

ความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ  
ของเทศบาลตำบลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี  
Knowledge and Waste Management Behavior Influencing Service  
Quality  
Of Banbueng Sub district Municipality, Chonburi Province

อารยา โยคาพจร\*จิราพร ระโหฐาน\*\*

Araya Yokapachorn\* Jiraporn Rahothan \*\*

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการองค์การสมัยใหม่

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี\*\*

Master of Business Administration Modern Organization Management

Sripatum University Chonburi Campus\*\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลบ้านบึง 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะของประชาชนตำบลบ้านบึง 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง 4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง และ 5) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะของประชาชนที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง กลุ่มตัวอย่างคือต้องเป็นผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง อย่างน้อย 1 ปี จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสภาพ ด้านรายได้ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) พฤติกรรมการจัดการขยะประชาชน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความรู้, พฤติกรรม, การจัดการขยะ, คุณภาพการบริการ

## Abstract

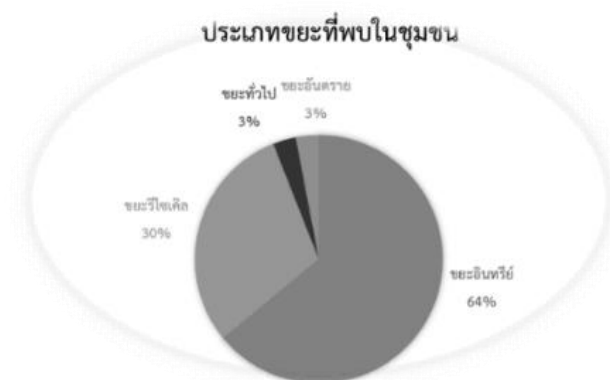
The objectives of this research were; 1) to study the knowledge on waste management of people in Banbueng Subdistrict 2) to study the behavior of waste management of people in Banbueng Subdistrict 3) to study the quality of waste management services of the Banbueng Subdistrict Municipality 4) to compare the demographic factors affecting the quality of the waste management service of Banbueng Subdistrict and 5) to study the waste management behavior of people affecting quality of waste management services of Ban Bueng Sub-District Municipality. The samples have 400 personals. The results of 1) Different demographic, income and the number of family members factors. There were different effects on the quality of waste management services of Banbueng Municipality of affecting satisfaction in statistical significance .05 2) waste management behavior Affect the quality of waste management services of Banbueng Municipality, trust needs and carefulness of affecting satisfaction in statistical significance .05

**Keywords:** knowledge, behavior, waste management, service quality

## บทนำ

ปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นปัญหาที่คุกคามคุณภาพชีวิตประชาชน โดยเฉพาะปัญหาขยะมูลฝอย เนื่องจากปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในแต่ละวันมีมากขึ้นเรื่อยๆ การจัดการขยะมูลฝอยจึงเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะในชุมชน

ประเทศไทยมีปริมาณขยะสูงขึ้นต่อเนื่องขึ้นทุกปี จากรายงานสถานการณ์ขยะมูลฝอยชุมชนของประเทศไทย ปี 2559 พบว่ามีปริมาณการเกิดขยะรวมกันทั้งประเทศ 27.06 ล้านตันต่อปี เทียบเท่าตึกไบกหยก 2 จำนวน 140 ตึก คิดเป็นประมาณ 74,130 ตัน ต่อวัน เฉลี่ยเป็นปริมาณขยะ 1.14 กิโลกรัมต่อคนต่อวัน ยังไม่รวมขยะตกค้างสะสมที่เพิ่มขึ้นทุกปีไม่ต่ำกว่าปีละ 10 ล้านตัน (กรมควบคุมมลพิษ, 2559)



**ภาพที่ 1** รายงานสถานการณ์ขยะมูลฝอยชุมชนของประเทศไทย ปี 2559 กรมควบคุมมลพิษ

จากภาพที่ 1 เห็นได้ว่าปี 2559 ขยะมูลฝอยสามารถแบ่งแยกตามประเภทได้ทั้งหมด 4 ประเภท โดยมีสัดส่วนดังนี้ 1) ขยะอินทรีย์ หรือขยะที่ย่อยสลายได้ คิดเป็นร้อยละ 64 จากขยะทั้งหมด ส่วนใหญ่มาจากอาหารเหลือทิ้ง 2) ขยะรีไซเคิล เป็นที่ขยะสามารถนำมาหลอมใช้ใหม่ได้หากมีการแยกขยะอย่างถูกต้องและทำความสะอาดก่อนทิ้ง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30 ของขยะทั้งหมด 3) ขยะทั่วไป เป็นย่อยสลายตามธรรมชาติได้ยาก หรือนำไปรีไซเคิลแล้วไม่คุ้มทุน ต้องนำไปกำจัด ได้แก่ ขงขนม ก่อ่งโพน กงพลาสติก ร้อยละ 3 ของขยะทั้งหมด และ 4) ขยะอันตราย เป็น ขยะที่ต้องนำไปกำจัดหรือบำบัดด้วยวิธีเฉพาะ เช่น หลอดไฟ ขวดยา ถ่านไฟฉาย ยาฆ่าแมลง ระเบิดบงสี ขยะจากภาคการเกษตรและอุตสาหกรรม คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3 จากขยะทั้งหมด

การดำเนินงานเพื่อจัดการขยะมูลฝอยที่ผ่านมา ท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้น และส่วนใหญ่สามารถให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยได้มากขึ้นด้วย ทำให้ปัญหาขยะตกค้างน้อยลง แต่ยังมีปัญหาคณาการจัดการขยะมูลฝอยไม่ถูกสุขลักษณะอยู่มาก แม้จะมีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อก่อสร้างระบบกำจัดที่ถูกสุขลักษณะมากขึ้น แต่ยังคงมีอีกหลายพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ และยังมีท้องถิ่นหลายแห่งที่มีระบบแล้วก็ไม่สามารถกำจัดขยะมูลฝอยได้ถูกสุขลักษณะตามที่ได้ออกแบบไว้ อีกทั้งประชาชนมีความรู้ในการจัดการขยะน้อย ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมจัดการขยะไม่ถูกต้อง งานวิจัยที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาความตั้งใจซื้อสินค้าปลอดต่างๆ ได้แก่ การนำร่องการจัดการขยะชุมชน กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบึงขัง จังหวัดอุดรธานี ปีที่ 2 (คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2554) การใช้ประโยชน์และการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนประชาชน (ไพบุลย์ แจ่มพงษ์, 2555) การมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะมูลฝอยของครัวเรือน : เทศบาลตำบลคลองจิก อำเภอบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลสวนหลวง อำเภอมัว จังหวัดสมุทรสงคราม (จรรยา ปานพรม, 2554)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะเป็นการกล่าวถึงการจัดการขยะอย่างเดียว ไม่ได้กล่าวถึง ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชน พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และวัด

คุณภาพการบริการในการจัดการขยะแต่อย่างใด จึงเป็นที่น่าสนใจในการในการศึกษาหัวข้อการวิจัยดังกล่าว

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลบ้านบึง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลบ้านบึง
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง
5. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง

### คำถามในการวิจัย

1. ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนเทศบาลตำบลบ้านบึงอยู่ระดับใด
2. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนเทศบาลตำบลบ้านบึงเป็นอย่างไร
3. ระดับคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงอยู่ระดับใด
4. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงอย่างไร
5. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงอย่างไร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความรู้ในการจัดการมูลฝอยของประชาชนเขตเทศบาลตำบลบ้านบึง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความรู้ในการจัดการมูลฝอยที่ถูกต้องให้กับประชาชน
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมในการจัดการมูลฝอยของประชาชนเขตเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
3. ทำให้ทราบถึงสภาพของปัญหาของการจัดเก็บขยะในเขตเทศบาลเขตเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นอย่างไร ผลการศึกษาที่ได้รับนำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเขตเทศบาลตำบลบ้านบึง

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research method) เก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) โดยผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษาออกเป็น การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ลักษณะแบบสอบถาม ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคคลทั่วไปที่มีทะเบียนราษฎร์และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง ซึ่งจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,313 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกไว้ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้ที่มีทะเบียนราษฎร์และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อย่างน้อย 1 ปี
2. ต้องเป็นผู้ที่สามารถอ่านออก เขียนได้
3. ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
4. ต้องเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปและมีบทบาทในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง

จากการคำนวณขนาดตัวอย่างที่สามารถยอมรับได้ตามสูตรของ Taro Yamane จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีแบบการสุ่มแบบสัดส่วนตามจำนวนครัวเรือนแต่ละหมู่บ้านในตำบลบ้านบึง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่ากัน ดังนี้

| หมู่<br>ที่ | ชื่อหมู่บ้าน   | จำนวน<br>ประชากร | คิดเป็น % | ใช้จำนวน<br>แบบสอบถาม (ชุด) |
|-------------|----------------|------------------|-----------|-----------------------------|
| 1           | บ้านบึง        | 1,837            | 22.09     | 88.36 ≈ 88                  |
| 2           | บ้านเขื่อน้อย  | 1,152            | 13.86     | 55.44 ≈ 55                  |
| 3           | บ้านหนองปลาไหล | 2,011            | 24.19     | 96.76 ≈ 97                  |
| 4           | บ้านห้วยมะไฟ   | 1,535            | 18.46     | 73.84 ≈ 74                  |
| 5           | บ้านมาบกรุด    | 1,778            | 21.38     | 85.52 ≈ 86                  |
| รวม         |                | 8,313            | 100       | 400                         |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) เกี่ยวกับ ความรู้ พฤติกรรม ในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ส่วนของความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ผู้วิจัยทำการดัดแปลงมาจาก (สมัชญา หนูทอง, 2556) ส่วนในเรื่องคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวัด คุณภาพการบริการ 5 ประการ (SERVQUAL) ของ (Parasuraman, Zeithaml, & Beery, 1988) เป็นต้นแบบ โดยทำการดัดแปลงมาจาก (สันติ กอบการดี, 2557) ซึ่งแบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ส่วน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Check List) และลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questions)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในการจัดการขยะของประชาชน เป็นคำถามที่ทดสอบความรู้ในการจัดการขยะ โดยเนื้อหาเป็นการประเมินความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะ มูลฝอยของประชาชน เป็นแบบตัวเลือก “ใช่” และ “ไม่ใช่” ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Check List)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน แบบวัดเป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Check list) แบบมาตราการการประเมิน (Rating Scale) 3 ระดับ ของ (สมัชญา หนูทอง, 2556)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการ ในการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 5 ด้าน ซึ่งแสดงถึงระดับปฏิบัติการในแต่ละข้อคำถาม (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเครื่องมือครั้งนี้ ได้แยกออกเป็น การหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือและนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องมีความเหมาะสมของภาษาที่ใช้และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายชัดเจนครอบคลุมวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงยิ่งขึ้น

2. เพื่อตรวจสอบถึงความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่ได้กำหนด และเพื่อพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยในครั้งนี้ รวมไปถึงความชัดเจนของข้อคำถาม ซึ่งได้กำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน พิจารณาให้คะแนนและลงความคิดเห็น

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruency-IOC) ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ( $IOC \geq 0.5$ ) ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนที่สามารถใช้วัดได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจะคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดนั้นมีค่าดัชนี IOC น้อยกว่า 0.5 จะไม่นำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ หรือหากมีความจำเป็นต้องใช้ข้อคำถามนั้นเพื่อให้ครอบคลุมถึงสิ่งที่ต้องการวัด จะนำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน

4. นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเที่ยง (Reliability Test) โดยการทดสอบ กลุ่มประชากรตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาคุณภาพโดยในเรื่องความรู้ในการจัดการขยะของประชาชน จะใช้วิธีของ Kuder-Richardson (KR-20) จะมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0 และ ไม่มากกว่า 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่น สูงโดยความเชื่อมั่นที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า 0.7

ส่วนในเรื่องพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนในการจัดการขยะ ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น จะใช้วิธี Reliability Coefficient (Cronbach, 1970,) ทดสอบ สำหรับกรณี เป็น คำถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าที่มี 2 คำตอบขึ้นไป ซึ่งเรียกว่า “สหสัมพันธ์แอลฟา” ( $\alpha$ -Coefficient) โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีค่าความเชื่อมั่นสูงโดย ความเชื่อมั่น ที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า 0.7 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะใช้สถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ของแบบสอบถามโดยใช้ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (mean) ร้อยละ (percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS)

