

ฉัตรชัย เทียงกมล(2557) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนคร นครราชสีมา การค้นคว้าอิสระร.พ.ม. บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันรัชต์ภาคย์ กรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศรีศักดิ์ แสงงาม

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล นคร นครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนคร นครราชสีมา และศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนคร นครราชสีมา ด้านบุคลากร ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านเงื่อนไขในการรับบริการ ด้านนโยบาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา โดยใช้สูตรการคำนวณ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398.84 คน (เก็บข้อมูลจำนวน 399 ชุด) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) जनครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.44 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.56 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.59 รองลงมาคืออายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.57 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 54.64 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 40.35 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็น พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.83 เป็นข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.56 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.11 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.60 รายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.52

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนคร นครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับเงื่อนไขในการรับบริการใน การให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนคร นครราชสีมาเหมาะสม และได้รับบริการที่ชัดเจนมากกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะเรื่องเทศบาลมีวิธีการใน การจัดเก็บค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม รองลงมาคือด้านนโยบาย โดยเฉพาะเรื่องเทศบาลให้บริการประชาชนโดยเน้นความปลอดภัย และสะอาด แต่สำหรับด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเทศบาล

นคร นครราชสีมา ยังส่งเสริม การให้บริการเก็บขยะมูลฝอยในด้านนี้ อยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะเรื่องพนักงานจัดเก็บขยะมีความสุภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมี ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนคร นครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่จะแตกต่างกันในด้านวัสดุและอุปกรณ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 2) อายุและสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนคร นครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านทุก ๆ ด้านคือด้านบุคลากร ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านเงื่อนไขในการรับบริการ ด้านนโยบายไม่แตกต่างกัน 3) อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนคร นครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านบุคลากร ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านเงื่อนไขในการรับบริการ แต่สำหรับด้านนโยบายกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน 4) รายได้ต่อเดือนต่างกันมี ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนคร นครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านบุคลากร ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ด้านการจัดการ แต่สำหรับด้านนโยบาย และด้านเงื่อนไข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ในการรับบริการกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมี ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ 1) ด้านบุคลากร เทศบาลนคร นครราชสีมา ควรจัดหาพนักงานจัดเก็บขยะให้เพียงพอที่จะบริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความสุภาพในการให้บริการเก็บขยะด้วยความเรียบร้อยรวดเร็ว 2) ด้านวัสดุและอุปกรณ์ เทศบาลนคร นครราชสีมา ควรจัดหารถยนต์ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จัดหาถังรองรับขยะมูลฝอยกระจายตามจุดต่าง ๆ ครอบคลุมทุกพื้นที่ 3) ด้านการจัดการ เทศบาลนคร นครราชสีมา ควรดำเนินการพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ให้มีความสำคัญในการกำจัดขยะมูลฝอยในทุกพื้นที่เท่าเทียมกัน 4) ด้านเงื่อนไขในการรับบริการ เทศบาลนคร นครราชสีมา ควรกำหนดอัตราการเก็บเงินค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้มีความเหมาะสมคุ้มค่ากับการได้รับบริการ 5) ด้านนโยบาย เทศบาลนคร นครราชสีมา ควรบริการประชาชนโดยเน้นความปลอดภัย และ ความสะอาดให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง