



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี



ขวัญตา กิমানุวัฒน์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี



ขวัญตา กิমানุวัฒน์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

COMMUNITY SATISFACTIONS IN GARBAGE COLLECTION SERVICE OF PATTAYA CITY  
CHONBURI PROVINCE



KWANTA KIMANUWAT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION  
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS

BURAPHA UNIVERSITY

2025

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ ขวัญตา กิमानุวัฒน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....  
(ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... กรรมการ  
(ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิเชียร ต้นศิริคองค)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเอี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

66920042: สาขาวิชา: -; รป.ม. (-)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ประชาชน/ขยะมูลฝอย/เมืองพัทยา/ชลบุรี

ขวัญตา กิมาณูวัฒน์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. (COMMUNITY SATISFACTIONS IN GARBAGE COLLECTION SERVICE OF PATTAYA CITY CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ฤกษ์ภู นันทเพ็ชร, ปร.ด ปี พ.ศ. 2568.

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาและเปรียบเทียบความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน วิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติ t-test ตัวแปรอิสระ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบที่มีความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ ระหว่าง 40-49 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001-15,000 บาท อาศัยในพื้นที่มากกว่า 9 ปี และอยู่ในตำบลหนองปรือ ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสะอาด ด้านความเสมอภาค ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านความต่อเนื่องและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่ประชาชนที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อยู่อาศัยและพื้นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

66920042: MAJOR: -; M.P.A. (-)

KEYWORDS: Satisfaction/Public/Solid Waste Collection/Pattaya City/Chonburi

KWANTA KIMANUWAT : COMMUNITY SATISFACTIONS IN GARBAGE  
COLLECTION SERVICE OF PATTAYA CITY CHONBURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE:  
KRISDA NANTAPETCH, Ph.D. 2025.

Research on Public Satisfaction with Solid Waste Collection Services in Pattaya City now The purpose of this study were to study the satisfaction of the public with the solid waste collection service of Pattaya City and compare the satisfaction of the public with the solid waste collection service of Pattaya City. A sample of 394 people were analyzed with statistics such as frequency values, percentage values, mean values, standard deviations, and comparison of differences between variables using independent variable t-test statistics and one-way variance analysis to compare the differences between the mean values of 3 or more groups of independent variables. If there is a difference between pairs by the method. The results of the study are summarized as follows:

Personal data showed that most of the respondents were female, aged between 40-49 years old, with a bachelor's degree and a job as a contractor. Have a monthly income of between 10,001-15,000 baht, live in the area for more than 9 years, and live in Nong Prue sub-district. Considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was the readiness of the staff, followed by efficiency. In terms of convenience, equality, availability of equipment and tools, continuity and the side with the lowest average value is speed, respectively. Satisfaction Comparison It was found that people with different occupations and monthly incomes There was a statistically significant difference in satisfaction at the .05 level, which is an acceptance of the hypothesis, but people with different genders, age ranges, education levels, length of residence and living area were different. Satisfied There is no difference.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีอันเนื่องมาจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริง ความทุ่มเทของอาจารย์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ และ ผศ.ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพงานวิจัย ขอขอบคุณข้อมูลจากเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ขอขอบคุณบุคลากรจากคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัย รวมถึงประชาชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณกำลังใจจากครอบครัวที่คอยเคียงข้างและสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างมาก และขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโทร่วมหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2566 รุ่นที่ 17 ที่ช่วยเหลือสนับสนุนกันจนสำเร็จการศึกษาด้วยดี ประโยชน์อันใดที่เกิดจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้อย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของทุกท่านดังกล่าวข้างต้น

ขวัญตา กิมานุวัฒน์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการวิจัย .....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	7
ขอบเขตด้านพื้นที่ .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขยะมูลฝอย .....	24

ข้อมูลเมืองพัทยา .....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	41
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>55</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
เกณฑ์การแปลผล .....	58
จริยธรรมวิจัยในมนุษย์ .....	59
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย .....</b>	<b>60</b>
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	60
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะ มูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.....	63
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน .....	70
<b>บทที่ 5 การสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>76</b>
สรุปผลการศึกษา.....	76
อภิปรายผล .....	77
ข้อเสนอแนะ.....	80
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>82</b>
<b>ประวัติย่อของผู้วิจัย .....</b>	<b>94</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สถิติมูลฝอยของเมืองพัทยา.....	4
ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตเมืองพัทยา.....	31
ตารางที่ 3 จำนวนชุมชนเมืองพัทยา.....	31
ตารางที่ 4 สรุปรูปตัวแปรที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
ตารางที่ 5 สรุปรูปเปรียบเทียบความสอดคล้องของตัวแปร.....	48
ตารางที่ 6 ที่มาของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา.....	49
ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกตามรายตำบลในเขตเมืองพัทยา.....	56
ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	60
ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	61
ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	61
ตารางที่ 12 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	62
ตารางที่ 13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่เมืองพัทยา.....	62
ตารางที่ 14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่อาศัย.....	63
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความสะอาด.....	63
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็ว ...	64
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านประสิทธิภาพ...	65



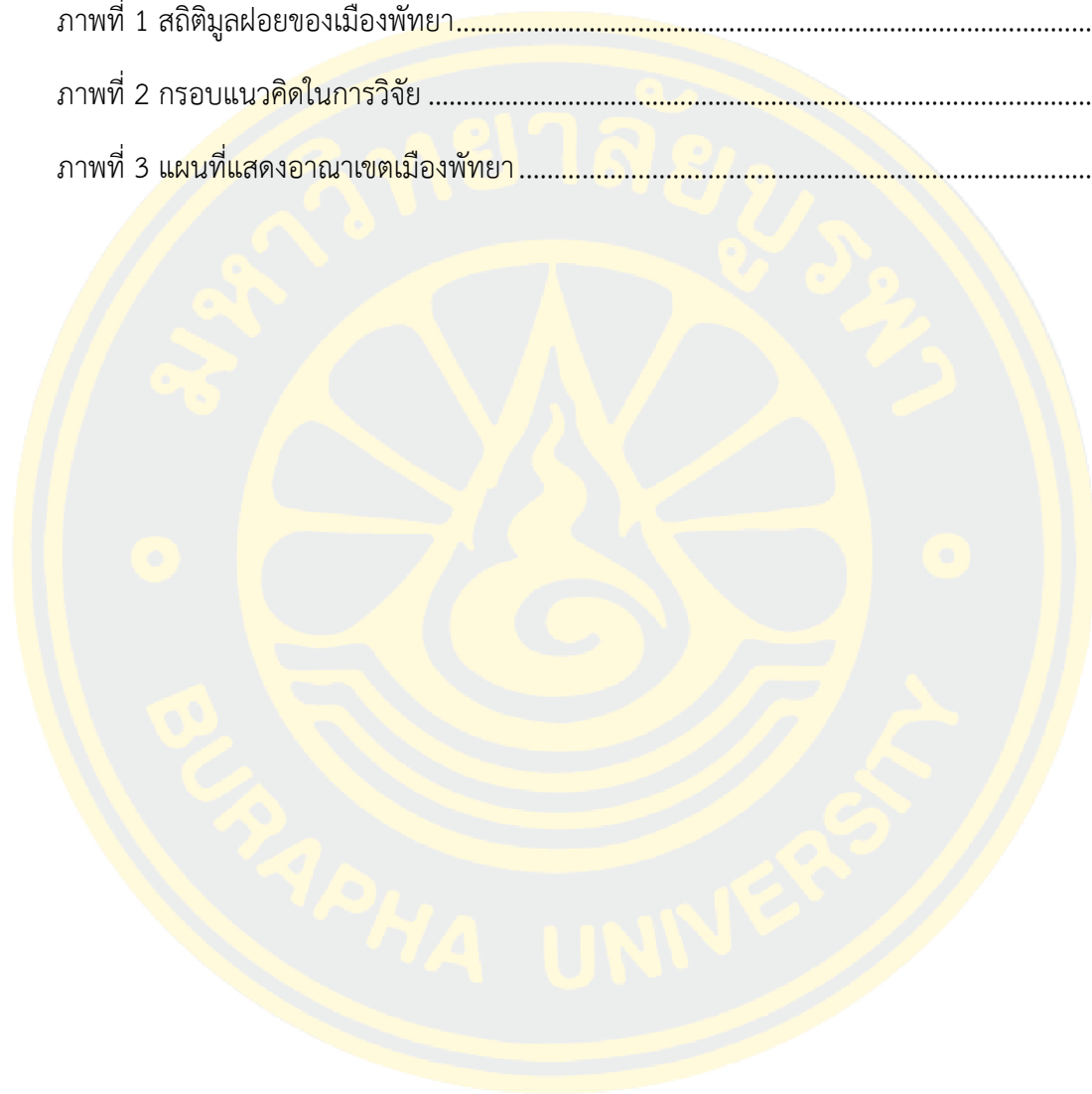
ตารางที่ 31 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บ  
 ขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย .....75

ตารางที่ 32 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....75



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 สถิติมูลฝอยของเมืองพัทยา.....	3
ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6
ภาพที่ 3 แผนที่แสดงอาณาเขตเมืองพัทยา.....	30



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย โดยจัดตั้ง “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ประเภทต่าง ๆ มีทั้งสิ้นจำนวน 7,849 แห่ง อันประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 76 แห่ง เทศบาล จำนวน 2,471 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5,300 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จำนวน 2 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2567, ตุลาคม) ซึ่งการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมี 2 รูปแบบ ได้แก่ การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปและการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป หมายถึง รูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศมีกฎหมายกำหนดวิธีการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณแบบเดียวกันทั่วประเทศและแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ นั้น มี 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ติดชายฝั่งทะเล มีการพัฒนาและเติบโตของเมืองด้านเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดดจึงไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบการปกครองแบบทั่วไป การบริหารราชการจึงใช้โครงสร้างที่มีรูปแบบแตกต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะพื้นที่นั่นเอง กรณีของเมืองพัทยาซึ่งมีบริบทด้านพื้นที่และรูปแบบเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีจุดเริ่มต้นมาจากเดิมเป็นเพียงหมู่บ้านชาวประมงเล็ก ๆ ที่มีอาณาบริเวณติดกับชายฝั่งทะเลอ่าวไทย พื้นที่ตั้งอยู่บนอ่าวขนาดใหญ่รายล้อมด้วยเนินเขาที่กั้นลมแรงแต่เนื่องจากที่ตั้งเป็นชายฝั่งทะเลบรรยากาศเย็นสบาย มีพื้นที่หาดทราย มีทัศนียภาพที่สวยงามสมบูรณ์ สวยงามเหมาะแก่การพักผ่อน และกิจกรรมทางน้ำมากมาย อาทิ สกีนํ้า เรือใบ การตกปลา เป็นต้น เหตุการณ์สำคัญของเมืองพัทยาได้เกิดขึ้น เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2502 เมื่อมีรถบรรทุกขนาดใหญ่ของทหารอเมริกันประมาณ 4-5 คัน ได้บรรทุกทหารเต็มคันรถ ประมาณคันละ 100 คน จากจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีฐานทัพของทหารอเมริกันตั้งอยู่ที่นั่นมาที่หาดพัทยาและเข้าบ้านตากอากาศของพระยาสุนทรทางตอนใต้ของหาดพัทยา โดยผลัดกันพักผ่อน เป็นงวด ๆ ละ 1 สัปดาห์ ด้วยเหตุการณ์เช่นนี้ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการเดินทางมาท่องเที่ยวพัทยา และต่อมาได้กลายเป็นเมืองท่องเที่ยวยอดนิยมระดับนานาชาติจนถึงในปัจจุบัน ด้วยการเติบโตแบบก้าวกระโดดอย่างรวดเร็วจึงมีประชากรโยกย้ายเข้ามาประกอบอาชีพจำนวนมากจนเกินศักยภาพของหน่วยงานท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นเพียงสุขาภิบาลนาเกลือ และต่อมาได้รับการยกฐานะจัดตั้งขึ้นเป็นเขตปกครองรูปแบบพิเศษ เรียกว่า “เมืองพัทยา” ที่มีการบริหารเมืองพัทยาตามพระราชบัญญัติบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 เป็นรูปแบบพิเศษ (City Manager) ผู้จัดการเมืองและให้เมืองพัทยามีฐานะเทียบเท่าเทศบาลนคร (เมืองพัทยา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ, 2567)

ปัจจุบันเมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารของเมืองพัทยาเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน แบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี ของเมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2569 จำนวน 15 ส่วนราชการ ประกอบด้วย 1) สำนักปลัดเมืองพัทยา 2) สำนักคลัง 3) สำนักช่าง 4) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ 6) สำนักการศึกษา 7) สำนักช่างสุขาภิบาล 8) สำนักสวัสดิการสังคม 9) สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 10) สำนักพัสดุและทรัพย์สิน 11) สำนักการท่องเที่ยวและกีฬา 12) กองการเจ้าหน้าที่ 13) กลุ่มงานกฎหมาย 14) หน่วยงานตรวจสอบภายใน และ 15) เมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน (เมืองพัทยา กองการเจ้าหน้าที่, 2567)

การบริหารราชการเมืองพัทยาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งขึ้นเนื่องจากมีลักษณะเป็นเมืองท่องเที่ยวและให้มีอำนาจในการควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว ซึ่งแตกต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยังคงมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนเหมือนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ด้วย ประกอบกับนโยบายการปฏิรูประบบบริหารราชการภาครัฐภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีความมุ่งหมายให้ทุกหน่วยราชการให้การบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนภายใต้ระบบการทำงานของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน สำหรับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นปัจจุบันเมืองพัทยาดำเนินการตามแนวทางของแผนพัฒนาเมืองพัทยา พ.ศ. 2566-2570 มีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนภายใต้วิสัยทัศน์เมืองพัทยา (Vision) “เมืองแห่งโอกาส เศรษฐกิจสมดุล คุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับทุกคน” สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองพัทยา ทั้ง 5 ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมนวัตกรรมทางเศรษฐกิจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

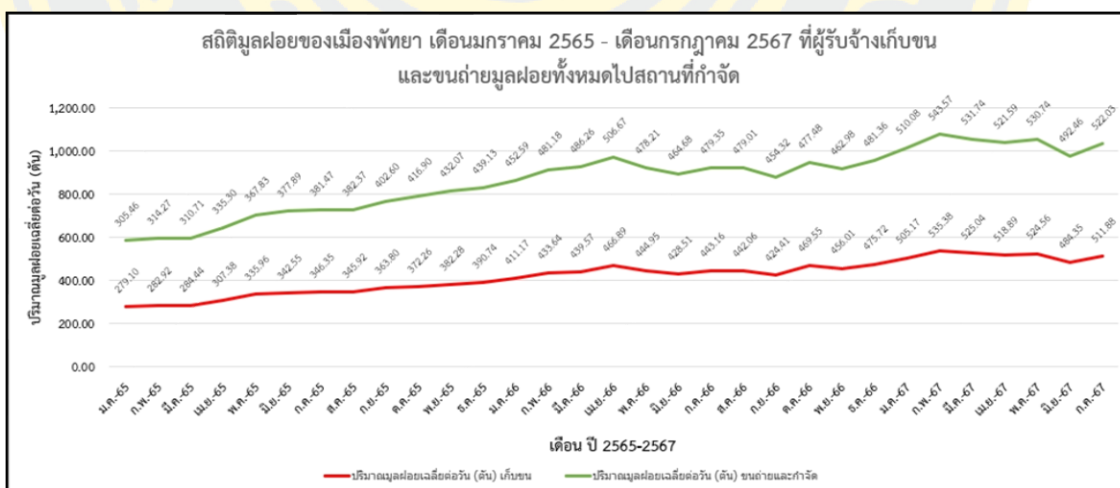
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การยกระดับการบริหารเมืองพัทยาเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

จากฐานข้อมูลพื้นที่เมืองพัทยาประกอบด้วย พื้นที่ 4 ตำบล อันประกอบด้วย 1. ตำบลนาเกลือ 2. ตำบลหนองปรือ 3. ตำบลห้วยใหญ่ และ 4. ตำบลหนองปลาไหล มีชุมชนเมืองพัทยาจำนวน 42 ชุมชน จากจำนวนประชากรในเขตเมืองพัทยา จำนวนทั้งสิ้น 116,863 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองพัทยา 2567, กุมภาพันธ์) จากตัวเลขที่ปรากฏชี้ให้เห็นว่าเมืองพัทยามีประชากรไม่หนาแน่นแต่ข้อเท็จจริงแล้วประชากรในเมืองพัทยาคืออยู่หนาแน่น เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการอพยพแรงงานจากถิ่นอื่นเข้ามา จึงมีประชากรแฝงอาศัยอยู่มากกว่าจำนวนความเป็นจริง 4-5 เท่า (ประมาณ 400,000-500,000 คน) ย้ายเข้ามาอยู่ในกิจการโรงแรม ร้านอาหาร รีสอร์ท บังกะโล สถานบันเทิงยามราตรี จึงมีความหนาแน่นของประชากรโดย

มิได้มีการแจ้งย้ายเข้ามาตามกฎหมายทะเบียนราษฎรจากฐานข้อมูลประชากรดังกล่าว ประกอบกับ สถิติปริมาณนักท่องเที่ยวภายในจังหวัดชลบุรี ในปี 2566 ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวน 10,590,461 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้ในพื้นที่ประมาณ 110,865 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา 2567, กรกฎาคม) อีกทั้ง ยังเป็นแหล่งรองรับ นักธุรกิจและนักลงทุนจากพื้นที่อื่นเข้ามาท่องเที่ยวและเข้ามาพักอาศัยในเขตเมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง ในแต่ละปีรวมถึงมีการเคลื่อนย้ายแรงงานเพื่อกลับมาประกอบอาชีพต่าง ๆ เป็นเหตุให้ขยะมูลฝอยชุมชน มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 ได้คลี่คลายและภาครัฐได้กระตุ้นภาคการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

“ขยะมูลฝอย” ก่อให้เกิดปัญหามากมายแก่สังคมและมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหลาย ประการ อาทิ มลพิษทางน้ำ ได้แก่ การทิ้งขยะมูลฝอยลงในแม่น้ำ ลำคลอง ทะเล ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพน้ำผิวดินหรือน้ำใต้ดินได้ มลพิษทางดิน ได้แก่ การทิ้งขยะมูลฝอยกองบนดิน การฝังกลบ โดยไม่ถูกวิธี มลพิษทางอากาศ ได้แก่ การเผาขยะมูลฝอยที่อุณหภูมิไม่ถึงจุดที่ทำให้เกิดการเผาไหม้ที่ สมบูรณ์ เช่น การเกิดก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์และควันจากการเผาไหม้ ดังนั้น ที่ทิ้งขยะมูลฝอย จึงเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคและแหล่งนำโรคที่สามารถแพร่กระจายสู่สิ่งแวดล้อม รวมถึงเกิดกลิ่นเหม็นก่อให้เกิดโรคและเหตุรำคาญแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงได้ ทั้งนี้ หากขาดการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อมในภาพรวมได้ ซึ่งเมืองพัทยาในฐานะเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก จึงให้ความสำคัญด้านการจัดการขยะมูลฝอย ที่มีปริมาณมากและเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี จากจำนวนประชากรแฝงและจำนวนนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 สถิติมูลฝอยของเมืองพัทยา

เมืองพัทยา สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2567

ตารางที่ 1 สถิติมูลฝอยของเมืองพัทยา

สถิติปริมาณมูลฝอย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567								
เดือน / ปี	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ยต่อวัน (ตัน)		เดือน / ปี	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ยต่อวัน (ตัน)		เดือน / ปี	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ยต่อวัน (ตัน)	
2565	เก็บขน	ขนถ่ายและกำจัด	2566	เก็บขน	ขนถ่ายและกำจัด	2567	เก็บขน	ขนถ่ายและกำจัด
ม.ค. 65	279.10	305.46	ม.ค. 66	411.17	452.59	ม.ค. 67	505.17	510.08
ก.พ. 65	282.92	314.27	ก.พ. 66	433.64	481.18	ก.พ. 67	535.38	543.57
มี.ค. 65	284.44	310.71	มี.ค. 66	439.57	486.26	มี.ค. 67	525.04	531.74
เม.ย. 65	307.38	335.30	เม.ย. 66	466.89	506.67	เม.ย. 67	518.89	521.59
พ.ค. 65	335.96	367.83	พ.ค. 66	444.95	478.21	พ.ค. 67	524.56	530.74
มิ.ย. 65	342.55	377.89	มิ.ย. 66	428.51	464.68	มิ.ย. 67	484.35	492.46
ก.ค. 65	346.35	381.47	ก.ค. 66	443.16	479.35	ก.ค. 67	511.88	522.03
ส.ค. 65	345.92	382.37	ส.ค. 66	442.06	479.01			
ก.ย. 65	363.80	402.60	ก.ย. 66	424.41	454.32			
ต.ค. 65	372.26	416.90	ต.ค. 66	469.55	477.48			
พ.ย. 65	382.28	432.07	พ.ย. 66	456.01	462.98			
ธ.ค. 65	390.74	439.13	ธ.ค. 66	475.72	481.36			
<b>รวม</b>	<b>4,033.70</b>	<b>4,466.00</b>	<b>รวม</b>	<b>5,335.64</b>	<b>5,704.09</b>	<b>รวม</b>	<b>3,605.27</b>	<b>3,652.21</b>
<b>เฉลี่ย</b>	<b>336.14</b>	<b>372.17</b>	<b>เฉลี่ย</b>	<b>444.64</b>	<b>475.34</b>	<b>เฉลี่ย</b>	<b>515.04</b>	<b>521.74</b>

เมืองพัทยา สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2567

ขยะมูลฝอยทั่วไปเกิดขึ้นในเขตพื้นที่เมืองพัทยามีปริมาณ เฉลี่ย 455.85 ตันต่อวัน (ข้อมูล ณ มกราคม 2567) ซึ่งเมืองพัทยาดำเนินการจัดการขยะมูลฝอยด้วยวิธีการเก็บมูลฝอยแบบบ้านต่อบ้านและแบบศูนย์รวม โดยใช้วิธีจ้างเหมา เก็บขน ขนถ่าย และนำขยะมูลฝอยที่จัดเก็บได้ไปกำจัดที่ศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยรวมแบบครบวงจร โดย บริษัท ทีพีโอโพลีน จำกัด (มหาชน) ที่ตั้ง ณ ตำบลทับกวาง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ยกเว้นขยะอันตรายจากชุมชนซึ่งเมืองพัทยาดำเนินจัดเก็บเองประมาณวันละ 1 ตัน/วัน เก็บจากโรงพยาบาล จำนวน 5 แห่ง และคลินิกศึกษาโรคในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จำนวน 365 แห่ง จะถูกรวบรวมและส่งไปกำจัดที่เตาเผาขยะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง สำหรับขยะมูลฝอยทั่วไปในพื้นที่เกาะล้านนั้นมีประมาณวันละ 20-40 ตัน/วัน ใช้ระบบกำจัดมูลฝอยแบบเทกองและฝังกลบ จึงไม่มีขยะมูลฝอยตกค้างมีแต่การฝังอยู่ในบ่อฝังกลบ (เมืองพัทยา สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2567)

ข้อมูลสถิติการเขียนคำร้องจัดเก็บมูลฝอยทั่วไปเป็นประจำ ตั้งแต่ เดือนมกราคมถึงเดือนกรกฎาคม 2567 จำนวน 268 คำร้อง (เมืองพัทยา สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2567) พบว่าแม้เมืองพัทยามีการบริหารจัดการขยะมูลฝอยทั่วไปได้เป็นอย่างดีแต่ในเรื่องของการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากบ้านเรือนประชาชนและผู้ประกอบการก็ยังมีความต้องการให้จัดเก็บขยะมูลฝอยที่เกิดจากชุมชนและสถานประกอบการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากสาเหตุจำนวนประชากรแฝงและจำนวนสถานประกอบการในพื้นที่เมืองพัทยานานาแฉ่นและแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ หากการจัดเก็บขยะไม่มีประสิทธิภาพหรือกระบวนการจัดเก็บล่าช้า อาจเกิดผลเสียต่อสุขอนามัยของประชาชน สภาพแวดล้อมและภาพลักษณ์เมืองท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้ การจัดเก็บขยะมูลฝอยและการรักษาความสะอาดในภาพรวมของเมืองพัทยานั้นเป็นภารกิจที่มีความสำคัญอย่างมากในการช่วยส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นได้ ดังนั้น การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่อย่างไรตลอดจนมีข้อเสนอแนะประการใดบ้างและผลที่ได้จากงานวิจัยจะนำไปเสนอต่อสำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด ?
2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันหรือไม่ ?

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ และพื้นที่อยู่อาศัย

### สมมติฐานการวิจัย

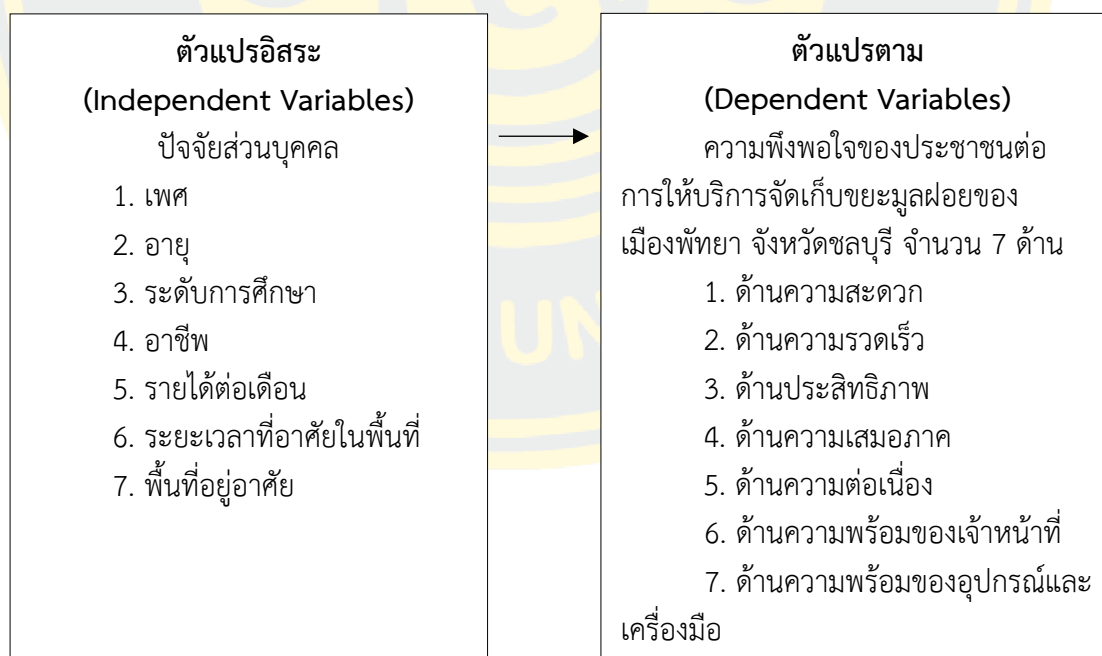
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
7. ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของมิลเลท (Millet, 1954) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชน โดยให้พิจารณาความสามารถในการบริการ 5 องค์ประกอบ คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรม
2. ความสามารถในการบริการอย่างรวดเร็วตรงเวลา
3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอ
4. ความสามารถในการบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่ดีขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจง่ายขึ้นและทำให้บริบทของการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เกิดความชัดเจนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงดัดแปลงแนวคิดความพึงพอใจของมิลเลท (Millet, 1954) ออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความสะดวก 2. ด้านความรวดเร็ว 3. ด้านประสิทธิภาพ 4. ด้านความเสมอภาค 5. ด้านความต่อเนื่อง 6. ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และ 7. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ (ด้านความเสมอภาค ดัดแปลงมาจาก ความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรม, ด้านความรวดเร็ว ดัดแปลงมาจาก ความสามารถในการบริการอย่างรวดเร็วตรงเวลา, ด้านความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ดัดแปลงมาจาก ความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอ, ด้านความสะดวก และด้านความต่อเนื่อง ดัดแปลงมาจาก ความสามารถในการบริการอย่างต่อเนื่อง และสุดท้ายด้านประสิทธิภาพ ดัดแปลงมาจาก ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่ดีขึ้น) ดังแผนภูมิล่างนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

2. ทราบผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

3. นำผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และได้นำแนวคิดของมิลเลท (Millet, 1954) อ้างถึงในดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์, 2554) มาประยุกต์ใช้ โดยทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 4 ตำบล ประกอบด้วย 1. ตำบลนาเกลือ 2. ตำบลหนองปรือ 3. ตำบลห้วยใหญ่ และ 4. ตำบลหนองปลาไหล จำนวน 26,036 ครัวเรือน จากจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เมืองพัทยา รวมทั้งสิ้น 116,863 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่น เมืองพัทยา 2567, กรกฎาคม)

**สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย**

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้ต่อเดือน
6. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่
7. พื้นที่อยู่อาศัย

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสะอาด
2. ด้านความรวดเร็ว
3. ด้านประสิทธิภาพ
4. ด้านความเสมอภาค
5. ด้านความต่อเนื่อง
6. ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่
7. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ

**ขอบเขตด้านพื้นที่ :** การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่รับบริการโดยไม่ทราบจำนวน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของข้อความเฉพาะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

เมืองพัทยา หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเทียบเท่าเทศบาลนครและเป็นหน่วยงานหนึ่งของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ขยะมูลฝอย (Waste) หมายถึง สิ่งของที่เหลือทิ้งจากกระบวนการผลิตและอุปโภคซึ่งเสื่อมสภาพจนใช้การไม่ได้หรือไม่ต้องการใช้แล้วบางชนิดเป็นของแข็งหรืออากาศของเสียมีผลต่อสุขภาพทางกายและจิตใจเนื่องจากความสกปรกเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคทำให้เกิดมลพิษและทัศนยะจาก

เพศ หมายถึง เพศของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพปัจจุบันของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้จากประกอบอาชีพของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำมาอุปโภคบริโภคในครัวเรือน

ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ หมายถึง ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

พื้นที่อยู่อาศัย หมายถึง พื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเมืองพัทยาอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 4 ตำบล ได้แก่ 1) ตำบลนาเกลือ 2) ตำบลหนองปรือ 3) ตำบลห้วยใหญ่ และ 4) ตำบลหนองปลาไหล

ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 7 ด้าน ดังนี้

ด้านความสะอาด หมายถึง ประชาชนได้รับความสะอาดสบายจากการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา เช่น มีจุดทิ้งขยะตามชุมชนและบริเวณพื้นที่สาธารณะอย่างเพียงพอ ขยะมีการนำไปทิ้งหรือกำจัดตลอดไม่มีกลิ่นเหม็นรุนแรงตรงบริเวณที่ทิ้งขยะ การติดต่อขอรับบริการด้านขยะมูลฝอยมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและตรงเวลาจากเจ้าหน้าที่ของเมืองพัทยาจัดเก็บขยะมูลฝอย ช่วงเวลาจัดเก็บขนขยะมูลฝอยกำหนดตามความเหมาะสมของพื้นที่

ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยามีการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสะอาดเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ประจำรถขนถ่ายขยะของเมืองพัทยามีความสามารถในการเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ

ด้านความเสมอภาค หมายถึง ประชาชนในพื้นที่ภายใต้การดูแลของเมืองพัทยา มีสิทธิได้รับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ของเมืองพัทยาให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนโดยรอบเมืองพัทยา

ด้านความต่อเนื่อง หมายถึง การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา เจ้าหน้าที่ทำการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมออย่างต่อเนื่องทุกวัน

ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ หมายถึง การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยามีรถเก็บขนขยะและอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ อย่างเพียงพอต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่อยู่ภายใต้การดูแลของเมืองพัทยา

ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเมืองพัทยาที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดเก็บขยะมูลฝอย รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำรถเก็บขนขยะมีเพียงพอต่อปริมาณขยะมูลฝอยและมีความรู้ความสามารถเพียงพอสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งกลุ่มสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ

- 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 1.3 วิธีวัดความพึงพอใจ
- 1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

##### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

- 2.1 ความหมายของการบริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

##### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขยะมูลฝอย

- 3.1 ความหมายของขยะมูลฝอย
- 3.2 ประเภทของขยะมูลฝอย
- 3.3 แหล่งที่มาของขยะมูลฝอย
- 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับขยะมูลฝอย
- 3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย
- 3.6 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย

##### 4. ข้อมูลเมืองพัทยา

- 4.1 พื้นที่ตั้งและโครงสร้างอำนาจหน้าที่
- 4.2 การจัดการขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา

##### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

สุกัญญา พิมพาเรือ (2559, หน้า 11) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใต้จิตใจของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้อย่างเพียงพอ

ณิรนุช นรินทร์ (2557, หน้า 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ สนใจ มีเจตคติที่ดีและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาเมื่อ

บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถจะส่งผลให้การบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์การได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ศรวานี แดงไสว (2556) กล่าวว่า โดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจ มี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิดทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภครู้สึกมีความพึงพอใจหรือไม่นั้นสามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริงจึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์ (2554) ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ความมีประสิทธิภาพ ความเป็นกันเอง ความเอาใจใส่ในความต้องการและได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเราหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบงบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเราหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

สรชัย พิศาลบุตร (2550, หน้า 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และศีลธรรมอันดีงาม

วัลภา ชายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550, หน้า 22) ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการได้รับบริการในลักษณะต่างๆ ดังนี้ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยแบ่งทิศทางของผลการประเมินเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา

อรธพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับและระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ตนเองคาดหวังและตรงกับความต้องการ โดยระดับความพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการรับรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลโดยที่ตนเองคิดว่าได้รับการบริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แม็คเกรเกอร์ (McGragor, 1960, pp. 33-48) กล่าวว่า โอกาสที่ครูจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่จะได้รับทราบถึงสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในทัศนะของผู้บริหาร ทั้งนี้ เพราะการที่ผู้บริหารโรงเรียนจะเปิดโอกาสให้ครูมีโอกาสตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อสมมติฐานหรือความเชื่อของผู้บริหารที่มีต่อตัวคน ข้อสมมติฐานทั้งสอง คือ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทัศนะที่แตกต่างกัน ดังนี้

#### 1. ทฤษฎี X

- 1.1 มนุษย์ปกติไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส
- 1.2 โดยเหตุที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้คนได้ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือ ช่มชู้ด้วยวิธีการลงโทษต่าง
- 1.3 มนุษย์โดยปกติจะเห็นแก่ตัวเองเป็นสำคัญจนกระทั่งไม่เอาใจใส่ในความต้องการขององค์การเท่าที่ควร
- 1.4 มนุษย์มักมีท่าทีต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือกว่าสิ่งอื่นใด
- 1.5 มนุษย์เมื่อเข้ามาทำงานมักจะขาดความปรารถนาและมักจะถูกพวกไม่เอาไหนชักนำไปในทางเสื่อมเสียได้ง่าย

ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนะของคน ทั้ง 5 ประการ นี้กำลังจะสูญไปจากสังคมปัจจุบันเพราะการบริหารงานแบบนี้ไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมในทางที่ดีต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ให้ดีกว่าที่พบในข้อสันนิษฐานของทฤษฎี X นี้ McGragor ได้นำแนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1954) และนำเอาทฤษฎีจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) มาเป็นข้อสันนิษฐานข้อสันนิษฐานใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์โดยเรียกข้อสันนิษฐานใหม่นี้ว่า ทฤษฎี Y

#### 2. ทฤษฎี Y

- 2.1 คนโดยทั่วไปมิใช่จะรังเกียจหรือไม่ชอบทำงานเสมอไป คนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่สนุกสนานหรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่าง ๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลวขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุมและการจัดการอย่างเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้
- 2.2 การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็นวิธีเดียวที่จะให้ คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรต่อเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น
- 2.3 ด้วยเหตุผลดังกล่าวการที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์กรย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงาน

2.4 ถ้าหากงานต่าง ๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้วคนงานจะยอมรับงานดังกล่าวและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย

2.5 ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้วจะเห็นได้ว่าคนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดีคือมีความคิดความอ่านที่ดีมีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างดี

ทฤษฎีของมิลเลท (Millet, 1954) นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้อย่างไรก็ตามโดยได้อธิบายไว้ว่ามิลเลท (Millet, 1954) เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการอย่างยุติธรรมโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกันประชาชนผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

2) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การบริการต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเพียงพอและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม

3) การบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลารวดเร็วตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานว่าจะหยุดให้บริการเมื่อใด

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงภาพทั้งในด้านปริมาณและการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถที่มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา Chapin (1968, pp. 437) ให้จำกัดความว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ ความแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือความพึงพอใจในทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคลองค์กร (Attitude Object) เป็นเป้าหมายแต่แรงจูงใจนั้นมีจุดมุ่งหมาย (Goal) อย่างไรก็ตามทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างชัดเจนด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ

ประการแรก ความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจูงใจให้ใช้บริการ

ประการที่สอง การจูงใจอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจซึ่งหมายความว่าแต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่าทฤษฎีการจูงใจนั้นอย่างน้อยต้องพิจารณาเรื่องความพึงพอใจควบคู่กันไปด้วย

ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ Maslow (1954) ได้ทำการศึกษาลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเรียกลำดับขั้นความต้องการนี้ว่า Hierarchy of Needs ซึ่งมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ปัจจัย 4 ความต้องการทางเพศตลอดจนความต้องการที่จะ

ถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสความต้องการขั้นนี้เกี่ยวกับความอยู่รอดของร่างกายจะเห็นได้ว่ามนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่พึงพอใจแล้วมนุษย์จะเริ่มนึกถึงความปลอดภัยต่าง ๆ (Safety or Security) เช่น ความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่เจ็บป่วยก็ได้รับการรักษาพยาบาล มีรายได้ที่เหมาะสมความสุขปลอดภัยในครอบครัว เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองขั้นนี้อย่างพึงพอใจแล้วความต้องการขั้นต่อไปก็จะเกิดขึ้น

3. ความต้องการด้านสังคมหรือได้รับการยกย่องในสังคม (Social or Belongings Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในลำดับที่สองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางด้านสังคมซึ่งเป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเอง คนเราเมื่อรู้สึกว่าคุณสมบัติก็จะเกิดความรู้สึกภูมิใจและมีศักดิ์ศรีความต้องการได้รับการยกย่องจากสังคมนอกจากการเข้าหมู่คณะ การมีส่วนร่วมรักด้วยซึ่งในสังคมหากบุคคลมีความรักใคร่ชอบพอกันแล้วบรรยากาศทุกอย่างก็จะเป็นไปอย่างราบรื่นสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลก็จะดีขึ้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะมีฐานะทางสังคมและได้รับการยกย่องจากสังคมเป็นความต้องการขั้นสูงในลำดับต่อมา โดยต้องการให้สังคมยกย่องสรรเสริญว่าเป็นคนดีมีความรู้ความสามารถรวมทั้งมีตำแหน่งดีเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ทำให้มนุษย์รู้สึกมีหน้ามีตาและมีความสำคัญขึ้นซึ่งสิ่งเหล่านี้มนุษย์มีความต้องการมาก

5. ความต้องการสมหวังในชีวิต (Self-fulfillment Needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของชีวิตมนุษย์ คือ ต้องการที่จะได้รับความสำเร็จทุกอย่างตามความนึกคิดของตน ความพอใจในขั้นนี้มีลักษณะกว้างมากและจำแนกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการของบุคคลที่เป็นอิสระจากกันโดยปกติแล้วความต้องการขั้นหนึ่งขั้นใดจะมีความสำคัญสำหรับการจูงใจก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นก่อนนั้นได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่แล้ว นอกจากนี้ Maslow ยังกล่าวถึงความต้องการด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ไม่สามารถแยกออกจากกันได้เด็ดขาดจะมีการคาบเกี่ยวกันอยู่ เช่น เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้วความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะตามมาความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมีเกียรติยศชื่อเสียงจะตามมาพร้อม ๆ กัน

ทฤษฎีความต้องการสัมฤทธิ์ผลทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (1962) โดยสรุปว่าความต้องการทางใจของมนุษย์ มี 3 ประการหลัก คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ แรงขับเพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ ดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานเป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จหรือเป็นแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่ามีประสิทธิภาพสูงกว่าและมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. ความต้องการการยอมรับหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Affiliation) คือ ความปรารถนาเพื่อความเป็นพวกพ้องมีมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการอำนาจบารมี (Needs of Power) คือ ความต้องการที่จะให้คนอื่นมีความประพฤติหรือพฤติกรรมตามที่เราร้องขอเป็นความต้องการที่จะมีอำนาจการบังคับบัญชาและ

