

People Satisfaction toward The Management of Solid Waste for Nakhon Si Thammarat City Municipalitymuang District, Nakhon Si Thammarat Province

Witchayarat Detsurang^{1*} and Juthatip Klaitubtim²

¹ Master Student, Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Science, Kasetsart University, Thailand

² Faculty of Social Science, Kasetsart University, Thailand

* Corresponding author. E-mail: Witchayarat.de@ku.th

ABSTRACT

The objectives of study were to (1) study the level of people satisfaction the management of solid waste for Nakhon si thammarat city municipality, (2) compare the satisfaction management for solid waste of Nakhon si thammarat city municipality according to personal factors, and (3) study the relationship between knowledge about solid waste with the satisfaction management of solid waste for Nakhon si thammarat city municipality. The sample group used in the study was 400 people in Nakhon Si Thammarat Municipality, Mueang District, Nakhon Si Thammarat Province. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, analysis of variance (One-Way-ANOVA) and Pearson's product moment correlation coefficient. The result of the study indicated that people satisfaction toward the management were at much level. The hypothesis testing revealed the difference in sex, age, education, income, and length of time living in the area had caused no difference in the satisfaction. However, the difference in the domicile of living in the area had caused the difference in satisfaction. And the knowledge about solid waste of people had relations with the satisfaction management of solid waste in Nakhon Si Thammarat city municipality.

Keywords: Satisfaction, Solid Waste, Municipality

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิชญารัตน์ เดชสุรางค์^{1*} และ จุฑาทิพ คล้ายทับทิม²

¹ นิสิตปริญญาโท ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

² คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: Witchayarat.de@ku.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าสถิติ t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way-ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่พักอาศัย ต่างกัน ความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยไม่ต่างกัน ส่วนประชากรที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การจัดการขยะมูลฝอย, เทศบาล

© 2024 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

ปัญหาขยะมูลฝอยในชุมชนถูกกำหนดให้เป็น “วาระแห่งชาติ” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน ที่ต้องอาศัยความร่วมมือในการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยในปัจจุบันทุกภาคส่วนได้ให้ความสำคัญและร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกระทรวงมหาดไทยซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย พยายามผลักดันมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยตั้งแต่แหล่งต้นทาง และให้เกิดความยั่งยืนในการกำจัดขยะมูลฝอย ปัญหาขยะมูลฝอยเกิดจากการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี การขยายตัวของเมือง รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในรูปแบบสินค้าออนไลน์ สาเหตุเหล่านี้ล้วนส่งผลให้มีปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มมากขึ้น โดยหากปัญหาขยะมูลฝอยได้รับการจัดการอย่างไม่ถูกต้อง อาจก่อให้เกิดมลพิษ ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ รวมไปถึงการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิในชั้นบรรยากาศของโลก (กรมควบคุมมลพิษ, 2565)

จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดศูนย์กลางของภาคใต้ในด้านเศรษฐกิจ สังคม การปกครอง ศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว การอุปโภคและบริโภคภายในจังหวัดจึงมีปริมาณสูงขึ้น (ศาลิมาร์ เกิดกลิ่นหอม, 2562) ส่งผลให้ปริมาณขยะมูลฝอยในแต่ละวันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จนทำให้จังหวัดนครศรีธรรมราชประสบกับปัญหาขยะมูลฝอยที่สะสมมาเป็นเวลานาน และไม่สามารถกำจัดได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ จากรายงานสถานการณ์ปริมาณขยะมูลฝอย ในปี

พ.ศ.2565 พบว่า จังหวัดนครศรีธรรมราชมีปริมาณขยะมูลฝอยเกิดขึ้น วันละ 1,402 ตัน แยกเป็นขยะมูลฝอยที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้วันละ 700 ตัน ขยะมูลฝอยที่ถูกกำจัดอย่างถูกต้องวันละ 26 ตัน และขยะมูลฝอยที่กำจัดอย่างไม่ถูกต้องวันละ 676 ตัน จนทำให้ในปี พ.ศ. 2565 จังหวัดนครศรีธรรมราชมีปริมาณขยะมูลฝอย เกิดขึ้นมากเป็นลำดับที่ 8 ของประเทศ (กรมควบคุมมลพิษ, 2566)

เทศบาลนครนครศรีธรรมราชเป็นเมืองศูนย์กลางความเจริญของจังหวัดนครศรีธรรมราชมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 22.56 ตารางกิโลเมตร มีชุมชนหนาแน่นกว่า 67 ชุมชน มีประชากรทั้งสิ้น 97,786 คน พื้นที่ในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราชเป็นแหล่งธุรกิจการค้าที่สำคัญของจังหวัดนครศรีธรรมราช แหล่งธุรกิจที่ขยายตัวตามแนวนอนสำคัญ ได้แก่ ถนนราชดำเนิน ถนนพัฒนาการคูขวาง ถนนกะโรม โดยเส้นทางนี้มีทั้งตึกแถว อาคารพาณิชย์ ห้างสรรพสินค้าขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โรงแรม สถานศึกษา โรงพยาบาล ที่อยู่อาศัย หมู่บ้านจัดสรร และสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ อาทิเช่น วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร รวมไปถึงย่านการค้าเก่าแก่ที่สำคัญ ได้แก่ ตลาดท่าวัง ตลาดหัวอิฐ ตลาดท่าม้า ตลาดสี่แยกหัวถนน ตลาดพัฒนาการคูขวาง (กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช, 2566) และย่านการค้าใหม่ ๆ รวมไปถึงที่อยู่อาศัยที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ทำให้ปัจจุบันเทศบาลนครศรีธรรมราชมีปริมาณขยะมูลฝอยเกิดขึ้น 272.97 ตันต่อวัน แยกเป็นขยะภายในเขตเทศบาล 91.16 ตันต่อวัน และขยะนอกเขตเทศบาลประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานเอกชนภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีปริมาณขยะมูลฝอย 181.82 ตันต่อวัน (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครนครศรีธรรมราช, 2566) ปัจจุบันเทศบาลนครศรีธรรมราชได้ให้ความสำคัญกับการจัดการขยะมูลฝอย และพยายามแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น โดยการใช้แนวคิดการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน เพื่อให้ประชาชนตระหนักและเข้ามามีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะมูลฝอยตั้งแต่ต้นทางเพื่อพัฒนาให้ชุมชนสะอาด ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพิ่มประสิทธิภาพการเก็บรวบรวมและการขนถ่ายขยะมูลฝอย ทั้งนี้ทางเทศบาลนครศรีธรรมราชได้เพิ่มงบลงทุนในการจัดซื้อรถเก็บขนขยะเพิ่มขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และปัจจุบันเทศบาลนครศรีธรรมราชได้ร่วมทุนกับภาคเอกชนในโครงการก่อสร้างและบริหารจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยเทคโนโลยีเตาเผา แบบ Stoker Type ที่สามารถกำจัดขยะมูลฝอยและการผลิตกระแสไฟฟ้าในรูปแบบผู้ผลิตกระแสไฟฟ้ารายเล็ก (Small Power Producer: SPP) เพื่อลดปัญหาขยะตกค้างสะสมและยืดเยื้อมาเป็นเวลานานในบริเวณพื้นที่สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ 84 (ทุ่งท่าลาด) ซึ่งเป็นสถานที่กำจัดขยะในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราชที่ดำเนินการโดยเทศบาลนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 จนถึงปัจจุบัน (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครศรีธรรมราช, 2566)

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากปัจจุบันเทศบาลนครศรีธรรมราชได้ให้ความสำคัญต่อปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในพื้นที่โดยได้กำหนดนโยบายเพื่อให้การจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาจึงต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนเพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงนโยบายต่อผู้บริหาร และเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 97,786 คน ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2566 (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครศรีธรรมราช, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ในการหาจำนวนตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลในเมือง	40,882	167
ตำบลท่าวัง	16,182	66
ตำบลคลัง	15,212	62
ตำบลนาเคียน	1,236	5
ตำบลโพธิ์เสด็จ	24,274	100
รวม	97,786	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนาที่พักอาศัย และระยะเวลาที่พักอาศัย เป็นแบบตรวจรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย เป็นแบบวัดชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามแบบ Rating Scale โดยให้เลือกตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” มีจำนวน 10 ข้อ เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชที่มาจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี คำถามมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
ใช่	1
ไม่ใช่	0

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความรู้เป็นรายข้อ สามารถแปลความหมายของระดับความรู้ได้ดังนี้

1.00 - 0.51 หมายถึง ประชาชนมีความรู้อยู่ในระดับมาก

0.00 - 0.50 หมายถึง ประชาชนมีความรู้ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยใช้ Likert's Scale (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) เป็นมาตรวัดเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจในการจัดการขยะมูลฝอย	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ สามารถแปลความหมายของระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

3.67 - 5.00 หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.34 - 3.66 หมายถึง ประชาชนมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.00 - 2.33 หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการจัดการขยะมูลฝอย ในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. การทดสอบเครื่องมือ

3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity)

3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบทดสอบมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ตามแบบของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) (Cronbach, 1990) ผลการทดสอบ มีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชต่างกัน

4.2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และการสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 สร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

5.3 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน 400 ฉบับ

5.4 นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทดสอบสมมติฐาน

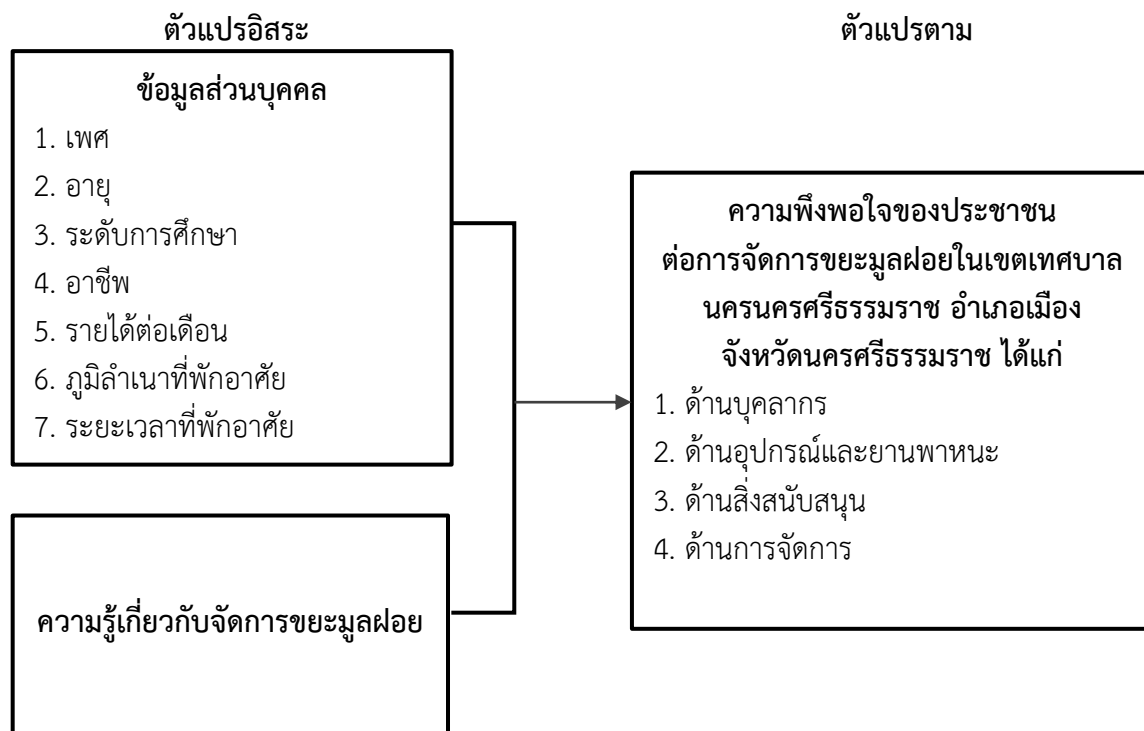
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.2 สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย t-test One-Way ANOVA ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ส่วนใหญ่มีรายเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในตำบลในเมือง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่พักอาศัย มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.8

ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชในภาพรวมมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.69$, S.D. = 0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขยะมูลฝอย หมายถึง เศษสิ่งของที่ไม่จำเป็นจากการอุปโภคบริโภคขั้นสุดท้ายของมนุษย์ รวมไปถึง ซากพืช ซากสัตว์ที่ถูกทิ้งตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อนำไปกำจัดต่อไปตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 90.5 ($\bar{X} = 0.91$, S.D. = 0.29) รองลงมาขยะอินทรีย์เป็นขยะ มูลฝอยที่สามารถย่อยสลายได้อย่างรวดเร็ว จึงเหมาะแก่การกำจัดโดยการนำไปเป็นปุ๋ยหมัก ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 86.3 ($\bar{X} = 0.86$, S.D. = 0.35) ตามบทบัญญัติของกฎหมายองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ถูกถูกคิดเป็นร้อยละ 84.5 ($\bar{X} = 0.91$, S.D. = 0.29) และประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีความรู้ในระดับน้อยที่สุดคือถึงขยะสีเหลือง ใช้สำหรับรองรับขยะมูลฝอยที่สามารถย่อยสลายได้หรือเน่าเสียง่าย ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 23.0 ($\bar{X} = 0.23$, S.D. = 0.42)

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านบุคลากร	3.97	0.51	มาก
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะ	3.60	0.67	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งสนับสนุน	3.92	0.69	มาก
4. ด้านการจัดการ	3.88	0.53	มาก
รวม	3.84	0.52	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชนมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ ด้านสิ่งสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.60

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	P	ระดับความพึงต่อการจัดการขยะมูลฝอย	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.471		✓
2. อายุ	0.277		✓
3. ระดับการศึกษา	0.071		✓
4. อาชีพ	0.180		✓
5. รายได้ต่อเดือน	0.594		✓
6. ภูมิลำเนาที่พักอาศัย	0.000*	✓	
7. ระยะเวลาที่พักอาศัย	0.684		✓

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดการขยะมูลฝอย	ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig	
1. ด้านบุคลากร	.303	.000*	มีความสัมพันธ์
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะ	-.043	.395	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ด้านสิ่งสนับสนุน	.055	.272	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ด้านการจัดการ	.241	.000*	มีความสัมพันธ์
รวม	.142	.004*	มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 4 พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชในภาพรวม เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ด้านบุคลากร และด้านการจัดการ กล่าวคือ เมื่อประชาชน มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยเพิ่มมากขึ้น จะมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย ด้านบุคลากร และด้านจัดการเพิ่ม มากขึ้น

อภิปรายผล

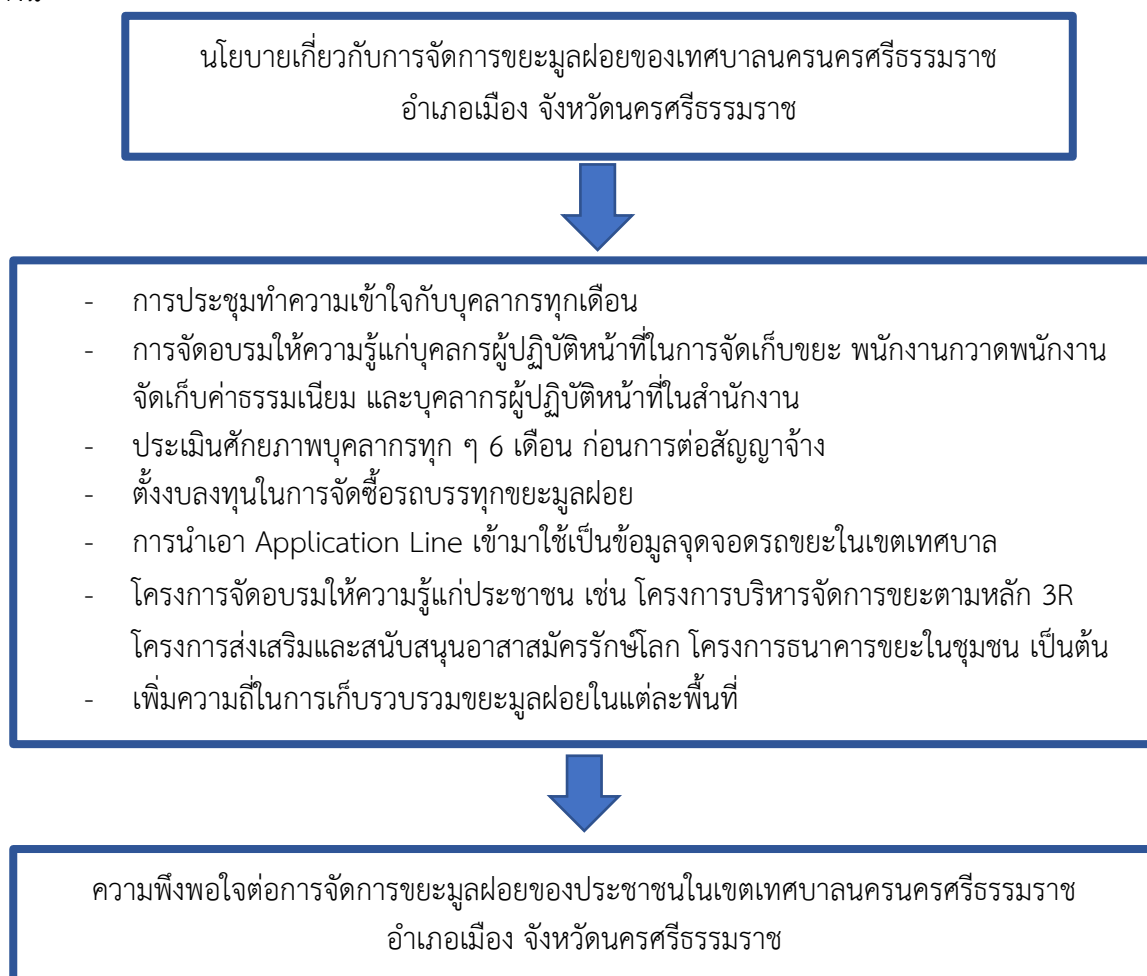
จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 เป็นผลมาจากปัจจุบันเทศบาลนครนครศรีธรรมราชได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยเป็นอย่างมาก ภายใต้นโยบายการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การพัฒนาบุคลากร มีการประชุมทำความเข้าใจกับบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน การตั้งงบประมาณในการจัดซื้อรถบรรทุกขยะมูลฝอย การพัฒนาเทคโนโลยีโดยการนำเอา Application Line เข้ามาใช้ในการเป็นข้อมูลจุดจอดรถขยะในเขตเทศบาลให้แก่ประชาชน มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน เช่น โครงการบริหารจัดการขยะตามหลัก 3R โครงการส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครรักษาดูแลโครงการธนาคารขยะในชุมชน เป็นต้น และการเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยในแต่ละพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีวัฒน์ แดงแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะอาด ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และด้านประสิทธิภาพมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชต่างกัน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี ภูมิลำเนาที่พักอาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันในด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะ ด้านสิ่งสนับสนุน และด้านการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ หญิง สองน้อย และ พิชิต

รัชตพิบูลภพ (2564) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา้า จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่าเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัย มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา้า จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 สมมติฐานที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในภาพรวม เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ด้านบุคลากร และด้านการจัดการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลกร จรรย์ชล และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจความพึงพอใจในการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถอธิบายความรู้ใหม่ได้ ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในตำบลในเมือง และมีระยะเวลาที่พักอาศัย มากกว่า 10 ปี

ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย จัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ตอบถูกอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ ในขณะที่มีข้อคำถามที่ประชาชนในเขตเทศบาล ตอบถูกในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ

ความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านสิ่งสนับสนุน ด้านการจัดการ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านวัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ประเด็นการแยกประเภทของภาชนะรองรับขยะมูลฝอย เพื่อให้สามารถรองรับขยะมูลฝอยได้ทุกประเภท เทศบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาภาชนะรองรับขยะมูลฝอยให้มีจำนวนเพียงพอกับปริมาณขยะแต่ละวัน ในแต่ละพื้นที่ มีถังขยะแบบแยกประเภท อาทิเช่น ขยะทั่วไป ควรทิ้งในภาชนะรองรับขยะสีน้ำเงิน ขยะรีไซเคิล ควรทิ้งในภาชนะรองรับขยะสีเหลือง ขยะเปียก ควรทิ้งในภาชนะรองรับขยะสีเขียว และขยะอันตราย ควรทิ้งในภาชนะรองรับขยะสีแดง อีกทั้งควรมีการเพิ่มถังขยะคอนเทนเนอร์ (ถังแคโรน) ในจุดที่มีการทิ้งขยะจำนวนมาก เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า สถานศึกษา และชุมชนที่มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่นในการรวบรวมขยะ มูลฝอย

1.2 ประเด็นความหลากหลายของยานพาหนะขนถ่ายขยะมูลฝอย ที่สามารถรองรับขยะได้หลายประเภท เนื่องจากปัจจุบันเทศบาลนครศรีธรรมราช มีพาหนะขนถ่ายขยะมูลฝอย จำนวน 23 คัน เป็นรถบรรทุก แบบอัดท้าย 6 ล้อจำนวน 9 คัน รถบรรทุก แบบเทท้าย 6 ล้อ จำนวน 5 คัน รถบรรทุก แบบเปิดข้างเทท้าย 4 ล้อจำนวน 6 คัน และรถบรรทุกถังคอนเทนเนอร์ จำนวน 3 คัน โดยแต่ละคันจะมีเส้นทางการวิ่งขนถ่ายขยะแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ ให้ประชาชนเห็นว่ายานพาหนะมีความหลากหลายไม่มากพอ เทศบาลจึงควร มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดหา รถบรรทุกขยะมูลฝอยที่มีความยืดหยุ่นในการรองรับขยะให้มากขึ้น เช่น รถบรรทุกขยะ แบบเปิดข้างเทท้าย 4 ล้อ หรือรถสามล้อพ่วงที่สามารถวิ่งเข้าไปในชุมชนที่มีซอยแคบได้ หรือการจัดหารถบรรทุกขยะที่สามารถรองรับขยะอันตรายได้โดยเฉพาะ

1.3 ประเด็นยานพาหนะบรรทุกขยะมูลฝอยส่งกลืนเหม็นในระหว่างขนถ่ายขยะมูลฝอยมี การที่ขยะส่งกลืนเหม็นอาจเป็นผลมาจากการที่ประชาชนไม่ได้แยกขยะเปียกออกจากทั่วไป หรือขยะรีไซเคิล ซึ่งขยะเปียกเป็นขยะที่ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น เทศบาลจึงควรมีโครงการให้ความรู้แก่ประชาชนในการแยกขยะเปียก หรือที่เรียกกันว่าโครงการถังขยะเปียกในครัวเรือน เพื่อลดปัญหาการทิ้งขยะเปียกรวมกันกับขยะชนิดอื่น และสามารถนำขยะเหล่านี้ที่ย่อยสลายแล้วมาเป็นปุ๋ยต่อไปได้

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในประเด็นความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอย การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในเรื่องความพึงพอใจเห็นของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยเพื่อสามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงนโยบายการจัดการขยะมูลฝอยให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึก มา

ใช้ในการวิเคราะห์ถึงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนอย่างละเอียด สามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ทราบถึงความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมมลพิษ. (2565). รายงานสถานการณ์สถานที่จัดขยะมูลฝอยชุมชนของประเทศไทยปี พ.ศ.2564. กรุงเทพฯ: กรมควบคุมมลพิษ.
- _____. (2566). รายงานสถานการณ์ที่กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนของประเทศไทยปี พ.ศ.2565. กรุงเทพฯ: กรมควบคุมมลพิษ.
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช. (2566). แผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2566-2570. นครศรีธรรมราช. เทศบาลนครนครศรีธรรมราช.
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครนครศรีธรรมราช. (2565). รายงานการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลนครนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช: เทศบาลนครนครศรีธรรมราช.
- ชลกร จริญชล และคณะ. (2565). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(44), 371-381.
- ทวีวัฒน์ แดงแก้ว. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศาลิมาร์ เกิดกลิ่นหอม. (2562). แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน เทศบาลนครนครศรีธรรมราช. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครศรีธรรมราช. (2566). ข้อมูลประชากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เดือน มีนาคม 2566. นครศรีธรรมราช: จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- หญิง สองน้อง และ พิชิต รัชตพิบูลภพ. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอย ของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 9(3), 77-85.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. (3rd Edition). New York: Harper & Row.

