทำการวิจัยเป็นพื้นที่ในชุมชน ตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัด ชัยภูมิ ระยะเวลาเก็บข้อมูล 3 เดือน (มกราคม 2558- มีนาคม 2558)

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close ended question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของการให้บริการการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ได้แก่ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้เก็บขยะ จำนวน 3 ข้อ (2) ด้านบุคลากรในการอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำนวน 6 ข้อ และ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 3 ข้อ

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close ended question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามลิเคิร์ต สเกล ซึ่งแสดงถึงระดับปฏิบัติการในแต่ละข้อคำถาม มี 5 ระดับ ดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

ระดับคะแนน 5	ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	ระดับการรับรู้ในระดับมาก
ระดับคะแนน 3	ระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	ระดับการรับรู้ในระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	ระดับการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับการรับรู้ นั้น ใช้วิธีการนำคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุด และหารด้วยจำนวนชั้น ตามหลักสถิติการวัดการกระจายข้อมูล เพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชบัญชา, 2546) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์ดังกล่าว ได้ความกว้างของชั้น เท่ากับ 0.8 สามารถนำมากำหนดเกณฑ์โดยละเอียดมากยิ่งขึ้นในการอธิบายความหมายของระดับการให้ความสำคัญ หรือ ระดับความพึงพอใจ หรือระดับการรับรู้ ของกลุ่มตัวอย่าง ตามช่วงคะแนนดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้ในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีการรับรู้ในระดับมาก

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีการรับรู้ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีการรับรู้ในระดับน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะของอบต.บ้านหัน เป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบเปิด (Open ended question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัยอย่างเป็นอิสระ

3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยเรื่อง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชน ตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
2. กำหนดกรอบและขอบเขตของแบบสอบถาม โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมุติฐานของงานวิจัย โดยเรียงลำดับตามลักษณะของคำถามและแยกเป็นหมวดหมู่ตามแนวคิดของงานวิจัย
3. สุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มประชาชนที่ เพื่อให้ได้คำตอบในการนำมาเป็นแนวทางในการตั้งคำถามและการปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามให้ถูกต้อง
4. สร้างแบบสอบถามตามกรอบและขอบเขตที่ได้ตั้งไว้ โดยมีแนวทางการตั้งคำถามตามที่ได้สรุปจากข้อที่ 3
5. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยซึ่งมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ จำนวน 1 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ดร.ขวัญกมล ดอนขวาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและข้อคำถามในแต่ละข้อให้เป็นไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัย
6. สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยระดับการรับรู้การให้บริการในการกำจัดขยะมูลฝอยในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data sources) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data sources) ดังต่อไปนี้

- 3.5.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ คุณภาพการให้บริการการจัด
 ชะมูลฝอย จากหน่วยงานต่างๆ เช่น อบต. ,กรมควบคุมมลพิษ ,กรมส่งเสริมการ
 ปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น นอกจากนี้ยังเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
 รายงานการประชุม สัมมนาวิชาการ บทความออนไลน์ รายงานการวิจัย และ
 บทความวิชาการ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.5.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมจากพื้นที่เป้าหมาย รวมทั้งสิ้น 400 คน
 โดยกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การ
 บริหารส่วนตำบลบ้านหัน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Non -
 Probability Sampling) ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร
 เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมาย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดขยะของประชาชนในชุมชน
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ
 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการออก
 แบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน (S.D)

วัตถุประสงค์ที่ 2 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ (F-test)

วัตถุประสงค์ที่ 3 การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา(Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน
- 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันบ้านหัน เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	171	42.8
	หญิง	229	57.2
	รวม	400	100.0
อายุ	20-29 ปี	37	9.2
	30-39 ปี	120	30.0
	40-49 ปี	71	17.8
	50 ปีขึ้นไป	172	43.0
	รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา			
	ไม่ได้เรียน	5	1.2
	ประถมศึกษา	240	60.0
	มัธยมศึกษาตอนต้น	79	19.8
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	2.2
	ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา	49	12.2
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	11	2.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.8
	รวม	400	100.0
อาชีพ			
	รับราชการ	13	3.2
	เกษตรกรกรรม	299	74.7
	ค้าขาย	31	7.8
	รับจ้าง	40	10.0
	นักเรียน/นักศึกษา	10	2.5
	อื่นๆ	7	1.8
	รวม	400	100.0
รายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	231	57.8
	10,001 - 19,999 บาท	125	31.2
	20,000 - 29,999 บาท	16	4.0
	30,000 - 39,999 บาท	14	3.5
	40,000 บาทขึ้นไป	14	3.5
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผลการวิเคราะห์ปัจจัยบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 และเพศชาย

