

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

Factors Affecting the Satisfaction of Solid Waste Collection Service of the
Residents in Pluak Daeng Subdistrict, Pluak Daeng District, Rayong Province

¹ชลกร จรรย์ชล (Chollakorn Charunchol)

²อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว (Aniruth Phongpaew)

³ตะวัน วิกรัยพัฒน์ (Tawan Vikraipat)

⁴ศิริกัญญา ทามารุ่งเรือง (Sirikanya Thammarungrueng)

⁵เวชยันต์ วัฒนกุล (Veschayan Wattanakul)

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันรัชต์ภาคย์ (Faculty of Business Administration, Rajapark Institute)

Email: veschayan@gmail.com

Received October 15, 2021; **Revised** November 7, 2021; **Accepted** February 5, 2022

Abstract

The objective of this survey research aimed 1) To study the characteristics of supporting factors and satisfaction of solid waste collection service 2) To study the satisfaction of solid waste collection service 3) To examine the supporting factors influencing the satisfaction of solid waste collection services The sample group was residents of Pluak Daeng District, Rayong Province. 395 people and used the questionnaire as a tool to collect data. The confidence value was 0.955. The statistics used in the data analysis represent mean, standard deviation, t-test, one-way variance, and Multiple Regression Analysis. The results showed that 1) supporting factors the general average was at the highest level in all aspects and overall the average was at the highest level in all aspects 2) The difference of residents gender and age there was different satisfaction in providing solid waste collection services. 3) factors knowledge and understanding about solid waste (X_1), participation aspect (X_2) The amount of waste (X_3) influenced the satisfaction of the residents' solid waste collection services and could be described the variation in solid waste collection service satisfaction (Y) for 49.10 percent. A forecast formulation could be written from the raw score as follows: $\hat{Y} = 1.061 + 0.283X_1 + 0.249X_2 + 0.245X_3$

Keywords: Factors; Satisfaction; Solid waste

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนและความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยจำแนกตามลักษณะของผู้อยู่อาศัย และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 395 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่น .955 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผู้อยู่อาศัยที่มีเพศและอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย แตกต่างกัน 3) ปัจจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย (X_1) ด้านการมีส่วนร่วม (X_2) ด้านปริมาณขยะ (X_3) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสามารถอธิบายการผันแปรของความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย ได้ร้อยละ 49.10 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้ $\hat{Y} = 1.061 + 0.283X_1 + 0.249X_2 + 0.245X_3$

คำสำคัญ: ปัจจัย; ความพึงพอใจ; ขยะมูลฝอย

บทนำ

ปัญหาสิ่งแวดล้อมของโลกเกิดจากสามสาเหตุ คือ การเพิ่มของจำนวนประชากร การขยายตัวของชุมชนเมือง และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจากการขยายตัวของอุตสาหกรรม การขนส่ง การอุปโภคบริโภค ทำให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมตามมามากมาย (Jaiaree, 2016) โดยเฉพาะปัญหาขยะมูลฝอยที่มีปริมาณมากขึ้นทุกปี ตามการขยายตัวของประชากรและชุมชน ซึ่งขยะมูลฝอยส่วนใหญ่ในปัจจุบันเป็นขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากการบริโภค เช่น พลาสติก โฟม กระป๋อง แก้ว รวมถึงสารเคมีต่างๆ การจัดการขยะมูลฝอยจำเป็นต้องใช้ระบบการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสม เพราะอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัยของประชาชน ทั้งยังทำให้ภาพลักษณ์ของประเทศเสื่อมเสีย (Decha, 2014) ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยเป็นอีกหนึ่งปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งที่ประสบปัญหา ทั้งการเก็บ/ขนย้ายไม่หมด เกิดการตกค้าง วิธีการกำจัดขยะไม่ถูกต้อง หรือไม่มีที่ดินสำหรับการกำจัดขยะเหล่านั้น ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่สะสมมานาน รวมถึงปัญหาข้อจำกัดของภาครัฐ ด้านงบประมาณและบุคลากร ไม่เพียงพอต่อการลงทุน และปรับปรุงระบบเก็บ/ขนย้าย และกำจัดขยะให้มีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม (มาตรา 66) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดังต่อไปนี้ (มาตรา 67) 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริม

การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 7) คำนึงความสมดุลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญของภาคตะวันออกของประเทศไทย และเป็นตลาดผลไม้ที่มีชื่อเสียง ส่งผลให้การบริโภคสูงขึ้นจึงมีปัญหามลพิษจากชุมชนที่มีแนวโน้มปริมาณมากขึ้นทุกปี (Pollution Control Department, 2018) จากภาระหน้าที่การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น หากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความล่าช้าก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชน ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เกี่ยวกับการพาณิชยกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง และได้ข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง นำไปเป็นแนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนและความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะของผู้อยู่อาศัย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในเขตตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ภายใต้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับขยะมูลฝอย ความพึงพอใจในการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ลักษณะของผู้อยู่อาศัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย การมีส่วนร่วมและปริมาณขยะ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ดังนั้นจึงได้แก่ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อยู่อาศัยในเขตตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีจำนวน 33,139 คน (Pluak Daeng Subdistrict Administrative Organization, 2020)

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% ($e = 0.05$) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 395 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน พ.ศ. 2564

ทบทวนวรรณกรรม

ความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอย

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบ่งขยะออกเป็น 4 ประเภท (Office of Natural Resources and Environmental Policy and Planning, Ministry of Natural Resources and Environment, 2016) ได้แก่ 1) ขยะอินทรีย์หรือขยะย่อยสลายหรือขยะเปียก คือ ขยะที่เน่าเสียและย่อยสลายได้เร็ว สามารถนำมาหมัก ทำปุ๋ยได้เช่น เศษผัก เปลือกผลไม้เศษ อาหาร ใบไม้เศษ เนื้อสัตว์ เป็นต้น 2) ขยะรีไซเคิลหรือขยะที่ขายได้ คือ ขยะสิ่งบรรจุก๊าซหรือวัสดุเหลือใช้ซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ เช่น แก้ว กระดาษ กระป๋องเครื่องดื่ม เศษพลาสติก เศษโลหะ อลูมิเนียม ยางรถยนต์ กล่องเครื่องดื่มแบบยูเอชที (UHT) เป็นต้น 3) ขยะทั่วไป คือ ขยะประเภทอื่นนอกเหนือจากขยะย่อยสลาย ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย มีลักษณะที่ย่อยสลายยาก และไม่คุ้มค่าสำหรับการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ เช่น ห่อพลาสติกใสขนม ถุงพลาสติก บรรจุก๊าซ ผงซักฟอก พลาสติก ห่อลูกอม ซองบะหมี่ กึ่งสำเร็จรูป ถุงพลาสติกเบื้อนเศษ อาหาร โฟมเบื้อนอาหาร พอยล์เบื้อนอาหาร เป็นต้น และ 4) ขยะอันตราย คือ ขยะที่มีองค์ประกอบหรือปนเปื้อนวัตถุอันตรายชนิดต่าง ๆ ได้แก่ วัตถุระเบิด วัตถุไวไฟ วัตถุออกซิไดซ์วัตถุมีพิษ วัตถุที่ทำให้เกิดโรค วัตถุกัมมันตรังสีวัตถุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพันธุกรรม วัตถุกัดกร่อน วัตถุที่ก่อให้เกิดการระคายเคือง วัตถุอย่างอื่นไม่ว่าจะเป็นเคมีภัณฑ์หรือสิ่งอื่นใดที่อาจทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคล สัตว์ พืช ทรัพย์สินหรือสิ่งแวดล้อม เช่น ถ่านไฟฉาย หลอดฟลูออเรสเซนต์ แบตเตอรี่โทรศัพท์เคลื่อนที่ ภาชนะบรรจุสารกำจัดศัตรูพืช กระป๋องสเปรย์บรรจุสีหรือสารเคมี เป็นต้น

ปริมาณของมูลฝอย

Decha (2014) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณของมูลฝอย มีดังนี้ 1) ลักษณะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของท้องถิ่น (Geographical Location) หมายถึงสถานที่ต่างกันทำให้มูลฝอยที่เกิดขึ้นต่างกัน เช่น สถานที่ตั้งริมทะเล มักพบเศษปลา เศษเปลือกหอยได้มากกว่ามูลฝอยชนิดอื่น ๆ หรือสถานที่ที่มีภูมิประเทศเป็นป่า และที่ราบสูงจะพบมูลฝอยเป็นเปลือกผลไม้ เป็นต้น 2) ความหนาแน่นของประชาชน (Population Density) บริเวณที่มีผู้อยู่อาศัยหนาแน่นจะมีปริมาณมูลฝอยมากกว่าบริเวณที่มีผู้อยู่อาศัยน้อย 3) ฤดูกาล (Season) ฤดูกาลมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณมูลฝอยมาก เช่น ฤดูกาลที่มีผลไม้ปริมาณมูลฝอยจำพวกเปลือกและผลไม้มากเพราะเหลือจากการบริโภคของประชาชนและยิ่งหากราคาผลไม้ในปีนั้น ๆ มีราคาสูงจะทำให้มีเปลือกผลไม้และเศษผลไม้เหลือทิ้งในปีนั้น ๆ มากขึ้น 4) อุปนิสัยของประชาชนในชุมชน (Habit of People in Community) อุปนิสัยของประชาชนในชุมชนที่มีอุปนิสัยรักความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย จะมีปริมาณมูลฝอยมากกว่าประชาชนที่มีอุปนิสัยไม่รักความเป็นระเบียบ ซึ่งจะทิ้งมูลฝอยกระจัดกระจายไม่รวบรวมนี่ที่เป็นทาง ปริมาณมูลฝอยในการเก็บขนจึงน้อยแต่จะพบตาม

ถนนแม่น้ำลำคลองที่สาธารณะ 5) สถานะเศรษฐกิจ (Economic Status) ชุมชนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีย่อมมีกำลังซื้อสินค้าสูงกว่าชุมชนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำกว่า ซึ่งทำให้มีปริมาณมูลฝอยมากกว่า 6) การบริการเก็บรวบรวมและกำจัดมูลฝอย (Collection Services and Disposal Methods) ซึ่งมีผลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณมูลฝอยหากการบริการเก็บขนมูลฝอยไม่สม่ำเสมอประชาชน ก็ไม่กล้านำมูลฝอยออกมาทิ้งปริมาณมูลฝอยก็น้อยลง และ 7) กฎหมายข้อบังคับและความร่วมมือของประชาชนการบังคับใช้กฎหมายและความร่วมมือของประชาชนมีส่วนทำให้ปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้นลดลง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

Piankhwamsuk et al. (2015) ได้แบ่งลักษณะความพึงพอใจ ไว้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และ 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการได้ก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการ นั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจาก ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ จากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ถ้าเป็นตามที่คาดหวังย่อมเกิดความ พึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังก็อาจเกิดความไม่พึงพอใจ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่า ชยะมีหลายลักษณะ ปริมาณชยะ ขึ้นกับองค์ประกอบหลายอย่าง ส่วนลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีจำนวน 33,139 คน (Pluak Daeng Subdistrict Administrative Organization, 2020)

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้อยู่อาศัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการเปรียบเทียบจำนวนประชากรในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% ($e = 0.05$) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 395 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของผู้อยู่อาศัย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสนับสนุน ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอย การมีส่วนร่วม ปริมาณขยะ จำนวน 9 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 12 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง โดยขออนุเคราะห์แจกแบบสอบถามกับผู้อยู่อาศัยในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง และรับคืนมา จนครบตามจำนวน 395 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และนำแบบสอบถามมาแยกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยจัดทำรหัสตามที่กำหนดไว้ และกรอกข้อมูลลงในโปรแกรมทางสถิติ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ,One Way ANOVA การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปรปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจ และความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ		ค่าระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ปัจจัยสนับสนุน	4.48	0.292	มากที่สุด
1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย	4.50	0.340	มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วม	4.49	0.420	มากที่สุด
3. ปริมาณขยะ	4.46	0.405	มากที่สุด
ความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย			
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง	4.55	0.321	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอน/กระบวนการ	4.56	0.422	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากร	4.55	0.370	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.396	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.365	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ตัวแปรปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย ($\bar{X} = 4.50$) ด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.49$) ด้านปริมาณขยะ ($\bar{X} = 4.46$) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน, ตัวแปรความพึงพอใจในการให้บริการ

การจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ($\bar{X} = 4.56$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.55$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	ค่าสถิติ	Sig
เพศ	3.948	.000*
อายุ	8.086	.000*
การศึกษา	2.337	.098
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	2.186	0.321

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า เพศและที่แตกต่างกันของผู้อยู่อาศัยทำให้ ความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองแตกต่างกัน ส่วนการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ตัวแปรอิสระ	b	SEE	Beta	t-value	Sig.
ค่าคงที่	1.061	.184		5.765	
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย (X_1)	.283	.037	.299	7.725	.000*
การมีส่วนร่วม (X_2)	.249	.033	.312	7.485	.000*
ปริมาณขยะ (X_3)	.245	.033	.309	7.336	.000*
R = 0.701 R ² = 0.491 Adjust R ² = .487 SEE = 0.230 F= 125.704 Sig.= 0.000*					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปร 3 ตัวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้แก่การมีส่วนร่วม (X_2) ปริมาณขยะ (X_3) และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย (X_1) ซึ่งตัวแปรทั้งสาม สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองได้ร้อยละ 49.1 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.061 + 0.283X_1 + 0.249X_2 + 0.245X_3$$

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย ด้านการมีส่วนร่วม และด้านปริมาณขยะตามลำดับ ความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการตามลำดับ สอดคล้องกับ Dujanutasna (2017) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่าในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับ Lalee, Kumpla & Cheugsuvadee (2021) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอัตราค่าบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านการประสานงาน และด้านความสะดวก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยจำแนกตามลักษณะผู้อยู่อาศัย พบว่า ผู้อยู่อาศัยที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chaenghedphol (2016) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Uparazit, Na Chiangmai & Chawapong (2015) เรื่องพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเพศ อายุ รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนด้านการลดการเกิดขยะมูลฝอย ด้านการนำไปใช้ต่อและด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย (X_1) ด้านการมีส่วนร่วม (X_2) ด้านปริมาณขยะ (X_3) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย สามารถอธิบายการผันแปรของความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง (Y) ได้ร้อยละ 49.10 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Punyathai (2011) เรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่าชุมชนมีความรู้ความเข้าใจและมีจิตสำนึกเกี่ยวกับการจัดการขยะในระดับสูงชุมชนสามารถคัดแยกขยะก่อนทิ้งขยะไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับสูง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย โดยประชาชนมีพฤติกรรมคัดแยกขยะก่อนทิ้งขยะเปียก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kulayanee (2018) เรื่องรูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยหมู่บ้านจำปา ตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดการขยะ อยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยความสำเร็จคือการมีส่วนร่วมของชุมชน

สรุปผล

1. ตัวแปรปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย ด้านการมีส่วนร่วม ด้านปริมาณขยะ, ตัวแปรความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

3. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง (Y) โดยมีอิทธิพลสูงเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม (X_2) ด้านปริมาณขยะ (X_3) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย (X_1) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.061 + 0.283X_1 + 0.249X_2 + 0.245X_3$$

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย การมีส่วนร่วม และปริมาณขยะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับขยะมูลฝอย วิธีการกำจัดขยะที่ถูกวิธี และเสริมสร้างความร่วมมือกับผู้อยู่อาศัยให้มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง และวิธีการกำจัดขยะด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การรีไซเคิลเพื่อลดปริมาณขยะอีกทางหนึ่ง

2. จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญกับขั้นตอน/กระบวนการมากที่สุด รองลงมา คือบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบล ควรลดขั้นตอนการให้บริการและจัดเพิ่มภาชนะรองรับขยะให้เพียงพอต่อครัวเรือน และเพิ่มจำนวนเที่ยวการขนเก็บขยะเพื่อไม่ให้มีขยะตกค้างส่งกลิ่น และทำให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม

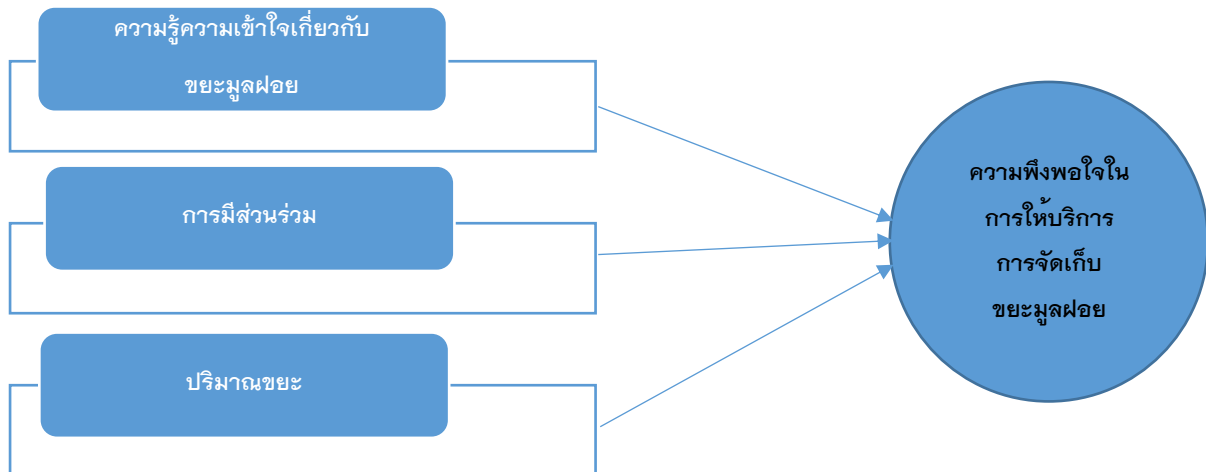
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาข้อมูลในเชิงลึก โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้อยู่อาศัย เพื่อให้ได้เนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ศึกษามากขึ้น และใช้แนวทางในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้อยู่อาศัยในการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัย เพื่อให้การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย (X_1) ด้านการมีส่วนร่วม (X_2) ด้านปริมาณขยะ (X_3) ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

References

- Chaenghedphol, J. (2016). *The Satisfaction of Recipients Services from Nakhon Nayok Municipality, Nakhon Nayok District, Nakhon Nayok Province*(Master of Public Administration). Sripatum University.
- Decha, N. (2014). *People Participation in Community Garbage Management in Lamed Sub-District, Chaiya District, Surat Thani Province*(Master of Science in Environmental Management). Prince of Songkla University.
- Dujanutasna, S. (2017). The Study of Customer Satisfaction Provided by Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Lam Luk Ka, PathumThani. *Journal of Technical Education Rajamangala University of Technology Thanyaburi*, 5(1), 1–11.
- Jaiaree, A. (2016). Multi-party Participatory Process for Sustainable Environmental Management: A case study of Ban Pu-Tei Community Forest Management, Kanchanaburi Province. *Silpakorn University Journal, Social Sciences Humanities and Arts*, 36(1), 111–136.
- Kulayanee, I. (2018). *The Model of Wastes Management in Jumpa Village, Bongneu Sub-district, Sawangdandin District, Sakon Nakhon Province*(Master of Public Health). Mahasarakham University.

- Lalee, N., Kumpla, P., & Cheugsuvadee, K. (2021). A Study of the Service Quality Affecting the Satisfaction of the Service Recipients from the Subdistrict Administrative Organizations in Khueangnai District, Ubon Ratchathani Province. *Journal Graduate School*, 16(2), 215–230.
- Office of Natural Resources and Environmental Policy and Planning, Ministry of Natural Resources and Environment. (2016). *Report Summary of Thailand's Climate Change Action*. Retrieved January 15, 2020, from <https://climate.onep.go.th/wp-content/uploads/2019/07/climate-change-publication.pdf>
- Piankhwamsuk, P. et al. (2015). *Student's Satisfaction Towards Services Provided by the Office of Academic Promotion and Registration at Ubon Ratchathani Rajabhat University*(Research report). Ubon Ratchathani Rajabhat University.
- Pluak Daeng Subdistrict Administrative Organization. (2020). *General information*. Retrieved January 15, 2020, from <http://pluakdaeng.go.th>
- Pollution Control Department. (2018). *Solid Waste Data Municipalities and Sub-district Administrative Organizations*. Bangkok: Ministry of Science and Technology.
- Punyathai, K. (2011). *Participation of Community in Waste Management in Kokha Municipality, Lampang Province*(Master of Arts). Chiang Mai University.
- Uparasit, P., Na Chiangmai, N., & Chawapong, W. (2015). Household Behavior on Solid Waste Management in Sunpong Municipality, Mae Rim District, Chiangmai Province. *Journal of Graduate Research*, 6(2), 163–171.
- Wailom, D. (2015). *Public Satisfaction Towards Local Tax Payment Services Provided by the Phak Kha Subdistrict Administrative Organization, Watthana Nakhon District, Sa Kaeo Province*(Master of Political Science). Burapha University.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper & Row.