

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ตั้งวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ หมายถึง หัวหน้าครัวเรือน ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,172 ครัวเรือน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรตัวอย่าง จากการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ผู้ศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างจากหัวหน้าครัวเรือน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,172 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 298 คน โดยจำแนกตามสัดส่วนของจำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้านแล้วสุ่มโดยการจับฉลาก โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจ้ง แยกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ซึ่งผู้ศึกษามีการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end) ให้ผู้เขียนตอบมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจ้ง

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติความถี่ และ ร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจ้ง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศ (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t-test การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ กลุ่มระดับการศึกษา (หลายตัวแปร) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One – Way Analysis of Variance) ทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจ้ง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

**สรุปผลการศึกษา**

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจ้ง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปผลได้ดังนี้

### 1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำมาศึกษา จำนวน 298 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 68.79 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 70.47 มัธยมศึกษา ร้อยละ 15.77 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 59.06

## 2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านเมื่อเทียบกับเกณฑ์ในบทที่ 3 แล้ว อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

## 3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ

ในการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 3 กลุ่ม ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

### 3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มเพศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

### 3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ในการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างจากอาชีพเกษตรกร รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ อาชีพรับจ้างมีความ พึงพอใจต่อการจัดการขยะมูล

ฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มากกว่าอาชีพเกษตรกรกรรม และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

อาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างจากอาชีพรับจ้าง แม่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ อาชีพเกษตรกรกรรมมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ น้อยกว่าอาชีพแม่บ้าน

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพแม่บ้าน และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอ ขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะทั่วไป** ของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในการศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง คือ ระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยควรมีความสม่ำเสมอไม่ทำให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยตกค้าง ควรจัดตั้งขยะมูลฝอยให้กับชุมชนต่างๆ มากขึ้น เพื่อสะดวกต่อการทิ้งและมีเพียงพอกับความ ต้องการ ประชาชน ควรจัดให้มีรถบริการเก็บขนขยะมูลฝอยขนาดเล็กที่เข้าไปในชุมชน เพื่อให้เข้าถึง และสะดวกต่อการเก็บขนขยะมูลฝอยในชุมชน และจำนวนเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยกับจำนวนรถบริการเก็บขนขยะมูลฝอยควรมีความสัมพันธ์กัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ ควรมีการเก็บขนขยะมูลฝอยให้ถี่ขึ้น ทำให้เกิดการตกค้างส่งกลิ่นเหม็นรบกวน มีการบำรุงรักษารถเก็บขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ประจำ มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความสะอาดเรียบร้อยหลังการจัดเก็บขยะมูลฝอย หากมีความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการจัดเก็บขยะมูลฝอยควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้า และมีการตรวจดูแลถึงขยะมูลฝอยเสมอเมื่อพบการชำรุดเสียหาย ควรทำมาเปลี่ยนให้ใหม่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ควรมีการจัดตั้งขยะมูลฝอยให้ครบและครอบคลุมทุกครัวเรือน ต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการรักษาความสะอาด ให้ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยโดยความร่วมมือจากประชาชน และการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยต้องมีความเป็นธรรมและเสมอภาคกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ กระบวนการจัดเก็บขยะมูลฝอยควรมีความรวดเร็วและเรียบร้อย และเมื่อมีการแจ้งให้ดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาขยะมูลฝอยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบควรมาดำเนินการอย่างรวดเร็ว จากข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังเสนอแนะในประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบในด้านต่าง ๆ ในระดับที่

มาก แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ก็ยังมีความต้องการที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวังปรับปรุงการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับพิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประทับใจที่สถานการณืที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งข้อเสนอแนะเหล่านี้ก็ตรงกับความต้องการเกินความคาดหวัง

### อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญที่ควรแก่การนำอภิปรายผล ดังนี้

#### 3.1 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าอยู่ในระดับมาก เป็นไปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวังต่อการจัดการขยะมูลฝอย เป็นการประเมินความคาดหวังต่อการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวังกับผลการให้บริการในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง โดยทั่วไปแล้วประชาชนมักจะมีมาตรฐานต่อการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตนาที่ดี ยึดถือต่อการบริการ ประสิทธิภาพดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ ซึ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่คุณรับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่คุณจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่คุณได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว (ศิริพร ต้นดีพูลวินัย, 2538: 14-15) ซึ่งแสดงการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวังอยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวังยอมรับและพึงพอใจในกระบวนการและระบบการให้บริการในการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ใน 4 ด้านคือ



ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยภาพรวมเป็นที่น่าพึงพอใจในระดับมากซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ ชนพร เรือนคำ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันมหาพน อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในหมู่บ้านสหกรณ์ หมู่ที่ 9 ตำบลสันมหาพน อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับ รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ (2551 : 56-60) ศึกษาความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบล นาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำครอบครัวมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากและผลการศึกษาครั้งนี้ขัดแย้งกับ ชากร คัยนันท์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารงานการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับปานกลาง และประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะความแตกต่างของสภาพแวดล้อมของพื้นที่ระหว่างในเขตชุมชนเมืองกับชุมชนชนบท

### 3.2 ผลการศึกษาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 4 ด้าน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง เมื่อนำผลการศึกษา มาพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ จำนวนถังขยะมีปริมาณเพียงพอกับปริมาณขยะมูลฝอย รถขนย้าย ขยะมูลฝอย จำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอย มีจำนวนเพียงพอ เครื่องมือในการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่จัดเก็บ ขยะมูลฝอย มีความรู้และความรับผิดชอบเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าบริการขยะมูลฝอยที่เพียงพอ มีระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีการแยก ถังขยะแบบ ขยะเปียก-แห้ง เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เป็นไปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ให้ความสำคัญในการให้บริการในการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างพอเพียง ไม่ว่าจะเป็น

เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ กำลังเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ ปริมาณถังขยะที่เพียงพอ ซึ่งตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของประชาชนในทางที่ดีจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก

3.2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ มีการดูแลสภาพพาหนะในการขนย้ายขยะมูลฝอย อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีการดูแลถังพักขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีพนักงานมาเก็บค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง มีการแจ้งข่าวสารการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง มีการกำกับการทำงานของพนักงานเก็บกวาดขยะมูลฝอยตามระยะเวลาอย่างต่อเนื่อง มีการดูแลสภาพเครื่องมือในการขนย้ายขยะมูลฝอยอยู่เสมอต่อเนื่อง มีการเก็บขยะมูลฝอยเป็นประจำทุกวันอย่างต่อเนื่อง และพนักงานเก็บขยะมูลฝอยดูแลความสะอาดเรียบร้อยหลังการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง เป็นไปได้ว่าการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่วมีการดำเนินการอย่างมีความต่อเนื่องเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในระดับมาก

3.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ พนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยดำเนินการเก็บขยะมูลฝอยจากครัวเรือนอย่างเสมอภาค มีการจัดเก็บค่าบริการในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเป็นธรรมทุกครัวเรือน ใช้เครื่องมือในการขนย้ายขยะมูลฝอยทุกครัวเรือน อย่างเสมอภาค มีถังขยะมูลฝอยอย่างทุกครัวเรือนอย่างเสมอภาค ทุกครัวเรือนได้รับการฝึกอบรม โครงการเกี่ยวกับการจัดการ ขยะมูลฝอยอย่างเสมอภาค มีการจัดเก็บค่าบริการในอัตราเดียวกันทุกครัวเรือน ทุกครัวเรือนได้รับการฝึกอบรมการนำขยะมูลฝอยไปใช้ประโยชน์อย่างเสมอภาคและในขณะปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนทุกครัวเรือนอย่างเสมอภาค อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดการขยะมูลฝอยมีความคุ้นเคยกับประชาชนเนื่องจากอยู่ในชุมชนเดียวกัน ความเสมอภาคของการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ระดับความพึงพอใจจึงอยู่ในระดับมาก

3.2.4 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย ในหัวข้อ

ดังต่อไปนี้ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมมีความถูกต้องรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีการเข้ามาแก้ไขปัญหโดยทันที มีช่องทางการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่ชัดเจน และรวดเร็ว มีขั้นตอนในการให้บริการสั้น และการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว อาจเป็นไปได้ว่าจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่วได้มีการให้บริการในการจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีความพร้อม คือพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ พร้อมในด้านบุคลากร พร้อมในด้านกระบวนการ ดังนั้นความรวดเร็วของการให้บริการจึงต้องเกิดขึ้นพร้อมกับความพึงพอใจของประชาชน

3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ ได้ผลการศึกษา ดังนี้

#### 3.3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มเพศ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ในบทที่ 3 กับพบว่ามึระดับความพึงพอใจที่ระดับมากเหมือนกัน แต่เมื่อทดสอบด้วย t-test พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เพศหญิง ( $\bar{x}=4.01$ ) มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ( $\bar{x}=3.99$ ) อาจเป็นไปได้ว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่วมีการปรับปรุงพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอยตามคำแนะนำของประชาชนหรือดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนโดยเน้นที่ ระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสม่ำเสมอไม่ทำให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยตกค้าง มีกระบวนการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่รวดเร็วและเรียบร้อย ควรมีการเก็บขนขยะมูลฝอยให้ถี่ขึ้น ควรมีการจัดถังขยะมูลฝอยให้ครบและครอบคลุมทุกครัวเรือน ควรจัดถังขยะมูลฝอยให้กับชุมชนต่างๆ มากขึ้น เพื่อสะดวกต่อการทิ้งและมีเพียงพอกับความต้องการ ประชาชน และมีการบำรุงรักษารถเก็บขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ประจำ จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจกับการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยจั่วมากขึ้น

#### 3.3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจั่ว อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา



แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน แต่เมื่อเทียบกับเกณฑ์ในบทที่ 3 จะพบว่าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันทุกด้านทุกกลุ่มระดับการศึกษา เป็นไปได้ว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ระดับประถมศึกษา ถึงร้อยละ 70.47 โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคนที่เห็นหน้าครอบครัว ผู้ที่ดำเนินงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยก็เป็นลูกเป็นหลานของคนในชุมชนจึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญแต่มีค่าความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

### 3.3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ อาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว มากกว่าอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างจากอาชีพรับจ้าง แม่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคืออาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว น้อยกว่าอาชีพแม่บ้าน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพแม่บ้าน และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ จากการประกอบอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรและรับจ้างเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอาชีพ ดังนั้นในกระบวนการตัดสินใจแสดงออกว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัวจึงมีความแตกต่างกันแต่มีค่าความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 4.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวจัว อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสนเทศ ที่จะได้นำเสนอให้ผู้มี

ส่วนเกี่ยวข้องกับทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว ในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

4.1.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถืออยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนั้นควรจะมีการรักษาความพึงพอใจในระดับนี้ไว้และควรพัฒนาปรับปรุงการจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องตลอดไป

4.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ควรรักษาระดับความพึงพอใจไว้และปรับปรุงให้สูงขึ้น โดยระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยควรมีความสม่ำเสมอไม่ทำให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยตกค้าง ควรจัดตั้ง ขยะมูลฝอยให้กับชุมชนต่างๆ มากขึ้น เพื่อสะดวกต่อการทิ้งและมีเพียงพอกับความต้องการ ประชาชน

2) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ควรรักษาระดับความพึงพอใจไว้และปรับปรุงให้สูงขึ้น โดยควรมีการเก็บขนขยะให้ถี่ขึ้นทำให้เกิดการตกค้างส่งกลิ่นเหม็นรบกวน มีการบำรุงรักษารถเก็บขยะมูลฝอยให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ประจำ มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความสะอาดเรียบร้อยหลังการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย หากมีความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการจัดเก็บขยะมูลฝอยควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้า และมีการตรวจดูแลถึงขยะมูลฝอยเสมอเมื่อพบการชำรุดเสียหายควรนำมาเปลี่ยนให้ใหม่

3) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ควรรักษาระดับความพึงพอใจไว้และปรับปรุงให้สูงขึ้น โดยควรมีการจัดตั้งขยะให้ครบและครอบคลุมทุกครัวเรือน ต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการรักษาความสะอาด ให้ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยโดยความร่วมมือจากประชาชน และการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะต้องมีความเป็นธรรมและเสมอภาคกัน

4) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ควรรักษาระดับความพึงพอใจไว้และปรับปรุงให้

สูงขึ้น โดยกระบวนการจัดเก็บขยะมูลฝอยควรมีความรวดเร็วและเรียบร้อย เมื่อมีการแจ้งให้ดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาขยะมูลฝอยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมาดำเนินการอย่างรวดเร็ว

#### 4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างประชาชน 3 กลุ่ม คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาดังนี้

4.2.1 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวงัว อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ กับองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

4.2.2 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลกับเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ว่ามีการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่