171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 โดยส่วนใหญ่เป็นราษฎรในกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มากที่สุดคือจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 30-39 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 กลุ่มอายุ 40-49 ปี จำนวน 71 คนคิดเป็นร้อยละ 17.8 และกลุ่มอายุ 20-29 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 240 คนคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 79 คนคิดเป็นร้อยละ 19.8 ระดับประกาศนียบัตร/อนุปริญญา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และไม่ได้เรียน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมมากที่สุดจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อาชีพค้าขาย จำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 7.8 อาชีพรับราชการ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 1.8 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุดคือจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือรายได้ 10,001- 19,999 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 รายได้ 20,000 -29,999 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 รายได้ 30,000- 39,999 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตาม ไล่ระดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน สรุปได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

การรับรู้	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		ระดับ การรับรู้	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.90	0.85	มาก	3
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	0.83	มาก	5
ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.98	0.89	มาก	1
ด้านการให้ความมั่นใจ	3.89	0.87	มาก	4
ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับ การบริการ	3.93	0.87	มาก	2
รวม	3.90	0.86	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
การกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันในทุกๆด้าน โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มาก
ในทุกๆด้าน โดยการรับรู้ด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.98$) รองลงมา
การรับรู้ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.93$) การรับรู้ด้าน
เป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.90$) การรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.89$)
และการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.78$) ตามลำดับและสรุปได้ว่าภาพรวมของการรับรู้
คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากค่อนข้างต่ำ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านหันด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
จุดการให้บริการขยะมีอย่างเพียงพอ	4.12	0.80	มาก	1
ความตรงต่อเวลาในการมาเก็บขยะ	3.70	0.86	มาก	3
ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์การเก็บขยะ	3.89	0.88	มาก	2
รวม	3.90	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
การกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันด้านความเป็นรูปธรรมของ
การบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับรับรู้จุดการให้บริการขยะมีอย่าง
เพียงพอ มากที่สุด ($\bar{X}=4.12$) รองลงมาคือระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความทันสมัย
ของรถและอุปกรณ์ ($\bar{X}=3.89$) และมีความตรงต่อเวลาในการมาเก็บขยะ ($\bar{X}=3.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านหัน ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความระมัดระวัง จึงทำพื้นที่ในชุมชนสะอาด	3.78	0.90	มาก	2
พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความรวดเร็ว	3.75	0.75	มาก	3
พนักงานจัดเก็บขยะได้รับความไว้วางใจ จากในพื้นที่ที่รับบริการ	3.82	0.83	มาก	1
รวม	3.78	0.83	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ การรับรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับรับรู้พนักงานจัดเก็บขยะได้รับความไว้วางใจในพื้นที่ที่ รับบริการ มากที่สุด ($\bar{X}=3.82$) รองลงมาคือระดับการรับรู้พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความระมัดระวัง จึงทำให้พื้นที่ในชุมชนสะอาด ($\bar{X}=3.78$) และการรับรู้พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}= 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ คุณภาพการให้บริการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหันด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
ความเพียงพอของรถเก็บขยะ	3.99	0.93	มาก	2
ความเพียงพอของถังขยะในพื้นที่	4.00	0.84	มาก	1
พนักงานเก็บขยะเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน	3.96	0.90	มาก	3
รวม	3.98	0.89	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ การรับรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับรับรู้ความเพียงพอต่อถังขยะในพื้นที่ มากที่สุด ($\bar{X}=4.00$) รองลงมาคือระดับการรับรู้ความเพียงพอของรถเก็บขยะ ($\bar{X}=3.99$) และการรับรู้พนักงานเก็บขยะ เต็มใจให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X}=3.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านหันด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
พนักงานจัดเก็บขยะมีความรู้ด้านการ จัดเก็บขยะตามวิธีการที่ถูกต้อง	3.89	0.879	มาก	2
พนักงานจัดเก็บขยะมีความกระตือ รือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	3.84	0.873	มาก	3
ประชาชนในพื้นที่รับบริการมี ความเชื่อมั่นในการให้บริการจัดเก็บขยะ	3.94	0.852	มาก	1
รวม	3.89	0.868	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
การกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันด้านการให้ความมั่นใจ
โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ
การรับรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับรับรู้ประชาชนในพื้นที่รับบริการมีความเชื่อมั่นใน
การให้บริการจัดเก็บขยะมากที่สุด (\bar{X} =3.94) รองลงมาคือระดับการรับรู้พนักงานจัดเก็บขยะมี
ความรู้ด้านการจัดเก็บขยะตามวิธีการที่ถูกต้อง (\bar{X} =3.89) และการรับรู้พนักงานจัดเก็บขยะมีความ
กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (\bar{X} =3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการเข้าใจการรับรู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ลำดับที่
ความต้องการของผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ความสำคัญ	
พนักงานจัดเก็บขยะเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่	3.95	0.88	มาก	1
พนักงานจัดเก็บขยะให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างเท่าเทียมกัน	3.93	0.86	มาก	2
ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพอใจในด้านการให้บริการการจัดเก็บขยะของพนักงาน	3.92	0.86	มาก	3
รวม	3.93	0.87	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับรับรู้พนักงานจัดเก็บขยะเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด ($\bar{X}=3.95$) รองลงมาคือระดับการรับรู้พนักงานจัดเก็บขยะให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.93$) และการรับรู้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพอใจในด้านการให้บริการการจัดเก็บขยะของพนักงาน ($\bar{X}=3.92$) ตามลำดับ

