

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง
อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี¹

PEOPLE' S SATISFACTION FOR SOLID WASTE ADMINISTRATION IN
KHAO PHRA YA DERN THONG MUNICIPALITY,PATTANANIKOM DISTRICT,
LOPBURI PROVINCE

รัฐศักดิ์ สมฤทธิ์จินดา²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี 2.เพื่อศึกษาการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรีและ3.เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจัดการขยะมูลฝอยมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำนวน 387 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านความต่อเนื่อง ด้านเวลา ด้านความก้าวหน้า และด้านความเพียงพอ ตามลำดับ 2.คุณภาพการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความให้ความมั่นใจ ด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ 3.คุณภาพการบริการจัดการขยะ ด้านความให้ความมั่นใจ ด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี มีความสัมพันธ์กันต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน,การบริการจัดการขยะมูลฝอย

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโทหลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The study aims to 1) study People' s Satisfaction for Solid Waste Administration in Khaoprayadernthong Municipality, Pattananikom District, Lopburi Province. 2) study Solid Waste Administration in Khaoprayadernthong Municipality, Pattananikom District, Lopburi Province. 3) study The Quality of Solid Waste Administration affecting People' s Satisfaction for Solid Waste Administration in Khaoprayadernthong Municipality, Pattananikom District, Lopburi Province. The sample group 387 participants who registered on Houses' registration in Khaoprayadernthong Municipality, Pattananikom District, Lopburi Province was chosen to do questionnaires. The obtained information was analyzed by Descriptive Statistic method to get the result and Inferential Statistic Analysis for the research hypothesis.

The result found 1) The overall of People' s Satisfaction for Solid Waste Administration in Khaoprayadernthong Municipality, Pattananikom District, Lopburi Province was high level and The Equilibrium was maximum average. Meanwhile, The Continuity, Time, Progressing, and Sufficiency was arranged. 2) The Quality of Solid Waste Administration in Khaoprayadernthong Municipality, Pattananikom District, Lopburi Province was high level as followed: Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness, and Physical. 3) Assurance, Empathy, Responsiveness in term of The Quality of Solid Waste Administration affecting People' s Satisfaction for Solid Waste Administration in Khaoprayadernthong Municipality, Pattananikom District, Lopburi Province was significantly different at the statistical level of 0.05 .

Keywords : Satisfaction / Solid Waste Administration

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการกิจต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ โดยคำนึงถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัวถึง ปัจจุบันปัญหาเรื่องขยะมูลฝอย เป็นปัญหาสำคัญในท้องถิ่น เนื่องจากปริมาณขยะเพิ่มขึ้นทุกปีเนื่องจากการขยายตัวของชุมชน และการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมจึงก่อให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอย เป็นปัญหาสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธงเป็นพื้นที่ที่ประสบปัญหาเรื่องขยะมูลฝอย ซึ่งมีประชาชนในพื้นที่ได้ร้องเรียนผ่านช่องทาง Social Media และการติดต่อร้องเรียนทางวาจาโดยตรงถึงนายกเทศมนตรีตำบลเขาพระยาเดินธง รวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธงในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ให้บริการจัดการขยะมูลฝอยไม่ทันเกิดการตกค้างของขยะ บุคลากรในการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่เพียงพอ และปัญหาเรื่องรถเก็บขยะที่เป็นรุ่นเก่าไม่สามารถเก็บขนขยะได้อย่างเต็มความสามารถ มักจะเสียอยู่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดการเก็บขนขยะไม่บรรลุลตามผลเกิดความล่าช้า จึงทำให้เกิดปัญหาขยะตกค้างล้นถัง ในชุมชนต่าง ๆ

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เพื่อที่จะได้ทราบความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง ในด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

- 1.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี อยู่ระดับใด
- 2.การบริการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรีเป็นอย่างไร
- 3.คุณภาพการบริการจัดการขยะมูลฝอยมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี หรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
- 2.เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี
- 3.เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจัดการขยะมูลฝอยมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีเอกสารและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

John D. Millett (1954 อ้างถึงใน ชัชชัย รัตนะพันธ์, 2561, หน้า 12) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ หรือความสามารถในการที่จะ พิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้น จะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ก็ให้พิจารณาได้จากปัจจัยต่างๆดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความ ยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กัน ในการให้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่า การให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจต่อประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่ เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะ ให้หรือหยุด บริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการ ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ นัยหนึ่งคือการเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Morse (1955 อ้างถึงใน สุขพิชญ์ ณ นครค์, 2543, หน้า 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยได้ และความตึงเครียด ถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของ มนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็ จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแก่เมื่อใดความต้องการการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือ ลูกค้านเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

Wolman (1973 อ้างถึงใน กรรณิการ์ รุจิรชาติ, 2563, หน้า 6) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตาม ความหมายของพจนานุกรม ทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมี ความสุขเมื่อคนเราได้รับ ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Crosby (1988 อ้างถึงใน ฉัฐพร คอกบุญนาค กรม , ฐาปกรณ ทองคำนุช, 2559, หน้า 20) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพการให้บริการหรือ service quality นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงความต้องการของผู้บริการ และความสามารถที่จะทราบของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Schmenner (1995 อ้างถึงใน วิลาสินี จงกลพีช, 2563, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการ นั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการ นั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ นั้นเอง

Parasuraman (1988 อ้างถึงใน วัชรินทร์ เดชชอดยิ่ง, 2560, หน้า 12) ได้มีการนำหลักทฤษฎี เพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้ 5 มิติหลักประกอบด้วย

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

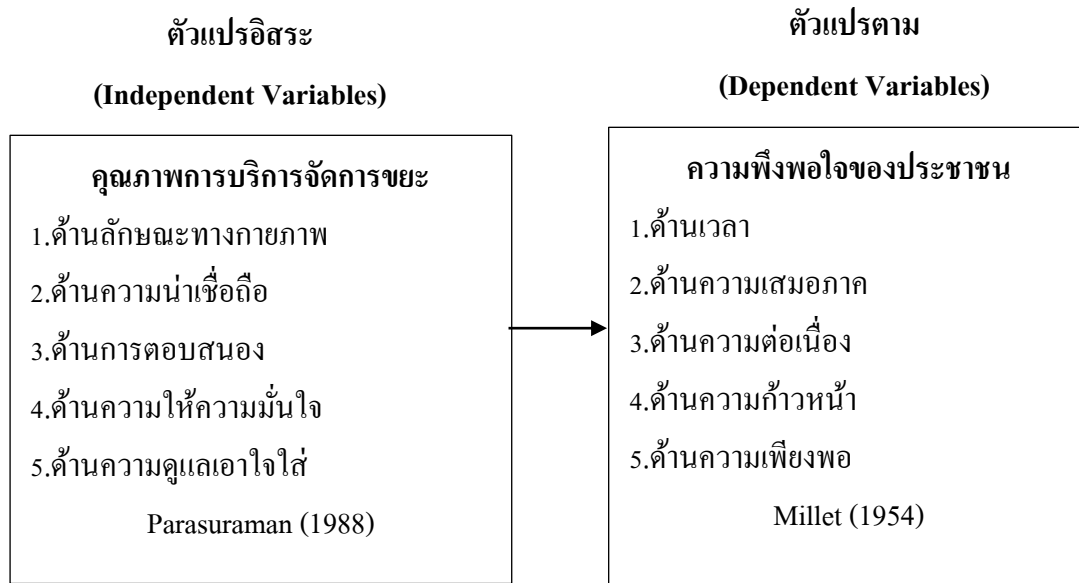
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ไม่มีความผิดพลาดและถูกต้องแม่นยำ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ ผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทีรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ โดยมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการและมีความรวดเร็วในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่

4. ความให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจ ให้กับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี สามารถสร้างความเชื่อมั่น และปลอดภัยในการใช้บริการ รวมถึงความมีมารยาทและคุณภาพของ เจ้าหน้าที่

5. ความดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการ ของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ มีความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่าง ชัดเจน และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจผ่านแบบสอบถาม สำหรับเก็บรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้การดำเนินการวิจัยไปสู่คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี รวม 11,018 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973, p.125 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561, หน้า 79) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 387 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านเวลา ด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง ด้านความก้าวหน้าและด้านความเพียงพอ

ตัวแปรอิสระ Independent Variables คือ คุณภาพการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความให้ความมั่นใจและด้านความดูแลเอาใจใส่

3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ โดยข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยใช้คำถามเป็นระดับความคิดเห็นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบ สอบถามเป็นรายข้อ

4.การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ หลังจากผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิจัยแล้วและนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาค่าทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

4.1 การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ศึกษาศึกษาอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมทางด้านภาษา จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้คำแนะนำและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์การครอบคลุมเนื้อหาของกรวิจัยเพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 0.79

4.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ราย โดยข้อมูลคำถาม ก่อนเก็บข้อมูลก่อนกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha จะยอมรับการทดสอบเมื่อได้ค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) เพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .785

4.3 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการใช้งานจริงโดยผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเชิงเนื้อหาที่ต้องการศึกษา การจัดเรียงลำดับคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถามและความเหมาะสมของคำถาม โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามตารางตรวจสอบคุณภาพการครอบคลุมด้านเนื้อหา

5.การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำนวน 387 คน

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6.การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง แล้วนำไปประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2.การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

ขนาดความสัมพันธ์ 0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ขนาดความสัมพันธ์ 0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก
ขนาดความสัมพันธ์ 0.31 – 0.50	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
ขนาดความสัมพันธ์ 0.51 – 0.70	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ขนาดความสัมพันธ์ 0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์กันสูง
ขนาดความสัมพันธ์ 0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี สรุปผลได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

จำนวน 387 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับ 15,001 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะของเทศบาลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถเรียงลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง ด้านเวลา ด้านความก้าวหน้าและด้านความเพียงพอ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความให้ความมั่นใจ ด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองและด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการบริการจัดการขยะที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี พบว่า คุณภาพการบริการจัดการขยะ ด้านความให้ความมั่นใจ ด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี มีความสัมพันธ์กันต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะและการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) เทศบาลควรมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการขยะที่ครอบคลุมในทุกด้าน เช่น การคัดแยกขยะ การจัดเก็บ การทำลาย ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบพึงพอใจสูงสุด
- 2) เทศบาลควรมีการวางแผนส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างรายได้จากคัดแยกและจำหน่ายขยะให้แก่ประชาชนในพื้นที่
- 3) เทศบาลควรศึกษารูปแบบการบริการจัดการขยะที่เหมาะสมและมีคุณภาพ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการจัดการขยะมูลฝอย เพราะอาจจะมีอุปสรรคในด้านอุปกรณ์ ด้านระยะเวลา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร/เชิงปฏิบัติ

- 1) เทศบาลควรมีการรณรงค์ปลูกฝังจิตสำนึกของประชาชนในพื้นที่ในการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนทิ้ง เพื่ออำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่
- 2) เทศบาลควรมีการจัดกิจกรรม/โครงการ แข่งขันการคัดแยกขยะแต่ละครัวเรือน ในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อเป็นการเสริมสร้างวินัยให้กับประชาชน
- 3) เทศบาลควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะให้กับประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบเป็นประจำ

ข้อเสนอแนะในอนาคต

- 1.ควรมีการศึกษาความเหมาะสมในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง เทศบาลเมืองและครอบคลุมเทศบาลทั้งจังหวัด และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพ
- 2.ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมคุณภาพการบริหารจัดการขยะในเชิงลึก และเป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำมาพัฒนาการบริหารจัดการขยะของเทศบาลตำบลเขาพระยาเดินธง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรีให้มีประสิทธิผลต่อไป

บรรณานุกรม

- Crosby. (1998). **Building and Maintaining Quality in The service Relationship**.Research Report. QUIS Symposium in Service Quality. Karlstad: Sweden.
- John D Millet. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw Hill Book Company.
- Morse. (1955). **Satisfactions in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press.
- Parasuraman. (1988). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : Free Press.
- Schmenner. (1995). **Escaping the Black Holes of Cost Accounting**. Business Horizons, 8(5) : 1245-A
- Wolman. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reingeld Company
- กัลยา วิณิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรณิการ์ รุจิวรชาติ. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, กระทรวงสาธารณสุข.
- ซัดชัย รัตนะพันธ์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. ค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- ณัฐพร ดอกบุญนาค กรม ,รูปแบบทงคำนำช.(2559).ความต้องการเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาว
ไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.กองทุนส่งเสริมการวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณ.
ยุทธ ไกยวรรณ. (2561). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
วัชรินทร์ เดชยอดยิ่ง. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของลูกค้าร้าน
สมุยโฟโต้ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
วิลาสินี จงกลพีช. (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์
กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
ศุภาพิชญ์ ณ นรงค์. (2558). การเปิดรับสื่อ ความคาดหวัง ความพึงพอใจที่มีต่อการอบรมหลักสูตร.การ
ค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.