มีอิทธิพลหรือบุคคลอื่นนั่นเอง บุคคลที่มีความต้องการนี้มักจะแสดงออกในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้า ส่วนมากมักเป็นคนคิดเก่งชอบโต้แย้ง ชอบติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ชอบใช้อำนาจมีความต้องการทางด้านความรัก ซึ่งผู้ที่ประสบความสำเร็จทั้งหลายมักมีลักษณะแตกต่างจากบุคคลทั่วไป โดยพวกนี้มักมีความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมเสมอมีความต้องการในด้านการแข่งขันพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

ทฤษฎีแรงจูงใจโดยการเสริมแรงบวกผู้ริเริ่มทฤษฎีนี้ คือ สกินเนอร์ เป็นนักจิตวิทยาผู้ที่สนับสนุนแนวความคิดว่าพฤติกรรมของคนเราทุกอย่างมีผลเนื่องมาจากสิ่งเร้า สกินเนอร์เชื่ออย่างมากเรื่องการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ตลอดจนการให้รางวัลว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการให้ได้มาซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการการลงโทษเป็นเสมือนการสร้างพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้น ทฤษฎีการเสริมแรงเข้าไปสู่ระบบการบริหารในรูปของวิธีการปรับปรุงพฤติกรรมโดยการใช้สิ่งเร้าทางด้านบวกเป็นตัวกระตุ้น เช่น การขึ้นเงินเดือน การให้สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น นักบริหารที่ยึดหลักปรัชญาของสกินเนอร์จะย้ำในเรื่องการชมเชย การกระตุ้น การเข้าใจ การให้ความช่วยเหลือในด้านการปฏิบัติงานการเสริมแรงทางบวกนี้ให้มีประสิทธิภาพในด้านการทำงานจริง ๆ จะต้องอาศัยการมอบหมายและวิธีการดำเนินงานให้เหมาะกับบุคคลให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวิธีดำเนินงานจึงทำให้ผลออกมามีประสิทธิภาพที่สุด

ทฤษฎีองค์ประกอบส่งเสริมของทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) สรุปได้ว่ามนุษย์เรานั้นมีความพอใจด้านแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ด้าน คือ องค์ประกอบที่แสดงออกมาสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบจูงใจ สรุปได้ดังนี้

ด้านที่ 1 องค์ประกอบส่งเสริม คือ องค์ประกอบที่สามารถเป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจและสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ด้วยองค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายนอก (Extrinsic Factors) ซึ่งสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่บุคคลสัมผัสอยู่ เช่น ค่าจ้างแรงงาน สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย เป็นต้น หากว่าสิ่งเหล่านี้ได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างพอเพียงความไม่พอใจก็หายหรือหมดไปแต่ก็จะไม่สร้างหรือทำให้เกิดเจตคติทางบวกหรือแรงจูงใจขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบส่งเสริมองค์ประกอบที่ใช้เพื่อป้องกันการเกิดความไม่พอใจแต่ไม่ทำหน้าที่เป็นเครื่องเสริมสร้างส่วนบุคคลในการจูงใจในระดับที่สูงขึ้น องค์ประกอบส่งเสริมนี้สามารถนำบุคคลไปสู่จุดของความเป็นกลางเท่านั้น

ด้านที่ 2 องค์ประกอบจูงใจ คือ องค์ประกอบที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางด้านบวกทำหน้าที่เป็นเครื่องเสริมสร้างน้ำใจ การยกย่อง การเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ความรู้สึกองค์การได้รับผลสำเร็จและความสำเร็จ โอกาสความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ สรุปองค์ประกอบทั้งสองด้าน ด้านหนึ่งจะเป็นเสมือนเครื่องป้องกันมิให้เกิดการไม่พอใจในงานสิ่งแวดล้อมรอบตัวภายนอก องค์ประกอบเหล่านี้ จึงเกี่ยวพันกับด้านจิตใจเจตคติความพึงพอใจซึ่งเป็นเรื่องภายในบุคคลจึงใช้องค์ประกอบจูงใจ

ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom, 1964) แนวคิดนี้กล่าวว่า แรงจูงใจของคุณจะเริ่มจากความปรารถนาหรือความต้องการในบางสิ่งบางอย่าง เช่น ต้องการมีสถานภาพสูงขึ้น มีอิสระมากขึ้น มีความสำเร็จมากขึ้นและได้รับการยอมรับมากขึ้น เป็นต้น ความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับว่าสิ่งที่เขาปรารถนามีความสำคัญต่อเขาเพียงไรหมายถึงคุณค่า (Value) ของสิ่ง

บุคคลต้องการ เช่น การเป็นหัวหน้างาน เป็นต้น สิ่งที่ต้องการอาจเป็นได้ทั้งผลตอบแทนหรือรางวัล เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทนการเลื่อนตำแหน่งและบรรยากาศการทำงานที่ดีหรืออาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นต่อความรู้สึกภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าแห่งชีวิตของมนุษย์ เช่น ความต้องการการยอมรับและการบรรลุถึงซึ่งความสำเร็จที่เป็นสิ่งปรารถนา เป็นต้น ซึ่งในประการหลังนี้ อาจบรรลุถึงได้หลายทางด้วยกัน เช่น ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุด (Good Performance) หรือความสำเร็จอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นมา แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับการงานของตนเองโดยตรง

ฉันทรา กริทธิรัฐ (2550, หน้า 12) ได้จำแนกแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากผลการวิจัย มัมฟอร์ด (Mumford 1972, pp. 45-62) เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารขององค์การ ได้แก่ โครซีเออร์ และโกลเนอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่ม แนวความคิดนี้ ได้แก่ นักวิชาการจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองในขณะที่รากฐานของความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในความต้องการหรือความคาดหวังของตนเอง ซึ่งความต้องการหรือความคาดหวังดังกล่าวจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

#### วิธีการวัดความพึงพอใจ

อัจฉรา บุญชุม (2559, หน้า 10) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็ความประทับใจหรือไม่ประทับใจ ภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว

ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง - บริการที่ได้รับ

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557, หน้า 9) กล่าวว่า การวัดระดับความพึงพอใจสามารถกระทำ ได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลัง การรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจะเห็นได้ว่าการวัด ความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความสะดวกเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

พัชรียา แก่นสา (2555, หน้า 46-48) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการ วัดความรู้สึกในทางที่ดี ไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกต วิธีการ สัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ 1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผนวิธี เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยัง เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น 2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการ เตรียมแผนงานล่วงหน้า 3. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อ คำอธิบายไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตรฐานประมาณค่า แบบลิเคิร์ต (Likert Scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใด อย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สุชาติา เนตรฉัยยา (2555, หน้า 49) กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะ (Public Service Satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรม สาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตาม ตัวชี้วัดความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัด ระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามี ความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่าชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่ พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้าย ภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้น ได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับ จะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

โยธิน แสงวดี (2551, หน้า 9) กล่าวว่า มาตรฐานวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่ ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถ

ทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงานและเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดกิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า 98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้ โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988 (อ้างถึงใน ปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550) ได้กล่าวถึงการวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการและสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าว

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้ให้บริการต้อง

เข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบังแต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่า มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตรและความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับบริการ

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่า ความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

Koehler and Pankowski (1996, pp. 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer Expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงและสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุมจะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (Process Improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอนทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้น และติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful Data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูลรวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจในการบริการเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการ รวมทั้งการรับรู้คุณภาพการให้บริการและการเสนอให้บริการซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการผ่านกระบวนการบริการต่าง ๆ โดยผู้รับบริการจะประเมินผู้ให้บริการว่ามีการดำเนินการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ให้ความหมายว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการสรุปได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจและเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุระยะเวลาการทำงาน ทักษะคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการ การมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

พร้อมพร เทียนเศวต (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรที่จะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจกรรมแต่ละประเภทตามควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกปฏิภิกิริยาที่ตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับการตอบสนองบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนำไปสู่ความพึงพอใจได้โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการหรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ 2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) หมายถึง การบริการซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าบริการ การรับประกัน เป็นต้น 3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ 4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้

บรรจง เขื่อนแก้ว (2552) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นกระบวนการกิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสม ทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้

บริการ มีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่น ในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ภูษิต สายกัมสุวรรณ (2550, หน้า17) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพอใจจากการใช้บริการนั้น

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 อ้างถึงใน อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ผลผลิตบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
2. ราคาค่าบริการ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่าย
3. สถานที่บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทั้งทำเลที่ตั้งและมีสถานที่บริการอย่างทั่วถึง
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกอยากใช้บริการ
5. ผู้ให้บริการ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางนโยบายการบริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติก็ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่พร้อมจะให้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ได้แก่ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งสถานที่การจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ
7. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้ การจัดการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกและเป็นการให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของบุคคลนั้น ๆ

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการสามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) ดังนี้

## 1. เชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดีการให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการตั้งใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไปไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด ล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมากแต่สิ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

## 2. เชิงปริมาณ ประกอบด้วย

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจาก การบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงาน พนักงาน เจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาดในที่สุดอาจเกิดขึ้นซ้ำได้นอกจากนี้ การหาลูกค้าใหม่จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุณค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

สมพงษ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 96) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สละสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการจะมีระดับความแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พลฤทธิ์ จิระเสวี (2550, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีมีความเหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจในด้านบวกต้องการกลับมาใช้บริการอีกและการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี

ฉัตรพร เสมอใจ (2549, หน้า 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ การบริการที่มีคุณภาพที่ดีจะส่งผลให้ต้นทุนการบริการเพิ่มขึ้น

ชำนาญ ภูเอี่ยม (2548) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service มีความหมายถึง คุณภาพการให้บริการที่ดี ดังนี้

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้ม แจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = Early response หมายถึง ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมิต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความเคารพนับถือให้เกียรติประชาชน

V = Voluntariness manner หมายถึง ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = Image enhancing หมายถึง การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy หมายถึง กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระตือรือร้นในการบริการให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

Crosby (1988, pp. 25-42) คุณภาพการให้บริการ “Service Quality” เป็นแนวคิดมีหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้ให้บริการและสามารถทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย

สรุปคุณภาพการให้บริการ (Service quality) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการต้องการรับซึ่งคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้ให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขยะมูลฝอย

### ความหมายของขยะมูลฝอย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานฉบับ พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า “มูลฝอย” หมายถึง เศษสิ่งของที่ทิ้งแล้ว หยากเยื่อ และขยะ หมายถึง หยากเยื่อ มูลฝอย

ราชบัณฑิตยสถาน ปี พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายคำว่า “มูลฝอย” คือ เศษของที่ทิ้งแล้ว ส่วน “ขยะ” นั้นได้ให้ความหมายไว้เช่นกัน คือ “มูลฝอย” กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ทั้งสองคำนี้มีความหมายเหมือนกันจะใช้คำใดนั้นแล้วแต่ผู้ใช้ เช่น นักวิชาการสิ่งแวดล้อมใช้คำว่า “มูลฝอย” ในขณะที่ชาวบ้านใช้คำว่า “ขยะ” สำหรับภาษาทางกฎหมายใช้คำว่า “ขยะมูลฝอย” ซึ่งเป็นคำที่ทุกคนเข้าใจดี

ขยะมูลฝอย ความหมายตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 ได้ให้คำนิยาม “มูลฝอย” หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษวัสดุ กุ้งพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ถัง ซากสัตว์ หรือสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่นและหมายความรวมถึงมูลฝอยติดเชื้อมูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชน

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข (2535) มูลฝอย หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร วัสดุพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ถ้ำ มูล สัตว์หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใด ที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่น

กรมควบคุมมลพิษ (2547, หน้า 6) ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับขยะ ประกอบด้วย

ขยะมูลฝอยชุมชน (municipal solid waste) หมายความว่า ขยะมูลฝอยที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน เช่น บ้านพักอาศัย ธุรกิจร้านค้า สถานประกอบการ ตลาดสด สถาบันต่างๆ รวมทั้งเศษวัสดุก่อสร้าง ทั้งนี้ ไม่รวมของเสียอันตรายและมูลฝอยติดเชื้อ

ของเสียอันตราย (hazardous waste) หมายความว่า ของเสียที่มีองค์ประกอบของวัตถุอันตราย ได้แก่ วัตถุระเบิดได้ วัตถุไวไฟ วัตถุออกซิไดซ์และวัตถุเปอร์ออกไซด์ วัตถุมีพิษ วัตถุที่ทำให้เกิดโรค วัตถุกัดกร่อน วัตถุที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพันธุกรรม วัตถุกัดกร่อน วัตถุที่ก่อให้เกิดการระคายเคือง วัตถุอย่างอื่นไม่ว่าจะเป็นเคมีภัณฑ์หรือสิ่งอื่นใดที่อาจทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคล สัตว์ พืช ทรัพย์สิน หรือสิ่งแวดล้อม

มูลฝอยติดเชื้อ (infectious waste) หมายความว่า ขยะมูลฝอยที่เป็นผลมาจากกระบวนการให้การรักษาพยาบาล การตรวจวินิจฉัย การให้ภูมิคุ้มกันโรค การศึกษาวิจัยที่ดำเนินการทั้งในคนและสัตว์ ซึ่งมีเหตุอันควรสงสัยว่าหรืออาจมีเชื้อโรค อันได้แก่

ก. ซากหรือชิ้นส่วนของคนหรือสัตว์ที่เป็นผลมาจากการผ่าตัด การตรวจชันสูตรศพ การใช้สัตว์ทดลองเกี่ยวกับโรคติดต่อ

ข. วัสดุเคมีหรือวัสดุที่ใช้ในการให้บริการทางการแพทย์ การวิจัยในห้องปฏิบัติการ เช่น เข็ม ไขว้ กรอบกฉีดยา สำลี ผ้าก๊อช ผ้าต่าง ๆ ท่อยาง และอื่น ๆ ซึ่งสัมผัสหรือสงสัยว่าจะสัมผัสกับเลือด ส่วนประกอบของเลือด หรือผลิตภัณฑ์ที่ได้จากเลือด หรือสารน้ำจากร่างกายหรือวัคซีนที่ทำจากเชื้อโรคที่มีชีวิต

ค. ขยะมูลฝอยอื่นๆ ทุกประเภทที่มาจากห้องติดเชื้อร้ายแรง ห้องปฏิบัติการเชื้ออันตรายสูง

#### **ประเภทขยะมูลฝอย**

ขยะมูลฝอยสามารถแบ่งออกได้หลายประเภทตามเกณฑ์ ในที่นี้ขอแบ่งประเภทขยะออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550, หน้า 19)

1. ขยะทั่วไป (General Waste) เป็นขยะจากสำนักงาน ถนนหนทาง การก่อสร้าง ได้แก่ กระดาษ เศษไม้ กิ่งไม้ ฟาง ข้าว แก้ว กระเบื้อง ยาง เศษอิฐ กรวด ทราาย วัสดุพลาสติก เศษปูน อิฐหัก หิน ทราาย ขยะประเภทนี้ไม่เกิดการย่อยสลายและเน่าเหม็น การกำจัดขยะทั่วไปควรคัดแยกขยะที่สามารถนำมาใช้ใหม่ได้ก่อนการกำจัด

2. ขยะย่อยสลายได้ หรือขยะอินทรีย์ (Organic Waste) เป็นขยะจากครัวเรือน ภัตตาคาร โรงอาหาร ตลาดสด และการเกษตรกรรม ได้แก่ เศษอาหาร เศษผัก เศษเนื้อ เศษผลไม้ ซากสัตว์ มูลสัตว์ ขยะประเภทนี้จะเป็นพวกย่อยสลายและเน่าเปื่อยได้ง่าย เพราะว่าเป็นสารประกอบอินทรีย์ที่มีความชื้นค่อนข้างสูงประกอบด้วยขยะประเภทนี้มีกลิ่นเหม็น การกำจัดขยะประเภทนี้ควรพิจารณาความเป็นไปได้ในการหมักทำปุ๋ยก่อน

3. ขยะรีไซเคิล หรือขยะที่สามารถนำไปขายได้ เช่น แก้ว กระดาษ พลาสติก โลหะ อโลหะ

4. ขยะติดเชื้อและขยะอันตราย (Hazardous Waste) เป็นขยะจากสถานพยาบาล หรืออื่น ๆ ซึ่งต้องใช้กรรมวิธีในการทำลายเป็นพิเศษ ได้แก่ วัสดุที่ผ่านการใช้ในโรงพยาบาล แบตเตอรี่ กระป๋องสี พลาสติก फिल्मถ่ายรูป ถ่านไฟฉาย เป็นต้น การกำจัดขยะติดเชื้อจากโรงพยาบาลจะทำลายโดยการเผาในเตาเผา ส่วนขยะอันตรายอื่น ๆ ต้องดำเนินการอย่างระมัดระวัง

#### แหล่งที่มาของขยะมูลฝอย

ที่มาของขยะมูลฝอยมีผลทำให้ปริมาณและลักษณะของขยะมูลฝอยแตกต่างกันไปตามลักษณะแหล่งกำเนิดของขยะมูลฝอย ดังนี้

1. แหล่งชุมชนประเภทบ้านเรือนที่อยู่อาศัย
2. ย่านธุรกิจการค้า
3. สถานที่ราชการรวมถึงสถานศึกษา หน่วยงานทางราชการที่สำคัญต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีปริมาณของขยะมูลฝอยแห้งมากกว่าขยะมูลฝอยเปียกจำพวกเศษกระดาษ เป็นต้น
4. โรงงานอุตสาหกรรม โดยมากเป็นขยะมูลฝอยที่เกิดจากขั้นตอนของกระบวนการผลิต เช่น วัสดุคั่วที่ไม่ได้มาตรฐานหรือชำรุดเสียหายซึ่งชนิดและปริมาณจะแตกต่างกันออกไปตามขนาดและกิจกรรมของโรงงาน
5. เขตเกษตรกรรม ส่วนใหญ่มักเป็นขยะมูลฝอยมีกลิ่นเหม็นรวมทั้งเป็นแหล่งเพาะพันธุ์แมลงและสัตว์บางชนิดที่เป็นอันตรายต่อการเกษตรเมื่อแห้งแล้วมักติดไฟง่าย ส่วนใหญ่อยู่บริเวณชานเมืองซึ่งแต่ละแหล่งก็จะมีขยะมูลฝอยที่แตกต่างกันตามชนิดของพืชที่ปลูก
6. โรงพยาบาล สถานพยาบาล เป็นแหล่งที่ทำให้เกิดขยะมูลฝอยประเภทอันตราย (Hazardous or Special Refuse) เช่น เข็มฉีดยา เศษสำลี ผ้าก๊อช เศษเนื้อเยื่อและอวัยวะต่าง ๆ ขยะมูลฝอยประเภทนี้จึงจำเป็นต้องได้รับการดูแลและระมัดระวังเป็นพิเศษในการกำจัดและเก็บขน (อุดม คมพยัคฆ์, 2530, หน้า 10-12)

#### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย

การเกิดขยะมูลฝอยของมนุษย์นั้นแตกต่างกันไปตามเชื้อชาติ ศาสนา ลักษณะการดำรงชีพ พฤติกรรมประจำวัน โดยปกติทั่วไปคนไทยมีอัตราการผลิตขยะมูลฝอยอยู่ระหว่าง 0.5-1.4 กิโลกรัม/คน/วัน หรือประมาณ 0.82 กิโลกรัม/คน/วัน อัตรานี้จะมีความมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ฐานะทางการเงิน
2. อุปนิสัยในการบริโภค
3. ฤดูกาล
4. ลักษณะของเมือง อาทิ เมืองอุตสาหกรรม เมืองท่องเที่ยว เป็นต้น และ
5. เทศกาลการท่องเที่ยว การศาสนา เป็นต้น (ธนาพร ประสิทธิ์นราพันธ์, 2544, หน้า 10)

การวางแผนจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถลดปริมาณขยะมูลฝอยที่จะต้องส่งเข้าไปทำลายด้วยระบบต่าง ๆ ให้น้อยที่สุด สามารถนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ ทั้งในส่วนของการใช้ซ้ำและแปรรูปเพื่อใช้ใหม่ (Reuse & Recycle) รวมถึงการกำจัดที่ได้ผลพลอยได้ เช่น ปุ๋ยหมัก หรือพลังงาน โดยสรุปวิธีการดำเนินการตามแนวทางของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2558) ดังนี้

1. การลดปริมาณขยะมูลฝอย (Reduce) โดยดำเนินการดังนี้

- 1) การพยายามลดปริมาณขยะมูลฝอยที่อาจเกิดขึ้น เช่น ใช้สินค้าที่มีความคงทนถาวรและมีอายุการใช้งานนานหรือเลือกใช้สินค้าชนิดเติม

2) การลดปริมาณวัสดุเป็นการพยายามเลือกใช้สินค้าที่บรรจุในบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดใหญ่แทนบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดเล็กเพื่อลดปริมาณของบรรจุภัณฑ์ที่จะกลายเป็นขยะมูลฝอย

2. การนำมาใช้ซ้ำโดยการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่อีก หรือเป็นการใช้ซ้ำ ใช้แล้วใช้อีก เช่น ขวดน้ำหวานนำมาบรรจุน้ำดื่ม ขวดกาแฟที่หมดแล้วนำมาใส่น้ำตาล นั่นคือเป็นการพยายามใช้สิ่งของต่าง ๆ หลาย ๆ ครั้งก่อนที่จะทิ้งหรือเลือกใช้ของใหม่

3. การนำมาแก้ไข (Repair) โดยการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายซึ่งจะทิ้งเป็นมูลฝอยมาซ่อมแซม ใช้ใหม่ เช่น แก้ว

4. การแปรสภาพและหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่ โดยการนำวัสดุมาผ่านกระบวนการเพื่อผลิตเป็นสินค้าใหม่ นั่นคือการนำขยะมูลฝอยมาแปรรูปตามกระบวนการของแต่ละประเภทเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่หรือเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมแล้วนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น พลาสติก กระดาษ ขวด โลหะต่างๆ นำกลับมาหลอมใหม่

5. การหลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่ก่อให้เกิดมลพิษ โดยการหลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่ทำลายยากหรือวัสดุที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น โฟม ปฏิเสธการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก หลีกเลี่ยงการใช้ที่ผิดวัตถุประสงค์

#### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย

การจัดเก็บมูลขยะฝอย (ปราณี เงินดี 2552) กล่าวถึง สถานที่ตั้งของภาชนะรองรับขยะมูลฝอยว่าควรมีลักษณะ ดังนี้ 1. อยู่ห่างจากแหล่งที่เก็บวัตถุไวไฟ 2. อยู่ในที่ที่ไม่มีน้ำท่วมขังหรือน้ำท่วมถึงหรือใกล้แหล่งน้ำผิวดิน ซึ่งอาจทำให้เกิดการปนเปื้อนต่อแหล่งน้ำได้ในกรณีที่ภาชนะรองรับขยะมูลฝอยรั่วหรือล้น รวมทั้งกรณีที่มีขยะมูลฝอยมากกว่าภาชนะรองรับขยะมูลฝอยซึ่งมีขยะกองอยู่ด้านข้าง 3. อยู่ในบริเวณที่ระบายอากาศได้สะดวก 4. อยู่ในบริเวณที่ไม่กีดขวางทางเดินหรือการสัญจร 5. อยู่ในบริเวณที่ถ่ายเทขยะมูลฝอยได้สะดวก รถเก็บขนขยะมูลฝอยสามารถเข้ามาถ่ายเทขยะได้ง่าย

การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2550, หน้า 1) ได้กล่าวว่าการขยายตัวของชุมชนเมืองและการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัวส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหลายพื้นที่ได้ประสบปัญหาไม่สามารถจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขาดการบริหารจัดการที่ดีขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการที่เหมาะสมและเกิดความขัดแย้งในการดำเนินการปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำเป็นจะต้องได้รับการจัดการที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้ปัญหาขยายตัวและรุนแรงยิ่งขึ้นเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยกฎหมายได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 “ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา 17 การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย และมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ 1. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม 2. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

## หลักเกณฑ์ มาตรฐาน ภาชนะรองรับขยะมูลฝอย (กรมควบคุมมลพิษ, 2547:2550)

### 1. ภาชนะรองรับขยะมูลฝอย

#### 1.1 ถังขยะ

เพื่อให้การจัดเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และลดการปนเปื้อนของขยะมูลฝอยที่มีศักยภาพในการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่จะต้องมีการตั้งจุดรวบรวมขยะมูลฝอย (Station) และให้มีการแบ่งแยกประเภทของถังรองรับขยะมูลฝอยตามสีต่าง ๆ โดยมีถุงบรรจุภายในถังเพื่อสะดวกและไม่ตกหล่นหรือแพร่กระจาย ดังนี้

- ถังขยะสีเขียว รองรับขยะที่เน่าเสียและย่อยสลายได้เร็ว สามารถนำมาหมักทำปุ๋ยได้ เช่น ผัก ผลไม้เศษอาหาร ใบไม้

- ถังขยะสีเหลือง รองรับขยะที่สามารถนำมารีไซเคิลหรือขายได้ เช่น แก้ว กระดาษ พลาสติก โลหะ

- ถังขยะสีเทา รองรับขยะที่มีอันตรายต่อสิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อม เช่น หลอดฟลูออเรสเซนต์ ขวดยา ถ่านไฟฉาย ระเบิดสเปรย์ ระเบิดยาฆ่าแมลง ภาชนะบรรจุสารอันตรายต่าง ๆ

- ถังขยะสีฟ้า รองรับขยะย่อยสลายไม่ได้ไม่เป็นพิษ และไม่คุ้มค่าการรีไซเคิล เช่น พลาสติก ห่อลูกอม ซองบะหมี่สำเร็จรูป ถุงพลาสติก โฟม และฟอล์ยที่เปื้อนอาหาร

#### 1.2 ถุงขยะ

ถุงขยะสำหรับแยกขยะมูลฝอยในครัวเรือนและจะต้องมีการคัดแยกรวบรวมใส่ถุงขยะมูลฝอยตามสีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ถุงสีเขียว รวบรวมขยะมูลฝอยที่เน่าเสียและย่อยสลายได้เร็ว สามารถนำมาหมักทำปุ๋ยได้ เช่น ผัก ผลไม้เศษอาหาร ใบไม้

- ถุงสีเหลือง รวบรวมขยะมูลฝอยที่สามารถนำมารีไซเคิลหรือขายได้ เช่น แก้ว กระดาษ พลาสติก โลหะ อลูมิเนียม

- ถุงสีแดง รวบรวมขยะมูลฝอยที่มีอันตรายต่อสิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อม เช่น หลอดฟลูออเรสเซนต์ ขวดยา ถ่านไฟฉาย ระเบิดสเปรย์ ระเบิดสารฆ่าแมลง ภาชนะบรรจุสารอันตรายต่าง ๆ

- ถุงสีฟ้า รวบรวมขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายไม่ได้ไม่เป็นพิษและไม่คุ้มค่าการรีไซเคิล เช่น พลาสติกห่อลูกอม ซองบะหมี่สำเร็จรูป ถุงพลาสติก โฟม และฟอล์ยที่เปื้อนอาหาร

### 2. เกณฑ์มาตรฐานภาชนะรองรับขยะมูลฝอย

- ควรมีสัดส่วนของถังขยะมูลฝอยจากพลาสติกที่ใช้แล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 โดยน้ำหนัก

- ไม่มีส่วนประกอบสารพิษ (Toxic Substances) หากจำเป็นควรใช้สารเติมแต่งในปริมาณที่น้อยและไม่อยู่ในเกณฑ์ที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค

- มีความทนทานแข็งแรงตามมาตรฐานสากล

- มีขนาดพอเหมาะมีความจุเพียงพอต่อปริมาณขยะมูลฝอยสะดวกต่อการถ่ายเทขยะมูลฝอยและการทำความสะอาด

- สามารถป้องกัน แมลงวัน หนู แมว สุนัข และสัตว์อื่น ๆ มิให้สัมผัสหรือคืบเขี่ยขยะมูลฝอยได้

### 3. จุดรวบรวมขยะมูลฝอยขนาดย่อม

เพื่อสะดวกในการเก็บรวบรวมและประหยัดจึงต้องมีการตั้งจุดรวบรวมขยะมูลฝอยขึ้น โดยจุดรวบรวมขยะมูลฝอยจะกำหนดได้ตามสถานที่ต่างๆ ได้แก่ หมู่บ้าน โรงอาหาร โรงภาพยนตร์ โดยมีภาชนะรองรับตั้งไว้เป็นจุด ๆ เช่น หมู่บ้านจัดสรร กำหนดให้จุดรวบรวม 1 จุด ต่อจำนวนครัวเรือน 50-80 หลังคาเรือน จุดแรกจะตั้งที่ปากประตูทางเข้าหมู่บ้าน สำหรับจอดรถยนต์จะตั้งที่ลานจอดรถ บ้านที่อยู่ในซอยจุดแรกจะตั้งหน้าปากซอยแต่ละครัวเรือนจะรวบรวมขยะมูลฝอยที่คัดแยกได้โดยถูกพลาสติกตามประเภทของสีต่าง ๆ มาทิ้งที่จุดรวบรวมขยะมูลฝอย

### ข้อมูลเมืองพัทยา

#### 1. ทางกายภาพ

##### 1.1 ที่ตั้ง

เมืองพัทยาทั้งอยู่ทางภาคตะวันออกของประเทศไทย อยู่ในท้องที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 150 กิโลเมตร ศาลาว่าการเมืองพัทยา ตั้งอยู่เลขที่ 171 หมู่ 6 ถนนพัทยาเหนือ ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150

##### 1.2 พื้นที่

พื้นที่ทั้งหมด	208.10 ตารางกิโลเมตร (130,062.50 ไร่)
- พื้นดิน (รวมเกาะล้าน)	53.45 ตารางกิโลเมตร (33,400 ไร่)
- พื้นน้ำ	154.66 ตารางกิโลเมตร (96,662.50 ไร่)
- เกาะล้าน	4.07 ตารางกิโลเมตร (2,543.75 ไร่)
- ชายหาด รวมยาว	15 กิโลเมตร

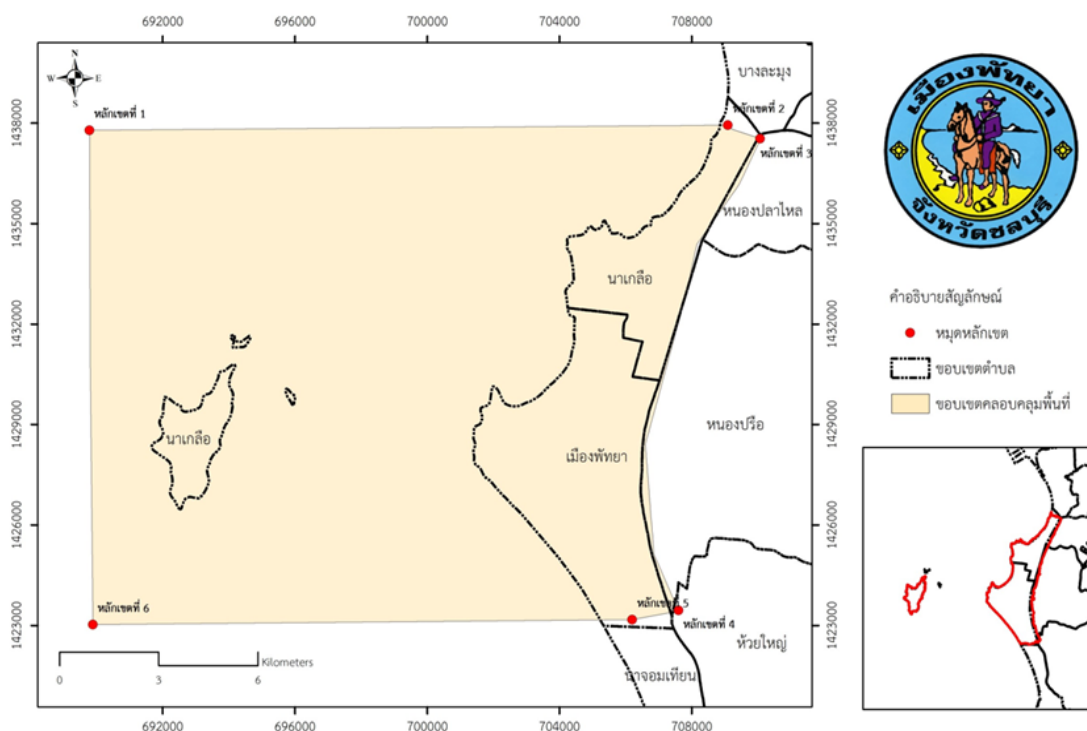
#### เมืองพัทยาประกอบด้วยพื้นที่ 4 ตำบล อันประกอบด้วย

1. ตำบลนาเกลือ หมู่ 1, 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 (เกาะล้าน)
2. ตำบลหนองปรือ หมู่ 5, 6, 9, 10, 11, 12 และ 13
3. ตำบลห้วยใหญ่ หมู่ 4 (บางส่วน)
4. ตำบลหนองปลาไหล หมู่ 6, 7 และ 8 (บางส่วน)

#### 1.3 สภาพภูมิประเทศ

เมืองพัทยาตั้งอยู่ในเขตอำเภอบางละมุง มีพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตตำบลนาเกลือและพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตตำบลหนองปรือ ตำบลห้วยใหญ่และตำบลหนองปลาไหล ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่เนิน มีที่ราบน้อย ที่ราบสำคัญจะเป็นที่ตั้งของย่านพาณิชย์กรรมหรือแหล่งการค้า และบริเวณย่านที่พักอาศัยจะอยู่ถัดจากหาดพัทยาขึ้นไปทางตอนบน โดยที่ราบจะถูกล้อมรอบเนินเขาเตี้ย ๆ สูงไม่เกิน 100 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง (ม.รทก.) นับตั้งแต่ทิศเหนือลงมาเป็นเนินเขาเตี้ย ความสูงประมาณ 35 ม.รทก. บริเวณถัดลงมาเป็นเขาน้อย เขาตาโลและเขาเสาธง สูงประมาณ 65 ม.รทก. แนวเขานี้แตกตัวออกไปต่อเนื่องกับเขาพัทยาทางด้านทิศตะวันตก ซึ่งติดกับชายฝั่งทะเล สูงประมาณ

98 ม.รทก. ซึ่งทำให้เกิดที่ราบระหว่างเชิงเขากับชายฝั่งทะเลอีก 2 แห่ง อยู่ทางตอนบนและตอนล่าง โดยที่ราบตอนบนส่วนใหญ่เป็นพื้นที่บริเวณนาเกลือ ซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์กลางของชุมชนแถบนี้ ส่วนที่ราบตอนล่างมีลักษณะเป็นแถบยาวขนานไปกับชายฝั่งทะเล ซึ่งห่างจากชายฝั่งทะเลประมาณ 1 กิโลเมตร และจากลักษณะของเนินเขาและที่ราบดังกล่าว ทำให้เกิดทางน้ำตามธรรมชาติลักษณะลำน้ำโดยทั่ว ๆ ไป มีขนาดเล็กและตื้นเขินในช่วงฤดูแล้ง เช่น คลองนาเกลือ คลองเสือเผี้ยวและคลองพิทยา เป็นต้น รวมทั้งในเขตการปกครองของเมืองพิทยابางส่วนยังมีลักษณะภูมิประเทศเป็นเกาะอยู่ห่างจากชายฝั่งทะเลประมาณ 8 กิโลเมตร ได้แก่ หมู่เกาะล้าน ประกอบด้วย เกาะล้าน เกาะครกและเกาะซาก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของเมืองพิทยาห่างจากชายหาดพิทยาประมาณ 7.5 กิโลเมตร การเดินทางโดยเรือเร็วใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 นาที และเรือโดยสาร ประมาณ 40 นาที



ภาพที่ 3 แผนที่แสดงอาณาเขตเมืองพิทยา

ที่มา : คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูล ณ กันยายน 2564

### 1.4 ประชากร

ประชากรเป็นทรัพยากรที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและมีผลสะท้อนถึงระบบเศรษฐกิจ สังคม แรงงานการใช้ที่ดิน การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนสาธารณสุขโรคต่าง ๆ ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเป็นส่วนสำคัญต่อการวางแผนพัฒนาในการกำหนดทิศทางการจัดระบบเศรษฐกิจ สังคม แรงงาน การใช้ที่ดิน การจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติให้ได้ผลสูงสุดให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดีในอนาคต

## ข้อมูลประชากรในเขตเมืองพัทยา ปี พ.ศ. 2566

ประชากร	ชาย	หญิง	จำนวน ประชากร	จำนวน ครัวเรือน
ตำบลหนองปรือ	29,858	37,753	67,611	16,788
ตำบลหนองปลาไหล	1,141	1,304	2,445	600
ตำบลห้วยใหญ่	64	71	135	26
ตำบลนาเกลือ (รวมเกาะล้าน)	20,550	23,071	43,621	7,886
- เกาะล้าน (ม.7 ต.นาเกลือ)	(1,485)	(1,480)	(2,965)	736
รวม	53,098	63,679	116,777	26,036

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตเมืองพัทยา  
ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองพัทยา กรกฎาคม 2567

จากตัวเลขที่ปรากฏชี้ให้เห็นว่าประชากรไม่หนาแน่น แต่ข้อเท็จจริงแล้วประชากรในเมืองพัทยายังอยู่อย่างหนาแน่น เนื่องจากเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญลำดับต้น ๆ มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการอพยพแรงงานจากถิ่นอื่นเข้ามาจึงมีประชากรแฝงมากกว่าจำนวนความเป็นจริง 4-5 เท่า (ประมาณ 400,000-500,000 คน) โดยมีได้มีการแจ้งย้ายที่อยู่เข้ามาตามกฎหมายทะเบียนราษฎร

## 1.5 ด้านชุมชน

ปัจจุบันเมืองพัทยา มีชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 42 ชุมชน

1. ชุมชนกระทิงลาย	12. ชุมชนทัพพระยา	23. ชุมชนตันกระบก (สุหร่า)	34. ชุมชนชัยพรวีถี
2. ชุมชนเกาะล้าน	13. ชุมชนบ้านหัวทุ่ง	24. ชุมชนบ้านโรงไม้ขีด	35. ชุมชนหนองใหญ่ล่าง
3. ชุมชนเขาตาโล	14. ชุมชนพัทยากลาง	25. ชุมชนหนองตะแบก	36. ชุมชนหนองใหญ่ก้าวหน้า
4. ชุมชนเขาน้อย	15. ชุมชนโพธิ์สัมพันธ์	26. ชุมชนหนองพังแค	37. ชุมชนอรุโณทัย
5. ชุมชนซอยกอไผ่	16. ชุมชนรุ่งเรือง	27. ชุมชนหนองใหญ่บน	38. ชุมชนชัยพฤกษ์
6. ชุมชนหนองอ้อ	17. ชุมชนร้อยหลัง	28. ชุมชนวอล์กิ้งสตรีท	39. ชุมชนมาบประดู
7. ชุมชนซอยไประณี	18. ชุมชนลานโพธิ์	29. ชุมชนเจริญสุขพัฒนา	40. ชุมชนแหลมราชเวช
8. ชุมชนซอย 5 ธันวาคม	19. ชุมชนวัดชัยมงคล	30. ชุมชนบ้านเนินทางรถไฟ	41. ชุมชนบงกช
9. ชุมชนซอย 6 ยศศักดิ์	20. ชุมชนวัดช่องลม	31. ชุมชนบ้านกระบก 33	42. ชุมชนเพนียดช้าง
10. ชุมชนตลาดเก่านาเกลือ	21. ชุมชนวัดธรรมสามัคคี	32. ชุมชนชุมสาย	
11. ชุมชนเทพประสิทธิ์	22. ชุมชนวัดบุญยกัญจนาธรรม	33. ชุมชนพัทยาใต้พัฒนา	

ตารางที่ 3 จำนวนชุมชนเมืองพัทยา  
ที่มา : สำนักสวัสดิการสังคม เมืองพัทยา กุมภาพันธ์ 2567

## 2. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

## 2.1 การจัดตั้งเมืองพัทยา

เมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอาณาเขตตามเขตเมืองพัทยามีอยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัติใช้บังคับและเมืองพัทยามีฐานะเป็นนิติบุคคล การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตเมืองพัทยาให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา การบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย 1. สภาเมืองพัทยา 2. นายกเมืองพัทยา

### **สภาเมืองพัทยา**

ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยาอายุของสภาเมืองพัทยามีกำหนดคราวละ 4 นับแต่วันเลือกตั้ง เมื่อตำแหน่งสมาชิกว่างลงเพราะถึงคราวออกตามอายุของสภาเมืองพัทยา หรือมีการยุบสภาเมืองพัทยา หรือถือว่ามีการยุบสภาเมืองพัทยามาตรา 19 พรรคสามให้มีการเลือกตั้งภายใน 45 วันนับแต่วันที่ครบอายุของสภาเมืองพัทยา หรือวันที่มีการยุบสภาเมืองพัทยา หรือวันที่ถือว่ามีการยุบสภาเมืองพัทยา แล้วแต่กรณี

เมื่อตำแหน่งสมาชิกว่างลงให้มีการเลือกตั้งสมาชิกขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่างภายใน 45 วัน นับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง เว้นแต่อายุของสภาเมืองพัทยาคงเหลืออยู่ไม่ถึง 180 วัน สมาชิกซึ่งได้รับเลือกตั้งแทนนั้นอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าอายุของสภาเมืองพัทยาที่เหลืออยู่ ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเมืองพัทยาว่างลงเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานเสนอรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาสั่งยุบสภาเมืองพัทยาก็ได้สภาเมืองพัทยาเลือกสมาชิกเป็นประธานสภาเมืองพัทยาคณหนึ่งและรองประธานสภาเมืองพัทยา จำนวน 2 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง

การเลือกประธานสภาเมืองพัทยาและรองประธานสภาเมืองพัทยาให้กระทำในการประชุมสภาเมืองพัทยาคั้งแรกภายหลังจากการเลือกตั้งทั่วไปประธานสภาเมืองพัทยาอาจแต่งตั้งเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยาและผู้ช่วยเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยาไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยาเพื่อช่วยเหลือกิจการตามที่ได้รับมอบหมาย

### **นายกเมืองพัทยา**

เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา การเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ นายกเมืองพัทยามีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งแต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ เมื่อนายกเมืองพัทยาค้นจากตำแหน่งให้จัดให้มีการเลือกตั้งขึ้นใหม่ ภายใน 45 วัน นับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่งให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่นายกเมืองพัทยา ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้มีการประกาศผลการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาซึ่งนายกเมืองพัทยาอาจแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยาคณหนึ่งไม่เกิน 4 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเมืองพัทยาตามที่นายกเมืองพัทยามอบหมาย

### **ปลัดเมืองพัทยา**

เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเมืองพัทยาและลูกจ้างเมืองพัทยารองจากนายกเมืองพัทยา และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเมืองพัทยา ให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกเมืองพัทยามอบหมายในการปฏิบัติหน้าที่ให้นายกเมืองพัทยารองนายกเมืองพัทยา และพนักงานเมืองพัทยาเป็นเจ้าพนักงานตาม ประมวลกฎหมายอาญา

### **2.2 อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา**

ตามมาตรา 62 ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพัทยาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อย
2. การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
3. การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
4. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
5. การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. การจัดการจราจร
7. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
8. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย
9. การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าจอดเรือ
11. การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น
12. การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
13. การบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
14. อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพัทยา

### 2.3 เมืองพัทยาแบ่งส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

#### สำนักปลัดเมืองพัทยา

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเมืองพัทยา งานประสานราชการ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน งานเลขานุการเมืองพัทยาและผู้บริหารส่วนราชการเมืองพัทยา กิจการ สถาเมืองพัทยา การอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ แบบบูรณาการเชิงรุก งานรักษาความสงบเรียบร้อยและ ความมั่นคง การป้องกันและแก้ไขปัญหาหยาเสพติด งานป้องกันภัยพิบัติ การอำนวยความสะดวกและบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันอัคคีภัย การสนธิกำลัง การประสานงานกับส่วนราชการและเอกชน การเฝ้าระวังภัยพิบัติ การอำนวยความสะดวก ปลอดภัยการป้องกันและการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งทางบกและทางทะเล การบูรณาการ การส่งเสริมศูนย์พัฒนาบุคลากรทางด้านให้การป้องกันและช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และปฏิบัติราชการอื่นที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

#### สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การจัดทำและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง การบริหาร โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ประสานและสนับสนุนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการและการกำหนดทิศทางและจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณ การดำเนินการวิจัย พัฒนาและประเมินผล การบริหารการปฏิบัติงานตามแผนและงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพและการนำเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาการบริหาร การบริการประชาชน การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

### สำนักคลัง

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การเงิน การคลัง การบัญชีของเมืองพัทยา ตลอดจนการรับจ่ายเงินอุดหนุนจากรัฐบาลตามโครงการต่างๆ การดำเนินการเกี่ยวกับเงินสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่พนักงานเมืองพัทยา รวมทั้งการตรวจสอบเกี่ยวกับการขอรับและเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญของพนักงานเมืองพัทยาและลูกจ้างประจำ การศึกษา วิเคราะห์ กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับประจำปี แจ้างประเมินภาษี รับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมต่างๆ และรายได้อื่น ๆ ของ เมืองพัทยา ติดตามเร่งรัดภาษีค้างชำระ การขอปลด ขอลดค่าภาษี การอุทธรณ์ภาษี ตลอดจนการผ่อนชำระภาษี การยึด และการขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างชำระภาษี ดูแลรักษา และจัดทําผลประโยชน์จากการใช้ที่สาธารณะ ท่าเทียบเรือ ทรัพย์สินของเมืองพัทยา รับชำระและติดตามเร่งรัดค่าเช่าทรัพย์สิน ค่าเช่าที่สาธารณะเพื่อบริการที่จอดรถยนต์และเก็บ ค่าธรรมเนียมจอด ยานยนต์เป็นรายได้ของเมืองพัทยา งานจดทะเบียนพาณิชย์ รับรองอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ศึกษา วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางให้เมืองพัทยาได้รับจัดสรรรายได้เพิ่มจากส่วนที่รัฐบาลจัดสรรให้กับท้องถิ่นใน สัดส่วนที่เหมาะสมและ สอดคล้องกับภาระหน้าที่ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับ มอบหมาย

### สำนักช่าง

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการขออนุญาตควบคุมอาคารและการก่อสร้าง การขออนุญาตและควบคุมด้านอุตสาหกรรมและพลังงาน การออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การวางและควบคุมด้านผังเมือง การดูแลรักษาและคุ้มครองที่ สาธารณะ การจัดรูปและกรรมสิทธิ์ที่ดิน การบำรุงรักษาและบูรณะสาธารณูปโภค อาคารและ สิ่งก่อสร้าง การสนับสนุนให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐานบริการประชาชนและนักท่องเที่ยว อย่างทั่วถึง ได้แก่ ประปา ไฟฟ้า เป็นต้น การจราจรและขนส่ง เชื่อมโยงการขนส่งสินค้าและเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

### สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การส่งเสริมสนับสนุน การจัดบริการด้านการ รักษาโรคการป้องกันและควบคุมโรค การสร้างเสริมสุขภาพและการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ทางด้านพฤติกรรมและสำนึก ทางสุขภาพ การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาความรู้และรูปแบบการ จัดระบบบริการสาธารณสุข การสุขาภิบาล อาหาร การอาชีวอนามัย และการสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่ความรู้ และถ่ายทอด เทคโนโลยีทางการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมภายใน อาคาร สถานที่และชุมชน และพฤติกรรมดูแลรักษาสุขภาพ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

### สำนักการศึกษา

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา งานบริหาร

วิชาการ งานโรงเรียน งานนิเทศการศึกษา งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานศาสนา การสืบสานสร้างสรรค์ ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติเพื่อการศึกษา การสนองงานของสถาบัน ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ เทิดทูนและดำรงไว้ซึ่งสถาบันอันสูงสุดของประเทศ งานกีฬาและนันทนาการ เพื่อการศึกษา งานกิจกรรมเด็กและเยาวชนโรงเรียน และการศึกษานอกโรงเรียน รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

#### **สำนักช่างสุขาภิบาล**

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานจัดการระบบป้องกันและระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วมการระบายน้ำและการบริหารพื้นที่น้ำท่วม การออกแบบและวางโครงการระบบระบายน้ำ การควบคุมงานก่อสร้างเกี่ยวกับ การป้องกันน้ำท่วม น้ำกัดเซาะ ระบบท่อ ระบบสูบน้ำ การบำรุงรักษาเครื่องกลและโรงงาน การขออนุญาตและบำรุงรักษา ระบบระบายน้ำ งานจัดการคุณภาพน้ำรับผิดชอบเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย การบำบัดน้ำเสีย การวิเคราะห์คุณภาพน้ำและควบคุมมลพิษ การจัดการคุณภาพน้ำ สถานการณ์มลพิษทางน้ำ การจัดการปัญหามลภาวะทางน้ำทาง วิศวกรรม ฝักระวังดูแลรักษา และอนุรักษ์แหล่งน้ำ คู คลอง และทะเล ตรวจสอบควบคุมคุณภาพน้ำทั้งจากอาคาร สถานประกอบการต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งกำเนิดน้ำเสีย ให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

#### **สำนักสวัสดิการสังคม**

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคใน การดำรงชีวิต การส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของบุคคล พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาคม การส่งเสริมและพัฒนาสถาบันครอบครัว ตลอดจน ศึกษาวิเคราะห์วิจัยปัญหาและแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาสังคม รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

#### **สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การบริหารจัดการ กำหนดมาตรการและแผนการดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การศึกษาวิเคราะห์วิจัยเพื่อแก้ไขฟื้นฟูส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม จัดทำรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การควบคุมคุณภาพและฝักระวังอากาศ เสียง ยานพาหนะและแหล่งอื่น ๆ รวมทั้งการจัดการขยะของเสียอันตรายและสิ่งปฏิกูล การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การดูแลทรัพยากรธรรมชาติ การดูแลพื้นที่สีเขียว การใช้เทคโนโลยีสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมรวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

#### **สำนักพัสดุและทรัพย์สิน**

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ การจ้างงานก่อสร้างหรือบริการการปรับปรุงซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งปลูกสร้าง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักและกอง ควบคุมการจ่ายโอน ทรัพย์สิน การจดทะเบียน การต่อทะเบียนและการจำหน่ายทรัพย์สิน การพัฒนาระบบการบริหารพัสดุ ควบคุมและจัดทำทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ และให้คำปรึกษาแนะนำข้อกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

### **สำนักการท่องเที่ยวและกีฬา**

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การพัฒนาการท่องเที่ยวให้มุ่งสู่การเป็น ศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวของประเทศในระดับภูมิภาค และระดับโลก มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้กับเศรษฐกิจให้กับเมืองพัทยาและเศรษฐกิจ โดยรวมของประเทศ การวางแผน การวิเคราะห์ปัจจัย ความเสี่ยง การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว การจัด มหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาเพื่อการท่องเที่ยว การจัด มหกรรม กีฬา การจัดกิจกรรมประชุมนิทรรศการ และนันทนาการระดับชาติและนานาชาติ การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม สร้างสรรค์ เพื่อการท่องเที่ยว การเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่วัฒนธรรม ทั้งในและต่างประเทศ การสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวแนวใหม่ ให้เมืองพัทยามีความทันสมัยที่มีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรูปแบบใหม่มาใช้ในการ ออกแบบการผลิตสื่อการท่องเที่ยว ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สื่อเคลื่อนไหว เพื่อให้เมืองพัทยายเป็นเมืองท่องเที่ยวดิจิทัลที่ สมบูรณ์ การส่งเสริมการผลิตสารคดีและภาพยนตร์ รวมทั้งการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง การสื่อสารอันทันสมัย เพื่อเผยแพร่การท่องเที่ยวให้ประเทศสมาชิกอาเซียนและนานาชาติได้ เข้าถึงการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาได้โดยง่าย สร้างกระแสนิยมสร้างรายได้เข้าประเทศจากการ ท่องเที่ยวและส่งออกสินค้าบริการการท่องเที่ยว กีฬา ศิลปะ วัฒนธรรม การวิเทศสัมพันธ์ นำเอกลักษณ์อันโดดเด่นเขตอุตสาหกรรมสัมพันธ์อันดีกับนานาชาติประเทศไทย รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

### **กองการเจ้าหน้าที่**

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคลของพนักงานเมืองพัทยา พนักงานครูเมืองพัทยา บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเมืองพัทยา ได้แก่ การสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล งานวินัย การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ งานเลขานุการคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา รวมทั้งปฏิบัติ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

### **หน่วยงานตรวจสอบภายใน**

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับตรวจสอบการปฏิบัติการบริหารงานงบประมาณ การเงิน การพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่นๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและมติคณะรัฐมนตรี ตรวจสอบบัญชี เอกสารหลักฐานประกอบการบันทึก บัญชี ตรวจสอบระบบการดูแลรักษาและความปลอดภัยของทรัพย์สินและการใช้ทรัพยากรทุก ประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและประหยัด การรายงานผลการตรวจสอบและ ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

### **กลุ่มงานกฎหมาย**

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การให้คำปรึกษาและเสนอแนะด้านระเบียบ กฎหมายแก่เมืองพัทยาและหน่วยงานต่างๆ ประสานงานกับสำนักงานอัยการสูงสุดในการว่าต่างและ แก่ต่างแก่คดีแพ่งทุกชั้นศาล ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการละเมิด การพิจารณาคำขออุทธรณ์ภาษี ดำเนินการบังคับ ทางปกครองตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการ ทางปกครอง พ.ศ. 2539 พิจารณาเกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาของเมืองพัทยา ดำเนินการฟ้องร้องคดี

ล้มละลาย การบังคับคดีและวางทรัพย์ การพิจารณาร่างกฎหมาย ข้อบัญญัติเมืองพัทยา ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของเมืองพัทยา พิจารณาตอบข้อหารือ ชี้แจง ให้คำปรึกษาแนะนำกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

### เมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ กิจการในสำนักงานเมืองพัทยาสาखाเกาะล้าน ในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของปลัดเมืองพัทยา โดยให้มีสำนักงานเมืองพัทยาสาखाเกาะล้าน รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป งานป้องกันและรักษาความปลอดภัย งานโยธาและสุขภาพ งานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม อยู่ในสังกัดหรืออาจจะให้มีการแบ่งส่วนงานอื่น ๆ ที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่ใน สำนักงานเมืองพัทยาสาखाเกาะล้าน นั้นรวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย (เมืองพัทยา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ, 2567)

### การจัดการขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา

เมืองพัทยามีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่าง ยั่งยืนของเมืองพัทยา ประกอบด้วย

1. แผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ พ.ศ. 2565-2570 ซึ่งมี สาระสำคัญสรุปกรอบแนวคิด ดังนี้

1.1 แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ-เศรษฐกิจหมุนเวียน-เศรษฐกิจสีเขียว (BCG Model) ประกอบด้วย (1) เศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) เป็นการนำความรู้ด้าน เทคโนโลยีและนวัตกรรมยุคใหม่มาพัฒนาต่อยอดพื้นฐานด้านทรัพยากรชีวภาพหรือผลผลิตทาง การเกษตรเพื่อยกระดับและเพิ่มมูลค่าให้ผลผลิต เช่น การพัฒนาพลาสติกสลายตัวได้ทางชีวภาพ (Compostable Plastic) ผลิตภัณฑ์ทดแทนพลาสติกจากวัสดุธรรมชาติ (2) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) เป็นการนำทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ประโยชน์ไปแล้วกลับมาแปรรูปใน กระบวนการผลิตอีกครั้งเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ หรือแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่นอกจากจะสร้างมูลค่าให้ ขยะแล้วยังลดปริมาณขยะภาคการผลิตให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) เช่น นำขยะพลาสติกบางชนิดมา ผลิตใหม่โดยไม่ลดคุณภาพ และ (3) เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) เป็นการใช้เทคโนโลยีการ ผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ใช้สารชีวภัณฑ์แทนสารเคมีในการกำจัดศัตรูพืช การพอกกระดาด ขด้วยเอนไซม์จากจุลินทรีย์ ทั้งนี้ BCG Model เป็นยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และพัฒนา ประเทศบนความสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจกับความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ

1.2 หลักการ 3R (Reduce, Reuse, Recycle) ประกอบด้วย การลดการใช้ (Reduce) ที่แหล่งกำเนิด ในขั้นตอนของการออกแบบ การผลิต และการบริโภค โดยการลดปริมาณ การใช้ลงโดยใช้เท่าที่จำเป็น หลีกเลี่ยงการใช้อย่างฟุ่มเฟือยเพื่อลดการสูญเสียและลดปริมาณขยะให้ มากที่สุด การใช้ซ้ำ (Reuse) โดยการนำขยะบรรจุภัณฑ์หรือวัสดุเหลือใช้กลับมาใช้อีกโดยไม่ผ่าน กระบวนการแปรรูปหรือแปรสภาพ และการนำมาแปรรูปใช้ใหม่ (Recycle) เป็นการนำขยะรีไซเคิล ขยะบรรจุภัณฑ์หรือวัสดุเหลือใช้นำมาแปรรูปเป็นวัตถุดิบในกระบวนการผลิตหรือผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่

1.3 หลักการผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย (PPP : Polluter Pays Principles) โดยการ นำเครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้ก่อมลพิษ

หรือผู้ก่อความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อสุขภาพของมนุษย์หรือสิ่งแวดล้อม

1.4 การมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชนในการจัดการขยะ (Public Private Partnership) โดยทุกภาคส่วนต้องเข้ามารับรู้และมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ ตั้งแต่ การผลิต การนำเข้า การจำหน่าย การบริโภค และการจัดการ ปลายทางซึ่งการส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนหรือร่วมลงทุนดำเนินงานระบบจัดการขยะ เนื่องจากมีความพร้อมและมีศักยภาพรวมทั้งสามารถบำรุงรักษาและดูแลระบบในระยะยาวได้ ไม่ใช่เป็นแต่เพียงการลงทุนจากภาครัฐและราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ เครื่องจักรอุปกรณ์ และบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการดูแลระบบจัดการขยะ

1.5 การขยายความรับผิดชอบของผู้ผลิตตามหลักการ Extended Producer Responsibility (EPR) โดยการส่งเสริมให้ผู้ผลิตรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ของตนเองภายหลังจากการบริโภคของประชาชน โดยอาจร่วมรับผิดชอบในการจ่ายค่าธรรมเนียมจัดการผลิตภัณฑ์ การมีส่วนร่วมในการเรียกคืนซากผลิตภัณฑ์ เพื่อนำกลับไปใช้ซ้ำ การรีไซเคิล และการบำบัดกำจัดอย่างปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม การปรับเปลี่ยนรูปแบบการออกแบบและผลิตผลิตภัณฑ์ให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยลดการใช้สารอันตรายในผลิตภัณฑ์ การออกแบบและผลิตสินค้าที่มีอายุการใช้งานยาวนานสะดวกต่อการนำกลับมาใช้ใหม่ การใช้ประโยชน์ด้านพลังงานหรือสลายได้เองตามธรรมชาติ

**2. แผนรณรงค์ "แยกก่อนทิ้ง"** ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ตั้งแต่ต้นทาง กลางทางและปลายทาง โดยให้จังหวัด อำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมู่บ้าน/ชุมชน และประชาชนในทุกครัวเรือนร่วมดำเนินการตามแผนโดยมีเป้าหมาย ดังนี้

2.1 ประชาชนรับรู้และเกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนด้วยการ “แยกขยะก่อนทิ้ง”

2.2 หมู่บ้าน/ชุมชนมีการจัดการขยะอินทรีย์ การจัดการขยะมูลฝอยที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ขยะอันตรายและการคัดแยกขยะ โดยแยกตามประเภทอย่างถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด

2.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งมีการจัดทำสัญลักษณ์แยกประเภทขยะมูลฝอยตามแนวทางที่กำหนด

2.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำถังขยะมูลฝอยแยกประเภทในพื้นที่สาธารณะอย่างน้อย 2 ประเภทได้แก่ขยะทั่วไป และขยะรีไซเคิลตามแนวทางที่กำหนด

2.5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งมีประกาศกำหนดวัน เวลา ในการเก็บขนขยะมูลฝอยแยกตามประเภทและตามแนวทางที่กำหนด

2.6 ทุกจังหวัดมีข้อสรุปการรวมกลุ่มพื้นที่ (Cluster) และมีข้อสรุปในการกำหนดวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยในแต่ละกลุ่มพื้นที่ (Cluster) ภายในเวลาที่กำหนด

สถิติปริมาณมูลฝอยชุมชนทั้งหมดในเขตเมืองพัทยา ช่วงเดือนมกราคม 2565 ถึงเดือนกันยายน 2566 (เมืองพัทยา สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2567) ดังนี้

เดือนมกราคม 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	305.46	ตัน/วัน
เดือนกุมภาพันธ์ 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	314.27	ตัน/วัน
เดือนมีนาคม 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	310.71	ตัน/วัน
เดือนเมษายน 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	335.30	ตัน/วัน
เดือนพฤษภาคม 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	367.80	ตัน/วัน
เดือนมิถุนายน 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	377.89	ตัน/วัน
เดือนกรกฎาคม 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	381.47	ตัน/วัน
เดือนสิงหาคม 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	382.37	ตัน/วัน
เดือนกันยายน 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	402.59	ตัน/วัน
เดือนตุลาคม 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	416.90	ตัน/วัน
เดือนพฤศจิกายน 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	430.07	ตัน/วัน
เดือนธันวาคม 2565	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	439.13	ตัน/วัน
เดือนมกราคม 2566	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	452.59	ตัน/วัน
เดือนกุมภาพันธ์ 2566	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	481.18	ตัน/วัน
เดือนมีนาคม 2566	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	486.26	ตัน/วัน
เดือนเมษายน 2566	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	506.67	ตัน/วัน
เดือนพฤษภาคม 2566	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	486.21	ตัน/วัน
เดือนมิถุนายน 2566	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	437.66	ตัน/วัน
เดือนกรกฎาคม 2566	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	453.91	ตัน/วัน
เดือนสิงหาคม 2566	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	451.80	ตัน/วัน
เดือนกันยายน 2566	ปริมาณมูลฝอยเฉลี่ย	431.99	ตัน/วัน

จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจำนวนปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นในทุกเดือนและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จากนโยบายการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ประชาชนและสถานประกอบการในหลายพื้นที่ประสบปัญหาไม่สามารถจัดหาพื้นที่ในการจัดการขยะและกำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ขยะเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในอนาคต ดังนั้น การบริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อมจึงเป็นอีกหนึ่งด้านที่เมืองพัทยามุ่งเน้นการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม อันเนื่องมาจากปริมาณขยะมูลฝอยที่แนวโน้มเพิ่มขึ้นมากเรื่อย ๆ จากการพัฒนาเมืองและเศรษฐกิจที่เติบโต โดยกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ที่ว่าด้วยเรื่องของการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ซึ่งมีเป้าประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างถูกหลักอนุรักษ์วิทยา ได้แก่ การอนุรักษ์ ฟื้นฟู ฝักระวัง ป้องกัน และการแก้ไขปัญหา โดยการมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน เพื่อลดอัตราการสูญเสียทรัพยากรและการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่พิภพเป็นศูนย์อย่างยั่งยืน

### โดยมีการดำเนินการไว้ ดังนี้

1) ก่อสร้างสถานีขนถ่ายขยะมูลฝอย พื้นที่ประมาณ 5 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 17/12 หมู่ที่ 8 ซอยสุขุมวิท-พญา 3 ถนนสุขุมวิท ตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย อาคารชั่งน้ำหนัก อาคารขนถ่ายขยะมูลฝอยที่มีการบำบัดกลิ่นด้วยระบบไบโอฟิลเตอร์ อาคารสำนักงานและอาคารบ้านพักพนักงาน ศักยภาพของสถานีขนถ่ายสามารถรองรับการขนถ่ายขยะมูลฝอยได้มากกว่า 450 ตัน/วัน

2) ก่อสร้างสถานที่ฝังกลบขยะมูลฝอยแบบถูกหลักสุขาภิบาล (Sanitary Landfill) ในพื้นที่ประมาณ 140 ไร่ หมู่ 4 ตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ห่างจากเมืองพญา ประมาณ 30 กิโลเมตร เริ่มเปิดใช้งานเมื่อ พ.ศ. 2544 ปัจจุบันฝังกลบขยะจนเต็มศักยภาพของระบบ กำจัดขยะมูลฝอยแล้ว และมีการต่อต้านจากประชาชนในพื้นที่จึงได้ปิดการใช้งานและขนส่งขยะมูลฝอยไปกำจัดที่ บริษัท ทีพีไอโพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี

3) เมืองพญาอยู่ระหว่างศึกษาแนวทางการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยแห่งใหม่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

4) เมืองพญาปิดคลุมขยะตกค้างสะสมบนเกาะล้าน และปูรองพื้นป้องกันการรั่วซึมของน้ำชะขยะด้วยพลาสติก HDPE รวมทั้งได้ฉีดพ่น EM และน้ำยาดับกลิ่นเพื่อลดกลิ่นเหม็นรบกวน ปัจจุบันบ่อขยะยังมีพื้นที่เหลือสำหรับรองรับขยะเพิ่มเติมได้อีกประมาณ 2 ปี โดยเมืองพญาได้ร่วมทุนกับเอกชนอยู่ระหว่างก่อสร้างเตาเผาขยะบนเกาะล้านขนาด 50 ตัน/วัน

5) ออกข้อบัญญัติเมืองพญา เรื่อง การกำจัดเก็บสิ่งปฏิกูลมูลฝอย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 เพื่อเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บขนและสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย

6) ทรนรงค์สร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วมในการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดในพื้นที่ เมืองพญาและเกาะล้าน

เมืองพญามีขยะมูลฝอยทั่วไปเกิดขึ้นในเขตเมืองพญาเฉลี่ย 455.85 ตันต่อวัน (ข้อมูล ณ มกราคม 2567) วิธีการเก็บมูลฝอยใช้วิธีแบบบ้านต่อบ้านและแบบศูนย์รวม ช่วงเวลาที่ทำการเก็บขนขยะมูลฝอย จำนวน 3 เวลา คือ เวลา 08.00 น. เวลา 13.00 น. และเวลา 02.00 น. แบ่งเป็น 2 โซน บริเวณชายหาดพญาและชายหาดจอมเทียน (ช่วงเวลาที่ไม่ว่างความเดือดร้อนและรบกวนแก่ประชาชน) โดยขยะมูลฝอยทั้งหมดบนฝั่งถูกนำไปกำจัดนอกพื้นที่อย่างถูกหลักวิชาการ โดยใช้วิธีจ้างเหมาเก็บขน ขนถ่าย และกำจัดมูลฝอยชุมชนเมืองพญา วิธีการเก็บ มูลฝอยใช้วิธีแบบบ้านต่อบ้าน และแบบศูนย์รวมและได้นำมูลฝอยที่จัดเก็บได้ไปกำจัดที่ศูนย์กำจัดมูลฝอยรวมแบบครบวงจร ดำเนินการโดย บริษัท ทีพีไอโพลีน จำกัด (มหาชน) ที่ตั้ง ณ ตำบลทับกวาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดสระบุรี ยกเว้นขยะอันตรายจากชุมชนซึ่งเมืองพญาดำเนินจัดเก็บเอง ประมาณ 1 ตัน/วัน เก็บจากโรงพยาบาล จำนวน 5 แห่ง และคลินิกศึกษาโรคในเขตเมืองพญา จำนวน 365 แห่ง จะถูกรวบรวมและส่งไปกำจัดที่เตาเผาขยะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง สำหรับขยะในพื้นที่เกาะล้านนั้นมีประมาณวันละ 20-40 ตัน/วัน ใช้เรือขนถ่ายขยะนำส่งขยะเพื่อส่งกำจัดรวมยังฝังเมืองพญาแต่เนื่องจากเรือขนถ่ายขยะขัดข้องบ่อยครั้งและมีอุปสรรคในช่วงฤดูมรสุมอีกด้วยจึงต้องพักขยะไว้บนเกาะล้านและใช้ระบบกำจัดมูลฝอยแบบเทกองควบคุม 50 ตัน/วัน และฝังกลบจึงไม่มีขยะตกค้างมีแต่การฝังอยู่ในบ่อฝังกลบ (เมืองพญา สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2567)

ปัจจุบันเมืองพัทยาไม่มีขยะมูลฝอยตกค้างในพื้นที่โดยได้มีการว่าจ้างบริษัทเอกชน ดำเนินการขนถ่ายและส่งไปกำจัดที่จังหวัดสระบุรี พร้อมได้มีการดำเนินการด้านของเสียอันตราย และขยะติดเชื้อเป็นไปตามหลักวิชาการ สำหรับการดำเนินงานโครงการที่สำคัญด้านขยะมูลฝอยของ เมืองพัทยานั้น คือ โครงการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยชุมชนด้วยวิธีเผาทำลายบนพื้นที่เกาะล้าน แบบครบวงจร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2564) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา้า จังหวัดนนทบุรี งานวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ด้าน การจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา้า จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนที่มีภูมิลำเนา อยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรมา้าจำนวน 382 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที การทดสอบค่าความแปรปรวนแบบทาง เดียวและการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี คะแนน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับมากไปน้อย พบว่าด้านที่มีเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบตามสถานภาพส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมี ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ อาชีพ ระดับ การศึกษา รายได้และเขตที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

ณิรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล (2562) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี งานวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้รวมของ ครัวเรือน จำนวนสมาชิกของครัวเรือน ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .972 สถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ (Scheffe's) ผลการศึกษาพบว่า 1. สถานภาพบุคคลของประชาชนต่อความพึง พอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มี อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 สถานภาพสมรส จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 มี

การศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 174 คนคิดเป็นร้อยละ 43.50 2. ความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .46 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรอยู่ในอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านการบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านค่าบริการจัดเก็บ เป็นอันดับสุดท้าย 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ส่วนเพศอายุ สถานภาพและจำนวนสมาชิกของครัวเรือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่าง

ทวีวัฒน์ แดงแก้ว (2561) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวนและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และสถิติเชิงอนุมานทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ t-test สำหรับคุณลักษณะของประชากร ที่แบ่งได้ 2 กลุ่มและสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรีโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้คือ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านความรวดเร็วด้านความสะอาด ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่และด้านประสิทธิภาพ ตามลำดับ และเมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประยูร โคตรมูล (2558) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิงจังหวัดสระแก้วและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 368 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานในการทดสอบสมมติฐานใช้ สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บข้อมูลขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล พระเพลิง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาตาม

รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลง คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาการอาศัยอยู่ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ขวัญฤดี เดือนแจ่ม (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีและ 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมของการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึงอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ของประชาชนในเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 383 คน สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวม พบว่า ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดานบุคลากร อยู่ในระดับมาก ด้านอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง และการรับข่าวสารตามขยะต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

มาลัย โห้ประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอมือ จังหวัดระยอง งานวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอมือ จังหวัดระยอง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอมือ จังหวัดระยอง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอมือ จังหวัดระยอง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คริวเรือนของชุมชนตำบลทับมา ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 36-45 ปี มี การศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปวช. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ ประมาณ 10,000-15,000 บาท ส่วนใหญ่อาศัยในพื้นที่ 11-15 ปี ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ใน

เขตเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ และความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะมูลฝอย ที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยองโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

พรมณี นนทะการ (2557) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการในการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ เพื่อเสนอแนวทางในการจัดเก็บที่เหมาะสม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี รวมทั้งสิ้น 1,877 ครัวเรือน ได้กลุ่มตัวอย่าง 320 ครัวเรือน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .90 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับประถมศึกษา และมีรายได้ 5,000-10,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความต้องการการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและค้ำค่า ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ ในด้านการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษาและมีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านประสิทธิภาพและความค้ำค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

อังคณา ชมนาวัง (2555) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัด

ขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า สภาพปัญหาในการจัดเก็บขยะด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ พบว่าบุคลากรขาดความรับผิดชอบ ขาดความตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุดก่อให้เกิดปัญหามาก ด้านการเงินปัญหางบประมาณจากรายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง ไม่สามารถจัดเก็บได้เต็มจำนวนที่มีรายชื่อเป็นปัญหามาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหารถเก็บขยะเสื่อมสภาพ ไม่มีอุปกรณ์ช่วยผ่อนแรงพนักงานเป็นปัญหามาก ด้านการบริหารจัดการปัญหาเก็บขยะไม่หมดถังและบริเวณรอบถังเกิดกลิ่นเหม็นเป็นผลต่อสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหามากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

วารภรณ์ พรหมดาว (2554) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านค่าบริการที่จัดเก็บ และด้านการจัดการขยะมูลฝอย กลุ่มตัวอย่างใช้ครัวเรือน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.55% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 ครัวเรือน ผลการศึกษาพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร และด้านค่าบริการที่จัดเก็บ อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำจะได้ ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านค่าบริการที่จัดเก็บ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ตามลำดับ 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วงควรเพิ่มจำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะมูลฝอย เป็น 2 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง ควรจัดถังรองรับขยะมูลฝอยให้กับทุกครัวเรือน และองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วงควรส่งเสริมให้ประชาชนมีการคัดแยกขยะก่อนนำมาทิ้ง ตามลำดับ

ปราณี เงินดี (2552) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 2.ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และ 3. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้าน ค่าบริการจัดเก็บและด้านความถี่ของการจัดเก็บ พบว่า 1. ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความถี่ของการจัดเก็บ 2. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา พบว่า ประเด็นสำคัญที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความถี่ของการจัดเก็บและด้านค่าบริการของการจัดเก็บ ตามลำดับ

ตารางที่ 4 สรุปตัวแปรที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
หญิง สองน้อย และ พิชิต รัชตพิบูลภพ (2564)	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพ บริการด้านการจัดเก็บ มูลฝอยของเทศบาล ตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ 6. เขตที่อยู่อาศัย	ความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของ เทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 4. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค
ณิรณช คชศิริรัฐ และชวลิต สวัสดิ์ผล (2562)	ความพึงพอใจที่มี ต่อการจัดเก็บขยะมูล ฝอยของประชาชนใน เขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ 6. สถานภาพ 7. จำนวนสมาชิก ของครัวเรือน	ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดเก็บ ขยะมูลฝอยของประชาชนในเขต เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านบุคลากร 2. ด้านการบริหารการจัดเก็บขยะมูลฝอย 3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ 4. ด้านค่าบริการจัดเก็บ
ทวีวัฒน์ แดงแก้ว (2561)	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ของเทศบาลเมือง บ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้	ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล เมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านความต่อเนื่อง 2. ด้านความเสมอภาค 3. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และ เครื่องมือ 4. ด้านความสะอาด 5. ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ 6. ด้านประสิทธิภาพ
พรมณี นนทะการ (2557)	ความต้องการของ ประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัด อุบลราชธานี	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้	ความต้องการของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสร้างถ่อ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการให้บริการ 2. ด้านประสิทธิภาพและคุ้มค่า 3. ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม 4. ด้านข้อมูลข่าวสาร 5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
อังคณา ชมนาวัง (2555)	การบริหารจัดการ ในการจัดเก็บขยะมูล ฝอยเขตเทศบาลตำบล บ้านโคก อำเภอบ้าน โพธิ์ไชย จังหวัด ขอนแก่น	1. เพศ 2. อายุ 3. จำนวนสมาชิก 4. อาชีพ 5. รายได้ 6. สภาพบ้านพักอาศัย	การบริหารจัดการในการจัดเก็บขยะ มูลฝอยเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอบ ้านโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านบุคลากร 2. ด้านการเงิน 3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ 4. ด้านการบริหารจัดการ
วราภรณ์ พรหม ดาว (2554)	ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะ มูลฝอยขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคก มะม่วง อำเภอบ้าน โพธิ์ไชย จังหวัดบุรีรัมย์	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอบ้าน โพธิ์ไชย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านบุคลากร 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3. ด้านค่าบริการที่จัดเก็บ 4. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย
ปราณี เงินดี (2552)	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะ มูลฝอยของเทศบาล ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ 6. ระยะเวลา อยู่อาศัย	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านบุคลากร 2. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ 3. ด้านค่าบริการจัดเก็บ 4. ด้านความถี่ของการจัดเก็บ

จากตารางสรุปประเด็นการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นตารางตัวแปรอิสระและ  
ตัวแปรตามเพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน ได้ดังนี้

ตารางที่ 5 สรุปเปรียบเทียบความสอดคล้องของตัวแปร

ผู้วิจัย (ปี)	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานบ้านพักอาศัย	เขตที่อยู่อาศัย	ระยะเวลาอยู่อาศัย	จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	ความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะมูลฝอย	การได้รับข้อมูลข่าวสาร	ตัวแปรตาม
หญิง สอนน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2564)	✓	✓*		✓*	✓*	✓*		✓*					ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ณิรณุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล (2562)	✓	✓	✓	✓*	✓*	✓*				✓			ความพึงพอใจของประชาชน
ทวิวัฒน์ แดงแก้ว (2561)	✓	✓		✓	✓	✓							ความพึงพอใจของประชาชน
ประยูร โคตรมูล (2558)	✓	✓*	✓	✓	✓	✓*			✓*				ความพึงพอใจของประชาชน
ขวัญฤดี เตือนแจ่ม (2558)	✓*	✓	✓*	✓*	✓*	✓			✓			✓*	ความพึงพอใจของประชาชน
มาลัย โห้ประเสริฐ (2557)	✓	✓		✓	✓	✓			✓*		✓		ความพึงพอใจของประชาชน
พรมณี นนทะการ (2557)	✓*	✓		✓	✓	✓							ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
อังคณา ชมนาวัง (2555)	✓	✓		✓	✓	✓	✓						ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
วรารณณ์ พรหมดาว (2554)	✓	✓		✓	✓	✓							ความพึงพอใจการให้บริการ
ปราณี เงินดี (2552)	✓	✓		✓	✓	✓			✓				ความพึงพอใจของประชาชน

จากตารางการจัดกลุ่มตัวแปร พบว่า ในการศึกษาที่ผ่านมาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ตัวแปรต้นที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานที่พักอาศัย เขตที่อยู่อาศัย ระยะเวลาอยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะมูลฝอย และการได้รับข้อมูลด้านการกำจัดขยะ ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรต้นที่ได้จากการทบทวนมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 6 ที่มาของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ	แหล่งอ้างอิง
เพศ	หญิง สونغน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ, (2564) ; ณีรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล, (2562); ทวีวัฒน์ แต่งแก้ว, (2561); ประยูร โคตรมูล, (2558); ขวัญฤดี เดือนแจ่ม, (2558); มาลัย โห้ประเสริฐ, (2557); พรมณี นนทะการ, (2557) ; อังคณา ชมนาวัง, (2555) ; วราภรณ์ พรมดาว, (2554) ; ปราณี เงินดี, (2552)
อายุ	หญิง สونغน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ, (2564) ; ณีรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล, (2562) ; ทวีวัฒน์ แต่งแก้ว, (2561) ; ประยูร โคตรมูล, (2558) ; ขวัญฤดี เดือนแจ่ม, (2558) ; มาลัย โห้ประเสริฐ, (2557) ; พรมณี นนทะการ, (2557) ; อังคณา ชมนาวัง, (2555) ; วราภรณ์ พรมดาว, (2554) ; ปราณี เงินดี, (2552)
สถานภาพ	ณีรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล, (2562) ; ประยูร โคตรมูล, (2558) ; ขวัญฤดี เดือนแจ่ม, (2558) ;
ระดับการศึกษา	หญิง สونغน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ, (2564) ; ณีรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล, (2562) ; ทวีวัฒน์ แต่งแก้ว, (2561) ; ประยูร โคตรมูล, (2558) ; ขวัญฤดี เดือนแจ่ม, (2558) ; มาลัย โห้ประเสริฐ, (2557) ; พรมณี นนทะการ, (2557) ; อังคณา ชมนาวัง, (2555) ; วราภรณ์ พรมดาว, (2554) ; ปราณี เงินดี (2552)
อาชีพ	หญิง สونغน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ, (2564) ; ณีรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล, (2562) ; ทวีวัฒน์ แต่งแก้ว, (2561) ; ประยูร โคตรมูล, (2558) ; ขวัญฤดี เดือนแจ่ม, (2558) ; มาลัย โห้ประเสริฐ, (2557) ; พรมณี นนทะการ, (2557) ; อังคณา ชมนาวัง, (2555) ; วราภรณ์ พรมดาว, (2554) ; ปราณี เงินดี, (2552)
รายได้	หญิง สونغน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ, (2564) ; ณีรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล, (2562) ; ทวีวัฒน์ แต่งแก้ว, (2561) ; ประยูร โคตรมูล, (2558) ; ขวัญฤดี เดือนแจ่ม, (2558) ; มาลัย โห้ประเสริฐ, (2557) ; พรมณี นนทะการ, (2557) ; อังคณา ชมนาวัง, (2555) ; วราภรณ์ พรมดาว, (2554) ; ปราณี เงินดี, (2552)
สภาพบ้านพักอาศัย	อังคณา ชมนาวัง, (2555)
เขตที่อยู่อาศัย	หญิง สونغน้อย และ พิชิต รัชตพิบูลภพ, (2564)
ระยะเวลาที่อยู่อาศัย	ประยูร โคตรมูล, (2558) ; ขวัญฤดี เดือนแจ่ม, (2558) ; มาลัย โห้ประเสริฐ, (2557) ; ปราณี เงินดี, (2552)
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	ณีรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล, (2562)
ความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะมูลฝอย	มาลัย โห้ประเสริฐ, (2557)
การได้รับข้อมูลด้านการกำจัดขยะ	ขวัญฤดี เดือนแจ่ม, (2558)

การกำหนดสมมติฐานการวิจัยและที่มาของสมมติฐานการวิจัย

### 1. ตัวแปรเพศ

จากการทบทวนงานวิจัยของ *พรมณี นนทะการ (2557)* พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และงานวิจัยของ *ขวัญฤดี เตือนแจ่ม (2558)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง แตกต่างกัน

ส่วนงานวิจัยของ *หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2564)* ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ณิรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล (2562)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ทวิวัฒน์ แดงแก้ว (2561)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ประยูร โคตรมูล (2558)* พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิงที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *มาลัย ให้ประเสริฐ (2557)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

### 2. ตัวแปรอายุ

จากการทบทวนงานวิจัยของ *หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2564)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ *ประยูร โคตรมูล (2558)* พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิงที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนงานวิจัยของ *ณิรนุช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล (2562)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่าง และงานวิจัยของ *ทวิวัฒน์ แดงแก้ว (2561)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ขวัญฤดี*

*เดือนแจ่ม (2558)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *มาลัย ให้อประเสริฐ (2557)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *พรมณี นนทะการ (2557)* พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

### 3. ตัวแปรระดับการศึกษา

จากการทบทวนงานวิจัยของ *หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2564)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ *ณิรันุช ศษศิริรัฐ และชวลิต สวัสดิ์ผล (2562)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ขวัญฤดี เดือนแจ่ม (2558)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง แตกต่างกัน

ส่วนงานวิจัยของ *ทวีวัฒน์ แดงแก้ว (2561)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ประยูร โคตรมูล (2558)* พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *มาลัย ให้อประเสริฐ (2557)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *พรมณี นนทะการ (2557)* พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

### 4. ตัวแปรอาชีพ

จากการทบทวนงานวิจัยของ *หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2564)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการอาชีพต่างกัน มีระดับความ

พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ *ณิรันุช คชศิริฎ และชวลิต สวัสดิ์ผล* (2562) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ขวัญฤดี เดือนแจม* (2558) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง แตกต่างกัน

ส่วนงานวิจัยของ *ทวิวัฒน์ แดงแก้ว* (2561) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ประยูร โคตรมูล* (2558) พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *มาลัย ให้ประเสริฐ* (2557) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *พรหมณี นนทะการ* (2557) พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงไกร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงไกร จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพญา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

##### 5. ตัวแปรรายได้

จากการทบทวนงานวิจัยของ *หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ* (2564) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ *ณิรันุช คชศิริฎ และชวลิต สวัสดิ์ผล* (2562) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ประยูร โคตรมูล* (2558) พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนงานวิจัยของ *ทวิวัฒน์ แดงแก้ว* (2561) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ขวัญฤดี เดือนแจม* (2558) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *มาลัย ให้ประเสริฐ* (2557) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง

จังหวัดระยอง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *พรมณี นนทะการ (2557)* พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความต้องการการให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

#### 6. ตัวแปรระยะเวลาที่อยู่อาศัย

จากการทบทวนงานวิจัยของ *ประยูร โคตรมูล (2558)* พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ที่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *มาลัย ไห้ประเสริฐ (2557)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

ส่วนงานวิจัยของ *ขวัญฤดี เดือนแจ่ม (2558)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

#### 7. ตัวแปรพื้นที่อยู่อาศัย

จากการทบทวนงานวิจัยของ *หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2564)* พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ และพื้นที่อยู่อาศัย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในพื้นที่เมืองพัทยา จำนวน 116,863 คน ซึ่งมีทั้งสิ้น จำนวน 26,036 ครัวเรือน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองพัทยา, 2567, กรกฎาคม)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 394 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (ไพฑูริย์ โปธิสว่าง, 2532, หน้า 185)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N แทน ครัวเรือนทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ระดับ .05

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{26,036}{1+(26,036 \cdot .0025)}$$

$$n = 393.95$$

จากสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 394 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมประชากรทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้

**หมายเหตุ** ในกรณีที่ใช้สูตรในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้นให้แสดงสูตรคำนวณพร้อมทั้งแทนค่า ในสูตรด้วย

คำนวณหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละตำบลตามสูตร  
กลุ่มตัวอย่างแต่ละตำบล =  $\frac{\text{จำนวนครัวเรือนแต่ละตำบล} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนครัวเรือนทั้งหมด}}$

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกตามรายตำบลในเขตเมืองพัทยา

ตำบล	จำนวนครัวเรือน (หัวหน้าครัวเรือน/ตัวแทน ครัวเรือน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (หัวหน้าครัวเรือน/ ตัวแทนครัวเรือน)
ตำบลหนองปรือ	16,788	254
ตำบลหนองปลาไหล	600	10
ตำบลห้วยใหญ่	26	-
ตำบลนาเกลือ (รวมเกาะล้าน)	7,886	119
- เกาะล้าน (ม.7 ต.นาเกลือ)	736	11
รวม	26,036	394

ผู้วิจัยได้เลือกการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (วาโร เฟิงส์วีสต์, 2551, หน้า 198) ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยอาศัยค่าความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีจับสลาก (Lottery) โดยใช้วิธีการจับฉลากจากเลขที่บ้าน แยกตามรายตำบลในเขตเมืองพัทยา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบลักษณะคำถามปลายปิด (Closed Ended) โดยเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ และพื้นที่อยู่อาศัย

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิกเคอร์ท (Likert Scale) จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 21 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจ มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ความพึงพอใจ มาก	ให้	4	คะแนน
ความพึงพอใจ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ความพึงพอใจ น้อย	ให้	2	คะแนน
ความพึงพอใจ น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังนี้

1) รศ.ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ สังกัด คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2) ผศ.ดร. พิชิต รัชตพิบูลภพ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ สังกัด คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3) นางสาวฐาสดา พลราชม ผู้อำนวยการส่วนควบคุมมลพิษ สังกัด ส่วนควบคุมมลพิษ สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ใช้การคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ด้วยเกณฑ์การประเมินกำหนดค่าตัวเลข ดังนี้ IOC (index of item object congruence)

ค่า +1 หมายถึง สอดคล้อง

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่า -1 หมายถึง ไม่สอดคล้องกับ IOC

โดยถ้าค่า IOC อยู่ระหว่าง .50-1.00 แสดงว่าข้อคำถามข้อนั้นวัดเนื้อหาตรงตามที่ต้องการ แต่ถ้าค่า IOC < .5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดเนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการวัดถือว่าใช้ไม่ได้ให้สร้างข้อคำถามขึ้นมาทดแทนใหม่กรณีเห็นว่าเนื้อหาไม่ครอบคลุม ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \sum \frac{R}{n}$$

R = ผลคูณค่าน้ำหนักกับจำนวนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการทดสอบ พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง .50-1.00 หรือ >.05

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยผลจากการคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) เท่ากับ .97 ซึ่งมากกว่า .7 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 394 ชุด
3. นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descript Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ และพื้นที่อยู่อาศัย

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายด้วยการนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยชั้นละ 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อที่ได้มารวมกันแล้วหารเฉลี่ยด้วยจำนวนข้อจะได้คะแนนเฉลี่ยรวมของคะแนนด้านนั้นทั้งหมดแล้วนำคะแนนที่ได้มาแปลความหมายสรุป

หมายเหตุ กำหนดระดับการวัดของตัวแปร

1. ตอบวัตถุประสงค์หรือไม่
2. เป็นไปตาม Assumption หรือไม่

### จริยธรรมวิจัยในมนุษย์

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมในมนุษย์จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2567 รหัสโครงการวิจัย G-HU 305/2567

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและเก็บข้อมูลจากหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา จำนวน 394 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

F	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
n	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็น
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
$\bar{x}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	164	41.12
หญิง	232	58.88
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.88 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.12

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 - 29 ปี	72	18.27
30 - 39 ปี	106	26.90
40 - 49 ปี	132	33.50
50 ปีขึ้นไป	84	21.32
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.32 และมีอายุระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	33	8.38
มัธยมศึกษา ตอนต้น	47	11.93
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า	46	11.68
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	56	14.42
ปริญญาตรี	194	49.24
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.57
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 49.24 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.42 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.93 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.38 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานเอกชน	63	15.99
ค้าขาย	49	12.44
รับจ้าง	98	24.87
รับราชการ	81	20.56

ตารางที่ 11 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	11	2.79
พ่อบ้าน	8	2.03
แม่บ้าน	23	5.84
อื่น ๆ	61	15.48
(เช่น เจ้าของสถานประกอบการ ลูกจ้างชั่วคราว และอาชีพอิสระ)		
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 รองลงมามีอาชีพรับราชการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.56 มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.48 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.44 คน มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.84 มีอาชีพนักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.79 มีอาชีพพ่อบ้าน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	44	11.17
10,001 - 15,000 บาท	128	32.49
15,001 - 20,000 บาท	98	24.87
20,001 บาทขึ้นไป	124	31.47
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.49 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.47 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่เมืองพัทยา

ระยะเวลาที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
1 - 3 ปี	62	15.74
4 - 6 ปี	50	12.69
7 - 9 ปี	46	11.68
มากกว่า 9 ปี	236	59.90
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 9 ปี มากที่สุด จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 รองลงมา มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ 1-3 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.74 มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ 4-6 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.69 และมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ 7-9 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 ตามลำดับ ตารางที่ 14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่อาศัย

พื้นที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ตำบลนาเกลือ	130	32.99
ตำบลหนองปรือ	254	64.46
ตำบลหนองปลาไหล	10	2.55
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพื้นที่อยู่อาศัยในตำบลหนองปรือ มากที่สุด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 64.46 รองลงมา มีพื้นที่อยู่อาศัยในตำบลนาเกลือ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99 มีพื้นที่อยู่อาศัยอยู่ในตำบลหนองปลาไหล จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.55 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความสะอาด

ด้านความสะอาด	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1.1 การจัดสถานที่ให้ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจัดการขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา	2 (0.51)	15 (3.81)	86 (21.83)	185 (46.95)	106 (26.90)	3.96	0.83	มาก	1
1.2 การติดต่อ/ยื่นคำร้องขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา	2 (0.51)	17 (4.31)	91 (23.10)	181 (45.94)	103 (26.14)	3.93	0.84	มาก	2
1.3 การจัดจุดทิ้งขยะมูลฝอยที่ทางเมืองพัทยาจัดไว้ในบริเวณชุมชนของท่าน	2 (0.51)	21 (5.33)	115 (29.19)	164 (41.62)	92 (23.35)	3.82	0.87	มาก	3
รวม						3.90	0.75	มาก	

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความสะดวก อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.90$ ,  $SD=0.75$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสถานที่ให้ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจัดการขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา ( $\bar{x}=3.96$ ,  $SD=0.83$ ) รองลงมา คือ การติดต่อ/ยื่นคำร้องขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา ( $\bar{x}=3.93$ ,  $SD=0.84$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดจุดทิ้งขยะมูลฝอยที่ทางเมืองพัทยาจัดไว้ในบริเวณชุมชนของท่าน ( $\bar{x}=3.82$ ,  $SD=0.87$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
2.1 การยื่นคำร้องขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา	1 (0.25)	12 (3.05)	102 (25.89)	182 (46.19)	97 (24.62)	3.92	0.80	มาก	1
2.2 การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน	1 (0.25)	12 (3.05)	105 (26.65)	183 (46.45)	93 (23.60)	3.90	0.80	มาก	2
2.3 เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอยในชุมชนของท่านทางเมืองพัทยาดำเนินการแก้ไขด้วยความรวดเร็วทันใจ	3 (0.76)	19 (4.82)	124 (31.47)	162 (41.12)	86 (21.83)	3.78	0.87	มาก	3
รวม						3.87	0.73	มาก	

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.87$ ,  $SD=0.73$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยื่นคำร้องขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา ( $\bar{x}=3.92$ ,  $SD=0.80$ ) รองลงมา คือ การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของ

ท่าน ( $\bar{X}=3.90$ ,  $SD=0.80$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอยในชุมชนของทางเมืองพัทยาดำเนินการแก้ไขด้วยความรวดเร็วทันใจ ( $\bar{X}=3.78$ ,  $SD=0.87$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
3.1 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่สาธารณะและชุมชนของท่านได้อย่างสะอาดเรียบร้อย	1 (0.25)	8 (2.03)	85 (21.57)	183 (46.45)	117 (29.70)	4.03	0.79	มาก	1
3.2 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสามารถและเพียงพอต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน	1 (0.25)	14 (3.55)	93 (23.60)	183 (46.45)	103 (26.14)	3.95	0.81	มาก	2
3.3 เมืองพัทยามีการติดตามผลการปฏิบัติงานก่อน-หลังการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน	4 (1.02)	33 (8.38)	113 (28.68)	154 (39.09)	90 (22.84)	3.74	0.94	มาก	3
รวม						3.91	0.74	มาก	

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X}=3.91$ ,  $SD=0.74$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่สาธารณะและชุมชนของท่านได้อย่างสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X}=4.03$ ,  $SD=0.79$ ) รองลงมา คือ

เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสามารถและเพียงพอต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน ( $\bar{X}=3.95$ ,  $SD=0.81$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมืองพัทยามีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ก่อน-หลัง การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน ( $\bar{X}=3.74$ ,  $SD=0.94$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
4.1 เมืองพัทยาให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในทุกชุมชนด้วยความเท่าเทียมกัน	2 (0.51)	10 (2.54)	114 (28.93)	148 (37.56)	120 (30.46)	3.95	0.86	มาก	1
4.2 เมืองพัทยาดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยตามลำดับความสำคัญและให้ความสำคัญยุติธรรม	2 (0.51)	18 (4.57)	110 (27.92)	167 (42.39)	97 (24.62)	3.86	0.86	มาก	3
4.3 เมืองพัทยาเปิดโอกาสให้ท่านสามารถร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขยะมูลฝอยในชุมชนของท่านได้	2 (0.51)	24 (6.09)	110 (27.92)	144 (36.55)	114 (28.93)	3.87	0.92	มาก	2
รวม						3.89	0.79	มาก	

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X}=3.89$ ,  $SD=0.79$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมืองพัทยาให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในทุกชุมชนด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=3.95$ ,  $SD=0.86$ ) รองลงมา คือ เมืองพัทยาเปิดโอกาสให้ท่านสามารถร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขยะมูลฝอยในชุมชนของท่านได้ ( $\bar{X}=3.87$ ,

SD=0.92) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมืองพัทธาดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยตามลำดับความสำคัญและให้ความยุติธรรม ( $\bar{X}$ =3.87, SD=0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทธาดำเนินการ จังหวัดชลบุรี ด้านความต่อเนื่อง

ด้านความต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
5.1 เมืองพัทธาดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนสัมพันธ์การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับขยะมูลฝอยล่วงหน้า สม่่าเสมอ	9 (2.28)	44 (11.17)	117 (29.70)	146 (37.06)	78 (19.80)	3.61	1.00	มาก	3
5.2 เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่านอย่างสม่าเสมอ ตรงเวลา	-	10 (2.54)	82 (20.81)	200 (50.76)	102 (25.89)	4.00	0.75	มาก	2
5.3 เมืองพัทธาดำเนินการควบคุม/ดูแลดำเนินการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยอย่างสม่าเสมอ	-	8 (2.03)	95 (24.11)	177 (44.92)	114 (28.93)	4.01	0.78	มาก	1
รวม						3.87	0.71	มาก	

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทธาดำเนินการ จังหวัดชลบุรี ด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X}$ =3.87, SD=0.71) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมืองพัทธาดำเนินการควบคุม/ดูแลดำเนินการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยอย่างสม่าเสมอ ( $\bar{X}$ =4.01, SD=0.78) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน อย่างสม่าเสมอ ตรงเวลา ( $\bar{X}$ =4.00, SD=0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมืองพัทธาดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนสัมพันธ์การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับขยะมูลฝอยล่วงหน้า สม่่าเสมอ ( $\bar{X}$ =3.61, SD=1.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ

ด้านความพร้อม ของอุปกรณ์และ เครื่องมือ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
6.1 เมืองพัทยามีความ พร้อมในการจัดหา อุปกรณ์และเครื่องมือ เพื่อให้บริการจัดการ ขยะมูลฝอยแก่ชุมชน ของท่าน	2 (0.51)	17 (4.31)	90 (22.84)	183 (46.45)	102 (25.89)	3.93	0.84	มาก	1
6.2 เมืองพัทยามีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ ทันสมัยต่อการ ให้บริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอยแก่ ชุมชนของท่าน	1 (0.25)	17 (4.31)	105 (26.65)	176 (44.67)	95 (21.14)	3.88	0.83	มาก	2
6.3 เมืองพัทยาตรวจเช็ค/ ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ และเครื่องมือเพื่อให้ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	2 (0.51)	16 (4.06)	120 (30.46)	148 (37.56)	108 (27.41)	3.87	0.88	มาก	3
รวม						3.89	0.77	มาก	

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมืออยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X}=3.89$ ,  $SD=0.77$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมืองพัทยามีความพร้อมในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อให้บริการจัดการขยะมูลฝอยแก่ชุมชนของท่าน ( $\bar{X}=3.93$ ,  $SD=0.84$ ) รองลงมา คือ เมืองพัทยามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยแก่ชุมชนของท่าน ( $\bar{X}=3.88$ ,  $SD=0.83$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมืองพัทยาตรวจเช็ค/ซ่อมบำรุงอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ( $\bar{X}=3.87$ ,  $SD=0.88$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่

ด้านความพร้อมของ เจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
7.1 เจ้าหน้าที่จัดเก็บ ขยะมูลฝอย มีการแต่งกาย ด้วยเครื่องแบบ ที่เหมาะสม	-	6 (1.52)	53 (13.45)	147 (37.31)	188 (47.72)	4.41	2.14	มาก ที่สุด	1
7.2 เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ที่ทำงานจัดการ ขยะมูลฝอยมี ความรู้ ความสามารถ และเหมาะสม กับงานที่ได้รับ	-	12 (3.05)	76 (19.29)	179 (45.43)	127 (32.23)	4.07	0.80	มาก	3
7.3 เจ้าหน้าที่จัดเก็บ ขยะมูลฝอยมีความ พร้อมที่จะ ให้บริการอยู่เสมอ	-	6 (1.52)	75 (19.04)	167 (42.39)	146 (37.06)	4.15	0.78	มาก	2
รวม						4.21	0.95	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x}=4.21$ ,  $SD=0.95$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยมีการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.41$ ,  $SD=2.14$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ( $\bar{x}=4.15$ ,  $SD=0.78$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ทำงานจัดการขยะมูลฝอยมีความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงานที่ได้รับ ( $\bar{x}=4.07$ ,  $SD=0.80$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านความสะอาด	3.90	0.75	มาก	3
2. ด้านความรวดเร็ว	3.87	0.73	มาก	7
3. ด้านประสิทธิภาพ	3.91	0.74	มาก	2
4. ด้านความเสมอภาค	3.89	0.79	มาก	4
5. ด้านความต่อเนื่อง	3.87	0.71	มาก	6
6. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ	3.89	0.77	มาก	5
7. ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.21	0.95	มากที่สุด	1
รวม	3.94	0.64	มาก	

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.94$ ,  $SD=0.64$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=4.21$ ,  $SD=0.95$ ) รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ ( $\bar{x}=3.91$ ,  $SD=0.74$ ) ด้านความสะอาด ( $\bar{x}=3.90$ ,  $SD=0.75$ ) ด้านความเสมอภาค ( $\bar{x}=3.89$ ,  $SD=0.79$ ) ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ( $\bar{x}=3.89$ ,  $SD=0.77$ ) ด้านความต่อเนื่อง ( $\bar{x}=3.87$ ,  $SD=0.71$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{x}=3.87$ ,  $SD=0.73$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) โดยใช้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05

ตารางที่ 23 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
ชาย	162	3.95	.66	.34	.34
หญิง	232	3.93	.62		

(n=394)

จากตารางที่ 23 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ .34 ซึ่ง  $>.05$  หมายความว่าประชาชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน ข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA : One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05

ตารางที่ 24 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

(n=394)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.51	.84	2.08	.10
ภายในกลุ่ม	390	157.05	.40		
รวม	393	159.56			

จากตารางที่ 24 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ .10 ซึ่ง  $>.05$  หมายความว่า ประชาชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน ข้อที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA : One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05

ตารางที่ 25 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=394)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.02	.40	1.00	.42
ภายในกลุ่ม	388	157.54	.41		
รวม	293	159.56			



จากตารางที่ 27 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ด้วยวิธี Scheffe พบว่า มี 3 คู่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานเอกชนกับประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมแตกต่างกัน

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างกับประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมแตกต่างกัน

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการกับประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมแตกต่างกัน

หมายเหตุ : อาชีพ อื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าของสถานประกอบการ ลูกจ้างชั่วคราว และอาชีพอิสระ เป็นต้น

สมมติฐาน ข้อที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA : One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05

ตารางที่ 28 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	3.28	1.09	2.73	*.04
ภายในกลุ่ม	390	156.28	.40		
รวม	393	159.56			

(n=394)

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ \*.04 ซึ่ง <.05 หมายความว่า ประชาชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงต้องทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Scheffe

### การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Scheffe

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n=394)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.81	-	-	.020*	-
10,001-15,000 บาท	3.87	-	-	.014*	-
15,001-20,000 บาท	4.08	-	-	-	-
20,001 บาทขึ้นไป	3.93	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ด้วยวิธี Scheffe พบว่ามี 2 คู่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม แตกต่างกัน

สมมติฐาน ข้อที่ 6 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA : One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05

ตารางที่ 30 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.60	.20	.49	.69
ภายในกลุ่ม	390	158.96	.41		
รวม	393	159.56			

จากตารางที่ 30 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .69 ซึ่ง  $>.05$  หมายความว่า ประชาชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน ข้อที่ 7 ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA : One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05

ตารางที่ 31 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

(n=394)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.81	.94	2.33	.07
ภายในกลุ่ม	390	156.76	.40		
รวม	393	159.56			

จากตารางที่ 31 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัยมีค่า Sig. เท่ากับ .07 ซึ่ง  $>.05$  หมายความว่า ประชาชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 32 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

(n=394)	
สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
7. ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### การสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.88 มีช่วงอายุ ระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.29 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24.87 มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.49 มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.90 และมีพื้นที่อยู่อาศัยในตำบลหนองปรือ คิดเป็นร้อยละ 64.46

##### 2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 7 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.94 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับ มาก จำนวน 6 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.21 ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.91 ด้านความสะอาด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.90 ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก คิดเป็น ร้อยละ 3.89 ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.89 ด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.87 และด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.87 ตามลำดับ

### 3. การทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

สมมติฐาน ข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน ข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน ข้อที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน ข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบ คือ ยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน ข้อที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ คือ ยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน ข้อที่ 6 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน ข้อที่ 7 ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.94 ทางด้านพบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับ มาก จำนวน 6 ด้าน เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.21 ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.91 ด้านความสะอาด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.90 ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.89 ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.89 ด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.87 และด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.87 ตามลำดับ

ในประเด็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ มาก ต่ำสุด 2 ด้านเท่ากัน คือ ด้านความต่อเนื่อง และ ด้านความรวดเร็ว อาจจะมีเนื่องจากเมื่อมีการแจ้งเหตุเรื่องการจัดเก็บมูลฝอยเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบและจัดเก็บไม่ได้ในทันทีเพราะในบางสถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น ถนนในซอยแคบรถเก็บขยะมีขนาดใหญ่เกินไป หรือพบว่ามีการจอดทิ้งสองข้างถนนทำให้รถเก็บขยะไม่สามารถเข้าไปจัดเก็บได้อย่างรวดเร็ว หรืออาจไม่สามารถเข้าไปเก็บได้อย่างต่อเนื่องเพราะมีการจอดขวางเส้นทาง เป็นต้น และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่เหมาะสมกับภารกิจ สะอาดเรียบร้อย มีสีสดใสในทุก ๆ วัน เช่น วันจันทร์สวมใส่เครื่องแบบสีเหลือง วันอังคารใส่เครื่องแบบสีชมพู เป็นต้น ประกอบกับเจ้าหน้าที่เก็บขยะมีความพร้อมให้บริการเสมอ ด้วยเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวในด้านของภาพลักษณ์ที่ดีเป็นสิ่งสำคัญมาก จึงเป็นด้านที่ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดนั่นเอง

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีวัฒน์ แดงแก้ว (2561) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรีโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับ มาก ทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ คือ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านความรวดเร็วด้านความสะอาด ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่และด้านประสิทธิภาพ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูร โคตรมูล (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล พระเพลิง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลง คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

## 2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ พบว่า มี 2 ปัจจัยที่ต่างกันและมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความแตกต่างกัน จำนวน 3 รายคู่ จึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ด้วยวิธี Scheffe พบว่า รายคู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานเอกชนกับประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าของสถานประกอบการ ลูกจ้างชั่วคราว และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายคู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างกับประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าของสถานประกอบการ ลูกจ้างชั่วคราวและอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายคู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการกับประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าของสถานประกอบการ ลูกจ้างชั่วคราว และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 รายคู่ จึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Scheffe พบว่า รายคู่ที่ 1 ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายคู่ที่ 2 ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษา ตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ และพื้นที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กล่าวคือ

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพและรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ และพื้นที่อยู่อาศัย ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หลิง สองน้อย และ พิเชิต รัชตพิบูลภพ (2564) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ที่มีระดับการอาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ ณีรณช คชหิรัญ และชวลิต สวัสดิ์ผล (2562) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน และงานวิจัยของ ขวัญฤดี เตือนแจ่ม (2558) พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง แตกต่างกัน และงานวิจัยของ *ประยูร โคตรมูล (2558)* พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีวัฒน์ แดงแก้ว (2561) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ *ประยูร โคตรมูล (2558)* ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการอยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง ไม่แตกต่างกัน

ในประเด็นด้านอาชีพนี้ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน โดยเฉพาะอาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพรับจ้าง ให้ความสำคัญต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีช่วงเวลาดำเนินชีวิตประจำวันที่สามารถเห็นและรับรู้พฤติกรรม การจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยามากกว่าอาชีพอื่น ๆ และประเด็นด้านรายได้ พบว่า เนื่องจากรายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงศักยภาพ ในการดูแลตนเอง การรับรู้ การบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่าอาจมีข้อจำกัดในการแสวงหา สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง เช่น การรับรู้ การบริโภคข่าวสาร ทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ทั้ง 7 ด้าน ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.94 โดยอยู่ ในระดับ มากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับ มาก จำนวน 6 ด้าน เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจาก มากไปน้อย ดังนี้ ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.21 ด้าน ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.91 ด้านความสะอาด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.90 ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.89 ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.89 ด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.87 และด้าน ความรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 3.87 ตามลำดับ จากข้อค้นพบดังกล่าวผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารเมืองพัทยาควรกำหนดแผนหรือมาตรการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ เมืองพัทยาที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านความรวดเร็วและความต่อเนื่อง ที่ครอบคลุมทั้งระยะสั้นเพื่อตอบสนองด้านความรวดเร็วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และระยะยาวเพื่อ พัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านความต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารเมืองพัทยาควรกำหนดระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยาเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตอบสนองความ ต้องการของชุมชน
3. ผู้บริหารเมืองพัทยาควรส่งเสริมและสนับสนุนการรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชน ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เรื่องการจัดการขยะมูลฝอยใน ทุกๆ กิจกรรมที่เมืองพัทยาดำเนินการหรือร่วมจัดงานกับหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบจากปริมาณขยะมูลฝอยที่มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นในทุก ๆ ปี จากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เนื่องจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจในภาพรวม ของเมืองพัทยา
4. ผู้บริหารเมืองพัทยาควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการ จัดการขยะมูลฝอย เช่น การอบรมเวิร์กช็อป และการจัดนิทรรศการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วม

5. ผู้บริหารเมืองพัทยาควรมีนโยบายเพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ การให้บริการเกี่ยวกับขยะมูลฝอยล่วงหน้าให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในพื้นที่ของเมืองพัทยา  
ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรพิจารณาปรับปรุงตารางแผนการจัดเก็บขยะมูลฝอยอยู่เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับบางพื้นที่เกิดปัญหาด้านความล่าช้าและด้านความไม่ต่อเนื่อง หรืออาจลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและเกิดความต่อเนื่องอย่างยั่งยืนในการปฏิบัติงานให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา

2. ควรมีวางแผนทางปฏิบัติสำหรับการดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านขยะด้วยความรวดเร็วทันใจและเป็นไปตามหลักการด้านการจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกต้องเมื่อได้รับการร้องขอหรือรับทราบปัญหาที่เกี่ยวกับขยะมูลฝอยจากประชาชนตามลำดับความสำคัญและมีความยุติธรรม

3. ควรจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการเกี่ยวกับขยะมูลฝอยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ควรจัดจุดทิ้งขยะมูลฝอยในชุมชนให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของชุมชนเพื่อป้องกันการทิ้งขยะไม่เป็นที่จนทำให้เกิดแหล่งเพาะเชื้อโรค

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เฉพาะภาคประชาชนเท่านั้น หากมีการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยของสถานประกอบการและภาคธุรกิจพื้นที่ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายที่ความสอดคล้องเหมาะสมกับเมืองพัทยาและสามารถดำเนินการได้จริงเพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายการลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดจากสถานประกอบการอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นใกล้เคียงในจังหวัดเดียวกันหรือมีสภาพแวดล้อมคล้ายคลึงกัน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการดำเนินงานและสร้างแนวทางการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

3. งานวิจัยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพียงด้านเดียว ดังนั้น ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วยเพื่อเกิดการสังเคราะห์ข้อมูลอย่างถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด

## บรรณานุกรม

- กรมควบคุมมลพิษ. (2547). *การจัดการขยะมูลฝอยชุมชน*.  
[www.pcd.go.th/info\\_serv/waste\\_garbage.html](http://www.pcd.go.th/info_serv/waste_garbage.html).
- กรมควบคุมมลพิษ. (2550). *คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมขนส่งและกำจัดของเสียอันตรายจากชุมชน*. กรมควบคุมมลพิษ
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). *คู่มือมาตรฐานการจัดการขยะมูลฝอย*. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2567, ตุลาคม). *ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*.  
[www.dla.go.th/work/abt/index.jsp](http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp)
- กองเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567, กรกฎาคม). *ข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยว*. [www.mots.go.th/news/category/758](http://www.mots.go.th/news/category/758)
- ขวัญฤดี เตือนแจ่ม. (2558). *ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. ส.เอเชียเพลส.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). *การบริการ*. เทศาภิบาล.
- ณิรันุช คชศิริรัฐ และชวลิต สวัสดิ์ผล. (2562). *ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี*. ภาควิชารัฐศาสตร์และประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณิรันุช นรินทร์. (2557). *ความพึงพอใจและความต้องการของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนปลายที่มีต่อกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ ด้านนิเทศศาสตร์ของวิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต*. วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ณัฐา กรีหิรัญ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีวัฒน์ แดงแก้ว. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาพร ประสิทธิ์ธราพันธ์. (2544). *รายงานการวิจัยเรื่องการจัดการขยะชุมชน กรณี บ้านดงม่อนกระทิงเทศบาลนครลำปาง*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- น้ำลิน เขียมแก้ว (2556, หน้า7). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- บรรจง เชื้อนแก้ว. (2552). รูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับ  
สถาบันอุดมศึกษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประชากร พัฒนกุล และคณะ (2550). ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะของ  
จังหวัดกาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประยูร โคตรมูล. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ  
องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลพระเพลิง จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปราณี เงินดี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล  
ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2550). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). ธนาเพรส.
- พร้อมพร เทียนเสวต. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการวิเคราะห์ทดสอบและ  
สอบเทียบของกรมวิทยาศาสตร์บริการ. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพฑูรย์ โปธิสว่าง. (2532). ผู้นำชุมชนชนบทไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : ศึกษาเฉพาะกรณีปัจจัยที่  
ทำให้เกิดอำนาจและการสร้างอำนาจให้กับตน. ดุษฎีบัณฑิตปริญญา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรียา แก่นสา. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน กลุ่ม  
เครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสถานศึกษาพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1. งาน  
นิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิพิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรมณี นนทะการ. (2557). ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่อนใน จังหวัดอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พลฤทธิ จิระเสวี. (2550). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล  
ตา หู คอ จมูก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า  
จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภูษิต สายกัมสุวรรณ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปา  
หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระ  
ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มาลัย โห้ประเสริฐ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ตำบล  
ทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สถาบันบัณฑิต  
บริหารศาสตร์.

- เมืองพัทยา กองการเจ้าหน้าที่. (2567). *ผังโครงสร้างเมืองพัทยา*. [www.pattaya.go.th/wp-content/uploads/2023/03/ผังโครงสร้างเมืองพัทยา-รวม-แก้ไขปรับปรุง-ฉบับที่-4-พ.ศ.-2566.pdf](http://www.pattaya.go.th/wp-content/uploads/2023/03/ผังโครงสร้างเมืองพัทยา-รวม-แก้ไขปรับปรุง-ฉบับที่-4-พ.ศ.-2566.pdf).
- เมืองพัทยา สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2567ก). *การบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา*. เมืองพัทยา.
- เมืองพัทยา สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2567ข). *ข้อมูลสถิติการเขียนคำร้องจัดเก็บมูลฝอยทั่วไปเป็นประจำ*. เมืองพัทยา
- เมืองพัทยา สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2567ค). *สถิติปริมาณขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา*. เมืองพัทยา
- เมืองพัทยา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ. (2567). *ประวัติเมืองพัทยา*. [www.pattaya.go.th/document/standard/capter02/01.pdf](http://www.pattaya.go.th/document/standard/capter02/01.pdf)
- เมืองพัทยา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ. (2567). *การทบทวนแผนพัฒนาเมืองพัทยา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2566-2570 ครั้งที่ 1/2566*. หน้า 97-108.
- เมืองพัทยา สำนักสวัสดิการสังคม. (2567). *ข้อมูลจำนวนชุมชนเมืองพัทยา*. เมืองพัทยา
- โยธิน แสงดี. (2551 , หน้า 9). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย. รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. [www.alist.thailis.or.th/krirk/BibDetail.aspx?bibno=6193](http://www.alist.thailis.or.th/krirk/BibDetail.aspx?bibno=6193)
- วาทีณี ไฉ้จ้อ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี*. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัย*. สุวีริยาสาสน์.
- วรภรณ์ พรหมดาว. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอบางบาล จังหวัดบุรีรัมย์*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ศรวานี แดงไสว. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ (Marketing management) ฉบับปรับปรุงใหม่ ปี 2552*. อรรถพร.
- สุกัญญา พิมพ์เรือ. (2559). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการกรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน*. คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุชาติา เนตรนัยยา. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลภาลีนี จังหวัดสมุทรปราการ*. งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพงษ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ*. ยูบีซีแอล บั๊คส์.

- สมหมาย เปียถนอม. (2551). *ความพึงพอใจของนักเรียนในการรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี*.  
www.digital\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930109/chapter2.pdf
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2558).  
www.thaihealth.or.th/healthcontent/article/7775
- หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี*. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. เพรส แอนดตีไซน.
- อุดม คมพัยค์ษ์. (2530). *หลักการจัดการและควบคุมของเสียในเอกสารการสอนชุดวิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสาธารณสุข หน่วยที่ 1-7*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อังคณา ชมนาวัง. (2555). *การบริหารจัดการในการจัดเก็บขยะมูลฝอยเขตเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอกอพิธิไชย จังหวัดขอนแก่น*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรา บุญชุม. (2559). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมันต์นคร จังหวัดกำแพงเพชร*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร.
- อรรถพร คำคม. (2546). *การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. Reaquin Book.
- Crosby, P.B. (1988). *The eternally successful organization*. McGraw-Hill.
- Koehler, J. M. & Pankowski, J. M. (1996). *Quality government: Designing, developing and implementing TQM*. St. Lucie Press.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, Barbara B.(1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). John Wiley.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper and Rows Publisher.
- McClelland, D. C. (1962). *Business drive and national achievement*. *Harvard Business Review*, 40(4), 99–112.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. McGraw-Hill Book.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. McGrew-Hill Book.

Mumford, E. (1972). *Job satisfaction*. Longman.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. Harper and Row.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer expectations*. Free.





ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา  
จังหวัดชลบุรี

(Community Satisfactions In Garbage Service Of Pattaya City Chonburi Province)

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้ คือ เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความคิดเห็น  
ของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และนำผลที่ได้ไปใช้  
ในการศึกษาของนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

จึงขอความร่วมมือจากท่านแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและตอบแบบสอบถาม  
ด้วยความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลที่ได้รับจะเป็นความลับและนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม  
โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ  
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านเลือกหรือเติมคำลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

25-29 ปี  30-39 ปี  
 40-49 ปี  50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า  อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

พนักงานเอกชน  ค้าขาย  
 รับจ้าง  รับราชการ  
 นักศึกษา  พ่อบ้าน  
 แม่บ้าน  อื่น ๆ .....

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001 - 15,000 บาท  
 15,001 - 20,000 บาท  20,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่

1 - 3 ปี  4 - 6 ปี  
 7 - 9 ปี  มากกว่า 9 ปี

7. พื้นที่อยู่อาศัย

ตำบลนาเกลือ  ตำบลหนองปรือ  
 ตำบลห้วยใหญ่  ตำบลหนองปลาไหล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ  
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

การจัดเก็บขยะมูลฝอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านความสะดวก</b>					
1.1 การจัดสถานที่ให้ประชาชนในการ ติดต่อขอรับบริการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของเมืองพัทยา					
1.2 การติดต่อ/ยื่นคำร้องขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเมืองพัทยา					
1.3 การจัดจุดทิ้งขยะมูลฝอยที่ทางเมืองพัทยาจัดไว้ในบริเวณ ชุมชนของท่าน					
<b>2. ด้านความรวดเร็ว</b>					
2.1 การยื่นคำร้องขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ เมืองพัทยา					
2.2 การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน					
2.3 เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน ทางเมืองพัทยาดำเนินการแก้ไขด้วยความรวดเร็วทันใจ					
<b>3. ด้านประสิทธิภาพ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่สาธารณะและชุมชน ของท่านได้อย่างสะอาดเรียบร้อย					
3.2 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสามารถและ เพียงพอต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน					
3.3 เมืองพัทยามีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ก่อน-หลัง การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชนของท่าน					

การจัดเก็บขยะมูลฝอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านความเสมอภาค</b>					
4.1 เมืองพัทยาให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของทุกชุมชนด้วยความเท่าเทียมกัน					
4.2 เมืองพัทยาดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยตามความสำคัญและให้ความยุติธรรม					
4.3 เมืองพัทยาเปิดโอกาสให้ท่านสามารถร้องเรียน/แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขยะในชุมชนของท่านได้					
<b>5. ด้านความต่อเนื่อง</b>					
5.1 เมืองพัทยาแจ้งข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ การให้บริการเกี่ยวกับขยะล่วงหน้าสม่ำเสมอ					
5.2 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเก็บขยะในชุมชนของท่านอย่างสม่ำเสมอตรงเวลา					
5.3 เมืองพัทยามีการควบคุม/ดูแล ดำเนินการให้บริการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ					

การจัดเก็บขยะมูลฝอย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ</b>					
6.1 เมืองพัทธามีความพร้อมในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อให้บริการจัดการขยะมูลฝอยแก่ชุมชนของท่าน					
6.2 เมืองพัทธามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยแก่ชุมชนของท่าน					
6.3 เมืองพัทธาตรวจเช็ค /ซ่อมบำรุงอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
<b>7. ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่</b>					
7.1 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่เหมาะสม					
7.2 เจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ทำงานจัดการขยะมูลฝอยมีความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงานที่ได้รับ					
7.3 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยมีความพร้อมให้บริการอยู่เสมอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวขวัญตา กิมานุวัฒน์
วัน เดือน ปี เกิด	16 มีนาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการ ทำงาน	หัวหน้าฝ่ายจัดการคุณภาพอากาศและเสียง สังกัด สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2568 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา ปี พ.ศ. 2548 ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์