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้ครอบครัว อาชีพ และระดับการศึกษาของประชาชนในพื้นที่รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลต่อระดับบริการที่คาดหวัง ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความไว้วางใจในการให้บริการ และการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ไม่มีผลต่อระดับ

บริการที่รับรู้ด้านด้านเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H1 : ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มีผลต่อระดับบริการที่รับรู้ด้านด้านเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ประชาชนในพื้นที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มีมีผลต่อระดับการที่รับรู้ด้านด้านเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการรับรู้	F	p-value
- ปัจจัยด้านเป็นรูปธรรมของบริการ	3.592	0.002*
- ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	2.688	0.140
- ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ	3.668	0.010*
- ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ	2.242	0.039*
- ปัจจัยด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	0.404	0.877

จากตารางที่ 4.8 ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าค่า p-value ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพิจารณารายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การ

บริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความ
มั่นใจที่แตกต่างกัน

โดยผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของด้านเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการ
ตอบสนองความต้องการและด้านการให้ความมั่นใจ แสดงในตารางที่ 4.3.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันจำแนกตาม
ระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านเป็นรูปธรรมของ บริการ	ระดับการศึกษา								
	ไม่ได้ เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย	ประกาศนียบัตร/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี		
ค่าเฉลี่ย	3.60	3.964	3.832	3.964	3.899	3.879	2.760		
ไม่ได้เรียน	3.60	-	0.364	0.232	0.364	0.299	0.279	0.84	
ประถมศึกษา	3.964	-	0.132	0.000	0.065	0.085	1.204*		
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.832	-	-	0.132	0.067	0.047	1.072*		
มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.964			-	0.065	0.085	1.204		
ประกาศนียบัตร/ อนุปริญญา	3.899				-	0.02	1.139*		
ปริญญาตรี/หรือ เทียบเท่า	3.879					-	1.119		
สูงกว่าปริญญาตรี	2.760						-		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพของการให้บริการด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นรายคู่ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับการรับรู้ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.10 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันจำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ในด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระดับการศึกษา							
	ไม่ได้เรียน	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี		
ค่าเฉลี่ย	3.20	4.044	3.958	3.594	4.075	3.727		3.003
ไม่ได้เรียน	3.20	-	0.844	0.758	0.394	0.875	0.527	0.197
ประถมศึกษา	4.044	-	-	0.086	0.450	0.031	0.317	1.041
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.958	-	-	-	0.364	0.117	0.231	0.955
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.594	-	-	-	-	0.481	0.133	0.591
ประกาศนียบัตร/ อนุปริญญา	4.075	-	-	-	-	-	0.348	1.072
ปริญญาตรี/หรือ เทียบเท่า	3.727	-	-	-	-	-	-	0.724
สูงกว่าปริญญาตรี	3.003	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.11 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันจำแนกตาม
ระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ในด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับการศึกษา							
	ไม่ได้ เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย	ประกาศนียบัตร/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี	
ค่าเฉลี่ย	4.00	3.93	3.916	3.852	3.864	3.454	3.000	
ไม่ได้เรียน	4.00	-	0.07	0.084	0.136	0.546	1.00	
ประถมศึกษา	3.93	-	0.014	0.078	0.066	0.476	0.93	
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.916		-	0.064	0.52	0.462	0.916	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.852			-	0.012	0.398	0.852	
ประกาศนียบัตร/ อนุปริญญา	3.864				-	0.41	0.864	
ปริญญาตรี/หรือ เทียบเท่า	3.454					-	0.454	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.000						-	

