

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเรียบเรียงให้เกิดความเข้าใจ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวทางการคิดสำหรับการศึกษ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย
4. การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1. ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

สมจิตร กาหวางส์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : 12) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง การแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 15) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกยินดี ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจ เต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียดสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

มณี โปธิเสน (2543 : 11) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดีเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จินตนา จันทศักดิ์ (2548 : 15) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2548 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ขึ้นเกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดหมายที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 32) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

บุศรา เกิดแก้ว (2550 : 22) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้โดยการลดความตึงเครียดลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ แล้วแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคล โดยบุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติต่างกัน ว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ

แนวคิดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดด้านความพึงพอใจในการบริการไว้หลายคน ดังนี้

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 :9 – 10) ความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction in Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จากการให้บริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity Service) คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอ ในด้านสถานที่ บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนางานด้าน บริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 8 – 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการ ให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการ บริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจาก ประสบการณ์ตั้งเอาไว้ พร้อมการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลการประเมินแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

การบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนหลังการได้รับบริการแล้วนั้นเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ลดปัญหา จนทำให้เกิดความภูมิใจได้มากขึ้น เพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังการให้บริการ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 9 – 10) ได้นิยามความพึงพอใจในบริการว่าเป็นระดับความ พึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

วัลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการในลักษณะ การให้บริการอย่าง เท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากแนวคิดด้านความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับ บริการจะมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับเมื่อเขาได้รับบริการ ดังนี้

1. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม
2. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

3. ได้รับการอย่างครบถ้วนเพียงพอ
4. ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า
5. ได้รับการบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม
6. ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538: 14-15)

1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่าลักษณะความพึงพอใจเป็นภาวะความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก หลังจากที่ได้ประเมินผลความแตกต่าง จากการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการว่าเป็นไปในที่ที่ต้องการมาก น้อยเพียงใด และภาวะความรู้สึกดังกล่าวอาจมีผลทางบวกหรือลบก็ได้

### 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 40)

1.3.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้าต้องการ ย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.3.2 การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหาก ตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกยินดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความ ต้องการตามมาได้

1.3.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงาน บริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.3.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสนักการ จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ของ ผลิตสินค้า เป็นต้น

1.3.5 กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการเป็นส่วน สำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการ ส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมี คุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสาย

การบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ผลลัพธ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ

2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะต่างกันออกไป

3. สถานที่ การเข้าถึงบริการได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

4. การส่งเสริมและนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริหารประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการ แก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยตลอด ตามปัจจัยหรือสถานการณ์ที่เข้ามากระทบความคาดหวัง ซึ่งความพึงพอใจอาจจะเกิดขึ้นโดยทันทีหรือใช้เวลาในการประเมินระยะหนึ่งก็ได้ และจะแสดงออกความรู้สึกออกมาหลังมีการพิจารณาประเมินผลการตอบสนองต่อความต้องการ ซึ่งจะมีการแบ่งระดับความพึงพอใจตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

#### 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.4.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### 2.1 ความหมายของการให้บริการ

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2539 : 14) ได้กล่าวว่า คุณภาพของสินค้า (Product Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับข้อกำหนด (Conformance to Requirement) ความเหมาะสมต่อการใช้สอย (Fitness for Use) และระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนองต่อความต้องการที่ตั้งใจหรือคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปคุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มักจะเกี่ยวข้องกับคำว่า

Grade	=	เกรดหรือระดับของสินค้า
Fitness for Use	=	ความเหมาะสมต่อการใช้สอย
Consistency	=	ความสม่ำเสมอของคุณสมบัติของสินค้านั้น ๆ

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกสินค้าที่ระดับใด ๆ เพราะมั่นใจว่าคุณภาพของสินค้านั้นเหมาะสมต่อการใช้สอยในระดับราคาที่ตนเองพอใจ และที่ซื้ออย่างต่อเนื่องเพราะมั่นใจว่า ทุก ๆ ครั้งที่ซื้อสินค้านั้นเขาจะได้รับคุณภาพตรงตามที่ระบุไว้อย่างสม่ำเสมอ

ส่วนคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการแล้ว

## 2.2 การวัดคุณภาพของการบริการ

อาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ตรวจสอบ ทดสอบ ประเมินค่า นับจำนวนหรือให้คะแนนในการประเมินระดับคุณภาพของการบริการ หลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ซึ่งต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพ (Service Characteristics Attributes) ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2539 : 16) ได้กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการประกอบด้วย

1. Service Characteristics Attributes หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของการบริการ มุ่งเน้นที่บุคลิกภาพหรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้น ๆ

2. Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของการบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบหรือมาตรฐานวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attributes Factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้เรียกรวม ๆ ว่าปัจจัยคุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 261) ได้กล่าวถึงคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า พบว่า ลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัยคือ

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนอง การสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง
4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การให้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. Communication หรือความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า
7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ



8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ให้บริการ
9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการอาจ

นิยามคุณภาพของบริการได้ 3 ลักษณะคือ

#### 2.2.1 วัดในเชิงคุณภาพหรือความรู้สึกของลูกค้า

$$\text{สมการคือ Service Quality} = \frac{\text{Total Customer Feeling}}{\text{Customer Expectation}}$$

$$\text{คุณภาพบริการ} = \frac{\text{ความรู้สึกทั้งหมดของลูกค้า}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}}$$

#### 2.2.2 วัดในเชิงกึ่งคุณภาพและกึ่งเชิงปริมาณ

$$\text{สมการคือ Level of Service Quality} = \frac{\sum \text{Positive MOT}}{\text{Total MOT Received}}$$

$$\text{ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของความพึงพอใจ}}{\text{การสัมผัสบริการที่ได้รับทั้งหมด}}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ MOT} &= \text{Moment of Truth} \\ &= \text{ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา} \\ &= \text{ช่วงเวลาที่มีการสัมผัสกับบริการ} \\ \sum &= \text{Summation} = \text{ผลรวมทั้งสิ้น} \end{aligned}$$

#### 2.2.3 วัดในเชิงตัวเลขเป็นดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Index)

$$\text{สมการคือ Customer Satisfaction Index} = \frac{\text{Service Delivery}}{\text{Customer Expectation}}$$

$$\text{เขียนย่อ ๆ ว่า CSI} = \frac{\text{SD}}{\text{CE}}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ CSI} &= \text{ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า} \\ \text{SD} &= \text{บริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้ารับไปจริง} \end{aligned}$$

CE = ความคาดหวังในบริการที่ลูกค้าต้องการได้รับหรือ  
ความคาดหวังของลูกค้า

### 2.3 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชน อยู่ที่ประชาชนได้รับการบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอและเสมอภาค โดยไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายของการให้บริการภาคเอกชนกลับอยู่ที่ผลประโยชน์ ที่องค์กรจะได้รับหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการมุ่งหากำไรจากการให้บริการ

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการภาครัฐต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการที่ดี มีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของงานให้บริการสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

ประสิทธิผลขององค์การภาครัฐ มักคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึง การประเมินคุณภาพขององค์การภาครัฐว่าหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในการจัดงานเพียงใดต้องพิจารณา 2 ด้านดังนี้ (ปิยะ อุทาโย, 2539 :12)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนรวมของการป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนการปราบปราม คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนด ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีจากกล่าวสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึก

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่นบางคดีที่เกิดขึ้น แต่ผู้เสียหายไม่ได้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจ อาจเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ก็ทำให้สถิติตัวเลขการเกิดคดีอาญาน้อยกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

### 3. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย

ขยะมูลฝอยเป็นปัญหาที่สำคัญของชุมชนและสังคม โดยปริมาณของขยะมูลฝอยจะเพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวของประชากร และเศรษฐกิจ ถ้ามีการจัดการที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกหลักสุขาภิบาล ก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพอนามัยของประชาชน ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน และปัญหาสังคมอื่น ๆ

ราชบัณฑิตยสถาน ปี พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายของคำว่า “มูลฝอย” คือ เศษของที่ทิ้งแล้ว ส่วนขยะนั้นได้ให้ความหมายไว้เช่นกัน คือ มูลฝอย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทั้งสองคำนี้มีความหมายเหมือนกัน จะใช้คำใดนั้นแล้วแต่ผู้ใช้ เช่น นักวิชาการสิ่งแวดล้อมใช้คำ “มูลฝอย” ในขณะที่ชาวบ้านใช้คำว่า “ขยะ” สำหรับภาษาทางกฎหมายใช้คำว่า “ขยะมูลฝอย” ซึ่งเป็นคำที่ทุกคนเข้าใจดี

### 3.1 การเกิดขยะมูลฝอย

การเกิดขยะมูลฝอยของมนุษย์นั้นจะแตกต่างกันไปตามเชื้อชาติ ศาสนา ลักษณะการดำรงชีพ พฤติกรรมประจำวัน โดยปกติทั่วไป คนไทยมีอัตราการผลิตขยะมูลฝอยอยู่ระหว่าง 0.5-1.4 กก./คน/วัน หรือประมาณ 0.82 กิโลกรัม/คน/วัน (ชนาพร ประสิทธิ์นราพันธ์. 2544 : 10) อัตรานี้ จะมีค่ามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญดังนี้ คือ

3.1.1. ฐานะด้านการเงิน

3.1.2. อุปนิสัยในการบริโภค

3.1.3. ฤดูกาล

3.1.4. ลักษณะของเมือง อาทิ เมืองอุตสาหกรรม เมืองท่องเที่ยว เป็นต้น

3.1.5. เทศกาลการท่องเที่ยว การศาสนา เป็นต้น

### 3.2 ชนิดของขยะมูลฝอย

โดยทั่วไปขยะมูลฝอยจากชุมชนต่าง ๆ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ขยะมูลฝอยทั่วไป และ ขยะมูลฝอยอันตราย ขยะมูลฝอยทั่วไป (ชนาพร ประสิทธิ์นราพันธ์. 2544: 18) ได้แบ่งเป็น ขยะมูลฝอยแห้งกับ ขยะมูลฝอยเปียก

3.2.1. ขยะมูลฝอยแห้ง ที่พบส่วนใหญ่ ได้แก่ กระดาษ พลาสติก แก้ว ผ้า โลหะ ยาง เศษอิฐ ฯลฯ

3.2.2. ขยะมูลฝอยเปียก ที่พบส่วนใหญ่ ได้แก่ เศษพืช เศษอาหาร ผัก ผลไม้ ซากสัตว์ ฯลฯ

นอกจากนี้ยังมี ขยะมูลฝอยอันตราย อันได้แก่ ถ่าน ไฟฉาย/แบตเตอรี่ หลอด ฟลูออเรสเซนต์ กระจกสี สารเคมีที่เหลือใช้ ฯลฯ โดยเฉพาะในส่วนของถ่านไฟฉายที่ทิ้งร่วมกับขยะมูลฝอยทั่วไป จะทำให้โลหะหนัก เช่น แคดเมียม ปรอท ซึ่มลงสู่แหล่งน้ำใต้ดิน ถ่านไฟฉายที่ใช้แล้วนั้นสามารถนำไปเข้ากระบวนการแยกส่วนประกอบเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ จึงควรมีมาตรการที่จะทำให้มีการเก็บรวบรวมถ่านไฟฉายใช้แล้วคืนสู่กระบวนการผลิตอีกครั้ง หากพิจารณาการเกิดขยะมูลฝอยของมนุษย์แล้ว จะพบว่า เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่สามารถลดปริมาณลงได้โดยการนำกลับมาใช้ใหม่ หรือใช้ซ้ำ

### 3.3 แนวคิดการจัดการขยะมูลฝอย

ล้ำศักดิ์ ชวนิชย์ (2531: 11-12) ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมจากขยะ เนื่องจากเมื่อมีขยะมูลฝอยเกิดขึ้นจำนวนมาก แต่ชุมชนไม่สามารถเก็บขน และกำจัดขยะมูลฝอยได้อย่างหมดจดหรือจัดการได้อย่างถูกต้องลักษณะ ดังนั้นขยะมูลฝอยจึงเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม คือ

3.3.1. อากาศเสีย ( Air Pollution) เกิดจากการเผาขยะมูลฝอยกลางแจ้ง ก่อให้เกิดควันและสารพิษทางอากาศ ทำให้คุณภาพอากาศเสื่อมลงไป

3.3.2. น้ำเสีย ( Water Pollution) เกิดจากการกองขยะมูลฝอยลงบนดิน เมื่อฝนตกลงมาบนกองขยะมูลฝอย จะเกิดน้ำเสีย มีความสกปรก ซึ่งจะไหลลงสู่ลำน้ำทำให้เกิดมลพิษของแหล่งน้ำ

3.3.3. แหล่งเพาะพันธุ์ของหนู และแมลงวัน ฯลฯ ซึ่งเป็นพาหะนำโรคติดต่อทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

3.3.4. เหตุรำคาญและความไม่น่าดู ( Nuisance and Esthetics) เกิดจากการเก็บขยะมูลฝอยไม่หมด รวมทั้งการกองบนพื้นซึ่งจะส่งกลิ่นเหม็นรบกวนประชาชน และเกิดภาพไม่สวยงามไม่เป็นสุนทรียภาพ นอกจากนี้ปัญหาสิ่งแวดล้อมข้างต้น ขยะมูลฝอยยังเป็นตัวการสำคัญสำหรับปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยของหน่วยงานที่รับผิดชอบซึ่งจะต้องเพิ่มบุคลากร เพิ่มงบประมาณอุปกรณ์ในการจัดการขยะมูลฝอย รวมทั้งการให้ความรู้ทางวิชาการ และเทคโนโลยีแก่เจ้าหน้าที่ และประชาชนเพิ่มมากขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของปริมาณขยะมูลฝอยขยะต่าง ๆ ที่เราทิ้งในแต่ละวันมาจากทรัพยากรธรรมชาติซึ่งต้องใช้พลังงานในการผลิตขึ้นมาเป็นสิ่งของทั้งสิ้น เช่น กระดาษได้มาจากไม้แก้วได้มาจากทราย กระจกอลูมิเนียม หรือเหล็กได้จากแร่ธาตุธรรมชาติ เป็นต้น ทรัพยากรเหล่านี้ย่อมมีวันหมดไป แล้วเราจะช่วยกันลดปริมาณขยะมูลฝอย ซ่อมแซมเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ การกำจัด การนำไปใช้อีก และการแปรสภาพขยะมูลฝอย ให้เกิดการประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ และป้องกันไม่ให้ขยะมูลฝอย ล้นโลกได้หรือไม่ เราจะมีวิธีจัดการกับขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นทุกวันนี้ได้โดยการใช้หลักการ 5R ซึ่งได้แก่ Reduce Repair Reject Reuse และ Recycle

จากปริมาณขยะมูลฝอย ทั้งหมดที่เพิ่มขึ้นทุกวัน เกือบครึ่งหนึ่งจะเป็นขยะมูลฝอย ที่เป็นประเภทขยะมูลฝอยสด ได้แก่ เศษพืช ผัก อาหาร ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมาจากบ้านเรือน การเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการร่วมกัน โดยเราสามารถที่จะทำให้เกิดขยะมูลฝอย น้อยที่สุด และกำจัดขยะมูลฝอยเหล่านี้ได้โดยวิธีการ 5R โดย 2R แรกเริ่มจากการจัดการก่อนที่จะทำให้เกิดขยะมูลฝอย คือ

Reduce เป็นการลดปริมาณขยะมูลฝอย ที่แหล่งกำเนิด เพื่อให้คงเหลือขยะมูลฝอย น้อยที่สุด เช่น ซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำเป็นแท่งนั้น วางแผนในการซื้อ ไม่ซื้อพร่ำเพื่อเกินความจำเป็น ซื้อผลิตภัณฑ์บรรจุในหีบห่อที่ทำจากวัสดุซึ่งผ่านกระบวนการรีไซเคิล โดยจะสังเกตได้จากเครื่องหมาย ชื่อสินค้าที่ไม่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม

Repair เป็นการซ่อมแซมสิ่งของต่าง ๆ ที่เสีย แต่สามารถนำมาใช้ต่อไปได้หากมีการซ่อมแซมแทนที่จะทิ้งเป็นขยะมูลฝอย อาจจะเริ่มจากการพิจารณาสินค้าตั้งแต่การเลือกซื้อ โดยเลือกสินค้าที่มีคุณภาพดีใช้ได้ยาวนาน และสามารถซ่อมแซมได้หากเกิดการเสียหาย เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้อีก ทำให้ไม่สิ้นเปลืองเงินเพื่อซื้อของใหม่ และยังคงลดปริมาณขยะมูลฝอย ลงได้ส่วนหนึ่ง ซึ่งจะเป็นการช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอย โดยรวมลงได้ อีกทั้งยังเป็นการช่วยประหยัดทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน ส่งผลให้มลพิษที่จะเกิดจากขยะมูลฝอย ลดลงอีกด้วย 3R ที่เหลือจะเป็นการจัดการเมื่อเกิดขยะมูลฝอย

Reuse เป็นการนำขยะมูลฝอย กลับไปใช้ใหม่ การใช้ผลิตภัณฑ์ซ้ำอีกตามรูปแบบที่เป็นต้นกำเนิดของมัน ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ต้องการของครอบครัวหนึ่งอาจเป็นสิ่งที่ต้องการของอีกครอบครัวหนึ่งก็ได้ การนำกลับไปใช้ใหม่ไม่จำเป็นต้องหมายถึงว่าสินค้าต้องถูกนำไปใช้ซ้ำโดยเจ้าของเดิม เช่น ใช้ถุงผ้าสำหรับใส่ของแทนถุงพลาสติก หรือถุงกระดาษ ใช้กระดาษสองหน้า ใช้ผ้าเช็ดทำความสะอาดแทนกระดาษทิชชู นำกระป๋องหรือกล่องที่เคยโยนทิ้งบ่อย ๆ มาดัดแปลงทำเป็นที่ใส่ของกระจุกกระจิก

Recycle เป็นการนำผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่โดยเข้ากระบวนการผลิตใหม่ ให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ใกล้เคียงของเดิม หรือของใหม่ที่สามารถนำมาใช้ได้ อีก เช่น ถุงพลาสติกใช้แล้วเอาไป Recycle เป็นพรมปูพื้น กระดาษใช้แล้วหรือกระดาษหนังสือพิมพ์เอาไป Recycle เป็นกระดาษชำระ เป็นต้น

Reject เป็นการกำจัดขยะมูลฝอย ที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ หรือนำไปรีไซเคิลได้หรือเป็นขยะมูลฝอยที่มีพิษ วิธีการกำจัดได้โดยการ

- การนำไปเผาด้วยเตาเผาขยะมูลฝอย (Incineration)
- การฝังกลบอย่างถูกสุขลักษณะ (Sanitary Landfill)
- การเทลงกองไว้บนพื้นดิน (Dumping on Land)

ประธาน ดังสิทบุตร (2542 : 5) องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติในการจัดการ และการบริหารแนวใหม่ที่กระจายอำนาจการจัดการท้องถิ่นลงไปในระดับบ้านต่าง ๆ ให้เป็น ผู้จัดการสิ่งแวดล้อม และชุมชนด้วยตัวเอง ฝ่ายบริหารเป็นเพียงแค่อำนวยความสะดวก และประสานงานเพื่อให้เกิดการทำงานในเบื้องต้นเท่านั้น จากนั้นก็บริหารจัดการสนับสนุนให้เกิดการ

ทำงานของชาวบ้านในละแวกบ้านกันเอง รวมทั้งการช่วยประสานให้แต่ละแวกบ้านมาเป็นเครือข่ายการจัดการชุมชน ตามแบบที่ชุมชนเห็นว่าจะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากกว่านี้ก็ได้

ดังนั้น การจัดการของท้องถิ่นจึงต้องมีขนาดเล็กลง แต่มีประสิทธิภาพในด้านข้อมูลพื้นฐาน การบริหารจัดการ การประสานงานเครือข่าย การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือด้านวิชาการและที่สำคัญ “จะไม่เป็นหน่วยงานปฏิบัติการอีกต่อไป” งานใดที่เป็นส่วนกลางจะมอบหมายให้เอกชนเข้ามาลงทุนดำเนินการและให้องค์กรประชาชนในท้องถิ่นควบคุมและติดตามดำเนินงานกันเอง

บทบาทการบริหารงานส่วนท้องถิ่นภายใต้ การกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือของรัฐในการบริหารงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ จึงถือได้ว่าการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กรภาครัฐ ด้วยการเปิดโอกาสให้หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ได้มีส่วนตัดสินใจในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง 2 รูปแบบ คือ การกระจายอำนาจทางการบริหารและการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครอง อันเป็นการโอนอำนาจการตัดสินใจ และการดำเนินงานต่าง ๆ ไปสู่ท้องถิ่น (ตระกูล นิชัย, 2538:10)

สรุป การจัดการขยะมูลฝอยมีปัญหาและองค์ประกอบหลายประการที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างชัดเจนได้ เช่น ปริมาณและส่วนประกอบของขยะมูลฝอยที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ การขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว งบประมาณอันจำกัดผลกระทบอันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ และทรัพยากรที่เริ่มมีจำนวนจำกัด เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้การจัดการขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจถึงส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบการจัดการขยะมูลฝอย

### 3.4 ความจำเป็นของการจัดการขยะมูลฝอย

ขยะมูลฝอยก่อให้เกิดปัญหาต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม ทั้งในด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนด้านเศรษฐกิจและสังคม และก่อให้เกิดปัญหาสภาวะมลพิษสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ดังนี้

3.4.1 เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม ขยะมูลฝอยเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดมลพิษทางสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

มลพิษทางน้ำ การทิ้งขยะมูลฝอยลงในแม่น้ำ ลำคลอง ทะเล การกรองบนดิน และการฝังกลบอย่างไม่ถูกสุขภิบาล ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของน้ำ ผิวดินหรือน้ำใต้ดินได้ และผลกระทบจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของขยะมูลฝอย ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของบริเวณนั้น ๆ

มลพิษทางดิน การทิ้งขยะมูลฝอยกองบนดิน การฝังกลบโดยไม่ถูกวิธี และการฝังกลบไม่ถูกหลักสุขาภิบาล ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของผิวดิน ผลกระทบจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของขยะมูลฝอย

มลพิษทางอากาศ เกิดจากการเผาขยะมูลฝอยที่อุณหภูมิไม่ถึงจุดที่ทำให้เกิดการเผาไหม้ที่สมบูรณ์ เช่น การเกิดก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ และควันจากการเผาไหม้

#### 3.4.2 เป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคและแหล่งนำโรค

ขยะมูลฝอยจะถูกย่อยสลายโดยจุลินทรีย์หลายชนิด ทั้งที่ก่อให้เกิดโรคและไม่ก่อให้เกิดโรคยังมีระยะเวลาการหมักหมมของขยะมูลฝอยมากจำนวนจุลินทรีย์ก็เพิ่มมากขึ้นด้วย ทั้งที่ขยะมูลฝอยจึงเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคที่สามารถแพร่กระจายสู่สิ่งแวดล้อมได้ ในขณะที่ตัวสัตว์และแมลงนำโรคบางชนิด เช่น แมลงวัน แมลงสาบ หนู ก็อาศัยกอง ขยะมูลฝอยเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งอาหาร และแหล่งเพาะพันธุ์ ซึ่งสัตว์เหล่านี้เป็นพาหะนำโรคไปสู่คนได้

#### 3.4.3 ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ

ความรำคาญของขยะมูลฝอยเกิดจากกลิ่นเหม็นที่เกิดจากการนำเปื้อน นอกจากนี้ แมลงวัน แมลงสาบ หนู ยังก่อให้เกิดความรำคาญ รบกวนความสุขของประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงได้

#### 3.4.4 ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

ขยะมูลฝอยแห้งบางชนิดสามารถเป็นเชื้อเพลิงได้ดีหากไม่มีความระมัดระวัง อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินได้ การเกิดน้ำท่วมขังจากการที่ขยะมูลฝอยไปอุดตันท่อหรือคูระบายน้ำ หรือการได้รับบาดเจ็บจากเศษแก้ว เศษโลหะ ที่มีอยู่ทั่วไปบาดหรือทิ่มตำตามร่างกายได้

#### 3.4.5 การสูญเสียทางเศรษฐกิจ

ขยะมูลฝอยที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวม การขนส่ง และการกำจัด ถ้าหากมีการจัดการที่ไม่เหมาะสมก็เป็นผลทำให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อีกด้วย

#### 3.4.6 ขาดสุนทรียภาพ

ขยะมูลฝอยที่ถูกทิ้งกระจายให้เกลื่อนอยู่ตามพื้นผิวดิน และผิวน้ำ จะทำให้บริเวณดังกล่าวขาดความสวยงามไม่น่าดู เป็นการทำลายความเป็นสง่าราศีของบ้านเมืองและของประเทศได้



### 3.4.7 เกิดการเสี่ยงต่อสุขภาพ

ชุมชนที่ขาดการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมและถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลจะทำให้ประชาชนเสี่ยงต่อการเกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย เช่น โรคทางเดินอาหารที่เกิดจากเชื้อแบคทีเรีย และพยาธิต่าง ๆ เนื่องจากมีแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์และแมลงนำโรคเป็นพาหะ

### 3.5 ขั้นตอนการจัดการขยะมูลฝอย

ในการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งเริ่มตั้งแต่การทิ้งขยะมูลฝอยจนถึงการกำจัดขยะมูลฝอย ในขั้นสุดท้าย อาจแบ่งได้ 6 ขั้นตอน คือ การทิ้งขยะมูลฝอย การจัดการ ณ แหล่งเกิด การรวบรวม การขนถ่าย และการขนส่ง การแปลงรูปและการนำกลับมาใช้ใหม่ และการกำจัดขั้นสุดท้าย

ในการจัดการขยะมูลฝอยสำหรับพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง จะต้องพิจารณาเลือกเฉพาะขั้นตอนที่เหมาะสมจาก 6 ขั้นตอนมาประกอบเข้าด้วยกัน โดยส่วนใหญ่ในการจัดการ ขยะมูลฝอยทั่ว ๆ ไป ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

#### 3.5.1 การทิ้งขยะมูลฝอย

การทิ้งขยะมูลฝอย ได้แก่ กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ทิ้งเห็นว่า วัสดุชิ้นใด ๆ นั้น ไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ ได้อีกต่อไปแล้ว จึงทิ้งไปหรือเก็บรวบรวมได้เพื่อกำจัดต่อไป ในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการในการควบคุมการทิ้งขยะมูลฝอย แต่คาดว่าในอนาคตเมื่อทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งเป็นวัตถุดิบในการผลิตหายากขึ้นและราคาสูง การควบคุมการทิ้งขยะมูลฝอย ต้องมากขึ้น โดยผู้รับผิดชอบในการจัดการขยะมูลฝอยต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มองเห็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจของการนำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่และแนะนำให้มีการแยกประเภทของวัสดุที่จะนำกลับมาใช้ใหม่ การควบคุมการทิ้งขยะมูลฝอยเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของการจัดการขยะมูลฝอย เพราะปริมาณของขยะมูลฝอยที่ต้องการกำจัดและค่าใช้จ่ายเพื่อการจัดการขยะมูลฝอยจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมกิจการนี้

#### 3.5.2 การจัดการขยะมูลฝอย

ในส่วนนี้จะมุ่งความสนใจไปที่ขยะมูลฝอยที่เกิดจากชุมชนมากกว่าขยะมูลฝอยที่เกิดจากแหล่งอื่น เพราะขยะมูลฝอยส่วนนี้ประกอบด้วยขยะมูลฝอยมากมายหลายชนิดปะปนกันอยู่ และเกิดขึ้นในแหล่งที่ผู้คนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตพื้นที่ของผู้คนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ไม่มีพื้นที่เพียงพอที่เก็บรวบรวมขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นและไม่สามารถขนย้ายขยะมูลฝอยไปกำจัดในเวลาอันควรก่อให้เกิดการเน่าเหม็น ภาพไม่น่าดู และอาจมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ได้ ส่วนใหญ่การจัดการขยะมูลฝอย ณ แหล่งเกิด เป็นการจัดหาภาชนะ

เก็บรวบรวมภายในครัวเรือนซึ่งจะอยู่ในความรับผิดชอบของผู้อาศัยเอง หรือในกรณีที่เป็นอาคารใหญ่ ๆ อยู่ร่วมกันหลายครัวเรือน เจ้าของอาคารอาจจะต้องเป็นผู้จัดหาภาชนะรวบรวมขยะมูลฝอยตั้งไว้ในที่ที่เหมาะสม การจัดการขยะมูลฝอยขั้นตอนนี้มีผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง จึงต้องมีการออกแบบภาชนะเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยให้มีขนาดและรูปแบบที่เหมาะสมในการดำเนินงาน เพื่อจะเชื่อมโยงต่อการรวบรวมและขนส่งขยะมูลฝอยด้วยภาชนะรองรับขยะมูลฝอยมีหลายประเภท แต่ละประเภทจะมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน

### 3.5.3 แนวทางการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

วิชาญ วงศ์วิวัฒน์ (2535 : 27) ได้ให้ความหมายของการบริหารการจัดการขยะมูลฝอยไว้ว่า การบริหารระบบการจัดการขยะมูลฝอย หมายถึง การบริหารระบบจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย คือ สามารถเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยไปกำจัดอย่างถูกต้องหลักวิชาการได้ ประมาณร้อยละ 90 ของขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมด และไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ หรือมีผลกระทบต่อสภาวะแวดล้อมเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด การบริหารดังกล่าวมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยี

#### 3.5.4 การวางแผน

มีความเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตและตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด โดยผ่านกระบวนการคิดก่อนทำ ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าการวางแผน คือ ความพยายามที่เป็นระบบ (Systematic attempt) เพื่อตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตเพื่อให้องค์การบรรลุที่ปรารถนา การวางแผนประกอบไปด้วยหลักการพื้นฐาน 4 ประการด้วยกัน คือ

1) การวางแผนจะต้องสนับสนุนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ผู้วางแผนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญว่า เป้าหมายของแผนทุกแผนที่กำหนดขึ้นจะต้องเกี่ยวพันและอำนวยความสะดวกให้เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การสัมฤทธิ์ผล หลักการนี้เกิดขึ้นจากธรรมชาติขององค์การธุรกิจต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้วัตถุประสงค์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันในองค์กร บรรลุเป้าหมายหรือประสบผลสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกอย่างจริงจัง

2) การวางแผนเป็นอันดับแรกของกระบวนการจัดการ ซึ่งกระบวนการจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การสั่งการ และการควบคุม การวางแผนเป็นงานเริ่มต้นก่อนขั้นอื่น ทั้งนี้เพราะการวางแผนจะเป็นตัวสนับสนุนให้งานด้านอื่น ๆ ดำเนินไปด้วยความสอดคล้อง

3) การวางแผนเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกคน การวางแผนเป็นงานของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องทำแล้วแต่ขอบเขตของอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะผู้บริหารในระดับที่

ต่างกัน ต่างก็มีความรับผิดชอบควบคุมให้งานที่ตนกระทำอยู่ให้ประสบความสำเร็จ ฉะนั้นการวางแผนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

4) ประสิทธิภาพของแผนงาน ผู้วางแผนจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของการวางแผน ซึ่งสามารถพิจารณาจากการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยการลงทุนอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น การใช้เวลา เงิน เครื่องมือ แรงงาน และการบริหารที่ดีสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในองค์การ

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 ได้กำหนดประเภทของแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 2 ประเภท คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และแผนพัฒนาสามปี เป็นแผนพัฒนาแบบหมุนเวียน (Rolling plan) ที่ต้องการทบทวนและจัดทำทุกปี ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

### 3.5.5 การจัดองค์การ

เป็นการจัด โครงสร้างขององค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยคณะผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมติของสภา อบต. และมีพนักงาน ลูกจ้าง อบต. ผู้ปฏิบัติงาน

### 3.5.6 การจัดหาและบรรจุแต่งตั้งบุคลากร

เป็นการจัดการเกี่ยวกับบุคคลที่ปฏิบัติงานประจำของ อบต. นับตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การกำหนดระเบียบปฏิบัติการดูแลและบำรุงรักษา จนกระทั่งพ้นจากการปฏิบัติงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายของ อบต.

### 3.5.7 การจัดงบประมาณ

งบประมาณเป็นองค์ประกอบหรือทรัพยากรที่มีความสำคัญ เพราะเป็นเครื่องมือในการบริหารประเทศในด้านต่าง ๆ รวมทั้งในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณของเทศบาลเป็นวิธีการที่ถูกกำหนดขึ้นในลักษณะคล้ายการเงินของกระทรวงการคลังหรือท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อเป็นการให้คุณ ให้โทษแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการใช้จ่ายเงินอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำงบประมาณคือ ปลัดเทศบาล จะเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน สภาพปัญหาที่เป็นปัจจุบันของเทศบาลแล้วสรุปเสนอเพื่อนำเข้าที่ประชุมของสภาเทศบาล เพื่อปรับปรุงและกำหนดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามที่เห็นว่าจำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ให้เป็นไปตามกำลังเงินที่มีอยู่ ให้ทุกส่วนราชการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในงบประมาณนั้น ๆ ตามกรอบที่ได้วางแผนไว้ ในกรณี

ของประเทศไทยนั้น แหล่งงบประมาณที่จัดสรรสำหรับใช้ในการจัดการสิ่งแวดล้อมมาจากหลายแหล่งดังนี้

- 1) งบประมาณแผ่นดิน ที่จัดสรรผ่านทางกระทรวง/กรมที่เกี่ยวข้องตามปกติ
- 2) งบประมาณที่ขอตั้งไว้ที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3) งบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในการขอรับงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมต้องมีงบประมาณสมทบจากท้องถิ่นส่วนหนึ่ง และงบประมาณที่กองทุนสิ่งแวดล้อมให้

4) เงินรายได้ของท้องถิ่นหรือเงินอุดหนุนท้องถิ่นจากส่วนกลาง

5) เงินอื่น ๆ เช่น เงินกู้หรือช่วยเหลือจากมูลนิธิหรือองค์กรระหว่างประเทศ

### 3.5.8 เทคโนโลยี

คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร เครื่องยนต์ ที่ใช้ในการจัดการขยะมูลฝอย และในรูปแบบของโรงงานที่ใช้เครื่องจักรกลกำจัดขยะมูลฝอย ได้แก่ รถเก็บขนขยะมูลฝอย รถอัดขยะมูลฝอย รถดูดฝุ่นดินตะขาบ รถดูดน้ำตักหลัง เตาเผาขยะมูลฝอยประเภทต่าง ๆ โรงงานแยกขยะมูลฝอย เรือเก็บขนขยะมูลฝอย โรงงานกำจัดขยะมูลฝอย ที่สามารถนำพลังงานความร้อนจากการเผาขยะมูลฝอยมาผลิตกระแสไฟฟ้าได้ โรงงานคัดแยกขยะมูลฝอย โรงงานทำปุ๋ยจากขยะมูลฝอย ฯลฯ เทคโนโลยีเหล่านี้มีราคาต้นทุนหรือการลงทุนสูงมาก ดังนั้นการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม ปริมาณขยะมูลฝอย ปัญหาเร่งด่วนรวมถึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ มาควบคุมการทำงานของเครื่องจักรและการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกต้อง

### 3.5.9 นโยบายและแผนการจัดการสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย

การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจึงอาศัยนโยบายและแผนด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของประเทศ ดังนี้ ( สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. 2547:1)

- 1) นโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 นโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540 -2559 ถือว่าเป็นนโยบายสิ่งแวดล้อมของชาติ มุ่งหมายให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นฐานรากการพัฒนา บนพื้นฐานการอนุรักษ์และความเป็นธรรมในสังคม ในแผนดังกล่าวมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไว้ดังกล่าวถึงแนวทางในการปรับกลไก และกระบวนการจัดการเชิงบูรณาการ ที่เน้นการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น และ

ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนไทย ให้มีจิตสำนึกอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของชาติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกัน การเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมและการก่อมลพิษ และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรวบรวม กำจัด และลดกากของเสียอันตรายจากอุตสาหกรรม และจากชุมชนให้เพิ่มมากขึ้น ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของปริมาณของเสียอันตรายที่เกิดขึ้นทั้งหมด รวมถึงให้มีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกหลักวิธีและปลอดภัยไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจังหวัดทั้งหมด

2) แนวทางการดำเนินงาน และเป้าหมายเกี่ยวกับการจัดการมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล นโยบายเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยจะกำหนดรวมกันกับการจัดการสิ่งปฏิกูลปรากฏอยู่ในนโยบายป้องกันและขจัดมลพิษได้วางนโยบาย แนวทาง การดำเนินงาน และเป้าหมายเกี่ยวกับการจัดการมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ไว้ดังนี้

2.1) ให้มีการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ตั้งแต่การเก็บกัก การเก็บขน การขนส่งและการกำจัด

2.2) ควบคุมอัตราการผลิตขยะมูลฝอยของประชากร และส่งเสริมการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์

2.3) การส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนร่วมลงทุน ก่อสร้างหรือบริหารและดำเนินระบบจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2.4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชนและประชาชน มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลมากขึ้น

3) รูปแบบการกำจัดขยะมูลฝอยเป็นแบบศูนย์กำจัดขยะมูลฝอย

สำหรับนโยบายการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนของประเทศไทย ได้กำหนดรูปแบบการกำจัดขยะมูลฝอยเป็นแบบศูนย์กำจัดขยะมูลฝอย ที่ได้รับการศึกษาออกแบบและก่อสร้างด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีระบบและมาตรการการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและประชาชน และยังสามารถรองรับปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนหลาย ๆ แห่งรวมกัน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแต่ละชุมชน และไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีกต่อไปในอนาคต ดังนี้

3.1) ควบคุมการผลิตขยะมูลฝอยของประชาชน

3.2) สนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และวิชาการแก่ท้องถิ่นเพื่อให้มีการจัดการ ขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ตั้งแต่การเก็บ การคัดแยก การขนส่ง การนำกลับมาใช้ประโยชน์ และการกำจัดที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล

3.3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความร่วมมือกันในการจัดการขยะมูลฝอย โดยมุ่งเน้นรูปแบบศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนรวม

3.4) สนับสนุนให้มีกฎ ระเบียบ และเกณฑ์การจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ

3.5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยมากขึ้นตามที่กล่าวมาในแผนนโยบายในการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ สนับสนุนท้องถิ่นและประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและมีส่วนร่วมในการพัฒนาทุกขั้นตอน สนับสนุนให้มีการลดปริมาณขยะมูลฝอยและของเสีย การนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ และสนับสนุนให้จังหวัด มีศูนย์รวมในการกำจัดขยะมูลฝอย

#### 4) มาตรการเสริมแผนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

4.1) สนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยใช้ร่วมกันหลายชุมชน

4.2) ส่งเสริมการลงทุนร่วมจากภาคเอกชนในการกำจัดและนำเอาขยะมูลฝอยนำกลับมาใช้ประโยชน์

4.3) สนับสนุนภาคเอกชนทำธุรกิจจัดการขยะมูลฝอย การติดตามตรวจสอบ

4.4) ใช้หลักการผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย อย่างยุติธรรมและเสมอภาค

4.5) ปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าธรรมเนียมค่าบริการเก็บขนส่งและกำจัดให้สอดคล้องกับค่าดำเนินการ

4.6) ปลุกฝังทัศนคติที่ถูกต้องแก่เยาวชน โดยให้การศึกษาและรณรงค์ให้เกิดความร่วมมือปฏิบัติ รวมทั้งให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

4.7) สนับสนุนการศึกษาวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม ในการจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีระบบจะเห็นได้ว่า นโยบาย เป้าหมาย และมาตรการที่ประเทศไทยกำหนดไว้ มุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานดำเนินการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมซึ่งรวมถึงกำจัดขยะมูลฝอย และเน้นรูปแบบการกำจัดขยะมูลฝอยแบบรวมศูนย์ เพื่อให้เกิดการประหยัดเชิงขนาด (Economy of scale) ด้วย

#### 4. การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว

##### 4.1 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว ได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 30 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2539 ทั้งนี้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป (องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว. 2551 : 3-9) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่วตั้งอยู่ในเขตตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ห่างจากอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ประมาณ 20 กิโลเมตร ตามถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2045 มีเนื้อที่ประมาณ 37 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลอื่น ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลอุ้มเม้า อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลหนองคอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลนาดี อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลหนองอิเต้า อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่วมีเขตรับผิดชอบ 13 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 7,980 คน 1,172 ครัวเรือน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีพื้นที่เพาะปลูก 14,692 ไร่ ซึ่งอยู่ในเขตชลประทานของเขื่อนลำปาว และมีโรงงานอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการตัดเย็บผ้า อาชีพรองของประชาชนคืออาชีพรับจ้าง