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา โดยเสนอข้อมูลในรูปค่าร้อยละ (Percentage: Percent) และค่าความถี่ (Frequency)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้ในการจัดการขยะของประชาชน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา โดยเสนอข้อมูลในรูปค่าร้อยละ (Percentage: Percent) และค่าความถี่ (Frequency)

ตอนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา โดยเสนอข้อมูลในรูปค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) คือ ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-Test และ One - way ANOVA สถิติการวิเคราะห์ least significant difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที่ f-test ในการวิเคราะห์ one-way ANOVA มีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง ใช้การวิเคราะห์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป เขียนในรูปสมการเชิงเส้นในรูปแบบคะแนนดิบ

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศเพศหญิง มีอายุ 31-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีอาชีพ พนักงานเอกชน มีรายได้ 12,501-17,500 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวคือ 3 คน มีลักษณะที่พักอาศัย คือ บ้านเดี่ยว ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลบ้านบึง พบว่า ความรู้ในการจัดการขยะของประชาชนตำบลบ้านบึงโดยรวม มีความรู้อยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ได้แก่ ด้านประเภทของขยะ ด้านการคัดแยกขยะ ด้านการลดปริมาณขยะ ด้านการกำจัดขยะ ตามลำดับ



3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับพฤติกรรมของประชาชนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลบ้านบึง พบว่า ระดับพฤติกรรมของประชาชนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชนตำบลบ้านบึง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นบางครั้ง ( $\bar{x} = 2.11$ , S.D. = 0.26) แยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการลดปริมาณขยะอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นประจำ ( $\bar{x} = 2.53$ , S.D. = 0.30) รองลงมาคือ ด้านการนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซมอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นบางครั้ง ( $\bar{x} = 2.28$ , S.D. = 0.41), ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูปอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นบางครั้ง ( $\bar{x} = 2.09$ , S.D. = 0.45), ด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุมาใช้ใหม่อยู่ในระดับปฏิบัติเป็นบางครั้ง ( $\bar{x} = 1.86$ , S.D. = 0.48), และด้านการหลีกเลี่ยงวัสดุที่ทำลายยากอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นบางครั้ง ( $\bar{x} = 1.81$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ , S.D. = 0.38) แยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก, ( $\bar{x} = 3.95$ , S.D. = 0.44), ด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ , S.D. = 0.46), ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.92$ , S.D. = 0.50), และด้านเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน สามารถสรุปผลตามภาพรวมในแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน ลักษณะที่พักอาศัยที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. สถานภาพที่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกัน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง พบว่า

1. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ไม่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง ในด้านเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง ในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความรู้ พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน และคุณภาพการบริการในการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน สามารถสรุปผลตามภาพรวมในแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากถึงแม้ว่าเพศจะเป็นตัวบ่งบอกลักษณะทางเพศสภาพที่แตกต่างกันก็ตาม และคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะนั้นเกิดขึ้นในสถานที่เดียวกัน ชุมชนเดียวกัน ทุกเพศมีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเพศที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิภัทร แสงสินธุศรี (2550) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของการกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า เพศ ต่างกันมี การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากไม่ว่าจะมีช่วงวัยหรืออายุเท่าใดก็ตาม แต่ทุกคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน จึงได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

พิภัทร แสงสินธุสร (2550) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของการกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า อายุ ต่างกันมี การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กฤษดา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากบุคคลที่มีสถานภาพโสดอาจอยู่คนเดียวดังนั้นขยะที่ใช้ไม่ได้มีจำนวนมากนัก อาจมีการจัดการขยะเป็นแบบรายวัน ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีสถานภาพสมรสที่อาจจะอยู่กันเป็นครอบครัว จำนวนขยะย่อมมีมากกว่าเจ้าหน้าที่ๆ ให้บริการอาจจะมีความล่าช้าหรืออาจมีการเก็บขยะไปไม่หมด หรืออาจจะมีการทิ้งขยะที่ล่าช้ากว่าปกติ ทำให้เจ้าหน้าที่เก็บขยะไปก่อนแล้วจึงเหลือขยะมาทิ้งที่หลังอยู่ เป็นต้น นั่นจึงทำให้คุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ บุญยาสัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่สถานภาพ ที่ต่างกันมีระดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากทุกคนในชุมชนนั้นมีการจัดการขยะร่วมกัน และได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาระดับใดก็ตาม จึงทำให้คุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิภัทร แสงสินธุสร (2550) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของการกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มี การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากในชุมชนนั้นมีอาชีพที่หลากหลายอยู่แล้ว และไม่่ว่าจะประกอบอาชีพอะไร ก็ได้รับการบริการการจัดการขยะที่ไม่แตกต่างกัน ไม่ได้มีการแบ่งชนชั้นตามอาชีพแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิภัทร แสงสินธุสร (2550) ศึกษา

พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของการกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า อาชีพต่างกันมี การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กฤษดา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อาชีพ ที่ต่างกันมีระดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

6. รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากรายได้นั้นเป็นตัวบ่งบอกฐานะทางการเงินของแต่ละบุคคล อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีรายได้น้อยย่อมมีการซื้อสินค้า และเหลือปริมาณขยะที่น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่าที่อาจมีกำลังซื้อสินค้าได้จำนวนที่เยอะกว่า ทำให้ปริมาณขยะแตกต่างกัน การให้บริการเก็บขยะของเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นหากมีปริมาณขยะที่มากกว่าก็จะทำให้รู้สึกว่ายขยะนั้นสกปรกและส่งกลิ่นเหม็น ทำให้รู้สึกว่าการจัดการขยะนั้นดำเนินการได้ช้าและไม่ทันใจ ซึ่งความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ารายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน ผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากเมื่อจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากปริมาณขยะก็จะมากไปด้วย ส่วนครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิกน้อยปริมาณขยะก็จะน้อยตามไปด้วยเช่นกัน การจัดการขยะของเทศบาลนั้นทำตามกำหนดการแต่ว่าปริมาณขยะที่แตกต่างกันนั้นก็ทำให้การบริหารจัดการขยะแตกต่างกันออกไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมชาติ แสไพศาล (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยใน ชุมชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแะ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า จำนวนสมาชิกใน ครอบครัวที่แตกต่างกัน ในภาพรวมมีพฤติกรรมใน การจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

8. ลักษณะที่พักอาศัยที่แตกต่างกัน ผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากไม่ว่าที่พักอาศัยจะมีลักษณะที่

แตกต่างกันอย่างไรก็ตาม แต่การบริการจัดการขยะก็ทำตามขั้นตอนของทางเทศบาลไม่ได้แบ่งแยกความแตกต่างจากที่พักอาศัยแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิภัทร แสงสินธุศร (2550) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของการกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า ลักษณะที่พกอาศัยต่างกันมี การจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เฉลิมชาติ แสไพศาล (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยใน ชุมชน : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแะ อำเภอนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า การมีที่พักอาศัยของครอบครัว ที่ต่างกัน ในภาพรวมมีพฤติกรรมใน การจัดการขยะมูลฝอยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2** พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง

1. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ไม่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง จำแนกตามด้านเป็นรูปธรรมของบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจาก จุดการให้บริการขยะมีอย่างเพียงพอต่อการใช้ทั้ง และมีความทันสมัยของรถและอุปกรณ์การจัดเก็บขยะ เป็นรูปธรรมของบริการ จึงทำให้พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ไม่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ ผดุงเพียร (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพร้อมของอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะความเพียงพอ ไม่ส่งผลต่อการบริหารจัดการขยะของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจาก เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะ ด้วยความระมัดระวังพื้นที่ในชุมชนสะอาดอยู่แล้วจึงส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทักษ์ ลีสกุล (2552) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาลตำบลหมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลมีวิธีการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนอย่างสะอาดและเป็นระเบียบ ไม่มีเศษขยะตกหล่นระหว่างทาง

3. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง จำแนกตามด้านการตอบสนองความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนนั้นมีพฤติกรรมการจัดการขยะที่ดีและสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Priyadharsan &

Mayuran (2015) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนในเขตสภาเมือง ตรินโคมาลี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และส่งผลต่อ คุณภาพการบริการของระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนในเขตเมืองตรินโคมาลี

4. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน ไม่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการ ขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมีความรู้และทักษะในการจัดเก็บขยะในวิธีที่ถูกต้องอยู่แล้ว อีกทั้ง ประชาชนนั้นยังมีพฤติกรรมในการจัดการขยะโดยรวมอยู่ในระดับดี จึงไม่มีผลต่อคุณภาพในการ ให้บริการการจัดการขยะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวุฒิ ผดุงเพียร (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยาจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับขยะและการคัด แยกขยะ ที่ไม่ส่งผลต่อการบริหารจัดการขยะของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยาจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

5. พฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการ ขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง จำแนกตามด้านการดูแลเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจาก ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการจัดเก็บขยะของเจ้าหน้าที่ เมื่อ ประชาชนจัดการขยะของตนแล้วเจ้าหน้าที่ก็ตอบสนองความต้องการในการจัดการขยะได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Priyadharsan & Mayuran (2015) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของ ระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนในเขตสภาเมืองตรินโคมาลี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และส่งผลต่อคุณภาพการบริการของระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนใน เขตเมืองตรินโคมาลี

6. ผลการวิเคราะห์โดยรวมพฤติกรรมในการจัดการขยะของประชาชน มีผลต่อคุณภาพในการ ให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง จำแนกตามด้านรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากการลดปริมาณขยะโดยการเลือกใช้ของที่มีความคงทน และใช้พลาสติกขนาดใหญ่แทน การใช้ใบเล็กๆ ที่มีจำนวนมากกว่า อีกทั้งหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากโฟม เลือกใช้ถุงผ้าแทน การใช้ถุงพลาสติก ก็ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการการจัดการขยะของเทศบาลตำบลบ้านบึง ส่วน ด้านการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Longe, Longe, & Ukpebor (2009) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะในครัวเรือนในเขตพื้นที่รัฐบาล ท้องถิ่นของโอโจ ประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการจัดการขยะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสอดคล้องกัน เกี่ยวกับระบบการจัดการขยะมูลฝอยของการให้บริการของรัฐ

## ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. ควรมีการส่งเสริมความรู้ในการจัดการขยะในด้านการลดปริมาณขยะ ที่นำขวดน้ำพลาสติกกลับมาใช้ซ้ำ เป็นความเข้าใจที่ผิด เนื่องจากขวดบรรจุน้ำดื่มพลาสติกนั้นออกแบบมาเพื่อใช้เพียงครั้งเดียว ไม่ได้ออกแบบมาสำหรับนำมาทำความสะอาดและเอากลับมาใช้ใหม่ได้ แต่ขวดที่ใช้แล้วควรนำไปผ่านกระบวนการรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ ทางเทศบาลควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะตามประเภทของการใช้งานต่างๆ

2. ควรมีการปรับพฤติกรรมของประชาชนในด้านการนำขยะมูลฝอย เศษวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้หรือแปรรูปให้เกิดประโยชน์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการนำเศษอาหารมาหมักทำเป็นปุ๋ยเพื่อใช้ปลูกต้นไม้ ซึ่งมีแค่ส่วนน้อยเท่านั้นที่ทำเป็นปุ๋ย และหากมีการปรับพฤติกรรมในส่วนดังกล่าวให้ทุกครัวเรือนปฏิบัติก็จะทำให้ปริมาณขยะของแต่ละครัวเรือนลดน้อยลง รวมถึงปริมาณขยะในระดับชุมชนก็จะลดลงตามไปด้วย ฉะนั้นทางเทศบาลควรมีการลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติแก่ประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น

3. คุณภาพการบริการที่ควรปรับปรุงพัฒนานั้นคือด้านเป็นรูปธรรมของบริการ ที่เกี่ยวข้องกับจุดการให้บริการขยะที่ยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และระยะห่างของถังขยะนั้นยังค่อนข้างไกล จึงควรมีการพิจารณาถึงระยะห่างในการจัดตั้งถังขยะเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น

4. พฤติกรรมในการจัดการขยะ มีผลต่อคุณภาพในการจัดการขยะ ด้านความน่าเชื่อถือ ที่เจ้าหน้าที่การจัดเก็บขยะควรให้ความระมัดระวัง การจัดการกับเศษขยะบริเวณรอบถังขยะในเรียบร้อยเพิ่มมากขึ้นในบริเวณพื้นที่ในชุมชนให้สะอาด ด้านการตอบสนองความต้องการเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะควรมีความใส่ใจเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน แสดงถึงความใส่ใจในการบริการให้ประชาชนรับรู้และมีพฤติกรรมจัดการขยะที่ดีและสม่ำเสมอเพิ่มมากขึ้นจากเดิม และด้านการดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บควรสอบถามทำความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการและแสดงถึงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

5. ควรมีการจัดการเกี่ยวกับความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยการแจ้งวันและเวลาและเส้นทางในการเก็บขยะที่ชัดเจน เนื่องจากยังพบว่า ช่วงเวลาในการเก็บขยะนั้นยังไม่แน่ชัด ทำให้ประชาชนนั้นจัดการกับขยะของตนเองได้ไม่ทั่วถึง ยังมีประชาชนที่ย้ายเข้ามาอยู่ในพื้นที่ใหม่ หรือไปกลับต่างจังหวัดอยู่ จึงควรมีการสำรวจความต้องการจากประชาชนกลุ่มนี้ให้เพิ่มมากขึ้น

6. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับด้านการคัดแยกขยะที่ถูกต้องแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยยังพบว่าประชาชนบางส่วนยังมีความรู้ความเข้าใจในการคัดแยกขยะที่ยังไม่ถูกวิธี การใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากพลาสติกหรือฟลอปย์ ถึงผลเสียที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผลเสียไม่ได้เกิดขึ้นเพียงแต่ในชุมชนเท่านั้น ยังรวมไปถึงผลเสียที่เกิดขึ้นกับโลกอีกด้วย เพื่อให้

ประชาชนนั้นตระหนักถึงโทษ และหลีกเลี่ยงการใช้พลาสติกหรือพลอยให้เพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่ไม่ควรปฏิบัติเลย

### บรรณานุกรม

- กนกวรรณ บุญยาสัย. (2554). **ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษดา เจริญสุข. (2555). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนา จอมเทียนอำเภอสัตหีบจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2559). **รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2559**. เข้าถึงเมื่อ 25 กันยายน 2563 จาก [https://www.pcd.go.th/wp-content/uploads/2020/05/pcdnew-2020-05-15\\_06-31-01\\_762084.pdf](https://www.pcd.go.th/wp-content/uploads/2020/05/pcdnew-2020-05-15_06-31-01_762084.pdf)
- จรรยา ปานพรม. (2554). **การมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะมูลฝอยของครัวเรือน: เทศบาลตำบลคลองจิก อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ ผดุงเพียร. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปภาวรินทร์ นาจำปา. (2557). **การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิภัทร แสงสินธุสร. (2550). **พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาล นครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพบุลย์ แจ่มพงษ์. (2555). **การใช้ประโยชน์และการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนประชาชนตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี และ ศุภวรรณ ภิรมย์ทอง. (2558). **การจัดการปัญหาขยะมูลฝอยในชุมชน เทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา**. วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2558 : หน้า 7 – 8.



- สมัชญา หนูทอง. (2556). **ความรู้และพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของผู้นำท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เฉลิมชาติ แสไพศาล. (2556). **พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแชะ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สันติ กอบการดี. (2557). **ระดับการรับรู้ คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ**. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- พิทักษ์ ลีสกุล. (2552). **การบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กอำเภอแมวกเหล็กจังหวัดสระบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Longe, E.O., Longe, O.O., & Ukpebor, E.F. (2009). **People's perception on household solid waste management in Ojo local government area in Nigeria**. Iran. J. Environ. Health. Sci. Eng, 6(3), 201-208.
- Priyadharsan, S., & Mayuran, S. (2015, November). **Service quality of garbage system at urban council special reference to Trincomalee District**. In Proceedings of International Research Conference, KDU: Vol.8. (pp. 177-182). Trincomalee Campus, Nilaveli, Sri Lanka.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L (1988). **SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of retailing, 64, 12-40.