จากตารางที่ 4.10 และ ตารางที่ 4.11 สรุปได้ว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะ
ของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันมีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะส่งผลต่อด้านการตอบสนอง
ความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมาจนแทบจะไม่เห็นความแตกต่างกัน
เลย จึงไม่แสดงค่าในตารางของการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน จำแนกตามอาชีพ

ระดับการรับรู้	F	p-value
- ปัจจัยด้านเป็นรูปธรรมของบริการ	5.039	0.000*
- ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	4.198	0.001*
- ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ	8.250	0.000*
- ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ	3.972	0.002*
- ปัจจัยด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	2.784	0.017*

จากตารางที่ 4.12 ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า มีค่า p-value ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าระดับอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพิจารณารายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ระดับอาชีพที่ต่างกันทำให้มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน

โดยผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของด้านเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ แสดงในตารางที่ 4.3.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันจำแนกตาม
อาชีพ เป็นรายคู่ ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ	อาชีพ						
	รับ ราชการ	เกษตร กรรม	ค้าขาย	รับจ้าง	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ	
ค่าเฉลี่ย	3.230	3.945	3.935	3.984	3.135	3.810	
รับราชการ	3.230	-	0.715*	0.705	0.754	0.095	0.58
เกษตรกรรม	3.945	-	0.01	0.039	0.81	0.135	
ค้าขาย	3.935	-	-	0.049	0.80	0.125	
รับจ้าง	3.984	-	-	-	0.849*	0.174	
นักเรียน/นักศึกษา	3.135	-	-	-	-	0.675	
อื่น ๆ	3.810	-	-	-	-	-	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน เป็นรายคู่ จากกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่ากลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ

ตารางที่ 4.14 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันจำแนกตาม
อาชีพ เป็นรายคู่ ในด้านความน่าเชื่อถือ

	ด้านความน่าเชื่อถือ	อาชีพ					
		รับ ราชการ	เกษตร กรรม	ค้าขาย	รับจ้าง	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.102	3.837	3.645	3.858	3.234	3.714
รับราชการ	3.102	-	0.735*	0.543	0.756	0.132	0.612
เกษตรกรรม	3.837		-	0.192	0.021	0.603	0.123
ค้าขาย	3.645			-	0.213	0.411	0.069
รับจ้าง	3.858				-	0.624	0.144
นักเรียน/นักศึกษา	3.234					-	0.48
อื่น ๆ	3.714						-

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน เป็นรายคู่ จากกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ
รับราชการ ต่อมากลุ่มตัวอย่างอาชีพรับจ้างมีระดับการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่ม
ตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.15 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันจำแนกตาม
อาชีพ เป็นรายคู่ ในด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	อาชีพ						
	รับ ราชการ	เกษตร กรรม	ค้าขาย	รับจ้าง	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ	
ค่าเฉลี่ย	3.027	4.067	3.968	3.976	3.068	3.570	
รับราชการ	3.027	-	1.04*	0.941*	0.041	0.543	
เกษตรกรรม	4.067	-	0.099	0.091	0.999*	0.497	
ค้าขาย	3.968	-	-	0.008	0.90	0.398	
รับจ้าง	3.976	-	-	-	0.908*	0.406	
นักเรียน/นักศึกษา	3.068	-	-	-	-	0.502	
อื่น ๆ	3.570	-	-	-	-	-	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน เป็นรายคู่ จากกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้ในด้านการตอบสนองความต้องการมากกว่ากลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ ต่อมากลุ่มตัวอย่างอาชีพค้าขายมีระดับการรับรู้ในด้านการตอบสนอง
ความต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ ต่อมากลุ่มอาชีพรับจ้าง มีระดับการรับรู้ใน
ด้านการตอบสนองความต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ และกลุ่มนักเรียน/
นักศึกษา ต่อมากลุ่มอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้ในด้านการตอบสนองความต้องการมากกว่า
กลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.16 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันจำแนกตาม
อาชีพ เป็นรายคู่ ในด้านการให้ความมั่นใจ

	ด้านการให้ความมั่นใจ	อาชีพ					
		รับ ราชการ	เกษตร กรรม	ค้าขาย	รับจ้าง	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	3.282	3.965	3.818	3.792	3.266	3.523
รับราชการ	3.282	-	0.683	0.536	0.510	0.016	0.241
เกษตรกรรม	3.965		-	0.147	0.173	0.699	0.442
ค้าขาย	3.818			-	0.026	0.552	0.295
รับจ้าง	3.792				-	0.526	0.269
นักเรียน/นักศึกษา	3.266					-	0.257
อื่น ๆ	3.523						-

ตารางที่ 4.17 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้
คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันจำแนกตาม
อาชีพ เป็นรายคู่ ในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ	อาชีพ						
	รับ ราชการ	เกษตร กรรม	ค้าขาย	รับจ้าง	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ	
ค่าเฉลี่ย	3.923	3.987	3.743	3.942	3.200	3.523	
รับราชการ	3.923	-	0.064	0.18	0.019	0.723	0.40
เกษตรกรรม	3.987	3.987	-	0.244	0.045	0.787	0.464
ค้าขาย	3.743	3.743	3.743	-	0.199	0.543	0.22
รับจ้าง	3.942	3.942	3.942	3.942	-	0.742	0.419
นักเรียน/นักศึกษา	3.200	3.200	3.200	3.200	3.200	-	0.323
อื่น ๆ	3.523	3.523	3.523	3.523	3.523	3.523	-

จากตารางที่ 4.16 และ ตารางที่ 4.17 สรุปได้ว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะ
ของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันมีอาชีพแตกต่างกันจะส่งผลต่อด้านการให้ความมั่นใจ และ
ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมาจนแทบจะไม่เห็นความ
แตกต่างกันเลย จึงไม่แสดงค่าในตารางของการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัด
 ชะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อ
 เดือน

ระดับการรับรู้	F	p-value
- ปัจจัยด้านเป็นรูปธรรมของบริการ	1.238	0.294
- ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	1.533	0.192
- ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ	3.040	0.017*
- ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ	1.857	0.117
- ปัจจัยด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	1.073	0.369

จากตารางที่ 4.18 ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดชะของประชาชนตำบลบ้านหัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่ามีค่า p-value ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่ารายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดชะของประชาชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพิจารณารายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดชะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน เป็นรายคู่ ในด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้เฉลี่ยของครอบครัวครอบครัวต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 19,999 บาท	20,000 – 29,999 บาท	30,000 – 39,999 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.923	3.923	3.987	3.743	3.200	3.523
10,001 – 19,999 บาท	3.987		-	0.244	0.787*	0.464
20,000 – 29,999 บาท	3.743			-	0.543	0.220
30,000 – 39,999 บาท	3.200				-	0.323
40,000 บาทขึ้นไป	3.523					-

จากตารางที่ 4.19 ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนด้านการตอบสนองความต้องการเป็นรายคู่ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวครอบครัวต่อเดือน ตั้งแต่ 30,000 – 39,999 บาทมีการรับรู้การตอบสนองความต้องการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวครอบครัวต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000– 29,999 บาท

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอกะหรัง สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่สำคัญคือ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอกะหรัง สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอกะหรัง สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ในครัวเรือนต่อเดือน และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอกะหรัง สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยงานวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน โดยจะทำการศึกษาในจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

ข้อมูลซึ่งเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ยังใช้สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ วิธี f-test ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe' test โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.2 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43 ระดับการศึกษาพบว่า มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60

สำหรับผลการวิเคราะห์สรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลวิจัยเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านตอบสนองความ

ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.98 รองลงมาได้แก่ ด้านการเข้าใจการรับรู้ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.93 3.90 3.89 และ 3.78 ตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกระดับการศึกษา ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ สรุปได้ว่า

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจที่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับการรับรู้ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกันน้อยมาก

5.1.3 สรุปผลความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ สรุปได้ว่า

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ระดับอาชีพที่แตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า อาชีพเกษตรกรรมมีระดับการรับรู้ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่า อาชีพรับราชการ และอาชีพรับจ้างมีระดับการรับรู้ในด้านเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่านักเรียน/นักศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ในด้านความน่าเชื่อถือ อาชีพเกษตรกรรมมีระดับการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าอาชีพรับราชการ และอาชีพรับจ้างมีระดับการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่านักเรียน/นักศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า อาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้ในด้านการตอบสนองความต้องการมากกว่าอาชีพรับราชการ อาชีพค้าขายมีระดับการรับรู้ในด้านการตอบสนองความต้องการมากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ อาชีพรับจ้าง มีระดับการรับรู้ในด้านการตอบสนองความต้องการมากกว่าอาชีพรับราชการ และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้ในด้านการตอบสนองความต้องการมากกว่า นักเรียน/นักศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันมีอาชีพแตกต่างกันจะส่งผลต่อด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมาจนแทบจะไม่เห็นความแตกต่างกันเลย

5.1.4 สรุปผลความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อครัวเรือน ด้านการตอบสนองความต้องการ สรุปได้ว่า

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อครัวเรือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนด้านการตอบสนองความต้องการเป็นรายคู่ ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ตั้งแต่ 30,000 – 39,999 บาทมีการรับรู้การตอบสนองความต้องการมากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000– 29,999 บาท

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชน ตำบลบ้านหัน สามารถอภิปรายผล สรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

5.2.1 การอภิปรายผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านตอบสนองความต้องการ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันมากเป็น

อันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านการเข้าใจการรับรู้ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สอดคล้องกับการทำวิจัยของ พาฝัน ใจแสน (2552) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่สูงที่สุด

5.2.2 การอภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน

พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่จากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตอนต้น มีระดับการรับรู้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจะไม่เห็นความแตกต่างกันเลย สอดคล้องกับการทำวิจัยของ พัฒนศักดิ์ จันทร์สมุด (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

พบว่าระดับอาชีพแตกต่างกันทำให้มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่จากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีระดับการรับรู้ในด้านเป็นรูปธรรมของ

การบริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ ต่อมากลุ่มตัวอย่างอาชีพรับจ้างมีระดับการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้ในการตอบสนองความต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ ต่อมากลุ่มตัวอย่างอาชีพค้าขายมีระดับการรับรู้ในการตอบสนองความต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ ต่อมากลุ่มอาชีพรับจ้างมีระดับการรับรู้ในการตอบสนองความต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ต่อมากลุ่มอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้ในการตอบสนองความต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจะไม่เห็นความแตกต่างกันเลย สอดคล้องกับการทำวิจัยของจันทร์เพ็ญ มินคร (2554) ได้ทำการศึกษการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย พบว่าอาชีพแตกต่างกันมีระดับรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

พบว่ารายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนด้านการตอบสนองความต้องการเป็นรายคู่ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ตั้งแต่ 30,000 – 39,999 บาท มีการรับรู้การตอบสนองความต้องการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000– 29,999 บาท สอดคล้องกับการทำวิจัยของจันทร์เพ็ญ มินคร (2554) ได้ทำการศึกษการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย พบว่ารายได้แตกต่างกันมีระดับรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน” มีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะในด้านการตอบสนองความต้องการ มากเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันควรให้ความสนใจในเรื่อง การตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่จะต้องได้รับการบริการอย่าง