##### 4.2 การจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่วมีการดำเนินการจัดการขยะมูลฝอย ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นผู้รับผิดชอบ โดยการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว มีรถจัดเก็บขยะมูลฝอยเพียง 1 คัน ซึ่งในการจัดสายออกเก็บขยะมูลฝอยในเส้นทางต่าง ๆ โดยเฉลี่ยแล้วในแต่ละจุดจะได้รับการจัดเก็บสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ยกเว้นในพื้นที่จำเป็นบางจุด สัปดาห์ละ 3 ครั้ง โดยรถจะออกจัดเก็บตั้งแต่เวลา 7.00 – 15.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ มีพนักงานจัดเก็บจำนวน 5 คน และพนักงานขับรถ อีก 1 คน รวมพนักงานทั้งหมด 6 คน ในด้านการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่วจะจัดการภาชนะรองรับขยะมูลฝอยให้บ้านต่าง ๆ ทุกบ้านอย่างไรก็ตาม มีประมาณร้อยละ 1 ที่ไม่ใช้บริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยจั่ว ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาแล้วเห็นว่าประชาชนเหล่านี้สามารถจัดการกับขยะมูลฝอยของตนเองได้อย่างเหมาะสม จึงไม่ได้บังคับ

ให้ต้องเข้าร่วมให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บขยะมูลฝอยแต่อย่างใด ในกรณีที่ภาชนะรองรับเกิดชำรุดทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะจัดเปลี่ยนให้โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ

ส่วนการเก็บค่าธรรมเนียมมีการประเมินราคาโดยคณะกรรมการขององค์การบริหารส่วนตำบลและจากการศึกษาข้อมูล พบว่า อัตราที่ใช้คือกรณีที่ขยะมูลฝอยมีปริมาณไม่เกิน 20 กิโลกรัม/วัน จะเก็บค่าธรรมเนียม 30 บาท/เดือน (หากเกิน 20 กิโลกรัม/วัน จะคิดค่าธรรมเนียมอัตรา 60, 80 จนถึง 100 บาท/เดือน) ส่วนโรงงานจะเก็บ 2,000 บาท/เดือน ปริมาณขยะมูลฝอยในพื้นที่ มีจำนวน 1.50 ตัน/วัน (คิดทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล) โดยแบ่งเป็นขยะมูลฝอยที่มาจากบ้านเรือน ร้อยละ 50 และมาจากโรงงาน ตลาดและโรงเรียน ร้อยละ 50 ปัญหาขยะมูลฝอยที่พบคือ ในบางวัน/บางเส้นทางมีขยะมูลฝอยมากจึงต้องออกทำงานจัดเก็บเสริมและมีขยะมูลฝอยตกค้าง จนทำให้มีการร้องเรียนและแจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว ได้เก็บข้อมูลการแจ้งเหล่านี้ไว้และนำมาปรับแก้ไขให้ความช่วยเหลือต่อไปตลอดจนมีการชี้แจงข้อมูลให้บางคนทราบเรื่องเส้นทางหรือในกรณีที่ไม่มีควมเข้าใจในการดำเนินงานการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว

ส่วนเรื่องสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัวได้ใช้วิธีการฝังกลบ โดยมีพื้นที่จำนวน 2 ไร่ ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1 ตำบลหัวงัว ด้านหน้าห่างจากถนนเป็นระยะทาง 20 เมตร ด้านข้างและด้านหลังติดกับป่าละเมาะ ห่างไกลจากชุมชนเป็นระยะทาง 1.50 กิโลเมตร จึงยังไม่มีปัญหาค้นสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม จากสถิติปริมาณขยะมูลฝอยซึ่งฝ่ายจัดเก็บขยะมูลฝอย องค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัวได้จัดทำไว้ พบว่า มีปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มมากขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2549 มีปริมาณขยะมูลฝอยทั้งสิ้น 547.50 ตัน ในปี 2550 ปริมาณขยะมูลฝอยมีจำนวน 686.20 ตัน และในปี 2551 ปริมาณขยะมูลฝอยมีจำนวน 918.20 ตัน โดยปริมาณ ขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 30 ซึ่งพื้นที่ที่เตรียมไว้ฝังกลบขยะสามารถรองรับขยะมูลฝอยได้ เป็นเวลา 5 ปี ดังนั้นจึงต้องหาวิธีการแก้ไขหรือจัดหาพื้นที่เพิ่มเติมสำหรับรองรับกับปริมาณขยะมูลฝอยในอนาคต ต่อไป จากแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2552-2554 (องค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว. 2552 : 27-75) องค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดแผนงานพัฒนาและโครงการที่จะดำเนินการในระยะเวลา 3 ปี (2552-2554) ไว้ดังนี้

1. แผนงานส่งเสริมสนับสนุนและจัดให้มีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสม

1.1 โครงการจัดซื้อรถบรรทุกขยะมูลฝอย เพื่อจัดซื้อรถบรรทุกขยะมูลฝอยแบบ เทท้าย

จำนวน 1 คัน งบประมาณ 2,000,000 บาท



1.2 โครงการก่อสร้างระบบบำบัดขยะมูลฝอย เพื่อก่อสร้างระบบบำบัด ขยะมูล  
ฝอย จำนวน 1 แห่ง งบประมาณ 5,000,000 บาท

1.3 โครงการจัดหาที่ทิ้งขยะมูลฝอย เพื่อจัดซื้อที่ดินทิ้งขยะมูลฝอย จำนวน 10 ไร่  
งบประมาณ 3,000,000 บาท

2. แผนงานสนับสนุนอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสะอาด และติดตามตรวจสอบโรงงานให้  
เป็นไปตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อม

2.1 โครงการออกตรวจสอบโรงงาน งบประมาณ 10,000 บาท

3. แผนงานกำหนดเขตพื้นที่ดำเนินการเพื่อจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่เหมาะสมกับระบบ  
นิเวศน์ และตรงตามศักยภาพของท้องถิ่น

3.1 โครงการจัดแบ่งโซนพื้นที่สีเขียว เพื่อจัดกิจกรรมให้มีการกำหนดเขตพื้นที่สีเขียว  
ของหมู่บ้าน งบประมาณ 50,000 บาท ด้านการประเมินผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วน  
ตำบลห้วยวัง ในเรื่องการจัดเก็บขยะมูลฝอยพบว่า ในปี 2551 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง เคยทำ  
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แต่ไม่มีการนำข้อมูลที่จัดเก็บได้มา  
ประเมินผลแต่ประการใด ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง มี  
การขอความร่วมมือให้มาฟังการชี้แจงหรือเพื่อขอให้ออกความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ประชาชน  
ก็ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง แต่เมื่อได้ข้อตกลงที่จะนำไปถือปฏิบัติแล้ว ประชาชนให้ความร่วมมือใน  
การปฏิบัติลดต่ำลง

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนาพร พนาคุปต์ (2538 : 78 - 82) ได้ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับ" พฤติกรรมการจัดการ  
ขยะมูลฝอย ในครัวเรือนของประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองปัตตานี" ผลการวิจัยพบว่า  
หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ควรมีการรณรงค์เผยแพร่ความรู้ในเรื่องการแยก  
ประเภทขยะมูลฝอยเพื่อเป็นการลดปริมาณขยะมูลฝอย มีการแก้ไขปัญหามลพิษจากขยะมูลฝอย ให้สอดคล้อง  
กับความเป็นจริง เช่น การเพิ่มที่รองรับขยะมูลฝอย ที่มีขนาดพอเหมาะให้เพียงพอ เพิ่มประสิทธิภาพ  
ของการทำงานของเจ้าหน้าที่และเก็บขนขยะมูลฝอย ให้ครอบคลุมทั้งเขตเทศบาล รวมทั้งจัดหาที่  
รองรับขยะมูลฝอย แยกประเภท เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีการแยกประเภทจากครัวเรือน

เทวัญ พัฒนาพงศ์ศักดิ์ (2539 : 105 - 113) ได้ศึกษาเรื่อง การแยกขยะมูลฝอย และการจัดการขยะมูลฝอยที่แยกแล้วในแหล่งกำเนิดต่างๆ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงความร่วมมือของประชาชน ในการแยกทิ้งขยะมูลฝอยลงในถังขยะมูลฝอยเปียก และขยะมูลฝอยแห้งที่ทางเทศบาลนครเชียงใหม่ได้จัดเตรียมไว้ในปัจจุบัน และศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการแยกขยะมูลฝอยในแหล่งกำเนิดต่างๆ ตลอดจนรูปแบบของการจัดการ ขยะมูลฝอยที่แยกแล้ว

การศึกษาวิจัยในส่วนของความร่วมมือของประชาชนในการแยกทิ้งขยะมูลฝอย ได้ทำการเก็บตัวอย่างขยะมูลฝอยในถังขยะมูลฝอยเปียก และถังขยะมูลฝอยแห้งที่ทางเทศบาล นครเชียงใหม่ได้จัดตั้งไว้คู่กันริมถนนมาวิเคราะห์ประเภท 3 ครั้ง โดยทำการวิเคราะห์หาลักษณะสมบัติทางกายภาพของขยะมูลฝอย ได้แก่ ค่าความชื้นของขยะมูลฝอย ค่าความหนาแน่นของขยะมูลฝอย และองค์ประกอบของขยะมูลฝอยการศึกษาในส่วนของความไปได้ในการแยกขยะมูลฝอย ในแหล่งกำเนิดต่างๆ ได้ทำการเก็บตัวอย่างขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดต่างๆ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แก่ โรงเรียนยุพราชวิทยาลัยตลาดสดเมืองใหม่ ศูนย์การค้าแอร์พอร์ตพลาซ่า โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ และชุมชนเคหะหนองหอยมาวิเคราะห์หาอัตราการทิ้งขยะมูลฝอย แหล่งกำเนิดละ 2 ครั้ง และวิเคราะห์หาลักษณะสมบัติทางกายภาพของขยะมูลฝอย ซึ่งได้แก่ ค่าความชื้นของขยะมูลฝอย ค่าความหนาแน่นของ ขยะมูลฝอย และองค์ประกอบของขยะมูลฝอยแหล่งกำเนิดละ 3 ครั้ง รวมทั้งเก็บตัวอย่างแบบสอบถามทัศนคติเกี่ยวกับการแยกขยะมูลฝอย ในแหล่งกำเนิดต่างๆ

ผลการศึกษาลักษณะสมบัติทางกายภาพของขยะมูลฝอยในถังขยะมูลฝอยเปียก และถังขยะมูลฝอยแห้ง แสดงให้เห็นว่า ลักษณะสมบัติทางกายภาพของขยะมูลฝอยในถังขยะมูลฝอยเปียก และถังขยะมูลฝอยแห้งไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนยังไม่ให้ความร่วมมือในการแยกขยะมูลฝอย

วิชัย ลักษณ์รุจิ (2541 : 61-70) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการขยะมูลฝอยแบบมีส่วนร่วมของครัวเรือน :กรณีชุมชนบ้านหลาย เทศบาลเมืองลำพูน พบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชนมีวิธีการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนตามประเภทของขยะมูลฝอยที่แตกต่างกัน สามารถใช้วิธีการจัดการได้ดี และเหมาะสมกับสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนไม่ทำให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยภายในชุมชน และเทศบาลสามารถเก็บ ขยะมูลฝอยได้สะดวกเรียบร้อย
2. ประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชนเคยมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชน โดยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้นำชุมชนในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนส่วนใหญ่

ในชุมชนยังมีความตระหนักต่อปัญหาขยะมูลฝอยของชุมชน จึงทำให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนในชุมชนกับผู้นำชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอยและกิจกรรมอื่นๆ

3. ประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชนมีทัศนคติความคิดเห็นที่ดีต่อผู้นำ และเห็นว่าผู้นำมีบทบาทสำคัญในการจัดการขยะมูลฝอยภายในชุมชน ผู้นำได้รับการยอมรับจากประชาชนในชุมชนเป็นส่วนใหญ่ ผู้นำได้ให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนทุกขั้นตอน จึงทำให้เกิดความสามัคคี และร่วมมือกันในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนด้วยดี

ธรรมศักดิ์ สุเมตติกุล (2544: 85-97) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความขัดแย้งทางการเมืองเรื่องขยะมูลฝอยในเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาขยะมูลฝอยเมื่อปลายปี พ.ศ. 2541 มีสาเหตุมาจากความขัดแย้งทางการเมืองท้องถิ่นของเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แก่ การจัดสรรผลประโยชน์ไม่ลงตัว และการแย่งชิงตำแหน่งนายกเทศมนตรี ทั้งนี้เนื่องจากเกิดความขัดแย้งกันเองภายในกลุ่มนवरัฐพัฒนาซึ่งบริหารเทศบาลอยู่ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มฝ่ายตรงข้ามได้ใช้วิธีปลุกม็อบขึ้นมาค่อด้านและจับ'ไล่'ไม่ให้เทศบาลนำขยะมูลฝอยไปทิ้งตามที่ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ฝ่ายบริหารไม่สามารถแก้ไขปัญหามูลฝอยได้ละเนนนิยมาจากประชาชนของฝ่ายบริหารจึงลดลง และกดดันจนต้องลาออกกลุ่มการเมืองฝ่ายตรงข้ามจึงเสนอตัวเข้ามาแก้ไขปัญหามูลฝอย และได้เข้ามาบริหารงานเทศบาลนครเชียงใหม่แทน

ธนาพร ประสิทธิ์นราพันธ์ (2544 : 87-96) ได้ศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน : กรณีบ้านดงม่อนกระทิง เทศบาลนครลำปาง ผลการศึกษาพบว่า การจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนบ้านดงม่อนกระทิงมีรูปแบบดำเนินการจัดการด้วยตนเองโดยดำเนินการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย การจัดหาแรงงานเพื่อปฏิบัติงาน การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย การบริหารกองทุนขยะมูลฝอย และการแก้ไขปัญหาต่างๆ รวมถึงการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติเพื่อจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนเอง ประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมมากในการจัดการขยะมูลฝอย โดยในกระบวนการดำเนินงานของชุมชนนั้น ปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ผู้นำ การมีส่วนร่วมของชุมชน การสนับสนุนของสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ และเทศบาลนครลำปาง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชน โดยเป็นการหนุนเสริมการดำเนินงานของชุมชนให้มีศักยภาพในการจัดการขยะมูลฝอยเพิ่มมากขึ้น

นิพันธ์ ชลวิทย์ (2545: 76-81) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนกับการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ศึกษา เฉพาะกรณี: อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้นำชุมชนมีความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอย และประเภทขยะมูลฝอยเป็นอย่างดีในขณะที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการทำลายขยะมูลฝอยโดยวิธีที่ถูกต้องหรือการนำกลับไปใช้ใหม่ อยู่ในเกณฑ์ต่ำ ทำให้การจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำ

ชุมชนยังดำเนินการไม่เพียงพอที่จะให้ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นมีเฉพาะที่จำเป็น และขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในชุมชนยังไม่มีกำจัดอย่างถูกต้องสุขอนามัยและรวดเร็ว ทักษะคติของผู้นำชุมชนมีความเชื่อมั่นว่า ตนเองมีความพร้อมที่จะดำเนินการจัดการจัดการขยะมูลฝอยด้วยวิธีต่างๆ ได้ และหากประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการกำจัดขยะมูลฝอยได้สูงสุด ในส่วนการมีส่วนร่วม ผู้นำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษาปัญหา หาสาเหตุการเกิดขยะมูลฝอย การวางแผนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดทำโครงการที่เหมาะสม ในการแก้ปัญหาผู้นำชุมชนต้องเป็นตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำในการจัดการกับขยะมูลฝอย ทั้งในการทิ้ง การเก็บ การทำลายขยะมูลฝอย

ณัฐรดี คงคั่น (2546 : 62-70) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมจัดการ ขยะมูลฝอยของประชาชน ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับดี
2. พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอยอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยด้านการนำกลับมาใช้ใหม่และการคัดแยกประเภทขยะมูลฝอยอยู่ในระดับดี
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวม ได้แก่ ระดับการศึกษาโดยพบว่า ประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมการจัดการ ขยะมูลฝอยโดยรวมดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย คือ ระดับการศึกษาและจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยด้านการคัดแยกประเภทขยะมูลฝอยคือ ระดับการศึกษา รายได้ในครัวเรือนต่อเดือน และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ พบว่า ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยด้านการนำกลับมาใช้ใหม่
4. ปัจจัยกระตุ้นที่มีผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย คือ การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนปัจจัยกระตุ้นอื่นๆ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมและด้านอื่นๆ

สุเวช ชนะสุข (2546 : 85-88) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณีเฉพาะการจัดการเก็บขยะมูลฝอย เทศบาลตำบลพิบูลมังสาหาร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเทศบาลตำบลพิบูลมัง

อาหารในด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และผู้รับบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลพิบูลมังสาหาร ที่มีความแตกต่างในเรื่อง เพศ และอายุ โดยสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และผู้รับบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลพิบูลมังสาหาร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารในสำนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยรวม ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหาในระดับปานกลาง และด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวมมีปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาการบริหารงานด้านงบประมาณ และด้านวิธีการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีปัญหายุ่งยากในระดับปานกลาง และผู้รับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความคิดเห็นการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวม และด้านวิธีการมีปัญหายุ่งยากในระดับมาก ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์มีปัญหายุ่งยากในระดับปานกลาง

2. ผู้บริหารในสำนักงานเทศบาลที่มีเพศแตกต่างกัน การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวม ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านวิธีการมีปัญหาไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บริหารเพศหญิงเห็นว่าด้านวัสดุอุปกรณ์มีปัญหามากกว่าผู้บริหารเพศชายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริหารในสำนักงานเทศบาลที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวม ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหาไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานเทศบาลที่มีเพศแตกต่างกัน เห็นว่าการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวม ด้านบุคลากร และด้านวิธีการ มีปัญหาไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานเทศบาลชายเห็นว่า ด้านงบประมาณ มีปัญหามากกว่า และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีปัญหาน้อยกว่าพนักงานเทศบาลเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานเทศบาลที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บ ขยะมูลฝอยโดยรวมด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหาไม่แตกต่างกัน

4. ผู้รับบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยเพศชาย เห็นว่าการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวม ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหามากกว่าผู้รับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยรวม ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหาไม่แตกต่างกัน

ชาคร คัยนันท์ (2547 : 89-94) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระบบการบริหารงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยศึกษาจาก พนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรในสำนักงานเทศบาลความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารงานการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับปานกลาง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารงานการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับปานกลาง
3. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ศิรินารท บัวสอน (2548 : 70-76) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค่าขายรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ 1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน

และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน 2) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน 3) ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย 4) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สถานที่เดิน แอโรบิก สนามเปตอง สนามปิงปอง สนามตะกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ควรมีมากกว่านี้ 5) การจัดให้มีที่ระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่าง ๆ จนครบ และมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

นางนุช ใจโต (2548 : 79-86) ได้ศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยของตำบลคอนแก้ว ผลการศึกษาพบว่ามีการจัดการด้วยตนเอง โดยดำเนินการในเรื่องของการคัดแยก การจัดเก็บ การรวบรวม การจำหน่ายขยะมูลฝอย การบริหารรายได้จากการจำหน่ายขยะมูลฝอย การกำหนดระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนเอง รวมถึงการร่วมกันเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับขยะมูลฝอย

ไศรภพ ชัยศิลป์ (2550 : 82-90) ศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมของประชาชนเขตชานเมือง : กรณีศึกษา ชุมชนแม่เตาไห ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหามลภาวะของชุมชนที่สำคัญประกอบด้วย ปัญหาฝุ่น ควัน ขยะมูลฝอย น้ำเสียจากครัวเรือน โดยแหล่งที่มาของปัญหามลภาวะมาจากแหล่งที่อยู่อาศัยเป็นส่วนใหญ่ โดยที่ความรู้ความเข้าใจของประชาชนมีมากแต่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติ เป็นต้นว่าปัญหาขยะมูลฝอยจากครัวเรือนขาดการคัดแยกและการกำจัดที่ถูกวิธีและยังคงมีการเผาขยะมูลฝอยอยู่เป็นส่วนใหญ่ ส่วนความรู้ความเข้าใจเรื่องมลภาวะของชุมชนเป็นเรื่องที่รับทราบจากชุมชนข้างเคียงที่เคยมีการต่อต้านการทิ้งขยะมูลฝอยของเทศบาลนครเชียงใหม่ในช่วงเวลาที่ผ่านมา

เรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม พบว่ามีอยู่บ้างแต่ไม่มากนัก ทั้งนี้เพราะขาดผู้นำและอุดมการณ์ของชุมชนในการชักจูงให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม ประชากรในชุมชนส่วนใหญ่ยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม ซึ่งชุมชนจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อมในส่วนรวมมากกว่าส่วนตนต่อไป โดยสรุป จะเห็นได้ว่าชุมชนเขตชานเมืองยังมีความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ไม่แตกต่างจากชนบทมากนัก เนื่องจากชุมชนเขตชานเมืองยังปรับตัวไม่ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ชุมชนเขตชานเมืองยังมีความรู้ความเข้าใจและยังมีพฤติกรรมในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมเหมือนชุมชนชนบท

ชนพร เรือนคำ (2550 : 94-106) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันมหาพน อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในหมู่บ้านสหกรณ์ หมู่ที่ 9 ตำบลสันมหาพน อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับจ้างรายวัน มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 คน มีพฤติกรรมในการกำจัดขยะมูลฝอยในครัวเรือนในระดับมาก คือ คัดแยกขยะมูลฝอยใส่ในถุงที่มีตราสัญลักษณ์ของเทศบาล คัดแยกขยะมูลฝอยเพื่อนำไปขาย ทั้งขยะมูลฝอยลงในถังหน้าบ้านเพื่อให้พนักงานเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลมาจัดเก็บ มีความพึงพอใจในระดับมาก ประชาชนที่มีอาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่าง

รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ (2551:56-60) การศึกษาความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำครอบครัวมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู โดยรวมและเป้าหมาย 3 ด้านคือ ด้านการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมาก ผู้นำครอบครัวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู โดยรวมและด้านการกำจัดขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) และผู้นำครอบครัวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู โดยรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) แต่ผู้นำครอบครัวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู โดยรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ ) โดยสรุป ผู้นำครอบครัวมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อสนเทศนี้สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีเพิ่มขึ้นต่อไป

## 6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

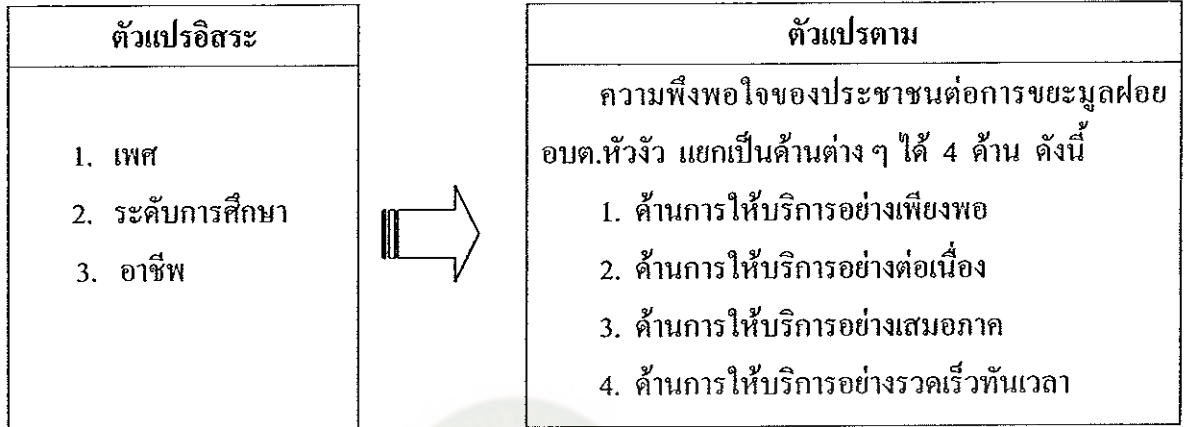
จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเอาแนวคิดของศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538 : 9 –10) ที่ได้อธิบายความพึงพอใจในบริการ โดยพิจารณาจากการให้บริการแบบต่างๆ คือ การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ คือ การให้บริการที่ยุติธรรม เสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือการให้บริการตามลักษณะ จำเป็นรีบด่วน การให้บริการอย่างเพียงพอ คือความเพียงพอ ในด้านสถานที่ บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การ



ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือมีการพัฒนางานด้านบริการทั้งปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ และผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ ขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจ้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ เป็น 4 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา