

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำเสนอตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
4. เอกสารเกี่ยวกับขยะ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ต่างๆ ดังนี้ อัจฉรา โทบุญ (2534 : 24 ; อ้างถึงใน ชิดพงษ์ เปลี่ยนจำ. 2539 : 28) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

ราณี เชาวน์ปรีชา (2538 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงเป็นความรู้สึกที่ผู้มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

สมจิตร กาหวงส์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

กฤษฎี โปธิชนะพันธุ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดง
ความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 15) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึก
ยินดี ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจ เต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ
ในการทำงาน มีการเสียดสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

มณี โปธิเสน (2543 : 11) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดี
เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของคนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จินตนา จันทัด (2548 : 15) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ
เป็นความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่
ต้องการ

ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2548 : 24) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึง
พอใจเป็นความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับ
หนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการ หรือจุดหมายได้รับการ
ตอบสนองหรือไม่

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 32) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็น
ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย
ของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศ
ทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

มอร์ส (Morse. 1958 : 101) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ทุกสิ่ง
ทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้าความเครียดของบุคคลมีมากก็จะทำให้
เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น หรือ กิจกรรมนั้น ๆ ได้

วอลแมน (Wolman. 1973 : 348) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก
(Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goals) ความต้องการ (Want)
หรือแรงจูงใจ (Motivation)

พอดเตอร์ และ ลอร์เลอร์ (Poter and Lawler. 1975 : 14 ; อ้างถึงใน วราภรณ์
บุตรพรหม. 2547 : 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า แนวคิดหรือทัศนคติอย่าง
หนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 23) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์ พูลสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สาโรช ไชยสมบัติ. 2534 : 15)

1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่ว ๆ ไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 24 – 37)

1.3.1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการ

ก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริหาร ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

1.3.2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับ (Expectation) นี้ มีอิทธิพล ต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าขอยืนยัน เบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสมกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ (ศิริพร ตันติพลวินัย 2538 : 5)

1.4.1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.4.2. ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

1.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ ดังนี้

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาของการบริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

รุ่ง แก้วแดง (2543 : 191-194) ให้ทรรศนะว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากสามารถรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินภาพขององค์กรในด้านอื่นๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ เรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสามารถที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้มากมายจนกล่าวได้ว่า ทั้งองค์กรต้องมีการปรับการบริหารกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแม้การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นเรื่องจำเป็นและทุกองค์กรต้องทำ แต่ในระบบราชการพบว่ายังไม่มีการทำอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในระบบราชการ

ของไทยและข้าราชการหลายคนก็กลัวการร้องเรียนอย่างมาก ตรงข้ามกับระบบราชการต่างประเทศซึ่งถือว่า มีคนให้ข้อมูลจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สามารถนำไปปรับปรุงงานขององค์กรสามารถออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

เมธี ครองแก้ว (2529 : 25 ; อ้างถึงใน ชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ. 2539 : 28-29) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ ขั้นตอนแรกได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สองได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arrow's impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์ สามารถเปรียบเทียบได้ตลอดและความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive)
2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพารโดซ์ กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งที่ยกคนในสังคมชอบและไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นก็สรุปได้ว่า สังคมชอบสิ่งนั้นด้วย
3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง ในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป
4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุก ๆ ทางโดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใด ๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความของตนอย่างไรก็ได้
5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่าไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว กล่าวคือ ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจ ต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่า การให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภท โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชน ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์สูงสุดรวมกัน ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด

จากแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากคุณภาพของการให้บริการและการให้บริการเกินความคาดหวังในการรับบริการทำให้เกิดความรู้สึกยินดี ปลอดภัย ประทับใจในการบริการสาธารณะ

1.6 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ

นักวิชาการได้ กล่าวถึง การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ ดังนี้

พรณิภา น้อยตา (2543 : 24-25 ; อ้างถึงใน สาโรช ไชยสมบัติ. 2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ เป็นต้น

2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนการรับบริการ ขณะขอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนการมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400 ; อ้างถึงใน วรากรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 17) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ท

เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้ หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย ของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

1.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึทางบวกของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 38-40)

1.7.1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่ให้บริการให้ ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.7.2. การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึที่ดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

1.7.3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือ พนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้า ต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.7.4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีต้น การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วไว้ของ กระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

1.7.5 กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ผลลัพธ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และคุณภาพบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ ผู้ใช้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
4. การส่งเสริมและนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริหารประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการ แก่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

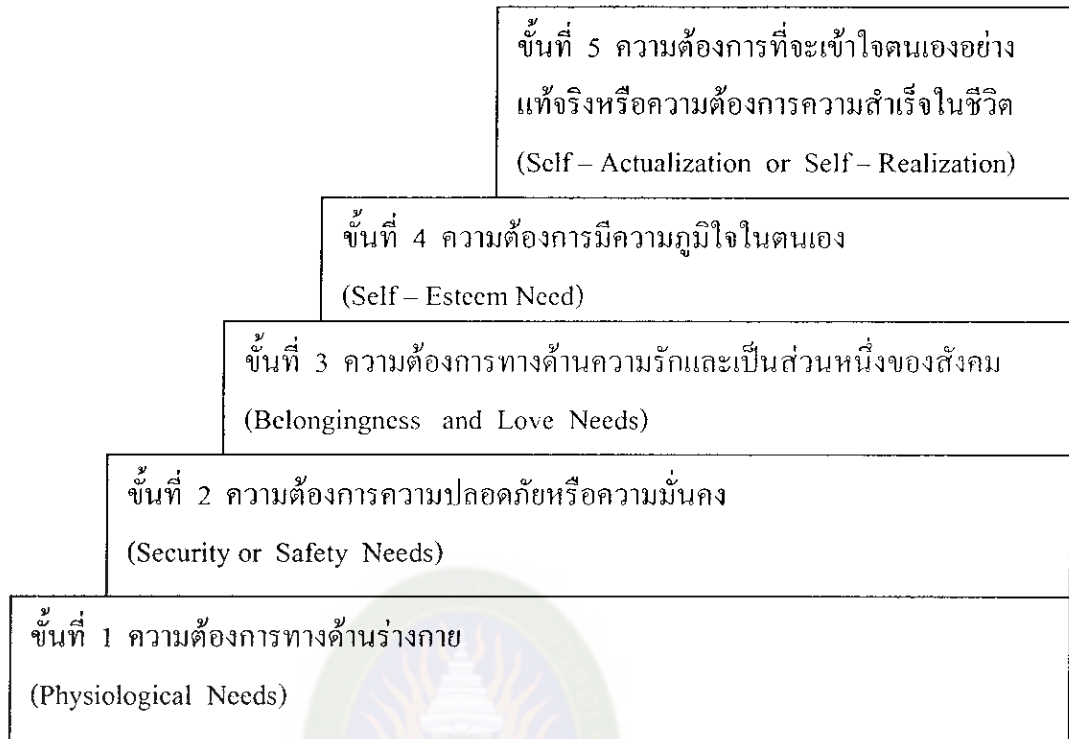
สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow, 1968 : 153-154 ; อ้างถึงใน พยุงค์ศักดิ์ นามวรรณ, 2537 : 53 – 54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow

ที่มา : มาสโลว์ (Maslow, 1968 : 153-154 ; อ้างถึงใน พยุงศักดิ์ นามวรรณ, 2537 : 53 – 54)

ส่วนรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้นของ มาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการ พักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)

ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านความรัก และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem Need) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะยังเป็น สิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะที่เกี่ยวพันกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความต้องการที่ได้รับจากการตอบสนอง เมื่อความต้องการในระดับขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลยังต้องการตอบสนองในระดับขั้นสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy theory)

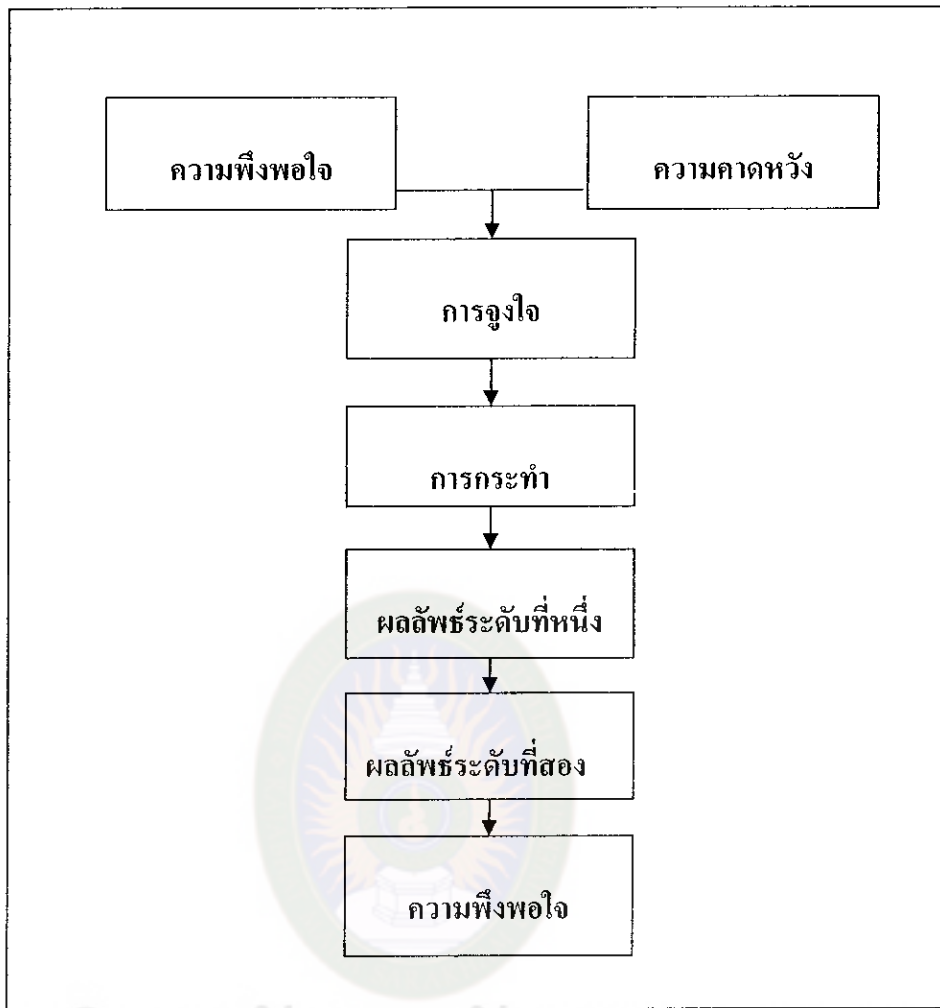
วรูม (Vic H. Vroom. 1974 : 85 ; อ้างถึงใน วรากรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 20) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวังในทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วย ความพึงพอใจ (Valance) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์ (Outcomes)

ความพอใจ (Valance) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับหนึ่งแล้ว

เดวิส (Davis) กล่าวว่า การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังปรากฏในแผนภูมิที่ 2 ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ

ที่มา : (สุเทพ สุขสว่าง. 2538 : 9)

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าวและต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวก โดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำงานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุด จึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบผลสำเร็จ

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลในการกระทำมีผลเกี่ยวเนื่องในความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น โดยมีกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจมากที่สุด

2.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg)

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยค้ำจุน หรือทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบอร์ก (The Motivation Hygiene Theory or Two Factors Theory)

เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg 1959 : 113-115 ; อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 22 – 24) ได้เสนอ รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation Hygiene Theory) หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual Factor Theory) มูลเหตุที่ทำให้เฮิร์ซเบอร์กและคณะทำการวิจัย และเสนอทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อจะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่า องค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งต่างกับสมมติฐานเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางบวกในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลต่อทัศนคติทางลบด้วย โดยพวกเขาได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จาก 9 แห่ง ในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) โดยได้ถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่วิศวกรและนักบัญชีซึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเรียกว่ามีอะไรบางอย่างที่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือลดลง และได้ถามโดยให้ผู้ตอบย้อนนึกไปถึงเวลาที่มีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเหตุผลที่ว่าทำไมผู้ตอบจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น นอกจากนี้ยังได้ถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจในงานว่ามีผลในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่หรือไม่ จากการวิเคราะห์เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติ ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง นั่นคือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization or Self Realization) คือ เป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งกล่าวตรงกันหลายทฤษฎี

ก. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) ตัวที่ทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Working Achievement) ความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน

3. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่สนใจและ

ท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงาน ได้รับความรับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากเกินไป

5. ความก้าวหน้า (Working Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

ข. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfies) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงานได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Relationship with Supervisor and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจกันและกันอย่างดี

4. สถานภาพของอาชีพ (Job Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน (Work Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยคำจูนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ การค้นพบที่สำคัญ จากการศึกษาของ เฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยคำจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยคำจูนมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งที่จูงใจในการ ปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยจูงใจในการประสบความสำเร็จ การยอมรับนับถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของงานที่ทำ ซึ่งเป็นแรงจูงใจของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติให้ดีที่สุด แล้วยังมีปัจจัยคำจูนเป็นแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพของการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา ในการทำงาน

2.4 ทฤษฎีสัมพันธภาพ

ฮัลล์ และ ลินเซย์ (Hall and Lindzey.) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี สตั๊ก ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 14)

2.4.1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งมีพื้นฐานทั้ง 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2.4.2 พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่า การพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้าม หากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

กำจัด สวัสดิโ (2524 : 24) กล่าวว่า จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ ชัลลิเวน และเพปพลาวด์กล่าว จะพบว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้นเพื่อดำรง รักษาตนและภาวะสุขภาพจิตที่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นจะดำเนินไปได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ทักษะทางสังคมของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจซึ่ง กันและกัน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ความสนใจ ความห่วงใย ความเห็นใจ ความยินดีที่จะ แบ่งปันกันและกันและความยินดีที่จะรับใช้ซึ่งกันและกันเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น

โสภา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมณูย์ (2518 : 11) อธิบายว่า พฤติกรรมที่ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์จะเกิดขึ้นโดยอาศัยการกระตุ้นของความต้องการต่าง ๆ ของผู้ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับเขา และความสัมพันธ์แต่ละอย่างต่างพยายามที่จะบรรลุความมุ่งหมาย ในการแสดงพฤติกรรมที่ แน่นนอน และมั่นคงในขณะที่การกระทำในแต่ละเรื่องมีแนวโน้มที่จะ นำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ นั่นคือ พฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นอย่างมี สาเหตุ คือ เพื่อสนองตอบความต้องการของแต่ละคน ความต้องการที่สำคัญ คือ “.. ความต้องการ ทางกายหรือทางสรีระ มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์มาก เพราะเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับ ความอยู่รอดของชีวิตและการดำรงไว้ซึ่งเผ่าพันธุ์..”

แต่เชื่อว่าเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสรีระจนเพียงพอแล้ว เขา จะพอเท่านั้น มนุษย์ยังคงมีความต้องการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอีกอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ดังที่ แมคเกรเกอร์ (Mcgregor : 1975 : 45-50 ; อ้างถึงใน ร.ต.ท. เสรี อุทิศ. 2542 : 22) กล่าวว่า “มนุษย์เป็น สัตว์ที่มีความต้องการในขณะที่เขาได้รับการตอบสนองในสิ่งหนึ่งสิ่งใด เรียกร้อยแล้ว ก็จะมี ตัวกระตุ้นอื่นซึ่งทำให้เกิดความต้องการขึ้นอีกสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้ จะไม่มีวันสิ้นสุด แต่จะมีขึ้น ตั้งแต่เกิดจนถึงวันตาย ”

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า จุดเริ่มต้นของการสร้างสัมพันธภาพระหว่าง บุคคล คือ การสนใจ และเข้าใจผู้อื่น สิ่งแรกที่จะสร้างความดึงดูด ความสนใจและความเป็นมิตร คือ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดที่จริงใจ การมีน้ำใจ การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น การให้โดย ไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งการสร้างสัมพันธภาพนี้ต้องอาศัยความรู้และศิลปะ เพื่อก่อให้เกิด ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยมนุษย์มีความต้องการติดต่อสื่อสารและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การมีความสัมพันธ์กับคนอื่น มีความต้องการทางด้านร่างกาย อารมณ์และสังคม ถ้าความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความขัดแย้ง แต่ถ้าได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจและ มีการสร้างสัมพันธภาพในที่สุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

3.1 ความหมายของสิ่งแวดล้อม

คำว่า “สิ่งแวดล้อม” (Environment) มีรากศัพท์มาจากภาษาฝรั่งเศส แปลว่า รอบ (Around) ในประเทศไทย มีผู้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมไว้มากมายหลายความหมาย ถ้าจะทำการศึกษาเรื่องราวของมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม โดยยึดมนุษย์เป็นจุดศูนย์กลางของการศึกษา พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้บัญญัติความหมายของสิ่งแวดล้อมไว้ว่า

สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพและชีวภาพที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์ได้ทำขึ้น

ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2548 : 9) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมไว้ว่า เป็นสิ่งที่ไม่ว่าจะมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต จะเกิดขึ้นโดยธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้น ก็ล้วนก่อให้เกิดประโยชน์และโทษกับมนุษย์ได้ทั้งสิ้น บางชนิดมีรูปร่างสามารถจับต้องได้ บางชนิดจับต้องไม่ได้ และไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตา เพราะไม่ใช่วัตถุ

สมพล มงคลพิทักษ์สุข (2548 : 2) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมไว้ใน หนังสือการจัดการสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น ว่า “สิ่งแวดล้อม” หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวเรา ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น อาจมีประโยชน์หรือไม่ มีประโยชน์ต่อมนุษย์ก็ได้

วินัย วีระวัฒนานนท์ (2530 : 2) ให้ความหมายอย่างเป็นทางการของ UNESCO ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สิ่งแวดล้อม” สิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ทั้งที่เป็นธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น และรวมทั้งสิ่งแวดล้อมทางสังคมของมนุษย์ด้วย

เกษม จันทรแก่้ว (2544 : 2) ได้ให้ความหมายสิ่งแวดล้อมไว้ว่า “สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพ ชีวภาพ และสังคม ที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติและมนุษย์ได้ทำขึ้น

สรุปได้ว่า สิ่งแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และมนุษย์สร้างขึ้น รวมทั้งสิ่งที่มองเห็นได้ด้วยตาและไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตา

3.2 ประเภทของสิ่งแวดล้อม

เกษม จันทร์แก้ว (2544 : 15) ได้แบ่งประเภทของสิ่งแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ

1. สิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ
 - 1.1 สิ่งแวดล้อมที่มีชีวิต
 - 1.2 สิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต
2. สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น

ซัชพล ทรงสุนทรวงค์ (2548 : 10-11) ได้แบ่งประเภทของสิ่งแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. สิ่งแวดล้อมที่มีชีวิต
 - 1.1 สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ
 - 1.2 สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น
2. สิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต
 - 2.1 สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ
 - 2.2 สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น

สมพล มงคลพิทักษ์สุข (2548 : 4) ได้แบ่งประเภทของสิ่งแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ
 - 1.1 สิ่งแวดล้อมที่มีชีวิต
 - 1.2 สิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต
2. สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น
 - 2.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
 - 2.2 สิ่งแวดล้อมทางสังคม

3.3 คุณสมบัติของสิ่งแวดล้อม

สมพล มงคลพิทักษ์สุข (2548 : 5-6) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของสิ่งแวดล้อมไว้ ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมทุกชนิดมีลักษณะเด่นชัด
2. สิ่งแวดล้อมไม่อยู่โดดเดี่ยวในธรรมชาติ
3. สิ่งแวดล้อมแต่ละประเภทต้องมีความสัมพันธ์ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกับ

สิ่งแวดล้อมอื่นเสมอ

4. สิ่งแวดล้อมทั้งหลายมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่
5. สิ่งแวดล้อมแต่ละชนิดมีความคงทนแตกต่างกัน
6. สิ่งแวดล้อมจะอยู่รวมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นระบบ
7. สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3.4 ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม

ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2548 : 12) ได้ให้ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมไว้ว่า สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความเป็นอยู่ หรือการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิต ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หรือสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต มีความสำคัญต่อสิ่งมีชีวิต ที่อาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อมนั้น
2. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ จะช่วยปรับให้สิ่งมีชีวิตอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตของมันได้
3. สิ่งมีชีวิตจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
4. สิ่งแวดล้อมจะเปลี่ยนแปลงไปตามการกระทำของสิ่งมีชีวิตที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมนั้น เช่น เมื่อสัตว์กินพืชมีจำนวนมาก พืชจะถูกกินจนลดจำนวนลง อาหารและที่อยู่อาศัยจะขาดแคลน เกิดการแย่งแย่งอาหารและที่อยู่อาศัย ทำให้สัตว์บางส่วนตายหรือย้ายถิ่นไป เมื่อผู้บริโภคเหลือน้อยลง ระบบนิเวศก็จะกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง
5. สิ่งแวดล้อมจะกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ของสิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อม ในแง่ของการถ่ายทอดพลังงาน ระหว่างผู้ผลิต ผู้บริโภค ผู้ย่อยสลาย ในแง่ของการอยู่ร่วมกัน เกื้อกูลกัน หรือเบียดเบียนกัน

สมพล มงคลพิทักษ์สุข (2548 : 6-7) ได้ให้ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมไว้ คือ มนุษย์ย่อมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ผลที่เกิดกับสิ่งแวดล้อมไม่ว่าในลักษณะใด ย่อมจะส่งผลกระทบต่อมนุษย์ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม รวมถึงสิ่งมีชีวิตอื่นๆ ด้วย

4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขยะ

4.1 ความหมายของขยะ

สุนีย์ มัลลิกะมาลย์ (ม.ป.ป. : 29-34) ได้กล่าวถึงคำว่า “ขยะ” (Solid Waste) ว่ามีความหมายครอบคลุมกว้างขวาง ซึ่งอาจหมายถึง ของที่เหลือจากการบริโภค อุปโภค หรือสิ่งของ

ที่เสื่อมสภาพใช้ไม่ได้แล้ว ตลอดจนของต่าง ๆ ที่มนุษย์ไม่ต้องการใช้ต่อไปแล้วทั้งจากชุมชน (Municipal Solid Waste) จากโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial Waste) และขยะติดเชื้อ (Infection Waste) เป็นต้น

ขยะ หมายถึง เศษสิ่งของที่ทิ้งแล้วไม่ว่าจะเป็นเศษผ้า เศษกระดาษ เศษอาหาร เศษแก้ว เศษพลาสติก รวมถึงเถา ซากสัตว์ มูลสัตว์ ฟันละออง

ขยะหรือปัจจุบันเรียกว่าขยะ หมายถึง ของเหลือทิ้งจากการใช้สอยของมนุษย์จากกระบวนการผลิต จากกิจกรรมอุตสาหกรรม และการเกษตรกรรม

ปริมาณขยะยังคงเพิ่มขึ้น ทั้งในระดับภาพรวมทั้งประเทศและในระดับพื้นที่ ยิ่งสำหรับเมืองใหญ่ ๆ ที่มีการเติบโตสูงและกระแสบริโภคขนาดใหญ่ ปริมาณการเพิ่มขึ้นของขยะยิ่งเร็วเกินกว่าที่การรับมือจะตามทัน และในท่ามกลางขยะชุมชนทั่วไปที่ยังมีปัญหาในการจัดการ การมีขยะอันตรายรวมอยู่ด้วยยิ่งก่อให้เกิดความซับซ้อนในการจัดการยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันเทคโนโลยีใหม่เจริญมากขึ้น ซึ่งเป็นผลทำให้ปริมาณของขยะเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้การดำเนินการจัดการขยะในท้องถิ่นส่วนใหญ่ ไม่ว่างจะเป็นชุมชนเมืองหรือชุมชนชนบท สามารถให้บริการเก็บรวบรวมขยะ ได้มากขึ้น ขยะตกค้างได้น้อยลง แต่ยังมีปัญหาการกำจัดขยะไม่ถูกสุขลักษณะซึ่งการกำจัดขยะเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคุม และกำจัดให้หมดสิ้นไปในแต่ละวัน ถ้าหากปล่อยทิ้งไว้ ขยะก็จะเน่าเหม็น เกิดปัญหาเรื่องกลิ่น เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของเชื้อโรค สัตว์เข้าไปคุ้ยเขี่ย และยังเป็นสาเหตุเพลิงไหม้ได้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานฉบับ พ.ศ. 2525 ให้คำจำกัดความว่า ขยะ หมายถึง เศษสิ่งของที่เหลือทิ้งแล้ว เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร ถูพลาสติก เถา มูลสัตว์ หรือ ซากสัตว์ ตลอดจนถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรืออื่น ๆ

ขยะติดเชื้อ หมายถึง สิ่งที่ไม่ต้องการหรือถูกทิ้งจากสถานพยาบาล หรือเป็นขยะที่ปนเปื้อนเชื้อโรค รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ที่สัมผัสกับผู้ป่วย อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทดลอง

ขยะอันตราย (Hazardous Wastes) หมายถึง สิ่งของเหลือทิ้งหรือไม่ต้องการ สิ่งของเสื่อมสภาพ ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ หรือมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของสิ่งมีชีวิต โดยอาจทำให้เจ็บป่วยหรือพิการ ถึงแก่ความตายได้ เช่น แบคทีเรียก่อ

ขยะชุมชนหรือขยะเทศบาล (Municipal Wastes) หมายถึง ขยะที่ถูกปล่อยทิ้งมาจากบ้านพักอาศัย แบ่งเป็น

1. Residential หมายถึง สถานที่ประกอบการทางธุรกิจ
2. Commercial หมายถึง ขยะจากชุมชนหรือขยะเปียกหรือเทศบาล

4.2 ประเภทของขยะ

สุธีร์ ตูลยะเสถียร และคณะ (2544 : 176) จำแนกประเภทของขยะได้ดังนี้

4.2.1 ขยะที่เผาไหม้ได้ เช่น เศษไม้ ใบหญ้า พลาสติก กระดาษ ผ้า และสิ่งทอ ยาง เป็นต้น

4.2.2 ขยะที่เผาไหม้ไม่ได้ เช่น เศษโลหะ เหล็ก แก้ว กระจก เบื้อง ปลือกหอย และหิน เป็นต้น

4.2.3 ขยะที่ไม่เป็นพิษหรือขยะทั่วไป ได้แก่ ขยะที่เกิดจากบ้านเรือน ร้านค้า เช่น พวกเศษอาหาร เป็นต้น

4.2.4 เป็นพิษซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตมนุษย์ตลอดจนสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ได้แก่ ของเสียที่มีส่วนประกอบของสารอันตรายหรือของเสียที่มีฤทธิ์กัดกร่อนหรือติดไฟง่าย หรือมีเชื้อโรคติดต่อปะปนอยู่ เช่น ซากถ่านไฟฉาย ซากแบตเตอรี่ ซากหลอดฟลูออเรสเซนต์ กากสารเคมี สำลีและผ้าพันแผลจากโรงพยาบาล

4.3 การจำแนกประเภท

ขยะอาจถูกจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ขยะทั่วไป (General Waster) และขยะที่เป็นอันตราย

สำหรับขยะที่เกิดในชุมชน สามารถแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ได้ 13 ประเภท ตามเอกสารของสำนักคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมระบุนวูไว้ คือ

1. ขยะสด (Garbage) ขยะจำพวกนี้จะมีความชื้นปนอยู่บ้าง ได้แก่ พวกเศษอาหาร เศษผัก เศษเนื้อ เศษผลไม้ ที่มาจากร้วของบ้าน ภัตตาคาร โรงอาหาร ตลาด เป็นต้น ขยะสดนี้เป็นตัวการสำคัญในการที่จะทำให้ขยะเกิดกลิ่นรบกวนและเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคต่างๆ เพราะว่ามันประกอบด้วยสารอินทรีย์ทำให้เกิดการย่อยสลายได้เร็ว ทำให้เกิดกลิ่นเหม็น พวกแมลงพวกหนูก็จะเข้าไปอาศัยหากินและอาจทำให้เกิดการแพร่โรคได้จากสัตว์เหล่านี้

2. ขยะแห้ง (Rubbish) คือ ขยะที่มาจากบ้านเรือนหรือจากการทำธุรกิจอื่น ๆ แต่มิใช่ขยะสดหรือถ่าน ขยะประเภทนี้ได้แก่ กระดาษ เศษ เศษยาง เศษรองเท้า ภาชนะแตก เศษไม้ เป็นต้น ถ้าขยะพวกนี้ไม่มีการเก็บรวบรวม จะทำให้เกะกะรุงรังไม่เป็นระเบียบ ซึ่งแยกออกเป็น 2 พวก คือ ขยะที่สามารถไหม้กลายเป็นถ่านได้ (Combustible Rubbish) เช่น เศษไม้ หญ้า กระดาษ เป็นต้น และ ขยะที่ไม่สามารถไหม้กลายเป็นถ่านได้ (Non Combustible Rubbish) เช่น เศษขาม เศษแก้ว เศษโลหะ ฯลฯ

3. เถ้าถ่าน (Ashes) เป็นของเสียที่มาจากการเผาไหม้ของวัตถุที่ติดไฟต่าง ๆ เช่น การเผาไหม้ถ่านหิน เศษกระดาษ และหญ้า เป็นต้น จะมาจากโรงงานซึ่งต้องการใช้พลังงาน ความร้อน จากการเผาไหม้ จากบ้านซึ่งต้องการความร้อนเพื่อการหุงต้ม

4. ซากสัตว์ (Dead Animals) ปกติมันจะมีสัตว์ตายอยู่เสมอ อาจจะตายเนื่องจาก ถูกยวดยานพาหนะต่าง ๆ ชนหรือทับตาย ฆ่ากันเอง ถูกสัตว์อื่นฆ่า สัตว์เหล่านี้ได้แก่ สุนัข แมว ม้า หนู วัว ควาย เป็นต้น

5. ขยะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในท้องถนน (Street Sweeping) ได้แก่ เศษฝุ่นผงมูลสัตว์ เศษขยะ ที่มาจากผู้ที่อยู่บนยานพาหนะที่มักง่าย เศษใบไม้ เศษหญ้า รวมทั้งขยะที่มาจากทางเดิน ข้างถนนด้วย ขยะพวกนี้จะทำให้เกิดโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจได้

6. ขยะที่มาจากสิ่งขับถ่ายของมนุษย์ (Night Soil) เช่น อุจจาระ และปัสสาวะ เป็นต้น ประโยชน์ของขยะนี้สามารถนำไปทำปุ๋ย นำไปผสมกับขยะจะทำให้การย่อยสลายเร็ว ขึ้น ทุ่นเวลาในการกำจัดโดยวิธี (Decomposition)

7. ปุ๋ยคอก (Stable Manure) ปกติขยะชนิดนี้จะไม่เกี่ยวข้องกับในเขตเทศบาล เพราะว่ามันมีแต่ในไร่นาเท่านั้น ได้แก่ พวงมูลสัตว์ เช่น วัว ควาย ม้า และหนู เป็นต้น ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นปุ๋ยได้ แต่ถ้าสะสมไว้นานโดยไม่ได้ควบคุมจะเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของ แมลงวัน ได้

8. ซากรถยนต์ (Abandoned Vehicles) หมายถึง รถยนต์เก่า ๆ ที่ไม่ใช้แล้วทำให้ ไม่น่าดู

9. ขยะจากโรงงาน (Industrial Refuse) หมายถึง ขยะจากโรงงาน อุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมทั้งจากโรงฆ่าสัตว์ ขยะประเภทนี้มีทั้งเศษอาหาร กากอาหาร ซึ่งอาจ ก่อให้เกิดเหตุน้ำเสียและเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน

10. สิ่งรื้อถอน (Demolition Refuse) หมายถึง พวกที่ได้จากการรื้อถอนอาคาร บ้านเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ

11. ขยะจากการก่อสร้าง (Construction Refuse) หมายถึง สิ่งที่เหลือทิ้งหรือเศษ สิ่งของจากการก่อสร้าง ตกแต่ง ซ่อมแซม อาคารบ้านเรือน

12. ตะกอนจากน้ำโสโครก (Sewage Solids) หมายถึง ของแข็งหรือตะกอนที่ แยกจากน้ำโสโครกในขบวนการปรับปรุงสภาพน้ำโสโครก

13. ขยะที่เป็นอันตราย (Hazardous or Special Refuse) หมายถึง สิ่งปฏิกูลที่ ก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากในการกำจัด หรือต้องมีการจับต้องที่พิเศษกว่าขยะอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

เมื่อมีปริมาณมาก ๆ เช่น กระจังสี กระจังทินเนอร์ ที่ม้วนฟิล์มถ่ายรูป พลาสติก ซึ่งอาจเกิดการระเบิดในเตาเผาหรือพื้นที่ฝังในดิน

4.4 แหล่งกำเนิดขยะ

แหล่งขยะที่สำคัญได้แก่ ที่อยู่อาศัย ย่านพาณิชยกรรม ที่พักนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว ตลาดสด และโรงพยาบาล ที่พักนักท่องเที่ยว ซึ่งแบ่งได้หลายประเภท เช่น โรงแรม บังกะโล รีสอร์ท เป็นต้น ในการจัดการอาจแบ่งแยกประเภทแหล่งกำเนิดขยะเหล่านี้ออกเป็นกลุ่ม ๆ จากนั้นจะมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนของแหล่งกำเนิดที่สำคัญ (สุชีรี ดุลยะเสถียร และคณะ. 2544 : 180) แหล่งกำเนิดขยะแบ่งได้ ดังนี้

4.4.1 ขยะจากบ้านพักอาศัย (Residential Waste) เป็นขยะที่เกิดจากกิจกรรมการดำรงชีวิตของคนที่พักอาศัยในบ้านพักอาศัยหรืออาคารชุดอพาร์ทเมนท์ ได้แก่ เศษอาหารจากการเตรียมอาหารหรือจากการเหลือใช้ เศษกระดาษ เศษพืชผัก ถุงพลาสติก ขวดพลาสติก ใบไม้ ใบหญ้า เฟอร์นิเจอร์เก่าที่ชำรุด

4.4.2 ขยะจากธุรกิจ (Commercial Waste) หมายถึง ขยะที่มาจากสถานที่ที่มีการประกอบกิจการค้าขายส่ง ขายปลีก หรือการบริหารทางการค้าต่าง ๆ ได้แก่ อาคารสำนักงาน ตลาด ร้านขายอาหาร ร้านขายของชำ ร้านขายผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร โรงแรม ขยะที่เกิดขึ้นอาจมีเศษแก้ว เศษอาหาร เศษพลาสติก หรืออาจมีของเสียอันตรายได้

4.4.3 ขยะจากการเกษตร (Agricultural Waste) แหล่งขยะที่สำคัญมักมาจากกิจกรรมการเพาะปลูก และการเลี้ยงสัตว์ เพื่อเป็นอาหาร ขยะจากแหล่งดังกล่าวมักประกอบด้วย มูลสัตว์ เศษหญ้า เศษพืชผัก ภาชนะบรรจุยาปราบศัตรูพืช เป็นต้น

4.4.4 ขยะจากการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreational Wastes) ขยะจากสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ หรือสถานที่ท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นแหล่งธรรมชาติได้แก่ ชายหาดต่าง ๆ เขื่อน อ่างเก็บน้ำ ทะเลสาบ สระว่ายน้ำ เป็นต้น หรืออาจเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งศิลปกรรม ได้แก่ โบราณสถานต่าง ๆ เช่น พิพิธภัณฑสถาน วัดวาอาราม เป็นต้น

4.4.5 ขยะจากโรงพยาบาล (Hospital Wastes) ขยะจากโรงพยาบาล มักถูกจัดไว้ในกลุ่มของขยะอันตราย เพราะอาจทำให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมได้หลายประการ เช่น อาจเป็นการแพร่กระจายของเชื้อโรค ฯลฯ จึงต้องมีการพิจารณาจัดการแยกออกต่างหากจากขยะที่มาจากแหล่งอื่น ๆ ขยะจากโรงพยาบาล แบ่งได้เป็น 8 ประเภท คือ

1) ขยะทั่วไป (General Waste) เช่น เศษอาหาร เศษกระดาษ และ พลาสติก เป็นต้น

2) ขยะพยาธิสภาพ (Pathological Waste) เช่น เลือด น้ำเหลือง เนื้อเยื่อหรือชิ้นส่วนจากการทดลอง เป็นต้น

3) ขยะติดเชื้อ (Infectious Waste) เช่น สิ่งปฏิภูลที่มีเชื้อโรค เนื้อเยื่อหรือชิ้นส่วนอวัยวะที่มีเชื้อโรค ภาชนะอุปกรณ์ที่สัมผัสผู้ป่วยด้วยโรคติดเชื้อ เป็นต้น

4) ขยะกัมมันตภาพรังสี (Radiological Waste) เช่น ฟิล์มเอ็กซเรย์ สารกัมมันตภาพรังสีที่ใช้ในการรักษาหรือวินิจฉัยโรค เป็นต้น

5) ขยะเคมี (Chemical Waste) เช่น สารเคมีต่าง ๆ ที่ใช้ในการรักษาโรค สารเคมีที่ใช้ในห้องปฏิบัติการเพื่อการวินิจฉัยโรค

6) ขยะมีคม (Sharp Waste) เช่น เข็มฉีดยา กรรไกร มีดผ่าตัด มีดโกน เป็นต้น

7) ขยะประเภทยา (Medicine Waste) เช่น ยาที่เสื่อมคุณภาพ ยาที่เหลือจากการใช้ในการรักษา ยาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในห้องปฏิบัติการ

8) ขยะประเภทกระป๋องอัดความดัน (Pressurized Container) เช่น กระป๋องยาที่ใช้ในการรักษา กระป๋องสารเคมีที่ใช้ในการทำลายเชื้อโรค กระป๋องสารเคมีที่ใช้ในการฆ่าแมลง เป็นต้น

4.4.6 ขยะจากโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial Wastes) ขยะจากโรงงานอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับกระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมนั้น หรือ ประเภทของอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ได้แก่ พวกเศษอาหารขยะแห้งต่าง ๆ เช่น เศษกระดาษ กระดาษแข็ง ก่อกระดาษ ไม้เก่า และของเสียอันตราย เป็นต้น

4.5 องค์ประกอบที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณขยะ

เกรียงศักดิ์ อุคมโรจน์ (2543 : 30 – 48) กล่าวถึง ปริมาณและลักษณะของขยะขึ้นอยู่กับปัจจัย ต่อไปนี้

4.5.1 ลักษณะชุมชนหรือที่ตั้งของท้องถิ่น ชุมชนการค้า (ตลาด ศูนย์การค้า) จะมีปริมาณขยะมากกว่าชุมชนที่อยู่อาศัย ส่วนบริเวณเกษตรกรรม จะมีปริมาณขยายน้อยกว่า

4.5.2 ความหนาแน่นของประชากรในชุมชน บริเวณที่อยู่อาศัยหนาแน่น ปริมาณขยะจะมากกว่าบริเวณที่มีประชากรอาศัยอยู่น้อย เช่น บริเวณแฟลต คอนโดมิเนียม ทาวน์เฮาส์ ซึ่งมีผู้อยู่อาศัยหลายครอบครัว ปริมาณขยะจะมีมาก

4.5.3 ฤดูกาล มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของปริมาณขยะเป็นอย่างมาก เช่น ฤดูที่ผลไม้มาก ปริมาณขยะจำพวกเปลือก เม็ดของผลไม้จะมีมาก เพราะเหลือจากการบริโภคของประชาชน ถ้าผลไม้ออกสู่ตลาดเป็นจำนวนมากยิ่งทำให้มีเปลือกและเศษผลไม้ทิ้งมากในปีนั้น

4.5.4 สถานะเศรษฐกิจ ชุมชนที่มีฐานะดีย่อมมีกำลังซื้อสินค้าสูงกว่าชุมชนที่มีฐานะเศรษฐกิจต่ำ จึงมีขยะมากตามไปด้วย ชุมชนที่มีฐานะเศรษฐกิจดีจะมีขยะจากการบรรจุภัณฑ์ เช่น กล่อง กระจป๋อง โฟม ถุงพลาสติก ส่วนพวกฐานะที่ไม่ดีนั้นมักจะเป็นเศษอาหาร เศษผัก

4.5.5 อุปนิสัยของประชาชนในชุมชน ประชาชนที่มีอุปนิสัยรักษาความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย จะมีปริมาณขยะในการเก็บขนมากกว่าประชาชนที่มีอุปนิสัยมักง่าย และไม่ เป็นระเบียบ ซึ่งจะทิ้งขยะกระจัดกระจายไม่รวบรวมนั้นที่เป็นทาง ปริมาณขยะที่จะเก็บขนจึง น้อยลง แต่ไปมากอยู่ตามลำคลอง ถนนสาธารณะ ถนน ที่สาธารณะ เป็นต้น ตัวแปรอีกตัวหนึ่ง คือ พฤติกรรมการบริโภคและค่านิยมของคนแต่ละกลุ่ม มีผลต่อลักษณะของขยะ เช่น กลุ่มวัยรุ่น นิยมอาหารกระป๋อง น้ำขวด อาหารใส่โฟม พลาสติก กล่องกระดาษ

4.5.6 การจัดการบริการเก็บขยะ องค์ประกอบนี้ก็เป็นผลอย่างมากต่อ การเปลี่ยนแปลงปริมาณขยะ ถ้าบริการเก็บขยะไม่สม่ำเสมอประชาชนก็ไม่กล้านำขยะออกมา ความสะดวกในการเก็บขยะไม่สะดวก รถขนขยะ ไม่สามารถเข้าในชุมชนได้ เนื่องจากถนนหรือ ตรอก ซอกซอย แคบมาก ต้องใช้ภาชนะขนถ่ายอีกทอดหนึ่ง ก็จะทำให้ปริมาณขยะเหลือจากการ เก็บอีกมาก

4.5.7 ความเจริญของอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี คนใช้อาหารสำเร็จรูปกันมาก ขึ้น ทั้งภาชนะฟุ่มเฟือย ขวด กระจป๋อง กล่อง พลาสติก เป็นต้น

4.6 ผลกระทบจากขยะต่อสิ่งแวดล้อม

พิชิต สกกุลพรหมณ์ (2541 : 195 – 196) กล่าวถึง ผลกระทบจากขยะที่มีต่อ สิ่งแวดล้อมว่า ขยะ เศษวัสดุ ของเสีย มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกขณะ เนื่องจากการขยายตัวของ เมือง การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย การอยู่อาศัยอย่างหนาแน่น หากใช้ชีวิต กำจัดที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมย่อมก่อให้เกิดปัญหา และผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม และสุขภาพ ของประชาชนหลายประการ ดังนี้

4.6.1 เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลง และพาหะของโรค เนื่องจากเชื้อจุลินทรีย์ที่ ปนเปื้อนมากับขยะมีโอกาสที่จะขยายพันธุ์เพิ่มจำนวนมากขึ้นได้เพราะขยะมีทั้งความชื้นและ สารอินทรีย์ที่จุลินทรีย์ใช้เป็นอาหาร ขยะพวกอินทรีย์สารที่ทิ้งค้างไว้ จะเกิดเน่าเปื่อยกลายเป็น แหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงวัน นอกจากนั้น พวกขยะที่ปล่อยทิ้งไว้นาน ๆ จะเป็นที่อยู่อาศัย

ของพวกเขา โดยหนูจะเข้าไปทำรังขยายพันธุ์เพราะมีทั้งอาหารและที่หลบซ่อน ดังนั้น ขยะที่ขาดการเก็บรวบรวม และการกำจัด จึงทำให้เกิดเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ที่สำคัญของเชื้อโรค แมลงวัน หนู แมลงสาบ ซึ่งเป็นพาหนะนำโรคมาสู่คน

4.6.2 เป็นบ่อเกิดของโรค เนื่องจากการเก็บรวบรวมและการกำจัดขยะไม่ได้ หรือปล่อยปละละเลยทำให้มีขยะเหลือทิ้งค้างไว้ในชุมชน จะเป็นบ่อเกิดของเชื้อโรคต่าง ๆ เช่น ดับ อักเสบ เชื้อไทฟอยด์ เชื้อโรคเอดส์ เป็นต้น เป็นแหล่งกำเนิดและอาหารของสัตว์ต่าง ๆ ที่เป็นพาหนะนำโรคมาสู่คน เช่น แมลงวัน แมลงสาบ และหนู เป็นต้น

4.6.3 ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ ขยะ การเก็บรวบรวมได้ไม่หมดก็จะเกิดกลิ่นเหม็นรบกวน กระจายอยู่ทั่วไปในชุมชน นอกจากนั้นฝุ่นละอองที่เกิดจากการเก็บรวบรวม การขนถ่าย และการกำจัดขยะก็ยังคงเป็นเหตุรำคาญ ที่มักจะได้รับเสียงร้องเรียนจากประชาชนในชุมชนอยู่เสมอ อีกทั้งจุดจาดคาน้ำขยะแขยง

4.6.4 ก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม ขยะ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดมลพิษของน้ำ มลพิษของดิน และมลพิษของอากาศ เนื่องจากขยะส่วนที่ขาดจากการเก็บรวบรวม หรือไม่นำมากำจัดให้ถูกวิธี ปล่อยทิ้งค้างไว้ในพื้นที่ของชุมชน เมื่อมีฝนตกลงมาจะไหลชำระเอาความสกปรก เชื้อโรค สารพิษจะไหลลงสู่แหล่งน้ำ ทำให้แหล่งน้ำเกิดเน่าเสียได้ และนอกจากนี้ ขยะยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพของดิน ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของขยะ ถ้าขยะมีซากถ่านไฟฉาย ซากแบตเตอรี่ ซากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาก ก็จะส่งผลกระทบต่อปริมาณโลหะหนักพวกปรอท แคดเมียม ตะกั่ว ในดินมากก็จะส่งผลเสียต่อระบบนิเวศน์ในดิน และสารอินทรีย์ในขยะเมื่อมีการย่อยสลาย จะทำให้เกิดสภาพความเป็นกรดในดิน และเมื่อฝนตกลงมาชะกองขยะจะทำให้เน่าเสีย จากกองมูลไหลปนเปื้อนดินบริเวณรอบ ๆ ทำให้เกิดมลพิษของดินได้ การปนเปื้อนของดิน ยังเกิดจากการนำขยะไปฝังกลบ หรือการขัยกยกนำไปทิ้ง ทำให้ของเสียอันตรายปนเปื้อนในดิน ถ้ามีการเผาขยะกลางแจ้ง ทำให้เกิดควัน มีสารพิษทำให้คุณภาพของอากาศเสีย ส่วนมลพิษทางอากาศจากขยะนั้น อาจเกิดขึ้นได้ทั้งมลสารที่มีอยู่ในขยะและพวกแก๊สหรือไอระเหย ที่สำคัญก็คือ กลิ่นเหม็นที่เกิดจากการเน่าเปื่อย และสลายตัวของสารอินทรีย์เป็นส่วนใหญ่

4.6.5 ทำให้เกิดการเสี่ยงต่อสุขภาพ ขยะที่ทิ้งและรวบรวมโดยขาดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขยะพวกของเสีย อันตราย ถ้าขาดการจัดการที่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนได้ง่าย เช่น โรคทางเดินอาหารที่เกิดจากเชื้อแบคทีเรีย ที่มีแมลงวันเป็นพาหะ หรือได้รับสารพิษที่มากับของเสียอันตราย

4.6.6 เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ ขยะปริมาณมาก ย่อมต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดการเพื่อให้ได้ ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลกระทบจากขยะไม่ว่าจะเป็นน้ำเสีย อากาศเสีย ดินปนเปื้อน เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ

4.6.7 ทำให้ขาดความสวยงาม การเก็บขนและกำจัดที่ดีจะช่วยให้ชุมชนเกิดความสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย อันส่งผลถึงความเจริญและวัฒนธรรมของชุมชน ฉะนั้นหากเก็บขนไม่ดีไม่หมด และกำจัดไม่ดี ย่อมก่อให้เกิดความไม่น่าดู ขาดความสวยงาม บ้านเมืองสกปรก และความไม่เป็นระเบียบ ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

4.7 หลักการเก็บขยะ

รังสรรค์ ปิ่นทอง (2538 : 196 – 198) ได้กล่าวว่า การเก็บขนขยะมีหลักการดำเนินการที่นำมาใช้ในประเทศไทย พอสรุปได้ดังนี้

4.7.1 การเก็บขนขยะ มี 4 แบบ

- 1) การเก็บขนแบบ Curb Side เป็นการเก็บขนที่ใช้รถยนต์เก็บขนขยะจากถังรองรับขยะตามริมถนน
- 2) การเก็บขนแบบ Door – to – Door เป็นการเก็บขนขยะที่ใช้รถยนต์เก็บขนขยะวิ่งไปจอดบริเวณบ้านเรือนของประชาชน ห่างจากจุดเก็บขนประมาณ 10 เมตร แล้วเก็บจากถังรองรับหน้าบ้าน
- 3) การเก็บขนแบบ Back Yard เป็นการเก็บขนที่ใช้รถยนต์เก็บขนขยะไปจอดใกล้เคียงกับแหล่งเก็บขน แล้วเจ้าหน้าที่เก็บขนนำอุปกรณ์เก็บขน เช่น เข่ง ถู พร้อมรถเข็นติดตัวไปทำการเก็บขนขยะจนเต็มภาชนะที่เตรียมไปแล้วนำมาใส่รถขนที่จอดอยู่
- 4) การเก็บขนแบบ Station เป็นการเก็บขนโดยใช้รถยนต์เก็บขนวิ่งไปจอดตรงแหล่งรวมขยะของชุมชน เช่น ตลาด ย่านการค้า แล้วโยกขยะใส่รถขนขยะหรือเป็นถังคอนเทนเนอร์ แล้วใช้รถยกคอนเทนเนอร์ไป

4.7.2 อุปกรณ์การเก็บขนขยะ

อุปกรณ์การเก็บขนขยะหลักก็คือ รถยนต์เก็บขนขยะ ส่วนอุปกรณ์อื่น ๆ ได้แก่ ถังรองรับขยะชนิดต่าง ๆ เช่น รถเข็น คราดโกยขยะ ไม้กวาด รองเท้าบูต ถูมือ เป็นต้น

4.7.3 รถยนต์เก็บขนขยะ แบ่งได้ 6 ประเภท

- 1) ประเภทธรรมดาเปิดข้าง (Non – Compaction)
- 2) ประเภทมีเครื่องอัดขยะ (Compaction Truck)
- 3) ประเภทคอนเทนเนอร์ (Container Hauling Truck)

4) ประเภทกระบะเล็ก รถอีแต๋น (Pick up and Agricultural Truck)

5) ประเภทเท้าย (Dumping Truck)

6) ประเภทที่ดัดแปลงจากสามล้อเครื่อง (Motor Tricycle)

4.7.4 การกำหนดเส้นทางเก็บขยะ

ในการเก็บขยะ องค์ประกอบหรือสิ่งที่ควรนำมาพิจารณาในการกำหนดเส้นทางเก็บขยะของหน่วยงาน คือ

- 1) กฎระเบียบของบริเวณที่จะทำการเก็บขยะ เช่น จุดที่จะทำการเก็บขยะ กฎจราจร ความถี่ของการเก็บขน เป็นต้น
- 2) สภาพปัจจุบันของรถยนต์เก็บขยะ ประเภทของรถเก็บขน จำนวนพนักงาน
- 3) ควรกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการเก็บขน
- 4) ถ้าพื้นที่เก็บขยะเป็นเนินเขา การเก็บขยะควรเริ่มที่สูงลงมาบริเวณต่ำ
- 5) ควรวางแผนเส้นทางให้จุดสุดท้ายของการเก็บขยะอยู่ใกล้ที่กำจัดขยะให้มากที่สุด
- 6) ควรเก็บขยะในบริเวณที่มีการจราจรติดขัดในเวลาเช้าตรู่ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรที่หนาแน่นและคับคั่ง
- 7) ในบริเวณที่มีปริมาณขยะมาก ควรทำการเก็บขยะในช่วงแรกของวันที่ ทำการเก็บขยะ
- 8) สำหรับบริเวณที่มีขยะน้อยและมีจุดเก็บขยะกระจัดกระจายและมีความถี่ของการเก็บขยะเหมือนกัน ควรทำการเก็บขยะที่จุดเก็บขยะเหล่านี้ภายใน 1 เทียว

4.7.5 การลดปริมาณขยะ

ในปัจจุบันการลดปริมาณขยะ ได้มีแนวคิด 5 Rs ดังนี้

- 1) Reduce เป็นการลดปริมาณขยะที่อาจเกิดขึ้น เช่น อาจจะใช้ตะกร้าแทนถุงพลาสติก เป็นต้น
- 2) Reuse เป็นการใช้ซ้ำ โดยการนำเศษวัสดุมาใช้ใหม่หรือเป็นการใช้ซ้ำ เช่น ขวดน้ำหวาน ขวดกาแฟที่หมดแล้ว นำมาใส่น้ำตาล เป็นต้น
- 3) Repair การนำมาแก้ไข นำวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย ซึ่งจะทิ้งเป็นขยะ มาซ่อมแซมใหม่ เช่น การซ่อมเก้าอี้ เป็นต้น

4) Recycle เป็นการหมุนกลับมาใช้ใหม่ โดยการนำขยะแปรรูปตามกระบวนการของแต่ละประเภทเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมนำมาใช้ใหม่ เช่น พลาสติก แก้ว ขวด กระดาษ เป็นต้น นำมาหลอมใหม่ เป็นต้น

5) Reject หลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่ทำลายซากหรือวัสดุที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น โฟม เป็นต้น

4.8 การจัดการและการกำจัดขยะ (Refuse Disposal)

สุธีร์ ตูลยะเสถียร และคณะ (2544 : 192 – 203) ให้หลักการในการกำจัดขยะ ไว้ว่าการกำจัดขยะ ถ้าไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการจะก่อให้เกิดผลกระทบ เสียหายต่อสิ่งแวดล้อมเกิดผลร้ายต่อชีวิต เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย การกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะจะต้องมีลักษณะดังนี้

4.8.1 ต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ

4.8.2 ต้องไม่ก่อให้เกิดแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์หรือแมลงที่เป็นพาหะนำโรค

4.8.3 ต้องไม่ก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อนและรำคาญ

4.8.4 ต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม

4.9 การจัดการและกำจัดขยะ มีวิธีต่าง ๆ ดังนี้

4.9.1 การนำขยะไปหมักทำปุ๋ย (Composting Method)

โดยแยกขยะอันตราย ขยะติดเชื้อออกไปกำจัดเป็นพิเศษก่อน ส่วนขยะพวกสารอินทรีย์ย่อยสลายได้ง่าย พวกผักผลไม้ที่ไม่ต้องการเมื่อปล่อยให้ทิ้งไว้จะเกิดการเน่าเปื่อยสามารถนำขยะที่ผ่านการย่อยสลายนั้นมาใส่ปรับปรุงคุณภาพดินได้ นำขยะไปทำเป็นปุ๋ยสำหรับใช้บำรุงดินเพื่อการเกษตร

ข้อดี

1) ได้ปุ๋ยใช้เพื่อการเกษตร

2) การแยกขยะก่อนหมักทำปุ๋ย จะได้เศษโลหะแก้วกลับไปทำประโยชน์ได้อีก

ข้อเสีย

1) ถ้าดำเนินการไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการจะเกิดปัญหากลิ่นเหม็น เนื่องจากการย่อยสลายไม่สมบูรณ์

2) สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการแยกขยะที่ย่อยสลายไม่ได้เพื่อนำไปกำจัดโดยวิธี

อื่น

4.9.2 การนำขยะไปเทกองกลางแจ้งหรือการนำขยะไปทิ้งไว้ตามธรรมชาติ (Open Dump)

เป็นการนำขยะไปกองทิ้งไว้ในดินกว้าง ๆ แล้วปล่อยให้ย่อยสลายตามธรรมชาติ เป็นการกำจัดขยะที่ง่ายและลงทุนน้อย แต่จะต้องใช้ที่ดินเป็นจำนวนมาก

ข้อดี

เป็นวิธีที่ง่ายที่สุด แทบไม่ต้องลงทุนถ้ามีที่ดินอยู่แล้ว

ข้อเสีย

- 1) เป็นการรบกวนผู้ที่อยู่ใกล้เคียง
- 2) เป็นแหล่งเพาะพันธุ์และแพร่เชื้อโรค
- 3) ก่อให้เกิดปัญหามลพิษทั้งทางน้ำ ดิน อากาศ และทัศนียภาพ
- 4) ใช้พื้นที่เป็นจำนวนมาก

4.9.3 การเผาด้วยความร้อนสูงหรือการกำจัดโดยใช้เตาเผาหรือการสร้างโรงงานเผาขยะ (Incineration)

โดยจะต้องนำขยะที่ผ่านการคัดเลือกซึ่งสามารถไหม้ไฟได้ แล้วนำมาลงในเตาเผาขยะ การเผาขยะด้วยเตาเผาขยะเป็นวิธีที่ช่วยลดปริมาณขยะลงได้มาก และสามารถนำความร้อนที่เกิดจากการเผาขยะไปใช้ประโยชน์ อย่างอื่นได้อีก เช่น ผลิตไฟฟ้า เป็นต้น

ข้อดี

- 1) ใช้พื้นที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการฝังกลบขยะ
- 2) กำจัดขยะได้เกือบทุกชนิด และขี้เถ้าที่เหลือจากการเผามีน้อยไม่มีปัญหาในการกำจัดขั้นต่อไป

3) หากเป็นเตาเผาขนาดใหญ่ ไม่จำเป็นต้องอาศัยเชื้อเพลิงอย่างอื่นเข้ามาช่วย

4) สามารถก่อสร้างเตาเผาไว้ใกล้เคียงกับแหล่งกำเนิดของขยะได้ ทำให้

ประหยัดค่าขนส่ง

5) สามารถนำพลังความร้อนมาใช้ประโยชน์ได้ เช่น นำมาผลิตกระแสไฟฟ้า

ข้อเสีย

1) ค่าลงทุนในการก่อสร้างสูงมาก โดยเฉพาะเตาเผาขนาดใหญ่

2) ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมบำรุงรักษาค่อนข้างสูง รวมทั้งมีความร้อนสูง

จึงทำให้เกิดการสึกหรองง่าย

3) เตาเผาขนาดใหญ่ไม่เหมาะสมสำหรับการกำจัดขยะที่มีปริมาณน้อยกว่าหนึ่ง

ตันต่อวัน

4) เตาเผาขนาดเล็กมักพบปัญหาเกี่ยวกับกลิ่นและควันที่เกิดจากการเผาไหม้

5) การติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมมลพิษจากการเผาขยะจะทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง

4.9.4 การฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล (Sanitary Landfill)

เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก เพราะค่าใช้จ่ายต่ำ โดยจะมีการบุพลาสติกพิเศษเพื่อป้องกันน้ำชะจากกองขยะ เมื่อเทกองแล้วจะกลบเสร็จในแต่ละวัน แล้วบดอัดให้แน่นอีกครั้ง
ข้อดี

- 1) ถ้ามีพื้นที่อยู่แล้วจะเป็นวิธีที่ประหยัดที่สุด
- 2) ค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งแรกถูกกว่าวิธีอื่น
- 3) สามารถใช้ได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- 4) กำจัดขยะได้เกือบทุกชนิด
- 5) ได้พื้นที่ดินไปทำประโยชน์อื่น เมื่อฝังกลบเสร็จแล้วและง่ายต่อ

การดำเนินงาน

ข้อเสีย

- 1) หาสถานที่ยากเพราะไม่มีชุมชนใดต้องการอยู่ใกล้
- 2) ต้องควบคุมการดำเนินงานฝังกลบให้ถูกต้อง
- 3) ก๊าซมีเทนที่เกิดจากการย่อยสลายของขยะ และน้ำชะขยะอาจจะทำให้เกิด

อันตรายได้

- 4) พื้นที่ฝังกลบบางแห่งต้องหาดินมาจากที่อื่น ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

4.9.5 การนำขยะไปทิ้งทะเล (Dumping at Sea)

การนำขยะและสิ่งปฏิกูลไปทิ้งทะเล มหาสมุทร ได้เกิดการแพร่กระจายของสารพิษเข้าสู่องค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบนิเวศน์ทางทะเล เช่น พืช และสัตว์น้ำ สถาบันป้องกันสารพิษสิ่งแวดล้อม (Environmental Protection Agency) จึงออกกฎหมายห้ามนำสารพิษหลายชนิดไปทิ้งในแหล่งน้ำดังกล่าว

ข้อดี

เป็นวิธีที่ง่าย และรับขยะได้เป็นจำนวนมาก

ข้อเสีย

สารพิษเข้าสู่องค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบนิเวศน์ทางทะเล แพร่กระจายไป

ทั่ว

4.9.6 การนำขยะกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ (Re – Cycle and Re – Use)

ขยะบางประเภทสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ เช่น แก้ว กระดาษ พลาสติก โลหะต่าง ๆ วิธีนี้ช่วยลดทั้งขยะและลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ การนำกลับไปใช้ใหม่ (Re – Cycle and Re – Use) การนำวัสดุที่ทิ้งเป็นขยะกลับไปใช้นับว่าเป็นผลดีทั้งในแง่เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมแต่วิธีการคัดเลือกสิ่งของที่จะนำกลับไปใช้ได้ใหม่ ได้ก่อให้เกิดความล่าช้าในการขนถ่ายขยะ เกิดความสกปรกในบริเวณที่มีการคัดเลือกล้างของจากขยะ และผู้คัดเลือก ขยะก็มักได้รับเชื้อโรคจากกองขยะ

4.9.7 การนำขยะไปเป็นอาหารสัตว์ (Hog Feeding)

ขยะจำนวนเศษอาหาร ผัก ผลไม้ จากอาคารบ้านเรือน ร้านอาหาร ภัตตาคาร ตลาดสด นำไปเลี้ยงสัตว์ เช่น หมู วัว เป็ด ไก่ แพะ แกะ ปลา จะเป็นการลดปริมาณขยะลงได้จำนวนหนึ่ง เพราะในแต่ละวันเศษอาหารจะมีปริมาณน้อยหรือตันทีเดียว การแยกขยะประเภทเศษอาหารเพื่อนำไปเลี้ยงสัตว์ จึงนับเป็นวิธีที่สะดวกและประหยัดได้มากที่สุด

แต่ข้อเสียในการนำขยะพวกเศษอาหาร ไปเลี้ยงสัตว์นี้ อาจทำให้เกิดอันตรายแก่สัตว์เลี้ยงและผู้บริโภคน้ำเลี้ยงสัตว์ได้ ถ้าในเศษอาหารมีพวกเชื้อโรคปะปนอยู่ และถ้าจะนำเศษอาหารที่ได้ไปให้ความร้อนก่อนก็จะทำให้เกิดความปลอดภัยยิ่งขึ้น

4.10 แนวทางการแก้ไขปัญหามลพิษ

สำนักนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อมกรุงเทพมหานคร (2537 : 15) ให้แนวทางในการแก้ไขปัญหามลพิษไว้ ดังนี้

4.10.1 เร่งรัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ทำแผนการจัดการขยะทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเริ่มตั้งแต่การเก็บรวบรวม การขนส่ง การบำบัด และการกำจัดขั้นสุดท้าย ตลอดจนการเร่งจัดหาที่ดินสำหรับการกำจัดขยะได้อย่างเพียงพอ ในระยะยาว และการดำเนินการให้การกำจัดอย่างถูกสุขลักษณะ

4.10.2 เร่งรัดให้มีการก่อสร้างโรงงานกำจัดขยะให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

4.10.3 ควรมีนโยบายและมาตรการ ตลอดจนแนวทางการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูลของประเทศเพื่อเป็นกรอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ

4.10.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการลดปริมาณขยะ โดยใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุการใช้งานนาน (Increased Product Lifetime) และลดการบริโภค (Decreased Consumption) วัสดุที่กำจัดยากหรือมีปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม

4.10.5 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ เช่น การนำขยะมาทำปุ๋ย การนำมาเผาเพื่อให้ได้พลังงานความร้อน

4.10.6 สนับสนุนให้มีการปลูกฝังทัศนคติ และสร้างค่านิยมของประชาชนในการร่วมมือรักษาความสะอาด โดยให้มีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับขยะ ในระดับประชาชนทั่วไป และในหลักสูตรการเรียนการสอน และมีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์อย่างต่อเนื่อง

4.10.7 เร่งดำเนินการปรับปรุง แก้วไข กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานมากขึ้น รวมทั้งเข้มงวดให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายมากขึ้นและจริงจัง

4.10.8 ในด้านขยะติดเชื้อ จำเป็นต้องเร่งแก้ไขปัญหาเพราะปัจจุบันปริมาณเพิ่มมากขึ้นและยังขาดการจัดการที่ถูกต้อง โดยให้สถานพยาบาลทั้งรัฐและเอกชนร่วมรับผิดชอบจัดการขยะ ดังนี้

- 1) การเตรียมขยะติดเชื้อเพื่อรองรับการบำบัด ควรมีการฆ่าเชื้อโรคก่อนด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคก่อนบรรจุในถุงสีแดงที่เตรียมไว้
- 2) การเก็บขนและขนส่งไปกำจัด ควรใช้รถที่เป็นระบบปิดทั้งหมด ในการขนเพื่อป้องกันการแพร่กระจายและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีอุปกรณ์ในการป้องกัน
- 3) วิธีการกำจัดในขณะนี้ยังไม่เหมาะสม เพราะใช้วิธีฝังและการเผาที่ไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากขาดงบประมาณ ควรจะได้มีการร่วมมือระหว่างสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนได้ช่วยกันจัดสร้างระบบบำบัดให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4.10.9 ส่งเสริมและเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนได้มีความรู้และตระหนักถึงพิษภัยจากของเสียที่เป็นอันตราย รวมทั้งให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา

4.10.10 สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีการผลิตที่ลดปริมาณของเสียมาใช้

4.10.11 สนับสนุนงบประมาณและอัตราค่าจ้างแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบ

4.10.12 สนับสนุนศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียอันตราย หรือการนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์

4.10.13 ควรมีถังรองรับประจำบ้าน และกำจัดเอง

5. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

5.1 ประวัติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ตั้งขึ้นตาม พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2479 เดิมมีพื้นที่ 4.5 ตารางกิโลเมตร โดยมีสำนักงานเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวยกพื้นสูง ตั้งอยู่บนศาลาจตุรมุขในเกาะกลางบึงปลาญชัย

ต่อมาปี พ.ศ.2499 ได้สร้างสำนักงานแห่งใหม่ เป็นอาคารคอนกรีตสองชั้นตามแบบแปลน การก่อสร้างสำนักงานเทศบาลทั่วประเทศ ตั้งอยู่ที่ถนนเทวาภิบาล บนเนื้อที่ 4 ไร่เศษ ต่อมาเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้น และชุมชนหนาแน่น มากขึ้น จึงได้ทำการ ขยายเขตเทศบาลออกไปเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2509 ทำให้มีพื้นที่ 11.63 ตารางกิโลเมตร (พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 23 ตอนที่ 21 วันที่ 5 มีนาคม 2509) และเพื่อพัฒนาและรองรับการบริหาร และบริการประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ก่อสร้าง อาคารสำนักงานเพิ่มเติมอีก 1 หลัง เป็นอาคารคอนกรีต 3 ชั้น ต่อเชื่อมด้านหลังของอาคารหลังเดิม ในปี พ.ศ.2542 ประวัติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 มีพื้นที่เขตเทศบาล 4.5 ตารางกิโลเมตร โดยมีสำนักงานเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวยกพื้นสูงตั้งอยู่บนศาลาจตุรมุขในเกาะกลางบึงปลาญชัย ต่อมาปี พ.ศ. 2499 ได้สร้างสำนักงานแห่งใหม่ เป็นอาคารคอนกรีตสองชั้นตามแบบแปลนการก่อสร้างสำนักงานเทศบาลทั่วประเทศ ตั้งอยู่ที่ถนนเทวาภิบาลบนเนื้อที่ 4 ไร่เศษ ต่อมาเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นและชุมชนหนาแน่นมากขึ้น จึงได้ทำการขยายเขตเทศบาลออกไปเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2509 ทำให้มีพื้นที่ 11.63 ตารางกิโลเมตร (พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 23 ตอนที่ 21 วันที่ 5 มีนาคม 2509) และเพื่อพัฒนาและรองรับการบริหารและบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มเติมอีก 1 หลัง เป็นอาคารคอนกรีต 3 ชั้น ต่อเชื่อมด้านหลังของอาคารหลังเดิม ในปี พ.ศ. 2542 เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีอาณาเขตดังนี้ (เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. 2547 : 21)

ทิศเหนือ

ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยเหนือ ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ตรงจุดที่ติดกับลำห้วยเหนือไปทางทิศเหนือ 640 เมตร

เลียบตามริมห้วยริมฝั่งเหนือไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางถนน
หายโศรกไปทางทิศตะวันตกตามแนวลำห้วย 250 เมตร

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากริม
ห้วยเหนือฝั่งเหนือตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับริมห้วยเหนือไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่
4 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนเพลินจิตฟากตะวันตกห่างจากคูเมือง 200 เมตร

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นขนานกับคูเมืองไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ห่าง
จากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ตรงกิโลเมตร 121.640
ตามแนวเส้นตั้งฉากไปทางทิศเหนือ 200 เมตร

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด-
มหาสารคาม ไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดิน
หมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ตรง กม.123 ไปทางทิศเหนือตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23
สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ตรงกม. 123 ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดิน
หมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ตรง กม.121.500 ไปทางทิศใต้ตามแนวเส้นตั้งฉาก 200
เมตร

จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งอยู่ห่างจากศูนย์กลาง
ทางหลวงจังหวัด สายร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวเส้นตั้งฉาก 300
เมตร

จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ผ่านทางหลวงจังหวัด
สายร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ตรง กม.ที่ 5 ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงจังหวัด
ร้อยเอ็ด-อาจสามารถไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวเส้นตั้งฉาก 300 เมตร

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงจังหวัดสายร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ไป
ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 12 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางสามแยกทางหลวงจังหวัด
สายร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ตามแนวเส้นตั้งฉากไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ 300 เมตร

จากหลักเขตที่ 12 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงจังหวัดสายร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 13 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงจังหวัดสายร้อยเอ็ด-สุวรรณภูมิไปทางทิศตะวันออกตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร

จากหลักเขตที่ 13 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงจังหวัดสายร้อยเอ็ด-สุวรรณภูมิ ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 14 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากหลักเขตที่ 13 ระยะ 380 เมตร

จากหลักเขตที่ 14 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 15 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลขที่ ๒๕ สายร้อยเอ็ด-สุรินทร์ ตรง กม.1.130 ไปทางทิศตะวันตกออกตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร

จากหลักเขตที่ 15 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 25 สายร้อยเอ็ด-สุรินทร์ ไปทางทิศตะวันตกตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 17 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๕ สายร้อยเอ็ด-สุรินทร์ ไปทางทิศเหนือถึงหลักเขตที่ ๑๘ ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๕ สายร้อยเอ็ด-สุรินทร์ ตรง กม.1.470 ไปทางทิศตะวันตกตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร

จากหลักเขตที่ 18 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 19 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๕ สายร้อยเอ็ด-สุรินทร์ ตรง กม. ๑.๖๒๒ ไปทางทิศตะวันตกตามแนวเส้นตั้งฉาก 650 เมตร

จากหลักเขตที่ 19 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 20 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงจังหวัด สายร้อยเอ็ด-วาปีปทุม ฟากตะวันตก ตรง กม. 0.600

จากหลักเขตที่ 20 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 21 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๓ สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ตรง กม.118.885 ไปทางทิศใต้ ตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร

จากหลักเขตที่ 21 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 22 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยเหนือฝั่งตะวันตก

จากหลักเขตที่ 22 เลียบตามริมห้วยเหนือฝั่งตะวันตกไปทางทิศเหนือบรรจบหลักเขตที่ 1

5.2 การจัดตั้งชุมชน

ลักษณะการจัดตั้งบ้านเรือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่ามักจะตั้งอยู่กันหนาแน่นบริเวณใจกลางเมือง และกระจายตามชานเมืองรอบนอก เทศบาลได้แบ่งชุมชนย่อยเพื่อการพัฒนาไว้ 16 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนวัดราษฎร์อุทิศ ชุมชนวัดบูรพาภิราม ชุมชนวัดป่าเรไร ชุมชนวันเหนือ ชุมชนวัดเวฬุวัน ชุมชนบ้านหนองหญ้าม้า ชุมชนท่านคร ชุมชนศรีอุดม ชุมชนวัดกลาง ชุมชนวัดคุ้ม ชุมชนตลาดหนองแกน ชุมชนราชการ ชุมชนโรงเรียนเมือง ชุมชนวัดบึง และชุมชนพิพิธภัณฑ์ (เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. 2547 : 4-22)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

ธนาพร พนาคุปต์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับ “ พฤติกรรมการจัดการขยะในครัวเรือนของประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองปัตตานี ” ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการขยะ ควรมีการรณรงค์เผยแพร่ความรู้ในเรื่องการแยกประเภทขยะ เพื่อเป็นการลดปริมาณขยะ มีการแก้ไขปัญหามลพิษให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เช่น การเพิ่มที่รองรับขยะที่มีขนาดพอเหมาะให้เพียงพอ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ เจ้าหน้าที่และเก็บขนขยะให้ครอบคลุมทั้งเขตเทศบาล รวมทั้งจัดหาที่รองรับขยะแยกประเภท เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีการแยกประเภทจากครัวเรือน

จิระชัย ไกรกังวาร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองวารินชำราบ ” ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ มีส่วนร่วมในการกำจัดขยะ ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ปัจจัยด้านสังคมและจิตวิทยา ได้แก่ การได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขยะ และการรักษาความสะอาด ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจในเรื่องขยะ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ครัวเรือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระยะเวลาที่ครอบครัวเข้ามาพักอาศัยในเขตเทศบาล และปัจจัยด้านสังคมและจิตวิทยา ได้แก่ ปัจจัยด้าน

ความคิดเห็นต่อปัญหาขยะ สำหรับปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการกำจัดขยะ ส่วนใหญ่เกิดจาก ภาชนะหรือถังรองรับขยะไม่เพียงพอ ขาดความร่วมมือจากประชาชนและสถานประกอบการ

ชาคร คัยนันท์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ การจัดการขยะมูลฝอยของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระบบการบริหารงาน ด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยศึกษาจาก พนักงานเทศบาลเมือง มหาสารคาม และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรในสำนักงานเทศบาลความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับระบบการบริหารงาน การจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารงานการจัดการขยะมูลฝอยของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
3. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของ เทศบาลเมืองมหาสารคามโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

สุเวช ชนะสุข (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ การศึกษาการบริหารงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณีเฉพาะการจัดเก็บมูลฝอย เทศบาลตำบลพิบูลมังสาหาร โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการบริหารงานในการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลพิบูลมังสาหาร และ ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอยเทศบาลตำบล พิบูลมังสาหารในด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการ ตามความคิดเห็นของ ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และผู้รับบริการการจัดเก็บมูลฝอยในเขตเทศบาลพิบูลมังสาหาร ที่มี ความแตกต่างในเรื่อง เพศ และอายุ โดยสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และ ผู้รับบริการการจัดเก็บมูลฝอยในเขตเทศบาลพิบูลมังสาหาร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารในสำนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นการบริหารงานองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอย โดยรวม ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มี ปัญหาในระดับปานกลาง และด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานเทศบาลมี ความคิดเห็นการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวมมีปัญหาอยู่ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาการบริหารงานด้านงบประมาณ และด้าน วิธีการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และผู้รับบริการการจัดเก็บมูลฝอย มีความคิดเห็นการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวม และด้านวิธีการมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้บริหารในสำนักงานเทศบาลที่มีเพศต่างกัน การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวม ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านวิธีการมีปัญหาไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บริหารเพศหญิงเห็นว่าด้านวัสดุอุปกรณ์มีปัญหามากกว่าผู้บริหารเพศชายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริหารในสำนักงานเทศบาลที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวม ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหาไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานเทศบาลที่มีเพศแตกต่างกัน เห็นว่าการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวม ด้านบุคลากร และด้านวิธีการ มีปัญหาไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานเทศบาลชายเห็นว่า ด้านงบประมาณ มีปัญหามากกว่า และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีปัญหาน้อยกว่าพนักงานเทศบาลเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานเทศบาลที่มีอายุต่างกันเห็นว่าการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวม ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหาไม่แตกต่างกัน

4. ผู้รับบริการการจัดเก็บมูลฝอยเพศชาย เห็นว่าการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวม ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหามากกว่าผู้รับบริการจัดเก็บมูลฝอยเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการการจัดเก็บมูลฝอยที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวม ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหาไม่แตกต่างกัน

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี 2548 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 1.73 ถึง 3.86 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.95 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้

การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลคูคตพิกตรพิมาน อำเภอคูคตพิกตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคูคตพิกตรพิมาน อำเภอคูคตพิกตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคูคตพิกตรพิมาน อำเภอคูคตพิกตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคูคตพิกตรพิมาน อำเภอคูคตพิกตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

- 1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน
- 2) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน
- 3) ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย
- 4) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สถานที่เดินแอโรบิก สนามเปตอง สนามปิงปอง สนามตะกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่างๆ ควรมีมากกว่านี้
- 5) การจัดให้มีที่ระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่างๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิดในการจัดการขยะของ มิลเล็ท (Millett, 1954 : 397-400 ; อ้างถึงในวารสารณ์ บุตรพรหม. 2547 :17) ซึ่งมีแนวคิดในการจัดการขยะ 5 ด้าน คือ การจัดการขยะอย่างเสมอภาค การจัดการขยะอย่างตรงเวลา การจัดการขยะอย่างเพียงพอ การจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง และการจัดการขยะอย่างก้าวหน้า แต่ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตัดด้านการจัดการขยะอย่างตรงเวลาออก จะเหลือเพียง 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการขยะอย่างเพียงพอ การจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง การจัดการขยะอย่างเสมอภาค และการจัดการขยะอย่างก้าวหน้า เนื่องจากในการจัดการขยะไม่สามารถกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บขยะในแต่ละจุดได้ เพราะแต่ละจุดมีจำนวนปริมาณของขยะไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงไม่สามารถกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บขยะได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้กรอบแนวคิดเพียง 4 ด้าน

ในการวิจัยในครั้งนี้ มีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

7.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการการจัดการขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งออกเป็น

7.1.1 ระดับการศึกษา

7.1.2 อาชีพ

7.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งออกเป็น

7.2.1 การจัดการขยะอย่างเพียงพอ

7.2.2 การจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง

7.2.3 การจัดการขยะอย่างเสมอภาค

7.2.4 การจัดการขยะอย่างก้าวหน้า

ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