ทั่วถึง โดยให้ความสำคัญในเรื่องความต้องการต่อเวลาในการมาเก็บขยะ ควรมีการกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการจัดเก็บและขนขยะของแต่ละหมู่บ้าน ถ้ามีการเปลี่ยนวันเก็บขยะควรมีหนังสือแจ้งให้ผู้อยู่ใหญ่บ้านประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านได้รับรู้และพนักงานจัดเก็บขยะควรมีความรู้ด้านการจัดเก็บขยะตามวิธีการที่ถูกต้อง โดยพนักงานจัดเก็บขยะ ควรนำขยะไปคัดแยก เช่น ขยะที่นำกลับมาใช้ได้อีก ขยะอันตราย ขยะเปียก เศษอาหารที่เน่าเปื่อยและขยะที่ต้องทำลาย ในการบริหารจัดการที่ดี ทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนได้ดี ทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและให้ความร่วมมือ

2. ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันมีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนที่มีลักษณะแตกต่างกัน อีกทั้งมีระดับการรับรู้คุณภาพด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันอีกด้วย ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันจึงควรให้บริการเก็บขยะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกระดับ การศึกษา อาชีพ และทุกระดับรายได้ โดยติดตั้งผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อคิดเห็น โดยแจ้งผลผ่านบริการเสียงตามสายอย่างต่อเนื่อง

5.3.2 ข้อเสนอแนะจากนักวิจัย

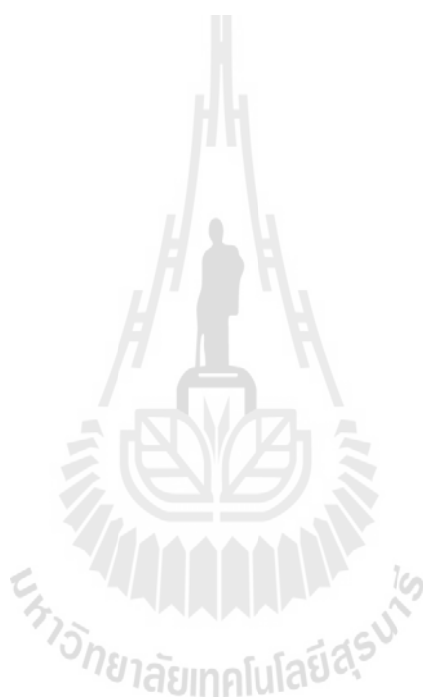
1. ควรมีการทำการวิจัยโดยใช้ส่วนผสมทางด้านบริการ 7P คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งผลการวิจัยอาจแตกต่างกับกรณีใช้แนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman Berry ปี 1988:23
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการกำจัดขยะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปนำไปปรับปรุงการบริการในภาพรวมของอำเภอเกษตรสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร อิศรานุกวัฒน์. (2540). ความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมจากขยะมูลฝอย
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญา
นิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กรมการปกครอง. (2539). การศึกษาระบบแยกขยะมูลฝอยเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์. กรุงเทพฯ :
แมคโครคอนซัลแตนท์.
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2542). เคล็ดลับในการจัดการขยะ. กรุงเทพฯ : ฝ่ายพัฒนาและ
ผลิตสื่อกองส่งเสริมและเผยแพร่ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม.
- เกรียงศักดิ์ อุดมสินโรจน์. (2537). วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : มิตรนภาการพิมพ์.
- เกษม สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2528). การอนุรักษ์ธรรมชาติในประเทศไทยในแง่การพัฒนาสังคมและ
เศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ : ชูติมาการพิมพ์.
- ณรงค์ สินสวัสดิ์. (2528). สังคมกับการปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์. (2545). โครงการกำจัดขยะ. เพชรบูรณ์ : ม.ป.พ.
- นิลกุล อุ่มน้อย. (2540). ความเป็นไปได้ในการนำกระดาษที่ใช้แล้วไปผลิตเป็นกระดาษใหม่
กรณีศึกษา : เขตสุขภาพศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์
วท.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประคอง วรรณสูตร. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2528). ทศนคติ : การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ :
โอเดียนสโตร์.
- ปรีดา เข้มเจริญวงศ์. (2531). การจัดการขยะมูลฝอย. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พัฒนศักดิ์ จันทร์สมุด. (2550). พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของนิสิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
2550.
- พิชิต พลอามาตย์. (2541). การส่งเสริมการคัดแยกขยะโดยครัวเรือน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิชิต สกุลพราหมณ์. (2535). การสุขภาพสิ่งแวดล้อม. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.

ไพศาล หวังพานิช. (2556). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ภัสวดี เชื้อบัณฑิต. (2538). การจัดการมูลฝอยในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ส.ม. ขอนแก่น
: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการจัดขยะของประชาชนในชุมชน ตำบลบ้านหัน
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ข้อความที่ท่านตรงการเลือก และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20-29 ปี () 30-39 ปี
() 40-49 ปี () 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

() ไม่ได้เรียน () มัธยมศึกษาตอนต้น
() ประถมศึกษา () ประกาศนียบัตร / อนุปริญญา
() มัธยมศึกษาตอนปลาย () ปริญญาตรี / หรือเทียบเท่า
() ปริญญาตรี / หรือเทียบเท่า () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() รับราชการ () รับจ้าง
() เกษตรกรรม () นักเรียน นักศึกษา
() ค้าขาย () อื่น ๆ (โปรด

ระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท
() 10,001 – 19,999 บาท () 20,000 – 29,999 บาท
() 30,000 – 39,999 บาท () 40,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้คุณภาพให้บริการการจัดเก็บขยะของอบต.บ้านหัน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของแต่ละข้อต่อไปนี้

5 = ระดับการรับรู้มากที่สุด 4 = ระดับการรับรู้มาก 3 = ระดับการรับรู้ปานกลาง 2 = ระดับการรับรู้ น้อย 1 = ระดับการรับรู้ น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	การรับรู้คุณภาพ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านเป็นรูปธรรมของบริการ 1.1 จุดการให้บริการขยะมีอย่างเพียงพอ 1.2 ความตรงต่อเวลาในการมาเก็บขยะ 1.3 ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์การเก็บขยะ					
2. ความน่าเชื่อถือ 2.1 พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความระมัดระวังจึงทำให้พื้นที่ในชุมชนสะอาด 2.2 พนักงานจัดเก็บขยะด้วยความรวดเร็ว 2.3 พนักงานจัดเก็บขยะได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่ที่รับบริการ					
3. การตอบสนองความต้องการ 3.1 ความเพียงพอของรถเก็บขยะ 3.2 ความเพียงพอของถังขยะในพื้นที่ 3.3 พนักงานเก็บขยะเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน					
4. การให้ความมั่นใจ 4.1 พนักงานจัดเก็บขยะมีความรู้ด้านการจัดเก็บขยะตามวิธีการที่ถูกต้อง					

ประเด็นการประเมิน	การรับรู้คุณภาพ				
	5	4	3	2	1
4.2 พนักงานจัดเก็บขยะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ 4.3 ประชาชนในพื้นที่รับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการจัดเก็บขยะ					
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ 5.1 พนักงานจัดเก็บขยะเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ 5.2 พนักงานจัดเก็บขยะให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างเท่าเทียมกัน 5.3 ประชาชนในพื้นที่มีความพอใจในด้านการให้บริการการจัดเก็บขยะของพนักงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะของอบต.บ้านหัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

นายสันติ กอบการดี เกิดวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2514 สถานที่เกิด อำเภอกะชังสมุทร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 111 หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านหัน อำเภอกะชังสมุทร จังหวัดชัยภูมิ
ตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้อำนวยการกองช่าง สถานที่ทำงานปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านหัน อำเภอกะชังสมุทร จังหวัดชัยภูมิ ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2529 มัธยมศึกษาปีที่ 3
โรงเรียนภูเขียว อำเภอกะชังสมุทร จังหวัดชัยภูมิ พ.ศ. 2532 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิค
ลำปาง พ.ศ. 2547 ปริญญาตรี (วศบ.) คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา

