

## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย
4. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
5. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นความเชื่อ ความรู้สึก ทศนะของแต่ละบุคคล ซึ่งการแสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกในใจที่มาจากพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ประชาชนโดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

#### ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้หลากหลายตามความคิดของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าเป็นจริง ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายประการ ดังนี้

บุญธรรม คำพอ (2540 : 72) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการทางสังคมที่ที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลาหลายปีจะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

วิญญา สิทธิโชค (2543 : 20) สรุปว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ชยากร เทศะบำรุง (2544 : 6) สรุปว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยม โดยเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับลักษณะของบุคคลหรือสังคม ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

คูสิดา แก้วสมบูรณ์ (2546 : 74) สรุปว่าความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะแสดงออกให้เห็นในรูปของคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนความคิดเห็นนั้นแตกต่างกันออกไป โดยจะไม่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ การเรียนรู้ ความคิด ความเชื่อ การได้รับการอบรมสั่งสอน

จากแนวนิยามดังกล่าวสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมทางความเชื่อ ความคิด ความรู้สึก ที่มีต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน โดยอาศัยพื้นฐานที่ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นส่วนช่วยในการแสดงออก ผลการแสดงความเห็นจะออกมาทั้งเชิงบวกหรือเชิงลบ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนไปตามสถานการณ์

#### ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแต่ละคนจะแสดงออกความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือเปลี่ยนระบบงาน การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปเพื่อความเรียบร้อยและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

เบสท์ (Best. 1977 : 28 ; อ้างถึงใน สุกิจ เหลืองสกุลไทย. 2544 : 6) กล่าวว่าในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การสอบถาม ซักถาม บันทึกลง และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง เบสท์ ได้เสนอแนะว่า “วิธีง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะได้สามารถทำตามข้อคิดเห็นนั้นได้ หรือในการวางแผนนโยบายใด ๆ ก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้จะทำให้ผู้บริหารเห็นควรหรือในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป”

เฟลดแมน (Feldman. 1971: 53 ; อ้างถึงใน ชิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. 2551: 8) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดง ความเชื่อ และความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็น

จะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบ รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วยเพราะ จะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

โยธิน คันสนยุทธ และคณะ (2524 : 46 ; อ้างถึงใน ชยากร เทศะบำรุง. 2544 : 7) กล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้ทราบความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ในสังคม สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้ที่กระทำดีหรือไม่ดีอย่างไร จากความคิดเห็นของผู้ได้รับประโยชน์ เพื่อให้ผู้กระทำดีให้ทำการปรับปรุงพฤติกรรม ทศนคติของผู้ถูกกระทำให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย เช่น กิจการค้าของบริษัทเอกชนโดยเฉพาะ สถานีโทรทัศน์ จะสอบถามความคิดเห็นของผู้ชมรายการต่อรายการ โทรทัศน์ต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าเดิม

กล่าวโดยสรุป คือ ความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากเพราะทำให้ทราบความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ในสังคม การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วยเพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามความพอใจของผู้ร่วมงาน และผลของความคิดเห็นสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการให้ดีขึ้น

#### ประเภทของความคิดเห็น

ความคิดเห็นของบุคคลมีทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลที่มีปัจจัยองค์ประกอบหลายด้านที่ให้เห็นความคิดเห็นออกมา ประเภทของความคิดเห็นได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

เรมเมอร์ (Remmer.1954 : 171 ; อ้างถึงใน ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. 2551: 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ทางที่ชอบ ขอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

สุชา จันท์ธอม (2545 : 7) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดโดยไม่ต้องมีจุดหมาย (Undirected Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความคิดต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมายเป็น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal – directed Thinking) เป็นการคิดที่มักมีบทสรุปหลังจากที่คิดเสร็จ หรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางสมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

สรุป ประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวมาข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุด สิ่งไหนเกลียดมากที่สุด เป็นแบบเชิงบวกสุด เชิงลบสุด กับความคิดเห็นที่ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมจึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวคิดเอาไว้ดังนี้ คือ

ศักดิ์ สุนทรเสนี (2531: 4 ; อ้างถึงใน ชนานุช วิชิตะกุล. 2546 : 10) ได้ว่าเสนอความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่ต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้น ความคิดเห็นบางอย่าง จึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการ และความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคง ได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่นๆ
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้อยกันตามกลุ่มสังคม ที่ตนอาศัยตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

ถวิล ชาราโกชน์ (2540 : 10 ; อ้างถึงใน กร ภัทรไพศาลกิจ. 2553 : 8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่ามาจากปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้ในการรับรู้ ความผิดปกติ หรือความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัส จะมีผลต่อความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเองหรือการได้พบเห็นทำให้บุคคลมีความตั้งใจและเกิดความคิดต่อสิ่งนั้น

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อบุคคลเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

4. ทักษะและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตขึ้นย่อมต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่ความคิดเห็นเหมือนกันหรือต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

5. สื่อสารมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น สื่อเหล่านี้ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นนั้น คือ ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล อิทธิพลของผู้ปกครองทักษะคิด ความเห็นของกลุ่ม สื่อสารมวลชน ซึ่งจะทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติและการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้

#### การวัดความคิดเห็น

การที่จะทราบความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น จะต้องมีเครื่องมือวัดที่เชื่อถือได้ มีผู้เสนอการวัดไว้พอสรุปได้ดังนี้

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540 : 106) กล่าวว่า มาตรวัดความคิดเห็นที่ใช้ในการวิจัยมีอยู่หลายชนิด ที่นิยมใช้มี 3 ชนิด คือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's Method)
2. วิธีแบบลิเคอร์ท (Likert's Method)
3. การวัดความคิดเห็นโดยใช้ความหมายทางภาษา (วิธีของออสกูส)

สำหรับมาตรวัดตามวิธีของลิเคอร์ท พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540 : 107) กล่าวว่า กำหนดช่วงความคิดเห็นออกเป็น 5 ช่วง หรือ 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อความที่บรรจุอยู่ในมาตรวัดประกอบด้วยข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดี (ทางบวก) ในทางที่ไม่ดี (ทางลบ) มีจำนวนพอ ๆ กันข้อความเหล่านี้ถ้าจะมีประมาณ 18-20 ข้อความ กำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบในแต่ละตัวเลือกกระทำ ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลมาโดยกำหนดตามวิธี (Arbitrary Weighting Method) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด

สมสัน เจริญทอง (2541 : 9) สรุปว่าการวัดความคิดเห็นทัศนคติ แรงจูงใจและค่านิยม ได้มีการสร้างแบบสอบถามสำหรับการวัดสิ่งต่าง ๆ แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้วก็ยังไม่มีการแบ่งแยก

นอกจากทัศนคติอย่างชัดเจน การสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เฉพาะเจาะจง เช่น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการตำรวจสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้ก็ออกมาจากการสอบถามความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นตัวชี้ความพอใจไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

หลักการวัดความคิดเห็นที่เป็นที่นิยมเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา คือ จะให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบคำถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

ไพรัช สุขสงญาติ (2542 : 10) ได้กล่าวสรุปหลักการวัดความคิดเห็นว่า การวัดความคิดเห็นจะให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบคำถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นที่ปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ (Negative)

โทมัส (Thomas. 1971 : 12 ; อ้างถึงใน กนกศักดิ์ แสงเงินอ่อน. 2546 : 30) กล่าวว่าความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไป ต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนอง ซึ่งออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีการวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

เบสท์ (Best. 1977 : 28 ; อ้างถึงใน สุกิจ เหลืองสกุลไทย. 2544 : 6) ได้เสนอว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการจะบอกถึงความคิดเห็น ก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นออกมาในเช่นไร

จากแนวคิดและทฤษฎีความคิดเห็นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกของพฤติกรรมทางความเชื่อ ความคิด ความรู้สึก ที่มีต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน โดยอาศัยพื้นฐานที่ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น ผลการแสดงความคิดเห็นจะออกมาทั้งเชิงบวกหรือเชิงลบ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ความคิดเห็นทำให้ทราบความต้องการของเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะตัดสินใจในเรื่องใด ๆ การวัดความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ

การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

### ความหมายของการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม เพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐานทางด้านสังคมหรือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐอาจเป็นผู้ทำเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนก็ได้ มีผู้ที่ให้ความหมายของบริการสาธารณะไว้หลากหลายและแตกต่างกันออกไป ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายของบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543 : 142-143) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยการจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย ซึ่งบริการสาธารณะนั้นจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย และเอกชนมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (2544 : 21) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ อาจก่อให้เกิดผลทั้งทางบวกและทางลบ

มยุรี อนุมานราชชน (2547 : 6) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการกระทำของรัฐบาลหรือแนวทางการเลือกตัดสินใจแนวทางการกระทำของรัฐบาล เพื่อบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนด

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” องค์ประกอบของบริการสาธารณะไว้ว่ามี 6 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากนิยามดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม เพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชนให้อยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยในทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน ซึ่งรัฐอาจเป็นผู้ทำเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนก็ได้

#### ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะจะต้องเป็นการบริการที่จัดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ พบว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

□ ประชญา เวสารัชช์ (2540 : 6 - 8) กล่าวว่า โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

□ 1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยมีได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป ทั้งนี้การบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม

□ 2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ เฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอนเงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้นจะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

□ 3. มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับหรือถูกฟ้องดำเนินคดี ฯลฯ

□ 4. มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐก็เช่นเดียวกันกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไขไว้ก่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดการบริการด้วยเช่นกัน

□ บุญเอื้อ บัวสรวง (2542 : 16) ได้สรุปว่า ประเทศไทยพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุงทั้งระบบและโครงสร้างต่าง ๆ หลายประการ

นอกจากปรับปรุงในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้ว สิ่งหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน คือ การบริการประชาชนในระบบราชการเพราะระบบราชการจะเป็นกลไกของรัฐที่จะแปรนโยบายของรัฐไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งประชาชนเป็นผู้ได้รับผลการปฏิบัตินั้น การที่ผู้รอรับผลจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม

เวอร์มา (Verma. 1986 : 14 ; อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง. 2542 : 30) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มองปัจจัยนำเข้า (Input) คือ หน้าที่ให้บริการเข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และลอกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริหาร โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลที่จะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

□ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 40) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการเป็นบริการสาธารณะมี 3 ประการ คือ

□ 1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง บริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนาจจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสมอ บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง เช่น การให้สัมปทานกิจการ สาธารณูปโภค แก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น

□ 2. การบริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

□ 2.1 ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

□ 2.2 ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต

□ ฉะนั้น การบริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะโดยตรง

□ 2.3 การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหายหรือเสียหายอย่างไรไม่ได้ เพราะต้องการจัดทำบริการสาธารณะจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสม

3. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก เพราะว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่ประชาชน หากหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะ ที่จัดทำเป็นราชการจึงถือหลักสำคัญว่าต้องทำให้ติดต่อกัน โดยสม่ำเสมอเป็นนิจ เพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ สำหรับข้าราชการเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐนำคหุคงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดอาญา

จากลักษณะดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะของบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

#### ประเภทของบริการสาธารณะ

ประเภทของบริการสาธารณะอาจจำแนกตามวัตถุประสงค์ หรือลักษณะของกิจกรรมที่มีการจัดขึ้นเพื่อให้บริการ จากการศึกษาประเภทของบริการสาธารณะ พบว่า มีนักวิชาการได้แบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

นนทวัฒน์ บรมานันท์ (2543 : 152) ได้กล่าวถึง กฎหมายปกครองฝรั่งเศสแบ่งการบริการสาธารณะออกเป็นสองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะทางปกครอง (Public Services Administrative) และบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม (Public Industrial and Commercial)

1. บริการสาธารณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองต้องจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการประเภทนี้อาศัย “อำนาจพิเศษ” ทางกฎหมายในการจัดทำ อันได้แก่ กิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศและการคลัง

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ได้แก่ บริการสาธารณะที่คล้ายคลึงกับรัฐวิสาหกิจทั้งในด้านวัตถุประสงค์แห่งบริการ แหล่งที่มาของเงินทุน และวิธีปฏิบัติงานมีข้อแตกต่างกันอยู่ 3 ประการ คือ

2.1 วัตถุประสงค์แห่งบริการ เน้นทางการผลิต จำหน่าย การแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับเช่นดั่งเอกชน

2.2 วิธีปฏิบัติงาน จะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเองเพื่อมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน

2.3 แหล่งที่มาของเงินทุน จะมีแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุรุทยา (2543 : 25 - 28) เสนอว่า ในทางทฤษฎีบริการสาธารณะอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะทางปกครอง บริการสาธารณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว ถือเป็นงานในหน้าที่ที่ฝ่ายปกครองต้องเป็นผู้จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำด้วย เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคม การป้องกันประเทศ การอำนวยความสะดวก

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม เป็นบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการดำเนินงานของภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงาน และแหล่งที่มาของเงินทุน

วุฒิสาร ดันไชย (2546 : 5) กล่าวว่า การจัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึง กิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยีเงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้น ผู้จะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจการดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง และทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

2. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลบซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำจึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้การจัดทำบริการประเภทนี้ยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสาน และฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีโคมไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

สรุปการบริการสาธารณะมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศและการคลัง และบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม เป็นบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการดำเนินงานของภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงาน และแหล่งที่มาของเงินทุน

#### หลักการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นหลัก ความเสมอภาค หลักการบริหารจัดการมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม โดยมีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

กุลธร นานางสรร (2542 : 11) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน เพราะ
3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่มีภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2543 : 173) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการสาธารณะมีข้อคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการ ประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตาม กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณา โดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการ ว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

สรุปหลักการให้บริการ ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็น ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดหลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาคบริการ หลักความปลอดภัย หลัก ความสะดวกในการให้บริการ

### คุณภาพการบริการ

การปฏิบัติงานด้านบริการนั้นจำเป็นต้องมีการสร้างคุณภาพในบริการ เพื่อสร้างความ แตกต่างในงานด้านบริการ โดยเน้นคุณภาพของบริการตามความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งคุณภาพการบริการมีสาระสำคัญ มีนักวิชาการได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6 - 19) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ดีไว้ว่า คือ การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัด ให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรือ อาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงลักษณะบริการที่พึงประสงค์จากแ่งมุมต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการยอดนิยมนับค่างลอน เช่น “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ”

1.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนคลาย พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

1.2 เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอกกับกิริยา คือ ไม่ทำสะบัดจนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กลีเกจจ สบตาขณะรับฟัง

1.3 ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

1.4 ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหู สบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะช่วยให้ช่วยไหมครับ ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพูดขอโทษ

1.5 เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพทำตามขั้นตอนที่กำหนด

1.6 ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะอาดสบาย

## 2. เสน่ห์บริการอื่น ๆ ได้แก่

2.1 ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

2.2 รับฟัง หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

2.3 ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีมีปัญหา หรือผู้ติดต่อบางรายมารอนานก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีคนทอคทั้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 218 - 219) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (Managing Competitive Differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ

1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขาลูกค้าจะใช้บริการนั้น

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัย สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือ โฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขึ้นทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถชอยผมแปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีบริการโทรศัพท์ มีเปียโน มีห้องสมุด มีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล มีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

เพนแคลส กีสส์ และโทมัส (Penchansky & Thomas. 1991 : 102 ; อ้างถึงใน ไว ซีรัมย์. 2551 : 21) กล่าวว่า ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการให้ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นหน้าที่โดยตรงและสำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ และรวมถึงภาคเอกชน โดยเฉพาะในลักษณะของงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน โดยยึดหลักการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากที่สุด สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่เป็นหลัก มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยในการให้บริการ มีความสะดวกในการให้บริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย

ปัจจุบันวิทยาการก้าวหน้า ประชากรเพิ่มอย่างรวดเร็ว อัตราการใช้ที่ดินเพิ่มขึ้นเพื่อผลิตเครื่องอุปโภค บริโภค อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นเหตุให้เศษสิ่งเหลือใช้มีปริมาณมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาของขยะมูลฝอย ซึ่งมูลฝอยเหล่านี้หากไม่กำจัดอย่างถูกวิธี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย ขยะมูลฝอยมีลักษณะแตกต่างกันไปตามแหล่งกำเนิด โดยมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยดังต่อไปนี้

#### ความหมายของขยะมูลฝอย

ขยะมูลฝอย คือ ของเหลือทิ้งจากขบวนการผลิตและการใช้สอยมนุษย์ มูลฝอยจากบ้านเรือน เศษของที่ไม่ใช่แล้ว มูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรม มูลฝอยที่ถูกทิ้งอยู่ตามถนน แม่น้ำ ลำคลอง ที่สาธารณะต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นใบไม้ เศษกระดาษ กุ้งพลาสติก เศษดิน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของขยะมูลฝอยไว้ ดังนี้

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข (2535 : 75 ; อ้างถึงใน กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม. 2542 : 28) ให้คำจำกัดความ “มูลฝอย” หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เราไม่ต้องการ ที่เป็นของแข็งหรืออ่อน มีความชื้น ได้แก่ เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร กุ้งพลาสติก ภาชนะกล่องใส่อาหาร ถัง มูลสัตว์ หรือซากสัตว์รวมตลอดถึงวัตถุอื่นสิ่งใดที่เก็บกวาดได้จากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น

ราชบัณฑิตยสถาน (2539 : 129 ; อ้างถึงใน สุกัญญา พงษ์สุกิจวัฒน์. 2548 : 20) ให้คำจำกัดความของคำว่า “ขยะ” หมายถึง หยากเยื่อ มูลฝอย และคำว่า “มูลฝอย” หมายถึง เศษของที่ทิ้งแล้ว กระดาษ เศษผ้า เศษดินค้ำ กุ้งพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ถัง มูลสัตว์

กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม (2542 : 28) ให้คำจำกัดความของ คำว่า ของเสีย หมายความว่า ขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย อากาศเสีย มลสารหรือวัตถุอันตราย อื่นใด ซึ่งถูกปล่อยทิ้งหรือมีที่มาจากแหล่งกำเนิดมลพิษ รวมทั้งกากตะกอนหรือสิ่งตกค้างจากสิ่ง เหล่านั้น ที่อยู่ในสภาพของแข็งของเหลวหรือก๊าซ

จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ และคณะ (2546 : 231) ให้ความความหมายของคำว่า “ขยะมูลฝอย” หมายถึง เศษวัสดุที่ทิ้งแล้วจากบ้านเรือน ที่พักอาศัย สถานที่ต่าง ๆ รวมถึงสถานที่ สาธารณะ ตลาดและโรงงานอุตสาหกรรม ยกเว้นอุจจาระและปัสสาวะมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งปฏิกูลที่ ต้องการเก็บและกำจัดที่แตกต่างไป

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ขยะมูลฝอย ซึ่งหมายถึง เศษ ซากสัตว์ มูลสัตว์ ฟัน ละครอง และเศษวัสดุที่ทิ้งแล้วจากบ้านเรือน ที่พักอาศัย สถานที่ต่าง ๆ รวมถึงสถานที่ สาธารณะ ตลาดและโรงงานอุตสาหกรรม ยกเว้นอุจจาระ และปัสสาวะของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งปฏิกูลวิธีจัดเก็บ และกำจัดแตกต่างไปจากวิธีการจัดขยะมูลฝอย

#### ประเภทของขยะมูลฝอย

ขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของคนเรานั้น ขึ้นอยู่กับชนิดและปริมาณการใช้ ทรัพยากร อาจจะมีขยะมูลฝอยที่มีลักษณะแตกต่างกันไปตามแหล่งกำเนิด หรือองค์ประกอบของ ขยะมูลฝอย ซึ่งมีผู้จำแนกประเภทของขยะมูลฝอยตามลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

สถาบันขยะมูลฝอยของสมาคมกิจการสาธารณูปโภคแห่งประเทศไทย (American Public Works Association) ได้กำหนดประเภทของขยะมูลฝอยตามความสัมพันธ์กับ แหล่งกำเนิด ดังนี้ (จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ และคณะ. 2546 : 386 - 387)

1. ขยะเปียกหรือขยะสด คือ ขยะที่เกิดจากการประกอบอาหารจากเนื้อสัตว์ และพืชผัก ซึ่งเกิดจากครัวเรือน ร้านค้า หน้าอาหาร ตลาด ภัตตาคาร และโรงแรม ขยะเปียกจะมี องค์ประกอบส่วนใหญ่เป็นสารอินทรีย์ที่ย่อยสลายได้อย่างรวดเร็ว และมีปริมาณความชื้นในตัวสูง ทำให้เกิดกลิ่นเหม็นน่ารังเกียจ

2. ขยะแห้ง แยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ขยะแห้งที่เผาได้ ขยะแห้งที่เผาไม่ได้ ขยะ แห้งที่เผาได้ ประกอบด้วยอินทรีย์วัตถุต่าง ๆ ที่เผาหรือคิดไฟได้ เช่น กระดาษ เศษผ้า ก่อ่ง กระดาษไม้ ยาง หนังสือ และวัสดุบางชนิดที่เป็นอนินทรีย์ เช่น พลาสติก ขยะประเภทนี้ไม่ย่อย สลายง่ายเหมือนขยะเปียก

3. ขยะแห้งที่เผาไม่ได้ เป็นขยะที่ไม่คิดไฟที่อุณหภูมิการเผาปกติของเตา (700 ถึง 1,100 องศาเซลเซียส) ส่วนใหญ่จะเป็นสารอนินทรีย์ เช่น กระจก โลหะ ฟันผง กระเบื้อง แก้ว

4. จี๊เจ้า เป็นสิ่งตกค้างที่เหลือจากการเผาขยะที่เผาได้ เช่น ไม้ ถ่าน และวัสดุที่ติดไฟอื่น ๆ จี๊เจ้าจะมีลักษณะเป็นผงละเอียด จี๊เจ้าที่เกิดจากการเผาไหม้ที่สมบูรณ์แล้ว จะเป็นสารอินทรีย์เล็กน้อย จึงใช้ถมที่ได้ และมักใช้เป็นวัสดุคลุมหน้าขยะในการกำจัดขยะโดยวิธีฝังกลบ

5. ขยะชิ้นใหญ่ คือ ขยะที่มีขนาดใหญ่ เช่น เครื่องใช้ประจำ บ้านที่ชำรุด ได้แก่ ตู้เย็น เตอบ เครื่องซักผ้า โทรี เฟอร์นิเจอร์ เครื่องยนต์ คอไม้ กิ่งไม้ใหญ่ๆ เป็นต้น

6. ขยะถนนหนทาง คือ ขยะที่เกิดบนทางเท้า และถนน เช่น ฝุ่น ใบไม้ เศษกระดาษ ถุงพลาสติก กระป๋อง ขวด และเศษขยะที่หกหล่นจากถังขยะสาธารณะ ขยะเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่สวยงามกับสถานที่ต่าง ๆ และยังก่อให้เกิดปัญหาท่อระบายน้ำอุดตันได้

7. ชากสัตว์ ชากสัตว์ตายมีขนาดต่าง ๆ กันไป ซึ่งอาจตายด้วยการเป็นโรคระบาด หรืออุบัติเหตุถูกรถชนบนท้องถนน ขยะประเภทนี้ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพและความไม่ปลอดภัย จึงต้องทำการเก็บขน เพื่อนำไปกำจัดโดยทันที

8. ยานพาหนะที่ถูกทิ้ง ได้แก่ รถเกาชนิดต่าง ๆ ที่ใช้งานไม่ได้หรือประสบอุบัติเหตุจนใช้งานไม่ได้ ซึ่งเจ้าของทิ้งไว้ข้างถนนหรือตามที่สาธารณะ

9. ขยะก่อสร้างและรื้อถอน ได้แก่ ขยะที่เกิดจากการปรุรื้อถอนอาคารถอนอาคาร บ้านเรือน ถนนทางเท้า และสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ เช่น ดิน หิน ทราย คอนกรีต อิฐหัก เศษปูน เศษไม้ หลังคา ฉนวนกันความร้อน ท่อประปา ท่อระบายน้ำ สายไฟฟ้า เป็นต้น

10. ขยะอุตสาหกรรม เป็นขยะที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะมีองค์ประกอบแตกต่างกันไปแล้วแต่ชนิดอุตสาหกรรม เช่น โรงงานอุตสาหกรรมอาหารหรือโรงฆ่าสัตว์ก็จะมีขยะเปียก โรงเผาขยะหรือโรงไฟฟ้าที่ใช้ถ่านหินก็จะมีจี๊เจ้า โรงงานทอผ้าหรือผลิตเครื่องนุ่งห่มก็จะมีเศษผ้าและวัสดุที่ใช้ในการผลิต เป็นต้น

11. ขยะอันตราย ได้แก่ ขยะที่มีสารพิษ มีฤทธิ์กัดกร่อนไวไฟ ระเบิดได้ เป็นสารกัมมันตภาพรังสี หรือมีเชื้อโรค ซึ่งเกิดจากอุตสาหกรรมหรือสถานพยาบาล ขยะประเภทนี้จะต้องมีวิธีเก็บกัก เก็บขนและกำจัดที่แตกต่างไปจากขยะทั่วไปเพื่อป้องกันอันตรายต่อผู้เกี่ยวข้องและสิ่งแวดล้อม

12. ขยะเกษตรกรรม และมูลสัตว์ ได้แก่ เศษพืชและมูลสัตว์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสารอินทรีย์ที่ย่อยสลายง่าย ดังนั้นจึงต้องทำการกำจัดโดยเร็ว เพื่อป้องกันปัญหาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

13. กากตะกอนบำบัดน้ำเสีย เป็นขยะที่เกิดจากจากระบบการบำบัดน้ำ เช่น เศษวัสดุหรือเศษอาหารที่ถูกดักไว้ก่อนที่น้ำเสียจะเข้าสู่บ่อบำบัด กากตะกอนหรือสลัดจ์ (sludge) ที่เกิดในบ่อบำบัดตะกอนจากถังสูบน้ำหรือถังกรอง

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2552 : ออนไลน์) แบ่งประเภทขยะตามลักษณะของ ส่วนประกอบของขยะมูลฝอย มีประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. กระดาษ กุ้งกระดาษ กลัง ดึง เศษกระดาษจากสำนักงาน
2. พลาสติก มีความทนทานต่อการทำลายได้สูง วัสดุ หรือผลิตภัณฑ์ที่ทำจากพลาสติก เช่น ถุงภาชนะ ของเด็กเล่น ของใช้
3. แก้ว วัสดุหรือผลิตภัณฑ์ที่ทำจากแก้ว เช่น ขวด หลอดไฟ เศษกระจก ฯลฯ
4. เศษอาหาร ผัก ผลไม้ ซึ่งเป็นสารประกอบอินทรีย์ ย่อยสลายได้ง่าย เป็น ส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้ขยะเกิดกลิ่นเหม็น ส่งกลิ่นรบกวนหากไม่มีการเก็บขนออกจากแหล่ง ทิ้งทุกวัน
5. วัสดุสิ่งทอต่าง ๆ ที่ทำมาจากเส้นใยธรรมชาติ และใยสังเคราะห์ เช่น ฝ้าย ไนล่อน ขนสัตว์ ลินิน ฝ้าย
6. ยางและหนัง เช่น รองเท้า กระเป๋า บอลล์
7. ไม้ เศษเฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ
8. หิน กระจก ภาชนะ และเปลือกหอย พวกนี้ไม่เน่าเปื่อย พบมากในแหล่งก่อสร้าง ดึกที่ทุบทิ้ง
9. โลหะต่าง ๆ เช่น กระจัง ลวด สายไฟ ตะปู
10. อื่น ๆ ที่ไม่อาจจัดกลุ่มได้

สำนักการศึกษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร (2543 : 16) จำแนกชนิดของขยะมูล ฝอยมี 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. มูลฝอยเปียก ได้แก่ พวกเศษอาหาร เศษพืชผัก เปลือกผลไม้ อินทรีย์วัตถุที่สามารถ ย่อยสลายเน่าเปื่อยง่าย มีความชื้นสูง และส่งกลิ่นเหม็นได้รวดเร็ว
2. มูลฝอยแห้ง ได้แก่ พวกเศษกระดาษ เศษผ้า แก้ว โลหะ ไม้ พลาสติก ยาง ฯลฯ ขยะมูลฝอยชนิดนี้จะมีทั้งที่เผาไหม้ได้และเผาไหม้ไม่ได้ ขยะแห้งเป็นขยะมูลฝอยที่สามารถเลือก วัสดุที่ยังมีประโยชน์กลับมาใช้ได้ อีก โดยการคัดแยกมูลฝอยก่อนนำทิ้งซึ่งจะช่วยให้สามารถลด ปริมาณมูลฝอยที่จะต้องนำไปทำลายลงได้ และถ้ามีส่วนที่ใช้ประโยชน์ได้นำไปขายก็จะทำรายได้ กลับคืนมา
3. ขยะมูลฝอยอันตราย มูลฝอยนี้ ได้แก่ ของเสียที่เป็นพิษ มีฤทธิ์กัดกร่อนและระเบิด ได้ง่าย ต้องใช้กรรมวิธีในการทำลายเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นวัสดุที่มีอันตราย เช่น สารฆ่าแมลง ถ่านไฟฉาย

จากการจำแนกขยะมูลฝอยดังกล่าวสรุปได้ว่า ขยะมูลฝอยจำแนกชนิดของขยะมูลฝอยมี 3 ประเภท คือ ขยะมูลฝอยเปียก ได้แก่ พวกเศษอาหารอินทรีย์วัตถุที่สามารถย่อยสลายเน่าเปื่อยง่าย มีความชื้นสูง และสักรีดแห้งได้รวดเร็ว ขยะมูลฝอยแห้ง ได้แก่ พวกเศษกระดาษ เศษผ้า แก้ว โลหะ ไม้ พลาสติก จะมีทั้งที่เผาไหม้ได้และเผาไหม้ไม่ได้ ที่สามารถเลือกนำกลับมาใช้ได้อีก และขยะมูลฝอยอันตราย ได้แก่ ของเสียที่เป็นพิษ มีฤทธิ์กัดกร่อนและระเบิดได้ง่าย ต้องใช้กรรมวิธีในการทำลายเป็นพิเศษเนื่องจากเป็นวัสดุที่มีอันตราย เช่น สารฆ่าแมลง ถ่านไฟฉาย

#### แหล่งกำเนิดของมูลฝอย

การดำเนินงานจัดการขยะมูลฝอยจำเป็นต้องมีความรู้แหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในระบบการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งมีผู้ที่เกี่ยวข้องถึงแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย

สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (2535 : 2) ได้กล่าวถึง แหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย ได้แก่ แหล่งชุมชน โรงงานอุตสาหกรรม อาคาร สิ่งก่อสร้าง ยานพาหนะ สถานที่ประกอบกิจการใดๆ หรือสิ่งอื่นใดที่เป็นแหล่งที่มาของขยะมูลฝอยและกิจกรรมเกษตร จัดได้ว่าเป็นแหล่งกำเนิดของขยะมูลฝอยที่สำคัญ เมื่อประชากรเพิ่มขึ้นขยะมูลฝอยก็จะเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ประกอบกับมีการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว ก็ยิ่งทำให้มีขยะมูลฝอยใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย ขยะมูลฝอยเหล่านี้มีทั้งขยะมูลฝอยทั่วไปและของเสียอันตราย แต่ละประเภทมีลักษณะแตกต่างกัน

จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ และคณะ (2546 : 385) ได้กล่าวว่า แหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยสามารถแบ่งออกได้เป็น เขตที่พักอาศัย เขตธุรกิจการค้า สถาบันต่าง ๆ เขตก่อสร้างและรื้อถอน สถานที่สาธารณะ สถานที่บำบัดของเสีย เขตอุตสาหกรรมและเขตเกษตรกรรม ซึ่งแหล่งกำเนิดแต่ละประเภทจะมีกิจกรรมที่เกิดขยะและองค์ประกอบขยะมูลฝอยแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย สถานที่หรือกิจกรรมที่ทำให้เกิดขยะมูลฝอย และองค์ประกอบของขยะมูลฝอย

แหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย	สถานที่หรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดขยะมูลฝอย	องค์ประกอบของขยะมูลฝอย
เขตที่พักอาศัย	บ้านเรือน คอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนต์	เศษอาหาร กระดาษ พลาสติก ผ้า หนังสือ แก้ว กระจก อลูมิเนียม โลหะอื่นๆ ขี้เถ้า

ตาราง 1 (ต่อ)

แหล่งกำเนิด ขยะมูลฝอย	สถานที่หรือกิจกรรมที่ ก่อให้เกิดขยะมูลฝอย	องค์ประกอบของ ขยะมูลฝอย
		กิ่งไม้ ใบไม้ เครื่องใช้ไฟฟ้า ถ่าน ขากรด และขยะอันตราย จากบ้านเรือนเช่น ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่น้ำมันเครื่อง น้ำมันชัก ล้าง เป็นต้น
เขตธุรกิจการค้า	ร้านค้า ภัตตาคาร ตลาด อาคารสำนักงาน โรงแรม โรงพิมพ์ ปั๊มน้ำมัน อุ้ช่อมรด	กระดาษ พลาสติก ไม้เศษ อาหาร แก้ว โลหะ แบตเตอรี่ เครื่องใช้ไฟฟ้า ขยะอันตราย
สถาบันต่างๆ	โรงเรียน โรงพยาบาล เรือนจำ สถานที่ราชการ	เช่นเดียวกับธุรกิจการค้า
เขตก่อสร้างและรื้อถอน	สถานที่ก่อสร้าง การซ่อมถนน และทางเท้า การรื้ออาคาร	ไม้ เหล็ก คอนกรีต เศษวัสดุ ก่อสร้าง เศษดิน เป็นต้น
สถานที่สาธารณะ	การกวาด/ล้างถนน การปรับปรุงภูมิสถาปัตยกรรม ลอกคูคลอง สวนสาธารณะ และชายหาดสถานที่พักผ่อน หย่อนใจอื่นๆ	ขยะที่ได้จากการกวาดถนน ใบไม้กิ่งไม้ ตะกอน โคลน ขยะจากสวนสาธารณะ ชายหาด และสถานที่พักผ่อน หย่อนใจต่างๆ
สถานที่บำบัดน้ำเสียเผาขยะ	ขบวนการผลิตน้ำประปา บำบัด น้ำเสีย และของเสีย	ขยะที่ได้จากระบบบำบัดซึ่ง ส่วนใหญ่คือ กากตะกอน
เขตอุตสาหกรรม	กลั่นน้ำมัน โรงงานสารเคมี โรงไฟฟ้า ฯลฯ	ขยะจากกระบวนการ อุตสาหกรรมเศษวัสดุวัตถุดิบ เศษอาหารขยะแห้ง ขี้เถ้า เศษ สิ่งก่อสร้างและรื้อถอน ขยะอันตราย ฯลฯ

## ตาราง 1 (ต่อ)

แหล่งกำเนิด ขยะมูลฝอย	สถานที่หรือกิจกรรมที่ ก่อให้เกิดขยะมูลฝอย	องค์ประกอบของ ขยะมูลฝอย
เกษตรกรรม	ที่นา สวน ไร่ โรงเรือนเลี้ยงสัตว์	เศษอาหาร ขยะเกษตรกรรม ขยะอันตราย

ที่มา : จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ และคณะ (2546 : 385)

เทศบาลนครสวรรค์ (2554 : ออนไลน์) ได้กล่าวว่าแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยมี 5 ประการ ดังนี้

1. ชุมชนพักอาศัย เช่น บ้านเรือน และอาคารชุด
2. ย่านการค้าและบริการ เช่น ตลาด ร้านค้า ธนาคาร ห้างสรรพสินค้า
3. สถานที่ราชการ ศาสนสถาน โรงเรียน
4. โรงพยาบาล
5. โรงงานอุตสาหกรรม

สรุปแหล่งที่มาของขยะมูลฝอย คือ เขตที่พักอาศัย เขตธุรกิจการค้า สถาบันต่างๆ เขตก่อสร้างและรื้อถอน สถานที่สาธารณะ สถานที่บำบัดของเสีย เขตอุตสาหกรรม และเขตเกษตรกรรม ซึ่งแหล่งกำเนิดแต่ละประเภทจะมีกิจกรรมที่เกิดขยะและองค์ประกอบขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

#### ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอย

ปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอยมีความแตกต่างกัน ในสถานที่ที่ต่างกัน ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอย ดังนี้

จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ และคณะ (2539 : 390-391) เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอยมี ดังนี้

1. ความพยายามในการลดการเกิดขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด การลดปริมาณขยะมูลฝอยสามารถทำได้โดยการออกแบบวิธีการผลิตสินค้าที่ใช้วัตถุดิบน้อยที่สุด และใช้สารที่เป็นพิษน้อยที่สุด มีอายุการใช้งานที่นานขึ้น และใช้บรรจุภัณฑ์ที่น้อยลง ตัวอย่างเช่น การผลิตถ่านแบตเตอรี่ที่ไม่ใช้สารตะกั่วและมีอายุการใช้งานได้นานขึ้น เช่น ถ่านอัลคาไลน์ หรือการผลิต

ผงซักฟอกที่มีความเข้มข้นกว่าเดิม ทำให้สามารถลดขนาดบรรจุลงได้เป็นเท่าตัว ซึ่งเป็นการลดขยะที่จะเกิดจากบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น

2. การหมุนเวียนกลับมาใช้ประโยชน์ (Recycling) ชุมชนที่มีโครงการนำ ขยะหมุนเวียนกลับมาใช้ประโยชน์ย่อมจะมีผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอยที่เก็บรวบรวม และที่ต้องกำจัด ถ้าชุมชนมีการแยกขวดพลาสติก ขวดแก้ว กระดาษ และโลหะ เพื่อให้ผู้รับซื้อของเก่าไปส่งให้โรงงานกลับไปผลิตใหม่ จะทำให้ปริมาณขยะมูลฝอยที่เจ้าหน้าที่ไปจัดเก็บลดน้อยลง

3. ทักษะคติของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ทักษะคติ และความตระหนักของประชาชนต่อปัญหาขยะมูลฝอยและการปรับเปลี่ยนอุปนิสัยการบริโภคเพื่ออนุรักษ์ธรรมชาติ และเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจัดการขยะมูลฝอยมีผลอย่างสำคัญต่อการลดปริมาณขยะ ตัวอย่างเช่น การเลือกใช้ภาชนะรับประทานอาหารและน้ำดื่มที่ใช้งานได้แทนการใช้ภาชนะประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง การใช้ผ้าอ้อมทารกชนิดผ้า ซึ่งนำไปซักแล้วใช้ได้อีกแทนการใช้ผ้าอ้อมกระดาษ การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เติมใหม่ได้เมื่อใช้หมด (Refill) จะช่วยลดขยะบรรจุภัณฑ์บางประเภทให้น้อยลง การเลือกซื้อสินค้าที่มีปริมาณบรรจุมากในภาชนะขนาดใหญ่ นอกจากจะราคาถูกแล้ว ยังทำให้เกิดขยะบรรจุภัณฑ์น้อยกว่าสินค้าที่มีปริมาณบรรจุน้อย และยังสามารถเก็บภาชนะบรรจุขนาดใหญ่ นั้น ไว้ใช้ประโยชน์อย่างอื่นต่อไป การพิมพ์หรือถ่ายเอกสารโดยใช้ทั้ง 2 หน้าแทนการใช้เพียงหน้าเดียวแล้วทิ้ง การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีความคงทนกว่าสามารถใช้งานได้ยาวนานกว่า เป็นต้น การเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยากนัก ต้องใช้เวลาและต้องมีการรณรงค์ให้ความรู้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

4. กฎหมายและระเบียบข้อบังคับกฎหมาย มีผลกระทบโดยตรงกับปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอย ในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการออกกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้เกิดการลดปริมาณขยะบางประเภท เช่น กฎหมายบังคับให้ผู้ผลิตสินค้าบางประเภทใช้วัสดุดิบส่วนหนึ่งจากการหมุนเวียนกลับ (Recycle) กฎหมายบังคับให้ผู้ผลิตเครื่องดื่มน้ำบรรจุขวดหรือกระป๋อง อลูมิเนียมรับซื้อกระป๋อง และขวดเปล่าคืนจากผู้บริโภคแล้วนำไปผลิตใหม่ กฎหมายส่งเสริมให้มีการแปรรูปขยะเป็นพลังงาน เช่น เผาขยะเพื่อผลิตไฟฟ้า กฎหมาย Waste Diversion เป็นกฎหมายที่กำหนดให้ผู้ผลิตทำการผันเปลี่ยนทิศทางการเดินทางของขยะที่จะไปสู่สถานที่กำจัด (ฝังกลบ) ไปสู่วิธีการอื่น ๆ ซึ่งจะลดปริมาณขยะที่จะต้องกำจัดโดยการฝังกลบ

5. ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ภูมิอากาศ และฤดูกาล ความแตกต่างกันทางภูมิประเทศ และภูมิอากาศมีผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะเพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างของการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต เช่น ในพื้นที่ทำ การเกษตรจะมีขยะที่แตกต่างจากพื้นที่

อุตสาหกรรมอื่น การเปลี่ยนแปลงของฤดูกาลมีผลให้ปริมาณและองค์ประกอบของขยะเปลี่ยนแปลงด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกสิกรรม เช่น ในประเทศเขตร้อนจะมีปริมาณเศษผลไม้มากในฤดูกาลที่ผลไม้ออกสู่ตลาด

6. การพัฒนาอุตสาหกรรม และเทคโนโลยี ทำให้มีการผลิตพลาสติกชนิดต่าง ๆ ซึ่งถูกนำมาใช้เป็นส่วนประกอบของสินค้า และบรรจุภัณฑ์ชนิดต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรจุภัณฑ์พลาสติกในอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร ทำให้ขยะจากบ้านเรือนมีพลาสติกเพิ่มขึ้นมาก ขณะเดียวกันปริมาณขยะเศษอาหารมีน้อยลง เพราะวัตถุดิบทำอาหารส่วนที่ใช้ไม่ได้ถูกคัดออกแล้วในกระบวนการผลิตอาหารแปรรูป

7. การพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมของประชากรในชุมชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดลักษณะการอุปโภคบริโภค และกิจกรรมในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลต่อปริมาณและองค์ประกอบของขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น โดยทั่วไป พบว่าประชากรที่มีระดับการครองชีพสูงจะทำให้มีขยะมูลฝอยมากกว่าประชากรที่มีระดับการครองชีพที่ต่ำ

8. ประเภทของการใช้ที่ดินและความหนาแน่นของชุมชน การใช้ที่ดินที่ต่างกัน เช่น เขตที่อยู่อาศัย เขตอุตสาหกรรม เขตกสิกรรม หรือเขตพาณิชย์กรรม จะก่อเกิดขยะมูลฝอยที่แตกต่างกันนอกจากนี้ความหนาแน่นของการใช้ที่ดินและจำนวนประชากรมีผลโดยตรงต่อปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดชุมชนที่หนาแน่นมากก็ย่อมจะมีปริมาณขยะมูลฝอยมากกว่าชุมชนที่มีประชากรเบาบาง

9. การบริการเก็บขนขยะมูลฝอย หากมีความถี่ในการให้บริการจัดเก็บขนขยะมาก จะทำให้มีปริมาณขยะที่เก็บได้มากกว่าการเก็บขนที่มีความถี่น้อยกว่า นอกจากนี้ การคิดค่าบริการเก็บขนก็มีผลต่อปริมาณและประเภทของขยะที่ประชาชนจะทิ้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความถูกหรือแพงของอัตราค่าบริการ และระบบการคิดค่าบริการแบบคงที่หรือแปรเปลี่ยนไปตามปริมาณและชนิดของขยะ

สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (ม.ป.ป. : 93 ; อ้างถึงใน ระพิน แสนสุด. 2541 : 23) ได้เสนอว่า ปริมาณและลักษณะของขยะมูลฝอยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. ลักษณะชุมชนหรือที่ตั้งของท้องถิ่น ชุมชนการค้า (ตลาด ศูนย์การค้า) จะมีปริมาณขยะมูลฝอยมากกว่าชุมชนที่อยู่อาศัย ส่วนบริเวณเกษตรกรรมจะมีปริมาณขยะมูลฝอยอีกรูปแบบหนึ่ง

2. ความหนาแน่นของประชากรในชุมชน บริเวณที่อยู่อาศัยหนาแน่นปริมาณขยะเก็บมากกว่าบริเวณที่มีประชากรอาศัยอยู่น้อย เช่น บริเวณ แฟลต คอนโดมิเนียม ทาวน์เฮาส์ ซึ่งมีผู้อยู่อาศัยหลาย ครอบครัว ปริมาณขยะมีมาก

3. ฤดูกาล มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของปริมาณขยะเป็นอย่างมาก เช่น ฤดูที่ผลไม้มาก ปริมาณขยะมูลฝอยจำพวกเปลือกเมล็ดของผลไม้จะมีมาก เพราะเหลือจากการบริโภคของประชาชน ถ้าผลไม้ยังออกสู่ตลาดเป็นจำนวนมาก ยิ่งทำให้มีเปลือกและเศษผลไม้ทิ้งมากในปีนั้น

4. สถานะเศรษฐกิจ ชุมชนที่มีฐานะดี ย่อมมีกำลังซื้อสินค้าสูงกว่าชุมชนที่มีฐานะ เศรษฐกิจต่ำ จึงมีขยะมูลฝอยมากตามไปด้วย ชุมชนที่มีฐานะเศรษฐกิจดี จะมีขยะมูลฝอยจาก บรรจภัณฑ์ เช่น กล่อง กระจบอง โฟม ถุงพลาสติก ส่วนพวกฐานะที่ไม่ดีมักเป็นเศษอาหาร เศษผัก

5. อุปนิสัยของประชาชนในชุมชน ประชาชนที่มีอุปนิสัยรักษาความสะอาด เป็น ระเบียบเรียบร้อย จะมีปริมาณขยะมูลฝอยในการเก็บขนมากกว่าประชาชนที่มีอุปนิสัยมักง่ายและ ไม่เป็นระเบียบ ซึ่งจะทิ้งขยะมูลฝอยกระจัดกระจาย ไม่รวบรวมเป็นที่เป็นทางปริมาณขยะมูลฝอยที่ จะเก็บขนจึงน้อยลง แต่ไปมากอยู่ตามลำคลอง ถนนสาธารณะ ถนน ที่สาธารณะ เป็นต้น ตัวแปร อีกตัวหนึ่ง คือ พฤติกรรมการบริโภคและค่านิยมของคนแต่ละกลุ่มมีผลต่อลักษณะของขยะมูลฝอย เช่น กลุ่มวัยรุ่นนิยมอาหารกระป๋อง น้ำขวด อาหารใส่โฟม พลาสติก กล่องกระดาษ

6. การจัดการบริการเก็บขยะมูลฝอย องค์ประกอบนี้ก็เป็นผลอย่างมากต่อการ เปลี่ยนแปลงปริมาณขยะมูลฝอย ถ้าบริการเก็บขยะมูลฝอยไม่สม่ำเสมอประชาชนก็ไม่กล้านำ ขยะมูลฝอยออกมา ความไม่สะดวกในการจัดเก็บขยะมูลฝอย เพราะรถขนขยะมูลฝอยไม่สามารถ เข้าชุมชนได้ เนื่องจากถนนหรือตรอกซอยแคบมากต้องใช้ภาชนะขนถ่ายอีกทอดหนึ่งก็ทำให้ ปริมาณขยะมูลฝอยเหลือจากการเก็บอีกมาก

7. ความเจริญของอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เนื่องจากคนบริโภคอาหารสำเร็จรูปกัน มากขึ้น ทั้งภาชนะฟุ่มเฟือย ขวด กระจบอง กล่อง ถุงพลาสติก ฯลฯ กันมาก ผลกระทบจากขยะ มูลฝอยต่อสภาพแวดล้อม และสุขภาพของมนุษย์

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะชุมชนหรือที่ตั้งของท้องถิ่น ความหนาแน่นของ ประชากรในชุมชน ฤดูกาล สถานะเศรษฐกิจ อุปนิสัยของประชาชนในชุมชน ระบบการจัดการ บริการเก็บขยะมูลฝอย ความเจริญของอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณ และองค์ประกอบของขยะมูลฝอย

#### **ผลกระทบจากขยะมูลฝอยต่อสภาพแวดล้อมและสุขภาพของมนุษย์**

ขยะ เศษวัสดุ ของเสีย มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกขณะ เนื่องจากการขยายตัวของเมือง การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย การอยู่อาศัยอย่างหนาแน่น หากใช้วิธีกำจัดที่ ไม่ถูกต้องเหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดปัญหาตามมา ซึ่งมีผู้ศึกษาในเรื่องของผลกระทบจากขยะมูล ฝอยต่อสภาพแวดล้อมและสุขภาพของมนุษย์ ดังนี้

อดิศักดิ์ ทองไข่มุกต์ และคณะ (2541: 154) ได้กล่าวว่า ปริมาณขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นมากอย่างต่อเนื่องนั้น หากไม่มีการจัดการที่เหมาะสมแล้วจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและสุขภาพของมนุษย์ คือ

1. เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงและพาหะของโรค เนื่องจากเชื้อจุลินทรีย์ที่ปนเปื้อนมากับขยะมูลฝอยมีโอกาที่จะขยายพันธุ์เพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้นได้ เพราะขยะมูลฝอยมีทั้งความชื้นและสารอินทรีย์ที่จุลินทรีย์ใช้เป็นอาหาร ขยะพวกอินทรีย์สารที่ทิ้งค้างไว้จะเกิดการเน่าเปื่อยกลายเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงวัน นอกจากนี้พวกขยะที่ปล่อยทิ้งไว้นาน ๆ จะเป็นที่อยู่อาศัยของหนู โดยหนูจะเข้ามาทำรังขยายพันธุ์ เพราะมีทั้งอาหารและที่หลบซ่อน ดังนั้น ขยะที่ขาดการเก็บรวบรวม และการกำจัดจึงทำให้เกิดเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ที่สำคัญของเชื้อโรค แมลงวัน หนู แมลงสาบ ซึ่งเป็นพาหะนำโรคมารู้อันตราย

2. เป็นการเสี่ยงต่อสุขภาพ ชุมชนที่ขาดการจัดการมูลฝอยที่ดีและถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลทำให้ประชาชนนั้นเสี่ยงต่อการเป็นโรคต่าง ๆ ได้ง่าย เช่น โรคระบบทางเดินหายใจ โรคระบบทางเดินอาหาร ทั้งที่เกิดจากเชื้อแบคทีเรียและพยาธิต่าง ๆ นอกจากนี้ น้ำเสียที่เกิดจากมูลฝอยที่มีการปนเปื้อนลงสู่แหล่งน้ำหรือน้ำใต้ดินก็จะเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคที่ใช้น้ำนั้นด้วย

3. เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจ ปริมาณมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นทำให้มีค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวม การกำจัดเพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวโดยตรงทำให้รัฐสูญเสียรายได้

4. ทำให้ชุมชนขาดความสวยงาม การเก็บรวบรวมและกำจัดมูลฝอยที่ถูกต้อง จะช่วยให้ชุมชนเกิดความสง่างามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะแสดงถึงความเจริญและวัฒนธรรมของชุมชนนั้น ชุมชนที่ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการมูลฝอยให้ถูกต้อง โดยปล่อยให้มูลฝอยเกลื่อนกลาดบริเวณถนน สถานที่ต่าง ๆ หรือมูลฝอยที่ลอยตามแม่น้ำลำคลองต่าง ๆ ทำให้ทัศนียภาพของเมืองเสียไป

5. เป็นการเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย เนื่องจากองค์ประกอบของมูลฝอยมีหลายประเภท ซึ่งบางประเภทสามารถติดไฟได้ง่าย และเป็นเชื้อเพลิงอย่างดี ดังนั้น หากชุมชนไม่มีการจัดการมูลฝอยที่ดีจะทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยได้ รวมทั้งวิธีการกำจัดมูลฝอยโดยการเผากลางแจ้ง อาจเป็นสาเหตุของการเกิดไฟไหม้ป่าหรือบ้านเรือนได้

6. ส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำ ทั้งแหล่งน้ำผิวดินและแหล่งน้ำใต้ดิน ซึ่งจะเกิดขึ้นในกรณีที่มีการกำจัดมูลฝอยไม่ถูกวิธี เช่นการกองมูลฝอยไว้ในที่กลางแจ้ง ปัญหาที่เกิดขึ้นกับแหล่งน้ำผิวดินคือเมื่อเกิดฝนตกจะทำให้ น้ำฝนไหลชะกองมูลฝอย ที่เรียกว่า น้ำชะมูลฝอยไหลลงสู่แหล่งผิวดิน เช่น ห้วย หนอง คลองต่าง ๆ สารอินทรีย์และสารอนินทรีย์ที่เจือปนมากับน้ำชะมูลฝอยจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ น้ำในแหล่งน้ำนั้นเน่าเสีย นอกจากนี้ยังมีสารพิษต่าง ๆ เช่น ตะกั่ว ปรอท ที่มาจาก

มูลฝอยประเภทเบตเตอร์ ถ่าน ไฟฉาย หลอดไฟ เป็นต้น ก่อให้เกิดอันตรายต่อสัตว์น้ำ และประชาชนที่นำน้ำนั้นมาใช้ในการอุปโภคและบริโภค รวมทั้งทำให้ระบบนิเวศของแหล่งน้ำนั้นเสียไป ส่วนผลกระทบต่อแหล่งน้ำใต้ดินนั้น น้ำชะมูลฝอยจะซึมลงสู่ใต้ดินทำให้เกิดการปนเปื้อนต่อน้ำใต้ดิน โดยเฉพาะถ้าบริเวณนั้นมีระดับน้ำใต้ดินสูงและคุณสมบัติของดินไม่ดี นอกจากนี้มูลฝอยยังเป็นสาเหตุการอุดตันของท่อระบายน้ำทำให้การระบายน้ำจากอาคารบ้านเรือนลงสู่แม่น้ำลำคลองไม่สะดวกและเกิดปัญหาน้ำท่วมได้

7. ส่งผลกระทบต่ออากาศ การกองมูลฝอยไว้จะทำให้เกิดการย่อยสลายของสารอินทรีย์ เกิดกลิ่นเหม็นรบกวนประชาชนที่อยู่ใกล้เคียง การย่อยสลายของมูลฝอยประเภทเศษอาหาร หรือมูลสัตว์ทำให้เกิดก๊าซมีเทน ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มก๊าซเรือนกระจก เป็นผลทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่าสภาวะเรือนกระจกทำให้อุณหภูมิของโลกเพิ่มขึ้น

กรมควบคุมมลพิษ (2551 : 8) การจัดการขยะมูลฝอยอย่างไม่ถูกสุขลักษณะ เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม คือ

1. อากาศเสีย เกิดจากการเผาขยะมูลฝอยกลางแจ้ง ก่อให้เกิดควันและสารพิษทางอากาศ ทำให้คุณภาพอากาศเสื่อมโทรม

2. น้ำเสีย เกิดจากกองขยะมูลฝอยบนพื้น เมื่อฝนตกลงมาบนกองขยะมูลฝอยจะเกิดน้ำเสีย มีความสกปรกมาก ซึ่งจะไหลลงสู่แหล่งน้ำทำให้เกิดภาวะมลพิษของแหล่งน้ำ

3. แหล่งพาหะนำโรค เกิดจากการกองขยะมูลฝอยบนพื้นเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของหนู และแมลงวัน เป็นต้น ซึ่งเป็นพาหะนำโรคติดต่อทำให้มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน

4. เหตุรำคาญและความไม่น่าดู เกิดจากการเก็บขนขยะมูลฝอยไม่หมด รวมทั้งการกองขยะมูลฝอยบนพื้น ซึ่งจะส่งกลิ่นเหม็นรบกวนประชาชนและเกิดภาพไม่สวยงาม ไม่เป็นสุนทรียภาพ

สรุป ผลกระทบจากขยะมูลฝอยต่อสภาพแวดล้อมและสุขภาพของมนุษย์ ได้แก่ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงและพาหะของโรค เป็นการเสี่ยงต่อสุขภาพ เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจ ทำให้ชุมชนขาดความสวยงาม เป็นการเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย ส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำ ส่งผลกระทบต่ออากาศ

#### การจัดการมูลฝอย

การจัดการขยะมูลฝอยมีหลายวิธีด้วยกัน การจัดการและการกำจัดขยะแต่ละวิธีต่างมีข้อดีข้อเสียต่างกัน การพิจารณาว่าจะเลือกใช้วิธีใดต้องอาศัยองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่สำคัญ คือ ปริมาณของขยะ งบประมาณ ชนิดและลักษณะสมบัติของขยะมูลฝอย เครื่องมือเครื่องใช้ อาคาร

สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (2535 : 93) การจัดการแบ่งการกำจัดขยะมูลฝอยที่ใช้กันอยู่ มี 4 วิธี ดังนี้

1. กองไว้ให้เน่าเปื่อย การนำขยะไปเทกองกลางแจ้ง หรือการนำขยะไปปล่อยให้ย่อยสลายตามธรรมชาติ เป็นวิธีที่เหมาะสมกับชุมชนขนาดเล็ก ปริมาณขยะมูลฝอยมีน้อย และเป็นขยะมูลฝอยที่เน่าเปื่อยได้เองตามธรรมชาติ แต่มีปัญหาเรื่องกลิ่นรบกวน

2. การฝังกลบ วิธีนี้การฝังกลบในสถานที่ห่างไกลชุมชนพอสมควร มีหลุมขนาดใหญ่ มีการป้องกันการแพร่เชื้อโรคเป็นอย่างดี เป็นวิธีที่เหมาะสมกับชุมชนขนาดใหญ่ แต่มีปัญหาเรื่องกลิ่นรบกวน

3. วิธีการเผา โดยมูลฝอยที่จะนำมาเผา นั้น จะต้องคัดแยกชนิดที่สามารถเผาได้ ก่อนการกำจัดขยะและจะต้องมีโรงเผามูลฝอยที่สมบูรณ์ วิธีนี้เป็นประโยชน์ในการกำจัดมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ง่าย

4. การนำมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ ได้แก่ ทำปุ๋ย ผลิตกระดาษ หรือนำเอาพลาสติกไปแปรสภาพเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นต้น

ธนศ ทิพย์ศ (2542 : 4 ; อ้างถึงใน คุณฤทัย อารักษ์. 2549 : 24) กล่าวว่า การจัดการมูลฝอย หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการควบคุมการเกิด การเก็บรวบรวม การเก็บขน การขนถ่าย และขนส่ง การปรับแต่งเปลี่ยนรูป และการกำจัดมูลฝอย โดยมีวิธีการที่เหมาะสมกับหลักสุขภาพ เศรษฐศาสตร์ วิศวกรรม การอนุรักษ์ ภูมิทัศน์และประเด็นทางสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ รวมทั้งทำที่จากชุมชน ฉะนั้นการจัดการขยะมูลฝอยจะต้องมีทั้งการบริหารองค์การ การเงิน กฎข้อบังคับ การวางแผนและหลักทางวิศวกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมูลฝอยในทุกด้าน การจัดการมูลฝอยประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. การผลิตมูลฝอย
2. การเก็บรวบรวมมูลฝอย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การขนถ่ายและขนส่งมูลฝอย
5. ปรับแต่งและเปลี่ยนรูปแบบมูลฝอยและการนำมาใช้ใหม่
6. การกำจัดมูลฝอย

จักรกฤษณ์ สีวะเดชาเทพ และคณะ (2546 : 395 - 396) กล่าวว่า การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย หมายถึง วิธีการที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยจากภาชนะเก็บกักขยะ

ในสถานที่ต่าง ๆ ไปถ่ายใส่รถเก็บขยะ วิธีการที่ใช้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ในด้านค่าใช้จ่าย ลักษณะผังเมือง และสถานที่เกิดขยะ โดยทั่วไปจะมีการพัฒนาคัดแปลงจาก 5 วิธี หลักที่สำคัญต่อไปนี้

1. การเก็บที่ริมบาทวิถี (Curb Collection) วิธีการเก็บรวบรวมแบบนี้เป็นการเก็บขยะ มูลฝอยที่จุดริมทางเท้าข้างถนน ซึ่งเจ้าของบ้านเป็นผู้นำถังขยะมาตั้งตามวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่ จะมาเก็บขน เมื่อเจ้าหน้าที่ถ่ายขยะออกจากถังแล้วเจ้าของบ้านจะนำถังเปล่ากลับไปตั้งไว้ในที่เดิม วิธีนี้เป็นวิธีที่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บขน เพราะเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการเก็บขนน้อย แต่จะมี ปัญหาความไม่น่าดูขณะที่ถังขยะตั้งอยู่ริมถนนรอกการเก็บขนขยะในถังอาจจะกระจายออกมา หากมีคนมารื้อค้นเพื่อเก็บขยะไปขาย หรือถังขยะล้มคว่ำ นอกจากนี้ถังขยะอาจจะหายหากเจ้าของ บ้านลืมนำกลับเข้าที่

2. การเก็บที่หลังซอย (Alley Collection) สภาพผังเมือง ของชุมชนบางแห่งจะได้รับ การออกแบบให้มีซอยหลังบ้าน ซึ่งเจ้าของบ้านจะตั้งถังขยะไว้ข้างซอยหลังบ้าน การเก็บรวบรวม ขยะจึงใช้วิธีเก็บที่หลังซอยซึ่งเป็นจุดวางถังขยะ วิธีนี้เจ้าของบ้านไม่ต้องยกถังขยะเข้าออก เหมือน วิธีแรกเพราะวางอยู่ข้าง ๆ ซอยอยู่แล้ว แต่พาหนะที่จะใช้เก็บขยะต้องสามารถแล่นเข้าไปในซอยได้ วิธีนี้ มีข้อดี คือประหยัดค่าใช้จ่ายแต่การกระจายขยะเป็นไปได้อีกมากเพราะถังขยะที่ตั้งไว้ ณ จุดที่คนเข้าถึงตลอดเวลา

3. การยกถังออกและยกเข้า (Setout-Setback Collection) วิธีนี้เป็นการเก็บรวบรวมที่มี ค่าใช้จ่ายสูงเพราะใช้เจ้าหน้าที่และเวลามาก โดยเจ้าหน้าที่จะต้องยกถังขยะจากแต่ละบ้านออกมายัง ที่รถขยะจะมาขนถ่าย เมื่อรถขยะมาถึงก็เทขยะใส่รถ จากนั้นจะมีเจ้าหน้าที่อีกชุด (หรืออาจเป็นคน เดิมที่นำถังออกมา) นำถังขยะกลับเข้าไปที่เดิม วิธีนี้เจ้าของบ้านไม่ต้องกังวลเรื่องการล้มยกถังขยะ มารอรถเก็บขยะ ปัญหาเรื่องความไม่น่าดูและการกระจายของขยะระหว่างรอกการเก็บขนก็ไม่ เกิดขึ้น แต่อาจจะมีปัญหาทรัพย์สินส่วนตัวสูญหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่เก็บขยะสามารถเข้าไป ในอาคารเพื่อยกถังขยะเข้าออก

4. การยกถังออกมา (Setout Collection) วิธีนี้เจ้าหน้าที่จะยกถังขยะออกมาตั้งรอถังที่ รถรับขยะจะมาขนขยะ แต่เมื่อขยะถูกเทใส่รถแล้วถังขยะจะถูกวางทิ้งไว้ ณ จุดนั้นรอให้เจ้าของ บ้านนำถังขยะกลับไปตั้งนั้นจึงเกิดสภาพไม่สวยงามจากการที่ถังขยะวางตั้งอยู่ขณะรอเจ้าของนำ กลับและถังขยะอาจสูญหายได้ แต่เป็นวิธีที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าวิธียกถังออกและยกเข้า เพราะใช้ กำลังเจ้าหน้าที่น้อยกว่า

5. การเก็บที่สนามหลังบ้าน (Backyard Carry Collection) วิธีนี้ใช้กับบ้าน หรือสถานที่ ที่มีสนาม หรือพื้นที่ด้านหลังซึ่งติดต่อกับบ้านหลังอื่น ๆ โดยวางถังขยะให้อยู่พื้นที่ดังกล่าว

เจ้าหน้าที่เก็บขยะจะมาพร้อมกับภาชนะใส่ขยะ ซึ่งอาจเป็นถังขนาดใหญ่ หรือผ้าใบผืนใหญ่ เมื่อไปถึงจุดวางถังขยะก็ทำการเทขยะลงสู่ภาชนะที่นำมาด้วย แล้วเดินต่อไปยังบ้าน เพื่อเทขยะใส่ภาชนะที่เตรียมมาจนเต็มจึงนำกลับไปเทใส่รถขยะต่อไป วิธีนี้จะตัดภาระที่เจ้าของบ้านจะต้องนำถังขยะออก หรือนำเข้าไปเก็บที่เดิม ไม่มีการกระจายของขยะระหว่างรอการเก็บขน แต่อาจจะมีปัญหาทรัพย์สินสูญหายเพราะเจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปในบริเวณบ้านได้ ค่าใช้จ่ายในการเก็บขนสูงปานกลาง และต้องการอุปกรณ์ที่ช่วยในการใส่ขยะปริมาณมาก ๆ เช่น รถเข็น เป็น ต้นสำหรับที่อยู่อาศัยประเภทอาคารสูง มักจะมีการออกแบบปล่องทิ้งขยะ (Charging Chute) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้พักอาศัยในชั้นต่าง ๆ ทิ้งขยะลงมาทางช่องรับขยะของปล่องขยะจากแต่ละชั้น โดยปลายปล่องด้านล่างจะมีภาชนะรองรับขยะขนาดใหญ่ การเก็บรวบรวมขยะจากภาชนะรองรับที่มีขนาดใหญ่ นั้น มักจะต้องใช้เครื่องกลช่วยยกขึ้นเทใส่รถขนขยะ หรือบรรทุกภาชนะนั้นไปยังสถานที่กำจัด

กรมควบคุมมลพิษ (2553 : ออนไลน์) การกำจัดขยะมูลฝอยในแต่ละวิธีต่างก็มีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป ฉะนั้นควรเลือกวิธีที่เหมาะสมของแต่ละพื้นที่ โดยกระทำควบคู่กันไปทั้งการลดปริมาณขยะมูลฝอย การนำกลับไปใช้ใหม่ และการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งสำคัญที่ควรได้รับการส่งเสริมให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน คือ การลดปริมาณขยะ ซึ่งมีแผนหรือแนวคิด 7 R ได้แก่

R. 1 (Reduce) เป็นการลดปริมาณมูลฝอยที่อาจเกิดขึ้น เช่น ใช้ตะกร้าใส่ของแทนถุงพลาสติก การลดปริมาณวัสดุ (Reduce Material Volume) เป็นการพยายามเลือกใช้สินค้าที่บรรจุในบรรจุภัณฑ์ขนาดใหญ่แทนบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดเล็ก เพื่อลดปริมาณของบรรจุภัณฑ์ที่จะกลายเป็นขยะมูลฝอย การลดความเป็นพิษ (Reduced Toxicity) เป็นการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

R. 2 (Reuse) นำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่อีกหรือเป็นการใช้ซ้ำ ใช้แล้วใช้อีก ๆ เช่น ขวดน้ำหวาน นำมาบรรจุน้ำดื่ม ขวดกาแฟที่หมดแล้วนำมาใส่น้ำตาล การนำผลิตภัณฑ์กลับมาใช้ใหม่ (Product Reuse) เป็นการพยายามใช้สิ่งของต่าง ๆ หลาย ๆ ครั้ง ก่อนที่จะทิ้งหรือเลือกใช้ของใหม่

R. 3 (Repair) การนำมาแก้ไข นำวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย ซึ่งจะทิ้งเป็นมูลฝอยมาซ่อมแซมใช้ใหม่ เช่น แก้ว

R. 4 (Recycle) การหมุนเวียนกลับมาใช้ นำขยะมาแปรรูปตามกระบวนการของแต่ละประเภทเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมแล้วนำมาใช้ใหม่ เช่น พลาสติก กระดาษ ขวด โลหะต่าง ๆ ฯลฯ นำมาหลอมใหม่ นำยางรถยนต์ที่ใช้ไม่ได้แล้วมาทำ

Recycling) เป็นการนำวัสดุมาผ่านกระบวนการเพื่อผลิตเป็นสินค้าใหม่

R. 5 (Reject) การหลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่ทำลายยาก หรือวัสดุที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น โฟม ปฏิเสธการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก หลีกเลี่ยงการใช้ที่ฉีกฉขาดง่าย

R. 6 (Return) การเลือกซื้อสินค้าที่สามารถส่งคืนบรรจุภัณฑ์ของผู้ผลิตได้ หรือระบบมัดจำคืนเงินได้ เช่น ขวดเครื่องดื่มประเภทต่างๆ

R. 7 (Refill) การเลือกซื้อสินค้าชนิดเติมซึ่งใช้บรรจุภัณฑ์น้อยชิ้นกว่า ขยะก็น้อยด้วย เช่น ผงซักฟอก สบู่เหลว น้ำยาล้างจาน เป็นต้น

สรุปการจัดการขยะมูลฝอย คือ การดำเนินงานเกี่ยวกับขยะมูลฝอยตั้งแต่การผลิตมูลฝอย การเก็บรวบรวมมูลฝอย การเก็บรวบรวมข้อมูล การขนถ่ายและขนส่งมูลฝอย ปรับแต่งและเปลี่ยนแปลงรูปแบบมูลฝอยและการนำมาใช้ใหม่ และการกำจัดมูลฝอย ซึ่งการกำจัดขยะมูลฝอยทำได้โดยวิธี กองไว้ให้เน่าเปื่อย การฝังกลบ การนำมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ใหม่

### การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล โดยปกติจะประกอบด้วยหลายหมู่บ้านหลายชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีชื่อและเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเองโดยเฉพาะ

#### ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิท พงงาม (2542 : 169 – 170) ได้กล่าวถึงองค์การบริหารส่วนตำบลว่า เดิมสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่น และราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 2 ดังนี้

1. รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

2. รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43)

หลักเกณฑ์ที่กำหนดให้สภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดว่าถ้าสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในประกาศนั้นให้ระบุชื่อ และเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบล ให้พ้นจากอำนาจแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และขอให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้องหนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

#### โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปัจจุบัน มีลักษณะโครงสร้างที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งเกิดขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ทำให้โครงสร้างของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ มีดังนี้

1. โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน อบต.ใดมี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน อบต.ใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน
2. โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกตั้งแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง

การยุบองค์การบริหารส่วนตำบลถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึงสองพันคน ทั้งเป็นเหตุให้ไม่สามารถที่จะดำเนินการบริหารงานพื้นที่นั้น ให้มีประสิทธิภาพในลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบลได้หรือองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาล ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 41 และ 42 วรรคสองและวรรคสาม

### อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

### อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1. บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบ
3. รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง
4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

### อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ดังนี้

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
2. มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้
  - 2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
  - 2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
  - 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
  - 2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - 2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
  - 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
  - 2.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

3. องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดังต่อไปนี้

3.1 ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร

3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และ

สวนสาธารณะ

3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

3.8 การควบคุมดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน

3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

3.12 การท่องเที่ยว

3.13 การผังเมือง

**รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล**

โกวิทช์ พวงงาม (2544 : 179) ได้กล่าวว่า เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่ต้องทำหน้าที่พัฒนาพื้นที่ในตำบลให้เจริญ ตามรายได้และงบประมาณในตำบล นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นที่เกิดจากการฆ่าสัตว์ ซึ่งแต่เดิมองค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บให้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่ารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหลายทาง ซึ่งแบ่งเป็นหมวดได้ ดังนี้

1. ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม

1.1 ภาษีบำรุงท้องที่

1.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1.3 ภาษีป้าย

- 1.4 อาการฆ่าสัตว์ และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากสัตว์
- 1.5 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ล้อเลื่อน
- 1.6 ภาษีธุรกิจเฉพาะ
- 1.7 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
- 1.8 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน
- 1.9 อกรังนกนางแอ่น
- 1.10 ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
- 1.11 อกรปรธานบัตร ใบอนุญาตและอาชญาบัตรการประมง
- 1.12 ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้
- 1.13 ค่าธรรมเนียมและจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมาย ที่ดิน
- 1.14 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
- 1.15 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
- 1.16 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ
- 1.17 ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 1.18 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่กฎหมายกำหนด
2. เงินอุดหนุนรัฐบาล
3. รายได้ทรัพย์สินและรายได้ประเภทอื่นๆ
  - 3.1 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
  - 3.2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
  - 3.3 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
  - 3.4 เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
  - 3.5 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
  - 3.6 รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. เงินกู้ โดยมีหลักการ ดังนี้
  - 4.1 กู้จาก กระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคล
  - 4.2 การกู้ตาม ข้อ 4.1 กระทำได้เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
  - 4.3 การกู้ต้องปฏิบัติตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย
5. แหล่งที่มาของรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
  - 5.1 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีอากรต่างๆ ได้แก่
    - 5.1.1 ภาษีบำรุงท้องที่

5.1.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

5.1.3 ภาษีป้าย

5.1.4 อากรการฆ่าสัตว์

5.2 รายได้ที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยภาษานั้น และให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทั้งจำนวน เมื่อมีการจัดเก็บในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

5.2.1 เงินอากรตามกฎหมายว่าด้วยรังนกนางแอ่น

5.2.2 ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล

5.2.3 เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง

5.2.4 ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้

5.2.5 ค่าธรรมเนียมและจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน

5.3 รายได้ที่ได้รับการจัดสรรให้เมื่อมีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยภาษานั้น

5.3.1 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน อากรเมื่อจัดเก็บได้ในจังหวัด จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบลตาม หลักเกณฑ์และวิธีการที่บัญญัติไว้ กฎหมายว่าด้วยภาษานั้น (พ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ร.บ. รถยนต์)

5.3.2 ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เมื่อจัดเก็บได้ในองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกระทรวงมหาดไทย

5.3.3 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ เมื่อจัดเก็บได้ในองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้แบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกระทรวงมหาดไทย

5.4 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องออกข้อบัญญัติตำบลเพื่อจัดเก็บเพิ่มขึ้นตามกฎหมายนั้น เป็นรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น อัตราที่เรียกเก็บตามบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยภาษานั้น

6. รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.1 เงินเดือน

6.2 ค่าจ้าง

6.3 เงินค่าตอบแทนอื่นๆ

6.4 ค่าใช้สอย

6.5 ค่าวัสดุ

6.6 ค่าครุภัณฑ์

6.7 ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง

6.8 ค่าสาธารณูปโภค

6.9 เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น ๆ

6.10 รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่กฎหมายหรือระเบียบของ  
กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

7. การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

7.1 นายอำเภอกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไป  
ตามกฎหมาย

7.2 ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หากมี  
การกระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ของสมาชิกองค์การ  
บริหารส่วนตำบล

7.3 ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ผู้บริหารทั้งหมดหรือบางคนพ้นจากตำแหน่ง  
เมื่อเห็นว่ามีกระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

### **บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์**

ตำบลโคกมะม่วง เป็นตำบลหนึ่งในห้าตำบลของอำเภอปะคำ ซึ่งแยกจากตำบลหนอง  
บัวและได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทยแยกเขตการปกครองเป็นตำบลโคกมะม่วง เดิมมี  
7 หมู่บ้าน ปัจจุบันมีจำนวน 22 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะจากสภาตำบลโคกมะม่วง เป็น  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539

**ลักษณะทั่วไปและความเป็นมาของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง**

ลักษณะทั่วไปแล้วข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง มีดังนี้(  
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง. 2553 : 9 - 14)

1. ลักษณะที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วงตั้งอยู่ทิศตะวันตกของอำเภอ  
ปะคำ ห่างจากที่ว่าการอำเภอปะคำ เป็นระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร
2. พื้นที่ มีพื้นที่ตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยประมาณ 75,018.75 ไร่ หรือ  
120.05 ตารางกิโลเมตร
3. อาณาเขต มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ด้าน ดังนี้  
ทิศเหนือ                     จรด      อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันออก จรด ตำบลหนองบัว อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์  
 ทิศตะวันตก จรด ตำบลกุดโบสถ์ อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา  
 ทิศใต้ จรด อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

มีเขตปกครอง รวม 22 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1 บ้านเทพพัฒนา	หมู่ที่ 2 บ้านเทพสามัคคี
หมู่ที่ 3 บ้านโคกมะม่วง	หมู่ที่ 4 บ้านมะม่วงหวาน
หมู่ที่ 5 บ้านบุหญ้า	หมู่ที่ 6 บ้านโคกเขาหญ้าคา
หมู่ที่ 7 บ้านปลื้มพัฒนา	หมู่ที่ 8 บ้านเรียงแก้ว
หมู่ที่ 9 บ้านปลื้มใต้	หมู่ที่ 10 บ้านโคกเขาพัฒนา
หมู่ที่ 11 บ้านเทพเจริญ	หมู่ที่ 12 บ้านโคกวัด
หมู่ที่ 13 บ้านดงใหญ่พัฒนา	หมู่ที่ 14 บ้านชัยใหญ่
หมู่ที่ 15 บ้านบ่อน้ำใส	หมู่ที่ 16 บ้านเขาย้อยพัฒนา
หมู่ที่ 17 บ้านทรายทอง	หมู่ที่ 18 บ้านเรียงทรัพย์
หมู่ที่ 19 บ้านคลองหลวงพัฒนา	หมู่ที่ 20 บ้านศรีเมืองใหม่
หมู่ที่ 21 บ้านทรัพย์เจริญ	หมู่ที่ 22 บ้านปลื้มอุดม

4. ประชากร จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร จากข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎรของอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552 ของตำบลโคกมะม่วงมีจำนวนทั้งสิ้น 13,418 คน จำแนกเป็นชาย 6,741 คน หญิง 6,677 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 110 คน ต่อตารางกิโลเมตร และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,771 ครัวเรือน

ตาราง 2 จำนวนประชาชนและครัวเรือนจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1.	บ้านเทพพัฒนา	213	353	348	701
2.	บ้านเทพสามัคคี	127	217	206	423
3.	บ้านโคกมะม่วง	225	368	380	748
4.	บ้านมะม่วงหวาน	183	279	274	553
5.	บ้านบุหญ้า	157	275	300	575

ตาราง 2 (ต่อ)

หมู่ที่	บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
6.	บ้านโคกเขาหญ้าคา	238	431	445	876
7.	บ้านปลื้มพัฒนา	187	255	261	516
8.	บ้านเรียงแก้ว	197	320	315	635
9.	บ้านปลื้มใต้	213	276	267	543
10.	บ้านโคกเขาพัฒนา	241	497	462	959
11.	บ้านเทพเจริญ	178	338	305	643
13.	บ้านดงใหญ่พัฒนา	281	511	473	984
14.	บ้านชัยใหญ่	249	450	444	894
15.	บ้านบ่อน้ำใส	147	301	304	605
16.	บ้านเขาย้อยพัฒนา	201	453	443	896
17.	บ้านทรายทอง	124	233	228	461
18.	บ้านเรียงทรัพย์	118	254	235	489
19.	บ้านคลองหลวง พัฒนา	91	176	193	369
20.	บ้านศรีเมืองใหม่	89	183	180	363
21.	บ้านทรัพย์เจริญ	56	112	116	228
22.	บ้านปลื้มอุดม	116	210	241	451
	<b>รวม</b>	<b>3,771</b>	<b>6,741</b>	<b>6,677</b>	<b>13,418</b>

ที่มา : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง (2553 : 11)

5. การศาสนา ประชาชนในตำบลโคกมะม่วง นับถือศาสนาพุทธ โดยมี ศาสนสถาน  
8 แห่ง คือ

5.1 วัดกลางโคกมะม่วง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3

5.2 วัดบ้านเทพพัฒนา ตั้งอยู่หมู่ที่ 1

5.3	วัดโคกเขาหญ้าคา	ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
5.4	วัดบ้านปลื้มป่าพงษ์	ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
5.5	วัดคงใหญ่พัฒนา	ตั้งอยู่หมู่ที่ 13
5.6	วัดป่าโคกเขา	ตั้งอยู่หมู่ที่ 10
5.7	วัดมอทรายทอง	ตั้งอยู่หมู่ที่ 17
5.8	วัดบ้านโคกมะม่วง	ตั้งอยู่หมู่ที่ 3

### โครงสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วงมีการจัดบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การโทรคมนาคม มีสถานีขยายสัญญาณโทรคมนาคม จำนวน 1 แห่ง มีตู้โทรศัพท์ จำนวน 15 ตู้
2. การไฟฟ้า พื้นที่ในเขตตำบลโคกมะม่วง เป็นชุมชนชนบท ระบบการไฟฟ้ายังขยายไม่ทั่วถึงทั้งตำบล
3. ระบบประปา มีหมู่บ้านที่ใช้ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 9 หมู่บ้าน ใช้น้ำจากบ่อน้ำตื้น จำนวน 6 หมู่บ้าน มีหมู่บ้านที่ยังขาดแคลนน้ำใช้ จำนวน 5 หมู่บ้าน
4. การศึกษา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง มีโรงเรียนในระดับประถมศึกษาและขยายโอกาสจำนวน 5 โรงเรียน ปรากฏดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 โรงเรียนในระดับประถมศึกษาและขยายโอกาสในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

โรงเรียน	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน	จำนวนห้องเรียน	จำนวนอาคาร
บ้านเทพพัฒนา	14	192	8	3
โคกเขาพัฒนา	20	370	13	4
บ้านปลื้มพัฒนา	15	235	11	3
บ้านหินโคน	21	319	18	3
คงใหญ่พัฒนา	16	214	9	5
<b>รวม</b>	<b>86</b>	<b>1330</b>	<b>59</b>	<b>18</b>

**ที่มา :** สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง (2553 : 12)

การเรียนการสอนเด็กก่อนวัยเรียนอนุบาล 3 ขวบ จากราชการที่ถ่ายโอน ดังนี้

4.1 ศูนย์พัฒนาเด็กโรงเรียนบ้านหินโคน มีบุคลากรครูดูแลเด็กอนุบาล จำนวน 3 คน และมีเด็กอนุบาล 3 ขวบ ปีละประมาณ 50 – 60 คน จำนวน 2 ห้อง (รับถ่ายโอน จาก สปข.เดิม)

4.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (อนุบาล 3 ขวบ) มีจำนวน 3 ศูนย์ มีครูผู้ดูแลเด็ก 9 คน มีเด็กทั้งหมด 132 คน (รับถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน)

4.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีจำนวน 1 ศูนย์ มีครูผู้ดูแลเด็ก 3 คน มีเด็กทั้งหมด 60 คน (อบต. จัดตั้งเอง) การสาธารณสุขตำบลโคกมะม่วง มีสถานีนอนามัยประจำตำบล 2 แห่ง คือ สถานีนอนามัยบ้านเทพพัฒนา ตั้งอยู่ที่ 11 ตำบลโคกมะม่วง และสถานีนอนามัยบ้านปลื้มพัฒนา ตั้งอยู่หมู่ที่ 20 ตำบลโคกมะม่วง โดยมีบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 9 คน ซึ่งได้ให้บริการทางด้านสาธารณสุขในเขตตำบลโคกมะม่วง ทั้ง 22 หมู่บ้าน

5. การสาธารณสุข ตำบลโคกมะม่วง มีสถานีนอนามัยประจำตำบล 2 แห่ง คือ สถานีนอนามัยบ้านเทพพัฒนา ตั้งอยู่ที่ 11 ตำบลโคกมะม่วง และสถานีนอนามัยบ้านปลื้มพัฒนา ตั้งอยู่หมู่ที่ 20 ตำบลโคกมะม่วง โดยมีบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 9 คน ซึ่งได้ให้บริการทางด้านสาธารณสุขในเขตตำบลโคกมะม่วง ทั้ง 22 หมู่บ้าน

6. เส้นทางคมนาคม การคมนาคมของตำบลโคกมะม่วง มีถนนสายหลัก ดังนี้

5.1 ทางหลวงหมายเลข 224 สายปะคำ - เสิงสาง

5.2 ทางลาดยางสายบ้านเทพพัฒนา – บ้านน้อยอุบล

5.3 ทางลาดยาง / ถนนลูกรัง สายบ้านโคกมะม่วง – บ้านโคกไม้แดงหัวกระตั้ง

การคมนาคมภายในตำบล/หมู่บ้าน แยกเป็น

5.3.1 ถนนดิน 24 สาย

5.3.2 ถนนลูกรัง 55 สาย

5.3.3 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 17 สาย

5.3.4 ถนนลาดยาง 7 สาย

**ข้อมูลศักยภาพของท้องถิ่น**

1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง ได้มีการพัฒนาในศักยภาพด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวก ทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

## 1.1 ด้านครุภัณฑ์สำนักงาน

เครื่องถ่ายเอกสาร	จำนวน 2 เครื่อง
เครื่องอัดสำเนาระบบดิจิทัล	จำนวน 1 เครื่อง
เครื่องมัลติมีเดียโปรเจกเตอร์	จำนวน 1 ชุด
เครื่องพิมพ์ดีด	จำนวน 2 เครื่อง
ตู้เก็บเอกสารแบบ 2 บาน	จำนวน 15 หลัง
ตู้เก็บเอกสารแบบ 4 ลื่นชัก	จำนวน 7 หลัง
ตู้เก็บเอกสารแบบ 15 ลื่นชัก	จำนวน 2 หลัง

## 1.2 ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ แยกเป็น

คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ	จำนวน 13 เครื่อง
คอมพิวเตอร์แบบพกพา	จำนวน 4 เครื่อง
คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตตำบล	จำนวน 1 เครื่อง

## 1.3 ครุภัณฑ์วิทยาศาสตร์หรือการแพทย์

เครื่องฟั่นหมอกควัน	จำนวน 2 เครื่อง
---------------------	-----------------

## 1.4 ครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง

รถกระบะบรรทุกขนาด 4 ล้อ	จำนวน 1 คัน
รถบรรทุกขยะแบบเทท้าย ขนาดความจุ 10 ลบ.ม.	จำนวน 1 คัน
รถบรรทุกน้ำ	จำนวน 1 คัน
รถจักรยานยนต์	จำนวน 1 คัน

## 1.5 พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างและลูกจ้าง จำนวน 40 คน

## 1.6 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง จำนวน 44 คน

**แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์**  
เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง มียุทธศาสตร์หลักที่จะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จรวม 5 ยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดให้บรรลุเป้าประสงค์ (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง, 2553 : 36 - 38) ดังนี้

**วิสัยทัศน์ในการพัฒนาท้องถิ่น**

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง คือ “ชุมชนเกษตรนำอยู่ คนมีความรู้และคุณธรรม ถิ่นเปิดทองนำชม การคมนาคมสะดวก”

### พันธกิจ (Mission)

1. การพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่มีความเข้มแข็ง โดยได้รับบริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนและเศรษฐกิจ
2. การพัฒนาชุมชนให้ทำการเกษตรอินทรีย์
3. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและมลภาวะสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่อย่างยั่งยืน
4. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการศึกษา และสังคม
5. ส่งเสริมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและอารยธรรมขอม

### จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

1. การได้รับบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานให้มีความสะดวกและเสมอภาค
2. มลภาวะและสิ่งแวดล้อมไม่เป็นพิษและชุมชนน่าอยู่
3. ประชาชนมีศักยภาพ มีความรู้เพื่อการดำรงชีพใน โลกปัจจุบัน
4. ชุมชนได้รับการพัฒนาให้ทำการเกษตรอินทรีย์ มีรายได้เพียงพอ

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์มียุทธศาสตร์หลักที่จะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จรวม 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มีเป้าหมายเพื่อก่อสร้างและซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความสะดวกและมาตรฐาน เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านคมนาคมขนส่ง ด้านความสงบเรียบร้อย และความสงบสุขของประชาชนและด้านเศรษฐกิจ

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนทางเศรษฐกิจระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชนท้องถิ่น โดยเฉพาะผลิตผลทางการเกษตรอินทรีย์และการแปรรูปสินค้าทางการเกษตร ให้มีความสามารถและทักษะในการพัฒนาฝีมือในการผลิตเพิ่มมูลค่าของสินค้าและสามารถขยายการตลาดไปสู่ตลาดกลาง ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรอินทรีย์ และการแปรรูปสินค้าเกษตร และยุทธศาสตร์สร้างความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหาความยากจนของจังหวัดบุรีรัมย์ และการพัฒนาการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างทักษะของคนภายในชุมชนทั้งทางด้านจิตใจ ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านกีฬา

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอันพึงปรารถนาร่วมกันไม่ให้มีปัญหาภายในชุมชน

5. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนา และตรวจสอบการทำงานของภาครัฐและให้บรรจุแนวทางการดำเนินงานของจังหวัดบุรีรัมย์ ตามยุทธศาสตร์การบริหารราชการให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี การจัดระเบียบสังคม เพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การกลุ่มต่างๆ ในตำบล ให้มีประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการเข้ามามีส่วนในการพัฒนาชุมชน

#### **ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม**

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอันพึงปรารถนาร่วมกันไม่ให้มีปัญหาภายในชุมชน

การพัฒนากระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมอันพึงปรารถนาไม่ให้มีปัญหาภายในชุมชน ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม
2. การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย
3. การบริหารจัดการและรณรงค์กำจัดขยะมูลฝอย

#### **ตัวชี้วัด**

1. จำนวนของการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. จำนวนชุมชนที่ได้รับการจัดระบบกำจัดน้ำเสียชุมชน
3. จำนวนปริมาณขยะมูลฝอยที่ให้การบริการลดน้อยลง

#### **การประเมินผลการนำไปปฏิบัติ**

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ในแผนพัฒนาประจำปี พ.ศ. 2551 ตามแนวทางแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2551 – 2553) ที่ผ่านมานั้นการสร้างความสำเร็จให้ท้องถิ่นทั้งในด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ จำเป็นต้องมีการประเมินผลการดำเนินการ หรือผลของการพัฒนาในปีที่ผ่านมา ซึ่งการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และนำไปสู่ข้อสรุปว่าผลการพัฒนาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง, 2551 : 16)

ตาราง 4 เปรียบเทียบจำนวนโครงการและงบประมาณในแผนพัฒนาประจำปี กับจำนวนโครงการและงบประมาณที่ดำเนินการจริง

ยุทธศาสตร์ การพัฒนา	โครงการ ในแผนปี 2551	โครงการ ที่ ดำเนินการ จริง	คิด เป็น ร้อยละ	งบประมาณ ในแผน ปี2551	งบประมาณที่ ดำเนินการจริง	คิด เป็น ร้อยละ
1.ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	84	21	25	82,198,000	9,342,562.74	11.37
2.ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้าน เศรษฐกิจ	18	12	66.67	8,823,000	240,000	2.72
3.ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้าน คุณภาพชีวิต	36	36	100	10,105,000	13,454,556.10	133.15
4.ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้าน สิ่งแวดล้อม	8	2	25	860,000	70,000	8.14
5.ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้าน การท่องเที่ยว	5	1	20	4,200,000	-	-
6.ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้าน การเมืองและการ บริหาร	17	13	76.47	3,480,000	9,821,228.83	8.14
<b>รวม</b>	<b>168</b>	<b>85</b>	<b>50.60</b>	<b>109,666,000</b>	<b>32,928,347.67</b>	<b>30.03</b>
				<b>0</b>		

ที่มา : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง. (2551 : 16)

จากผลการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วงได้ตั้งเป้าหมายไว้ 168 โครงการ และสามารถดำเนินการได้ 85 โครงการ ซึ่งโครงการที่ได้ดำเนินการนั้น สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชนได้เป็นอย่างดี แต่บางโครงการไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ โดยเฉพาะการพัฒนาในด้านสิ่งแวดล้อมด้านการท่องเที่ยว

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ มีดังนี้

เสริมศักดิ์ โสภาก (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ประชาชนมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านเงื่อนไขในการรับบริการ ด้านการจัดการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย คือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย คือ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล ความรู้เกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย

สุริย์พร พงษ์พานิช (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนท้องถิ่นต่อการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน กรณีศึกษาเกาะเกร็ด ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จากการศึกษาพบว่า ชาวบ้านขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการจัดการขยะที่เหมาะสม อีกทั้งไม่มีการสนับสนุนอุปกรณ์ เช่น ถังแยกขยะถุงแยกขยะ อุปกรณ์ในการทำปุ๋ยจุลินทรีย์ เป็นต้น

สาโรช ทัพพี (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการเก็บขนและการกำจัดขยะมูลฝอย ศึกษากรณี เทศบาลตำบลท่าบุญมี กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าอุปกรณ์ต่างๆ ของเทศบาลตำบลบุญมี มีความพร้อมต่อการกำจัดขยะ อุปกรณ์การขนขยะมีความ

ทันสมัยและเจ้าหน้าที่ดูแลได้รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลา ผู้บริหารของเทศบาลตำบลบุญมียังมีทัศนคติที่ดี โดยให้ความสำคัญต่อบริการกำจัดขยะ ติดตามผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เสมอ ประกอบกับประชาชนตำบลบุญมีจะร่วมกิจกรรมการกำจัดขยะและคอยติดตามวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นจากกิจกรรมการกำจัดขยะ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการเก็บขนและกำจัดขยะมูลฝอย พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลของการเก็บขนและกำจัดขยะมูลฝอย

ชาคร คันทันท์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระบบการบริหารงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงการกำจัดขยะทั้งด้านการวางแผนการบริการ ความรับผิดชอบ และด้านความรู้ความสามารถเพื่อให้การจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งงานวิจัยเรื่องนี้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการบริหารงานด้านการจัดการขยะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายได้พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนมีเพศแตกต่างกันไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน พบความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โกวิท นามเมืองรักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกลาง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอย อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นประชาชนมากที่สุดในด้านการจัดการ รองลงมาคือ ด้านเงื่อนไขในการบริการ ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล การได้รับข้อมูลข่าวสารและการมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอย ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย

วรภิก ศรีภักดิ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ตัวแทนครัวเรือนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากอันดับแรกด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม รองลงมาเห็นด้วยปานกลางด้านการขนขยะมูลฝอย และด้านการประชาสัมพันธ์เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่การศึกษาระดับต่างกัน อาชีพต่างกัน ประเภทที่อยู่อาศัยต่างกัน และรายได้ในครัวเรือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม และด้านการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ส่วนประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันและอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม และการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เกรียงศักดิ์ แก่นละออ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลสูงเนิน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านเทคโนโลยี ผลการทดสอบสมมติฐานสำหรับงานวิจัยคือประชาชนที่ระดับการศึกษา ระยะเวลาอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ ให้บริการเท่าเทียมกันในทุกพื้นที่ จัดภาชนะรองรับขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย จัดหาเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ในการให้บริการให้เพียงพอ จัดหางบประมาณในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น ตลอดจนจัดหาเทคโนโลยี เครื่องจักร ยานยนต์ที่เหมาะสมเพียงพอ

นิมิต จันทเวทย์ศิริ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในระดับมาก สำหรับรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนรู้สึกดีในระดับมากคือ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร และด้านเงื่อนใยการรับบริการ ส่วนด้านที่ประชาชนมีความรู้สึกดีในระดับปานกลางคือ ด้านการจัดการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์

สมศักดิ์ วรรณกุล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพฯ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับมาก

รณภพ ทองประดับ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชบ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็น อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตบริการและ ความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอย ซึ่งนำไปสู่การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอ ปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านค่าบริการที่จัดเก็บ และด้านการจัดการขยะมูลฝอย