

ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

Expectations of the people's sector in solid waste management of
Mae Pong Subdistrict Municipality Doi Saket District Chiang Mai
Province

วินิจ ผาเจริญ¹

Winit Pharcharuen

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 2) เปรียบเทียบความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า

ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเรียงเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการกำจัดขยะและด้านการจัดเก็บขยะ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะด้านอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง พบว่า ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคาดหวังของภาคประชาชน; การจัดการขยะมูลฝอย; การปกครองส่วนท้องถิ่น

¹ วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้; School of Administrative Studies, Maejo University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: winit.phacharuen@gmail.com

Abstract

The objectives of this research paper were to 1) study the expectations of the people's sector in solid waste management of Mae Pong Subdistrict Municipality. Doi Saket District Chiang Mai Province 2) Compare the expectations of the people's sector in solid waste management. It is a quantitative research. A sample population of 400 people. Data collection tools were questionnaires. Statistics for data analysis were mean, standard deviation, t-test, and content analysis. The results of the study found that;

Expectations of the people's sector in solid waste management of Mae Pong Subdistrict Municipality Doi Saket District Chiang Mai Province Overall, it was at a moderate level. When considered on a case-by-case basis, they are arranged in descending order, such as the service aspect. waste disposal and waste collection

The hypothesis testing results revealed that service recipients with different occupational characteristics There is an expectation of the people's sector in the management of solid waste in the Mae Pong Subdistrict Municipality. The difference was statistically significant at the .05 level. The service recipients had different characteristics in terms of sex, age, education level and income. There was the expectation of the people in the management of solid waste in the Mae Pong Subdistrict Municipality. It was found that there was no difference.

Keywords: people's expectations; solid waste management; local government

Keywords:

บทนำ

ปัญหาขยะมูลฝอยเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากปริมาณของขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งพบว่าปริมาณของขยะมูลฝอยในประเทศไทยปี พ.ศ.2545 มีปริมาณ 39,225 ตัน/วัน (กรมควบคุมมลพิษ. 2542) ในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่มีอัตราการสร้างขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลเมืองเฉลี่ยคนละ 0.81 กิโลกรัมต่อวัน เขตเทศบาลตำบลเฉลี่ยคนละ 0.65 กิโลกรัมต่อวัน อัตราการเกิดขยะมูลฝอยทั้งจังหวัดเฉลี่ย 78.10 ตันต่อวัน แต่มีปริมาณการเก็บเพียง 68% เท่านั้น ดังนั้นขยะมูลฝอยเหล่านี้มาจากแหล่งกำเนิดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงงานอุตสาหกรรม เกษตรกรรม ชุมชน

สถานบริหารต่างๆ รวมถึงขยะติดเชื้อจากโรงพยาบาลและขยะมูลฝอยอันตราย ปัจจุบันแม้ว่าเทศบาลเมืองเชียงใหม่มีแนวทางการกำจัดโดยวิธีการฝังกลบขยะมูลฝอยอย่างถูกหลักสุขาภิบาลแต่วิธีการดังกล่าวยังมีปัญหาและไม่สามารถบริการรับเก็บขยะมูลฝอยนอกเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่มาดำเนินการจัดการได้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในการจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหามูลฝอยที่ทวีความรุนแรง ดังเห็นได้จากพระราชบัญญัติกำหนดแนวทางและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย โดยได้กำหนดไว้ในมาตราที่ 18 ให้การกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอยในพื้นที่ตำบลใดเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลนั้น โดยอาจมอบอำนาจให้เอกชนไปดำเนินการแทนได้ และในมาตรา 20 ให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลในการออกข้อบัญญัติหรือข้อบังคับของตำบล ในการจัดการสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย ออกบังคับใช้ในเขตพื้นที่ตำบลของตนได้ด้วย (สุวงศ์ ศาสตราวหา, 2535) ซึ่งปัจจุบันความเจริญในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การคมนาคม เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีในด้านต่างๆ ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนต่างๆ เป็นอย่างมาก ซึ่งความเจริญต่างๆ ได้ก่อให้เกิดปัญหามลพิษต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะปัญหามูลฝอยในชุมชนซึ่งนับว่าเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีความสำคัญและมีแนวโน้มที่จะมีความรุนแรงขึ้น อาจจะทำให้เกิดปัญหาที่มีความยุ่งยากในการแก้ไข หากไม่ได้รับการจัดการที่ดีจากเทศบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

เทศบาลตำบลแม่โป่ง มีหมู่บ้านในเขตการปกครองจำนวน จำนวน 10 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านตลาดขี้เหล็ก หมู่ที่ 2 บ้านป่าไผ่ หมู่ที่ 3 บ้านห้วยบอน หมู่ที่ 4 บ้านแม่โป่งหลวง หมู่ที่ 5 บ้านพระนอนแม่โป่ง หมู่ที่ 6 บ้านห้วยอ่าง หมู่ที่ 7 บ้านต้นผึ้ง หมู่ที่ 8 บ้านแม่ฮ้องไคร้ หมู่ที่ 9 บ้านป่าไม้แดง หมู่ที่ 10 บ้านห้วยบ่อทอง มีประชากร 5,571 คน (สำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลแม่โป่ง, 2555) การใช้ที่ดินส่วนใหญ่เพื่อการอยู่อาศัย การสาธารณสุขโรคและการเกษตรกรรม แต่เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่มีประชากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งประชากรแฝงเริ่มทยอยสร้างเพื่อให้เพียงพอกับประชาชนที่เข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่ ดังนั้น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะปัญหาการจัดการขยะมูลฝอย จึงเริ่มเป็นปัญหาสำคัญมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้เทศบาลตำบลแม่โป่ง เป็นเทศบาลที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นงานบริการสาธารณะของ

เทศบาล และเป็นการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามปรากฏว่าในทางปฏิบัติ การให้บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลยังมีปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการ อันได้แก่ กระบวนการจัดเก็บขยะมูลฝอยและตัวบุคคลผู้ให้บริการของประชาชนในเขตเทศบาล ซึ่งเป็นผลให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์วิพากษ์วิจารณ์งานบริการดังกล่าวอยู่เสมอ จึงเป็นที่น่าสงสัยว่าประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านการจัดการขยะมูลฝอยเพียงใด การทราบข้อมูล ขอบเท็จจริงเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนดังกล่าวย่อมจะเป็นพื้นฐาน และแนวทางส่วนหนึ่งในการปรับปรุงระบบการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ให้สอดคล้องกับ ความต้องการและปัญหาของประชาชนที่รับบริการตลอดจนความเปลี่ยนแปลงของการจัดการ ที่ควรจะเป็น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่โป่ง และที่ได้รับการบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ซึ่งมีจำนวนประชากร จำนวน 384 คน ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร จำนวน 196 คน โดยใช้สูตรยามานะ (Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และนำขนาดกลุ่มตัวอย่างมาสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง โดยมีแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยคำถาม ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และประสบการณ์ที่ได้รับการบริการในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามที่เก็บรวบรวมความคาดหวังของผู้ตอบและระบบการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัย
- 2) ศึกษาวัตถุประสงค์กรอบแนวคิด และสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ประชาชนคืออาศัยในเขตพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลแม่โป่งและได้รับบริการการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล และเก็บแบบสอบถามนำมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์และนำมาได้รหัสเอกสารตามคู่มือรหัสที่กำหนดใช้

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยในส่วนที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าได้กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ระดับความคาดหวัง

- 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความคาดหวังมาก
- 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลาง
- 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อย
- 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

นำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป แลวนำมาศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบคงที่และการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 61.22 อายุ 25 - 35 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ระดับ การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 และมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 อาชีพรับจ้าง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.76 รายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.92

2. ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ ด้านการบริการ ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 2 คือ ด้านการกำจัด ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 3 คือ ด้านการจัดเก็บ ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

- ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการจัดเก็บ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ เวลาที่จัดเก็บขยะมีความเหมาะสม ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก อันดับ 2 คือ การเก็บค่าธรรมเนียมในการเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม ประชาชนมีความคาดหวังในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ บริเวณที่ตั้งถังขยะสะอาด ไม่พบขยะตกเรี่ยราด ประชาชนมีความคาดหวังในระดับน้อย

- ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการกำจัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ การดำเนินการกำจัดขยะของเทศบาลโดยวิธีการฝังกลบเป็นวิธีที่เหมาะสม ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก อันดับ 2 คือ พื้นที่ที่กำจัดขยะโดยวิธีฝังกลบของเทศบาลมีความเหมาะสม ประชาชนมีความคาดหวังในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ เทศบาลส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทำปุ๋ยชีวภาพจากขยะ (ซากพืช, ซากสัตว์) ประชาชนมีความคาดหวังในระดับน้อย

- ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เก็บค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะมีความสุภาพอ่อนน้อม ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่เก็บค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมีความซื่อสัตย์ไม่เก็บเกินอัตราที่กำหนด ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากและอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดหาถังขยะที่มีสีแตกต่างกันในการทิ้งขยะแต่ละประเภท ประชาชนมีความคาดหวังในระดับน้อย

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ความคาดหวังของประชาชน จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน

- สำหรับความคาดหวังของประชาชน จำแนกตามอายุพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่งไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

- สำหรับความคาดหวังของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการบริการ แตกต่างกัน

- สวนความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการจัดเก็บและด้านการกำจัด พบว่า ไม่แตกต่างกัน

- สำหรับความคาดหวังของประชาชน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการจัดเก็บและด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สวนความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการกำจัด พบว่า ไม่แตกต่างกัน

- สำหรับความคาดหวังของประชาชน จำแนกตามรายได้พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการจัดเก็บ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สวนความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการกำจัดและด้านการบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ผู้ศึกษาดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ด้านการบริการ ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. การทดสอบสมมติฐานจากการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกคา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

- ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

- ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

- ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการบริการ แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการจัดเก็บและด้านการกำจัด พบว่า ไม่แตกต่างกัน

- ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 4 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการจัดเก็บและด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการกำจัด พบว่า ไม่แตกต่างกัน

- ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 5 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการจัดเก็บ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง ด้านการกำจัดและด้านการบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้สามารถนำอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านการจัดเก็บ ผู้รับบริการมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง พบว่าอันดับแรก ได้แก่ เวลาที่จัดเก็บขยะมีความเหมาะสม อันดับ 2 ได้แก่ การเก็บค่าธรรมเนียมในการเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม และบริเวณที่ตั้งถังขยะสะอาด ไม่พบขยะตกเรี่ยราด เป็นอันดับสุดท้าย จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในเรื่องของเวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากขยะเป็นรถขนาดใหญ่และในการเก็บขยะแต่ละครั้งจะใช้เวลาเนิ่นนาน เพราะจะต้องแวะจอดตามจุดต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดการกีดขวางการสัญจรไปมาได้ดังนั้นจะเห็นว่าส่วนใหญ่ขยะจะจัดเก็บขยะมูลฝอยในตอนเช้ามืดหรือไม่ก็จะเป็นช่วงดึกซึ่งมักจะหลีกเลี่ยงของการจราจรคับคั่งเช่น ช่วงส่งนักเรียนเขาเรียน หรือช่วงเวลาของคนทำงานเดินทางและการจัดเก็บจะต้องมีความตรงต่อเวลาเพื่อที่ประชาชนหรือผู้รับบริการจะได้มีการเตรียมพร้อมในการจัดวางขยะมูลฝอยเพื่อรอให้รถขยะมาเก็บจะได้ไม่มีการตั้งถังไว้ซึ่งมองเห็นแล้วไม่สบายตา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2536) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางขอหนึ่งก็คือ การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการบริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

ด้านการกำจัด ผู้รับบริการมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง พบว่าอันดับแรก ได้แก่ การดำเนินการกำจัดขยะของเทศบาลโดยใช้วิธีการฝังกลบเป็นวิธีที่เหมาะสม อันดับ 2 ได้แก่ พื้นที่ที่กำจัดขยะ โดยวิธีฝังกลบของเทศบาลมีความเหมาะสม และเทศบาลส่งเสริม และประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทำปุ๋ยชีวภาพจากขยะ (ซากพืช, ซากสัตว์) เป็นอันดับสุดท้าย จากตารางที่ 3 พบว่า วิธีฝังกลบเป็นวิธีการกำจัดที่ดี นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการจัดการกับขยะโดยวิธีอื่นๆ นอกจากนี้ขยะบางชนิดยังเป็นปุ๋ยให้กับดินจะเห็นได้จากบางพื้นที่ในกรุงเทพมหานครในปัจจุบันได้มีการนำพื้นที่ที่ฝังกลบขยะมาพัฒนาเป็นสวนสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้มานั่งพักผ่อนหย่อนใจได้ ซากขยะที่ได้ฝังกลบสามารถเป็นปุ๋ยบำรุงต้นไม้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ William H.Lucy , Dennis Gilbert และ Guthrie S Birkhead (สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538) มองว่าการให้บริการสาธารณะต้องประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ 1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการใช้ทรัพยากร และสุดท้ายข้อ 4. คือ เรื่องความ

ความเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการภาครัฐ จากแนวคิดนี้จะเห็นได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่ พึงพอใจต่อการกระบวนการกำจัดการขยะโดยวิธีฝังกลบของเทศบาลตำบลแม่โป่ง เนื่องจากพื้นที่ที่มีความเหมาะสมและมีผลกระทบต่อสภาวะแวดล้อมในชุมชนน้อยที่สุด

ด้านการบริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง พบว่าอันดับแรก ได้แก่ เจาหนาที่เก็บค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะมีความสุภาพอ่อนนอม อันดับ 2 ได้แก่ เจาหนาที่เก็บค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมีความซื่อสัตย์ไม่เก็บเงินอัตราที่กำหนด และมีการจัดหาถังขยะที่มีสีแตกต่างกันในการทิ้งขยะแต่ละประเภท เป็นอันดับสุดท้าย จากตารางที่ 3 พบว่า การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นคือเจาหนาที่ที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนนอม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจต่างๆ ระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น รวมถึงความซื่อสัตย์สุจริตของเจาหนาที่ที่มีหน้าที่เก็บค่าธรรมเนียมจะต้องไม่มีการเก็บเงินค่าธรรมเนียมเกินจริง ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ ชวงศ ฉายะบุตร (2536) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package Service ได้กล่าวไว้ว่าข้อหนึ่งว่า ความสุภาพอ่อนนอม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจาหนาที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนนอม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนนอมในการให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพสิทธิและศักดิ์ของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

กล่าวโดยสรุปก็คือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการ ที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

องค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของภาคประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ค้นหาคำตอบตามวัตถุประสงค์และถึงการอภิปรายเชิงเหตุและผลในแต่ละประเด็นการจัดการขยะในเขตเทศบาลตำบลแม่โป่ง เพื่อให้เกิดการจัดการขยะที่เกิดประสิทธิภาพ มีทั้งองค์ความรู้ที่เสนอแนะเพื่อตระหนักถึงให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการคัดแยกประเภทขยะตั้งแต่ระดับครัวเรือนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะร่วมกับเทศบาลเพื่อเป็นพื้นฐานของการแก้ไขปัญหาขยะและลดปริมาณขยะที่มีประสิทธิภาพต่อไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

เทศบาลควรจัดทำโครงการรณรงค์เน้นหนักให้ประชาชนตระหนักถึงเรื่องการจัดการขยะมูลฝอย อาทิการนำขยะมารีไซเคิล การทำปุ๋ยหมักชีวภาพจากซากพืช ซากสัตว์ ซึ่งเป็นการลดรายจ่ายในครัวเรือนและเป็นหนึ่งในหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ควรให้รางวัลดีเด่น สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านการกำจัด ที่ปฏิบัติแล้วเกิดเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นขวัญกำลังใจเป็นแรงกระตุ้นอีกทางหนึ่ง

องค์กรควรจะอบรมให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการขยะกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

เทศบาลควรมีการจัดหาทรงรับขยะแยกประเภท ทั้ง 3 แบบ ได้แก่ ขยะเปียก, ขยะแห้ง และขยะรีไซเคิล เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการและแนวคิดการจัดการขยะสมัยใหม่

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษากครั้งต่อไป

เนื่องจากเทศบาลมีภารกิจหน้าที่ในการรับผิดชอบหลายด้านควรให้ครอบคลุมในเรื่องของการบริการต่อประชาชน การศึกษากครั้งต่อไปควรศึกษาในทุกๆ ด้านที่เทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น งานประปา, งานทะเบียนราษฎร, งานจัดเก็บรายได้ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพของตนเองได้

ควรศึกษาเรื่องการจัดการขยะในมิติต่าง ๆ ละเอียดกว่านี้ เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้เป็นมาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องของการจัดการขยะครั้งต่อไป เช่น พฤติกรรมการทิ้งขยะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่โป่ง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมมลพิษ. (2548). แผนยุทธศาสตร์กรมควบคุมมลพิษ พ.ศ. 2548 – 2552 กองแผนงาน และประเมินผล 2548
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศบาล 88, 30, 11 -14.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานครศึกษากรณีสำนักงานเขต. (รายงานฉบับสมบูรณ์) โดยคณะพัฒนาสังคมร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.