

กระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)

สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

กระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

อุทราชาติ กอแก้ว

นางสาวอุทราชาติ กอแก้ว

ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์อุทราชาติ กอแก้ว,  
Psy.D. (Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรสุมน พงศ์ภิญโญ,  
ปช.ค.(ประชากรศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีระ ครีกกรีนจิตร,  
วท.ม.(ชีวสถิติ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



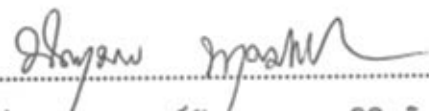
ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหิดล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรสุมน พงศ์ภิญโญ,  
ปช.ค. (ประชากรศาสตร์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)

สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

กระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)

สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข

วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2552

มหาวิทยาลัย กอแก้ว

นางสาวพุทธชาติ กอแก้ว

ผู้วิจัย

ศาสตราจารย์เกียรติคุณพิชิต สกุลพราหมณ์,  
M.P.H. (Env.H.)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์สุรชาติ ฅหนองคาย,  
Psy.D. (Management)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรสุมน พดุมิภิญโญ,  
ปช.ค.(ประชากรศาสตร์)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ ศรีกรรณจิตร,  
วท.ม.(ชีวสถิติ)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,  
พ.บ.

คณบดี  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,  
พ.บ., อ.ว.(ระบาดวิทยา)  
คณบดี  
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุรชาติ ฅ หนองคาย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรสุมน พฤตภิณูโย และผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ ครีกครั้นจิตร อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ตลอดมา และขอกราบ ขอบพระคุณ ศาสตราจารย์เกียรติคุณพิชิต สกกุลพราหมณ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ ให้คำปรึกษา แนะนำทางด้านวิชาการ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณเทศบาลทุกแห่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ในการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญทุกท่านทั้งที่ได้กล่าวนาม และไม่ได้กล่าวนามไว้ ในความ กรุณาของท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า ที่ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ใน ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุขทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ความ เข้าใจ ให้คำปรึกษาด้านวิชาการเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการวิจัย และให้กำลังใจตลอดการศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการของภาควิชาบริหารงานสาธารณสุขทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกอย่างดียิ่ง ในการประสานงานในการศึกษาตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว และเพื่อนร่วมรุ่นบริหารกฎหมายการแพทย์ และสาธารณสุข ที่คอยเป็นแรงกระตุ้น ให้คำปรึกษาและกำลังใจที่ดียิ่ง ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนในทุกๆ ด้านมาตลอดในการทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี คุณประโยชน์อันใดที่ เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จครั้งนี้

พุทธชาติ กอแก้ว

กระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี  
THE SOLID WASTE MANAGEMENT PROCEDURES AND PERFORMANCES OF  
MUNICIPALITIES IN NONTHABURI PROVINCE

พุทธรชาติ กอแก้ว 4736258 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร) สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุรชาติ ณ หนองคาย Psy.D.(Management), ฉัตรสุมน พุดพิภิญโญ  
ปช.ด.(ประชากรศาสตร์), พีระ ตรีกรศรีนิจิตร วท.ม.(ชีวสถิติ)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินกระบวนการ, ผลการปฏิบัติงาน และวัดคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี รวมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การ, กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ประชากรที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้อำนวยการสำนัก/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลทั้งหมดในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 10 แห่ง และประชาชนในเขตเทศบาลซึ่งเป็นผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอย ทั้ง 10 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบไคสแควร์ และ Fisher' Exact test

ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลร้อยละ 90 ( 9 แห่ง ) มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับดีมาก และ มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน , ด้านเทคโนโลยี, ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 80 , 90, 80 และ 70 ตามลำดับ ผลปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับดี คุณภาพการให้บริการโดยวัดความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย กระบวนการจัดการมูลฝอยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย แต่พบว่า กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ

จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า เทศบาลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในการจัดการมูลฝอย ในด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร รวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

คำสำคัญ: กระบวนการ/ผลการปฏิบัติงาน/จัดการมูลฝอย/เทศบาล

**THE SOLID WASTE MANAGEMENT PROCEDURES AND PERFORMANCES OF MUNICIPALITIES IN NONTHABURI PROVINCE**

PUTTACHAT KOKAEW 4736258 PHPH/M

M. Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR IN PUBLIC HEALTH LAW  
ADMINISTRATOR SCIENCETHESIS ADVISORY COMMITTEE : SURACHART NA NONGKHAI  
Psy.D.(Management), CHARDSUMON PRUTIPINYO Ph.D.(Demography),  
PEERA KRUGKRENJIT M.Sc.(Biostatistics)**ABSTRACT**

This is a descriptive research project aiming at the assessment of procedures, outcomes, and service quality of solid waste disposal management of municipalities in Nonthaburi province. It also covers the correlation of their organizational attributes, solid waste disposal procedures, and managerial performance. The population under this study was divided into two groups: 1) the executives of relevant agencies (ten directors of public health and environment bureaux/divisions or all managers who are responsible for municipal solid waste disposal management, and 2) local people of the said municipalities as the waste disposal service users. The instrument for collection of data was a questionnaire and the data were statistically analyzed and expressed in terms of percentage and mean through the Chi-square test and Fisher's Exact test.

The research found that nine municipalities (out of ten) had very good performances with fine solid waste disposal management processes in respect to Process, Technology, Structure and Human Resources (80% ,90%, 80% and 70% respectively), while all ten had a good performance rate. In terms of service quality, the evaluation was measured with respect to local people's satisfaction at a moderate rate. However, the organizations' attributes did not relate to their performances. The overview of solid waste disposal management in the four evaluated areas did not relate to their solid waste disposal performances. Nevertheless, the processes of solid waste disposal personnel management related to their managerial practices, i.e., the organizational development.

The study indicated that the relevant municipalities should have improved their solid waste disposal management, especially with the quality of service, by taking the citizen-centered approach, and they should have set up their blueprint for change in management relating to Process, Technology and Human Resources. In addition, the public campaign/promotion should induce people's participation in municipal waste disposal.

**KEY WORDS : PROCEDURES / PERFORMANCE/ THE SOLID WASTE  
MANAGEMENT / MUNICIPALITY**

181 pages.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
สมมุติฐานในการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
<b>บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม</b>	
ส่วนที่ 1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาล.....	10
ส่วนที่ 2 แนวคิดการเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ .....	19
ส่วนที่ 3 แนวคิดการเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย.....	25
ส่วนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง .....	33
ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	50
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
รูปแบบการวิจัย .....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	53
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	57

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	
ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์การ .....	60
ส่วนที่ 2 กระบวนการจัดการมูลฝอย .....	62
ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล .....	65
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล.....	76
ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยกับกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล.....	79
ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล .....	82
<b>บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัย.....</b>	123
<b>บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ .....</b>	133
<b>บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย .....</b>	140
<b>บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ .....</b>	151
<b>บรรณานุกรม .....</b>	161
<b>ภาคผนวก .....</b>	166
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	181

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	กรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 .....	22
2	ขนาดของตัวอย่างในแต่ละเทศบาล .....	52
3	การคำนวณคะแนนของผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการ มูลฝอยของเทศบาล.....	54
4	จำนวนและร้อยละของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรูปแบบ ของเทศบาล .....	60
5	รายได้ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายเทศบาล .....	60
6	ขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตาม รายเทศบาล .....	62
7	จำนวนและค่าร้อยละของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตาม กระบวนการจัดการมูลฝอย.....	63
8	จำนวนและค่าร้อยละของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับ การปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการมูลฝอย.....	63
9	จำนวนและค่าร้อยละของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายด้าน ของกระบวนการจัดการมูลฝอย .....	64
10	ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกรายเทศบาล .....	70
11	จำนวนและค่าร้อยละของผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของ เทศบาลในจังหวัดนนทบุรี.....	74
12	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การของเทศบาลกับผลการปฏิบัติงานด้าน การจัดการมูลฝอยของเทศบาล.....	77
13	ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล.....	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล.....	80
15	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	83
16	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลนครนนทบุรี.....	84
17	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	87
18	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลนครปากเกร็ด.....	88
19	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลเมืองบางบัวทอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	91
20	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลเมืองบางบัวทอง.....	92
21	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลเมืองบางกรวย จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	95
22	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลเมืองบางกรวย.....	96
23	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลเมืองบางศรีเมือง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	99
24	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง.....	100
25	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	103

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลตำบลปลายบาง..... 104
27	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลไทรม้าย จำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... 107
28	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลตำบลไทรม้าย..... 109
29	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลบางใหญ่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... 111
30	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลตำบลบางใหญ่..... 113
31	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลบางม่วง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... 115
32	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลตำบลบางม่วง..... 117
33	จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย จำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... 119
34	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลตำบลไทรน้อย..... 121
35	จำนวนและร้อยละของเทศบาล จำแนกตามระดับความพึงพอใจ..... 122

## สารบัญแนกมึ

แผนภูมิ		หน้า
1	กรอบนแวนคึการวิจัย.....	9
2	แสดงรายละเอียดกรอการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ .....	21
3	แสดงลักษณะขององค์กรที่ปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นหรือให้ความ สำคัญกับยุทธศาสตร์.....	35
4	แสดงขั้นตอนของกระบวนการ.....	41
5	เกณฑ์การให้คะแนนระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการ มูลฝอยของเทศบาล .....	55

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ประเทศไทยมีการประกาศใช้กฎหมายสำคัญในการพัฒนาระบบราชการ อันได้แก่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ,พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้น ถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาระบบราชการไทยยุคใหม่ ซึ่งไม่ใช่แค่การปรับโครงสร้างส่วนราชการ เพื่อให้ขอบเขตภารกิจมีความชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อนกันเท่านั้น แต่ได้มุ่งเน้นและให้ความสำคัญอย่างสูงต่อการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงานเพื่อเข้าสู่รูปแบบ “การบริหารราชการแนวใหม่” โดยในพระราชกฤษฎีกาฯ ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน และวิธีการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered) และเพื่อบรรลุเป้าหมายหลัก อย่างน้อย 7 ประการ อันประกอบด้วย 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ 7) มีการประเมินการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งนับเป็นก้าวสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยยุคใหม่ อันจะช่วยให้หน่วยงานราชการสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเต็มศักยภาพในการให้บริการสาธารณะอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่กระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม หรือที่เรียกว่ากระแสโลกาภิวัตน์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลกระทบต่อหน่วยงานทั้งภาคราชการและภาคเอกชน เพื่อเป็นการลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าว องค์กรต่างๆ จึงต้องพยายามปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ระบบและวิธีการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญและขับเคลื่อนโดยยุทธศาสตร์ (strategy-focused organization) เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่า (value added) และสร้างคุณค่า (value creation) ตามเป้าประสงค์ขององค์กร โดยอาศัย “การบริหารการเปลี่ยนแปลง” อย่างเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550) และเพื่อให้

หน่วยงานภาครัฐบรรลุตามเจตนารมณ์นี้ รัฐบาลจึงได้มอบหมายสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา  
ระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) กำหนดแนวทางให้ทุกหน่วยงานต้องมีการจัดทำแผนการพัฒน  
องค์กรของตนเองในรูปของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for change) โดยให้มี  
การวิเคราะห์กระบวนการและสมรรถนะ (competency) ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งการวิเคราะห์  
กระบวนการ ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์การดำเนินงานขององค์กรใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน  
ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และด้านบุคลากร แล้วนำ  
ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานหรือวางแผนในการพัฒนาองค์กร  
อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของ  
ประชาชน และเกิดการพัฒนาความสามารถขององค์กรและบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการ  
เปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

มูลฝอย เป็นของเสียที่เกิดจากกิจกรรม ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ เป็นของที่ผ่านการ  
ใช้สอยจนหมดประโยชน์ หมักคุณภาพหรือซำรุดแตกหัก ซึ่งอาจก่อให้เกิดพิษภัยและอันตรายต่อ  
สุขภาพของมนุษย์ได้ เมื่อบ้านเมืองเติบโตจากชุมชนเล็ก เป็นชุมชนใหญ่ จนเป็นชุมชนเมือง  
จำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น พร้อมๆกับการเติบโตทางเศรษฐกิจและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่  
ทำให้การผลิตและการบริโภคเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ซึ่งปริมาณของเสียจากอาคารบ้านเรือนและจาก  
เมืองย่อมมากขึ้นตามจำนวนประชากรและกิจกรรมต่างๆที่เพิ่มขึ้นด้วย ปัญหาด้านการจัดการมูล  
ฝอยเป็นปัญหาที่สำคัญของการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย โดยพบว่าปริมาณมูลฝอยที่  
เกิดขึ้นในชุมชนเมืองทั่วประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ในปี 2550 มีปริมาณมูลฝอยทั่ว  
ประเทศประมาณ 14.72 ล้านตัน หรือวันละ 40,332 ตัน (ยังไม่รวมปริมาณมูลฝอยก่อนนำมาทิ้ง)  
เพิ่มขึ้นจากปี 2549 ประมาณ 0.12 ล้านตัน หรือร้อยละ 1 และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง  
ทุกปี (กรมควบคุมมลพิษ , 2551 : 15-16) ปริมาณมูลฝอยเหล่านี้วันจะเพิ่มมากขึ้น และเป็นภาระ  
หนักของผู้รับผิดชอบ ได้แก่ หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่จะต้องเก็บขน และนำไปกำจัด แต่  
จากสภาพปัจจุบันปรากฏว่ามีประมาณร้อยละ 70-80 ของมูลฝอยทั้งหมด ที่ได้รับการเก็บขนและ  
นำไปกำจัด ทำให้มีมูลฝอยตกค้างอยู่ในชุมชน รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยยังใช้วิธีการที่ไม่ถูกต้องหลัก  
สุขาภิบาล ทำให้เกิดปัญหาการปนเปื้อนต่อสิ่งแวดล้อม และส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของ  
ประชาชน (กรมควบคุมมลพิษ , 2547 : 2)

จังหวัดนนทบุรี เป็นหนึ่งในห้าของจังหวัดปริมณฑล มีอาณาเขตติดต่อกับ  
กรุงเทพมหานคร ต้องเผชิญปัญหาจากการขยายตัวของสังคมเมือง คือ ต้องรองรับการขยายตัวของ  
กรุงเทพมหานคร ทั้งในด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม การค้า การบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านที่อยู่  
อาศัย จากข้อมูลของกรมการปกครอง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 จังหวัดนนทบุรีมีจำนวน

ประชากรรวมทั้งสิ้น 999,057 คน (กรมการปกครอง, 2551) และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นเป็นกลุ่มของการย้ายถิ่นสูงกว่าอัตราการเกิด การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากร การขยายตัวด้านเศรษฐกิจ และเป็นที่ตั้งของศูนย์ราชการ ตัวแปรต่างๆเหล่านี้ ทำให้จังหวัดนนทบุรีประสบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมหลายด้าน เช่น สภาพของพื้นที่ , มลฝอย , น้ำเสีย , มลพิษทางอากาศ, เหตุรำคาญ ฯลฯ โดยเฉพาะปัญหาด้านการจัดการมูลฝอย พบว่าในปี พ.ศ. 2546 จังหวัดนนทบุรีมีปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้นรวมประมาณ 800 ตัน/วัน หรือประมาณ 290,000 ตัน/ปี (สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนนทบุรี, 2550 : 3-18) ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการมูลฝอย มีกำลังความสามารถในการจัดการมูลฝอยอย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถดำเนินการจัดเก็บมูลฝอยให้ได้หมดในแต่ละวัน ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วจะสามารถจัดเก็บมูลฝอยที่เกิดขึ้นได้เพียงประมาณร้อยละ 80 เท่านั้น ก่อให้เกิดปัญหามูลฝอยตกค้าง อันจะนำไปสู่ปัญหาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาทัศนียภาพไม่สวยงาม ปัญหาจากกลิ่นเหม็น สัตว์คุ้ยเขี่ย เกิดเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงที่เป็นพาหะนำโรค เช่น แมลงวัน เป็นต้น (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2547:5-6)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ตามแผนการกระจายอำนาจของรัฐบาล และเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการมูลฝอย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลไว้ ตามมาตรา 50(3) ว่า มีหน้าที่ “รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล” และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 หมวด 3 มาตรา 18 กล่าวว่า “การกำจัดสิ่งปฏิกูล และมูลฝอยเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น” จังหวัดนนทบุรี มีเทศบาลอยู่จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลเมืองบางบัวทอง เทศบาลเมืองบางกรวย เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เทศบาลตำบลปลายบาง เทศบาลตำบลไทรน้อย เทศบาลตำบลบางใหญ่ เทศบาลตำบลบางม่วง และเทศบาลตำบลไทรมา ซึ่งแต่ละแห่งไม่มีสถานที่กำจัดมูลฝอยเป็นของตนเอง จึงต้องทำการเก็บรวบรวมและขนส่งมูลฝอยภายในพื้นที่ของตนไปทำการกำจัด ณ สถานที่กำจัดมูลฝอยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ที่ ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ดังนั้น หน้าที่ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาลต่างๆ ในจังหวัดนนทบุรี จึงมีเพียงแต่การเก็บรวบรวมและขนส่งมูลฝอยไปยังพื้นที่กำจัดมูลฝอยรวมเท่านั้น หากการจัดการมูลฝอยได้ผลดีจะก่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและสิ่งแวดล้อม ทั้งทางด้านสุขอนามัย ทัศนียภาพ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการยอมรับจากประชาชน ที่ผ่านมามีการดำเนินการในการจัดการมูลฝอยยังขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี อีกทั้งท้องถิ่นยังไม่มีความพร้อมในการบริหารจัดการมูลฝอย เช่น ด้านงบประมาณ เครื่องจักร

อุปกรณ์ และบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนการจัดทำแผนการจัดการมูลฝอยไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2547 : 12)

แต่ในปัจจุบัน ปัญหาด้านการจัดการมูลฝอยที่เทศบาล และหน่วยงานผู้รับผิดชอบกำลังประสบอยู่กำลังเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ทำให้รูปแบบในการดำรงชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไป ทักษะ ทักษะ ค่านิยม อุปนิสัยในการซื้อสินค้า พฤติกรรมในการบริโภค ก็เปลี่ยนไปเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วยเช่นกัน ด้วยมูลเหตุเหล่านี้ ทำให้อัตราการผลิตมูลฝอย ลักษณะองค์ประกอบ และประเภทของมูลฝอยที่ประชาชนทิ้งเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบในด้านการจัดการมูลฝอย ทั้งด้านงบประมาณ กระบวนการ รูปแบบ เทคโนโลยี ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการจัดการมูลฝอย ดังนั้น เทศบาลและหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการมูลฝอย จึงต้องพยายามปรับเปลี่ยนแผนงาน กระบวนการในการจัดการมูลฝอยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยจังหวัดนนทบุรีได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามตัวชี้วัดที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 โดยจังหวัดพิจารณาให้ความสำคัญกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการจัดการมูลฝอยชุมชน และถือเป็นเป้าหมายหลักในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และพยายามขับเคลื่อนให้ส่วนราชการในจังหวัดนนทบุรี ดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์นั้น

ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ตามแนวทางการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี รวมถึงปรับเปลี่ยนกระบวนการและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ด้านการจัดการมูลฝอยให้เกิดความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ยึดเอาประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง และประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการอย่างแท้จริง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินกระบวนการงานและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.1 เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
- 2.2 เพื่ออธิบายลักษณะองค์การของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
- 2.3 เพื่ออธิบายกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
- 2.4 เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
- 2.5 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การ และกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

### สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะขององค์การ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
2. กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตทางเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอยภายในเขตเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งหมด 10 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลเมืองบางบัวทอง เทศบาลเมืองบางกรวย เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เทศบาลตำบลปลายบาง เทศบาลตำบลบางใหญ่ เทศบาลตำบลไทรม้า เทศบาลตำบลไทรน้อย และเทศบาลตำบลบางม่วง โดยวัดผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในปีงบประมาณ 2549 (ตั้งแต่วันที่ 1

ตุลาคม 2548 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2549) และ ปีงบประมาณ 2550 ( ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2550 )

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ลักษณะองค์การ ประกอบด้วย รูปแบบของเทศบาล รายได้ของเทศบาล และขอบเขตความรับผิดชอบ
2. กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และด้านบุคลากร

#### ตัวแปรตาม ได้แก่

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล , มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ , มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**กระบวนการจัดการมูลฝอย** หมายถึง การวิเคราะห์กระบวนการด้านการจัดการมูลฝอย เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล และการนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าประสงค์ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอน/วิธีการ ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และด้านบุคลากร

**ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งที่ต้องดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลงในด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

**ด้านเทคโนโลยี** หมายถึง สิ่งที่ต้องดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลง ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

**ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่** หมายถึง สิ่งที่ต้องดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลง ด้านการกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ สายการบังคับบัญชา ผู้รับผิดชอบ รวมถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

**ด้านบุคลากร** หมายถึง สิ่งที่ต้องดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลงด้านการกำหนดและพัฒนา สมรรถนะ (competency) ของบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จำเป็นและตรงต่อความต้องการของเทศบาลในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

**สมรรถนะ (Competency)** หมายถึง กลุ่มของทักษะความรู้ ความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรม คุณลักษณะและทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยบรรลุตามเป้าประสงค์

**เทศบาล** หมายถึง เทศบาลทั้งหมดในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีจำนวน 10 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลเมืองบางบัวทอง เทศบาลเมืองบางกรวย เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เทศบาลตำบลปลายบาง เทศบาลตำบลบางใหญ่ เทศบาลตำบลไทรม้า เทศบาลตำบลไทรน้อย และ เทศบาลตำบลบางม่วง

**การจัดการมูลฝอย** หมายถึง การเก็บรวบรวมและขนส่งมูลฝอยจากพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลไปกำจัดยังสถานที่กำจัดมูลฝอยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีหรือสถานที่กำจัดมูลฝอยของเทศบาล

**ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้ง 4 มิติ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร

**ประสิทธิผล** หมายถึง ความสามารถในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ในการเก็บรวบรวม และขนส่ง ไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีหรือสถานที่กำจัดมูลฝอยของเทศบาล เทียบกับตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนนทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 คือให้มีปริมาณมูลฝอยตกค้างจากการจัดเก็บ ไม่เกินร้อยละ 15 ของปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้น โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความสำเร็จ} = \frac{A - B}{A} \times 100$$

- โดยที่
1. A = ปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้น (ตัน)
  2. B = ปริมาณมูลฝอยที่ตกค้าง (ตัน)
  3. มูลฝอยคิดค่าเฉลี่ยต่อวัน

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถของเทศบาลในการให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอย โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอยในเขตเทศบาล โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{S1}{S2} \times 100$$

โดยที่ 1. S1 = ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกชุด  
2. S2 = ผลรวมคะแนนเต็มของแบบสอบถามความพึงพอใจ x จำนวนแบบสอบถาม

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง ความสามารถของเทศบาลในการลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดน้ำมัน สูตรที่ใช้ในการคำนวณ ได้แก่

$$\text{ค่าร้อยละของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ประหยัดได้} = \frac{E1 - E2}{E1} \times 100$$

โดยที่ 1. E1 = ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 (ลิตร)  
2. E2 = ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (ลิตร)

**การพัฒนาองค์กร** หมายถึง ความสามารถในการจัดการความรู้ การจัดการทุนด้านมนุษย์ และการจัดการสารสนเทศด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

**ลักษณะองค์กร** หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของเทศบาล ได้แก่ รูปแบบของเทศบาล รายได้ของเทศบาล และขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล

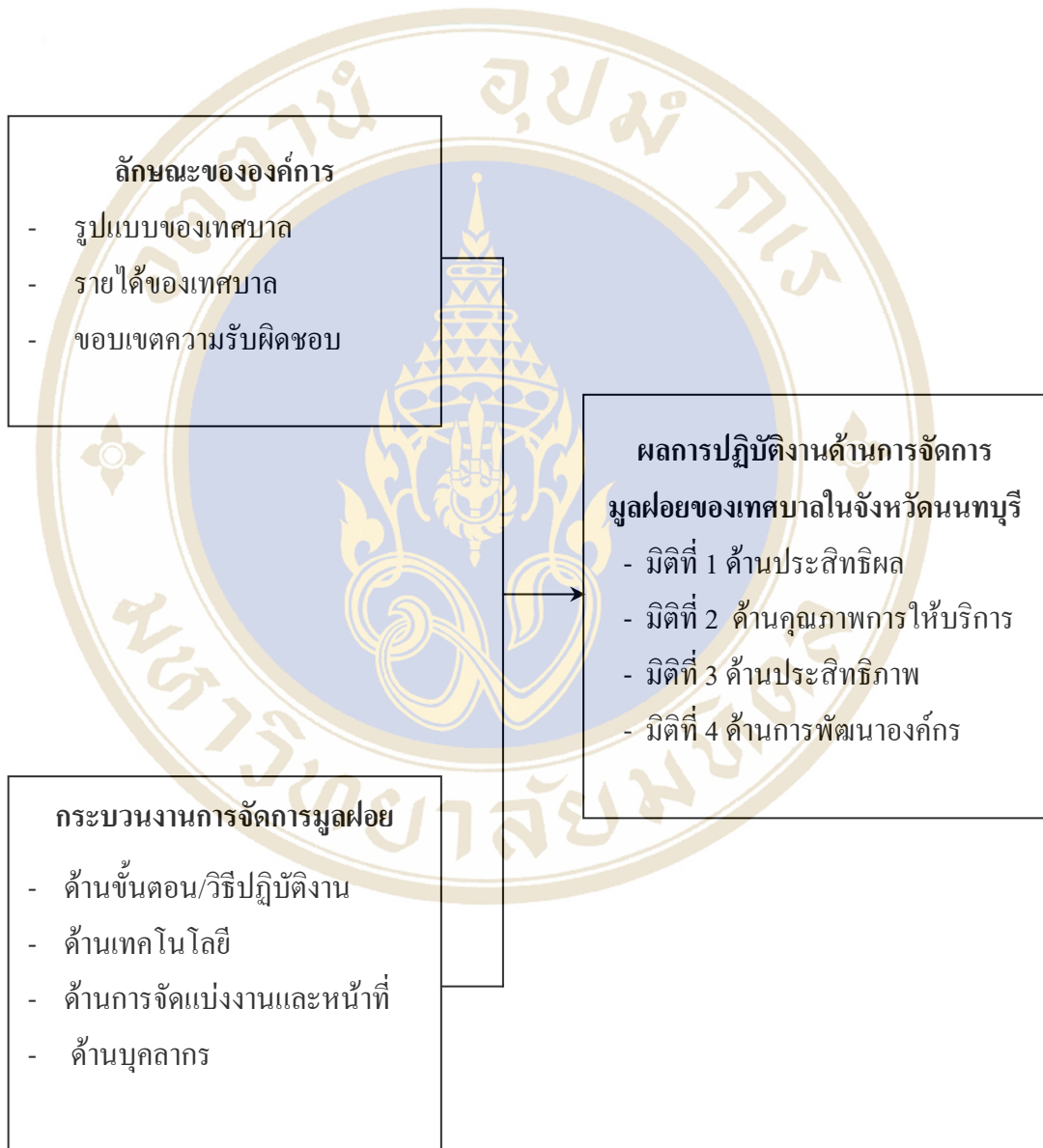
**รูปแบบของเทศบาล** หมายถึง เทศบาลที่มีการจัดตั้งตามจำนวน/ความหนาแน่นของประชากร และลักษณะความเจริญของท้องถิ่น โดยจัดตั้งเป็น เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร

**รายได้ของเทศบาล** หมายถึง รายรับทั้งหมดของเทศบาลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 อันประกอบไปด้วย รายรับจากภาษีอากร รายรับที่มีใช้ภาษีอากร ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับต่างๆ ค่าใบอนุญาต รายได้จากทรัพย์สิน และเบ็ดเตล็ด รายรับจากทุน รวมถึงเงินอุดหนุนที่รัฐให้กับเทศบาล

**ขอบเขตความรับผิดชอบ** หมายถึง พื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้มีการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาล

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย

ส่วนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ส่วนที่ 1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาล

เทศบาลถือเป็นรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นรากฐานอันสำคัญในระบอบประชาธิปไตยของชาติด้วย เพราะรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นฝึกสอนให้ประชาชนรู้จักและเข้าใจในการปกครองตนเอง อันเป็นการช่วยสร้างความสำนึกในทางการเมืองแก่ประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้เทศบาลยังเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในหมู่ประชาชนมากที่สุด หากจะเทียบกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่นที่มีการจัดตั้งในระยะเวลาเดียวกัน เทศบาลได้รับการจัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์การบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทน ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาลอีกหลายครั้ง ในปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ประกาศออกมาใช้ โดยมีสาระสำคัญที่จะปรับปรุงการบริหารงานรูปแบบเทศบาลในส่วนที่มาของตำแหน่งนายกเทศมนตรี ซึ่งอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงหรือมาจากการคัดเลือกจากสมาชิกสภาเทศบาลฝ่ายที่มีเสียงข้างมาก และในปัจจุบันกระแสการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้น โดยจะเห็นได้จากเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้มุ่งเน้นการขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น มาตรา 78 และในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ยังได้มีการกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนนี้เองเป็นหลักประกันว่ารัฐจะต้องส่งเสริม สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมจึงได้มีการกำหนดมาตรา 283 อันเป็นการระบุว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมจะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วน สามารถที่จะจัดตั้ง หรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ นอกจากนี้ยังมีการบัญญัติถึงการให้มีกฎหมายกระจายอำนาจ ๆ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และรายได้ระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามลำดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ประการสำคัญเพื่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนทางรายได้ จึงได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นและเพียงพอสำหรับการจัดบริการสาธารณะ และเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการปกครองท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ส่วนของการกระจายอำนาจ ยังมีการกำหนดให้จัดทำกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่นจำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ กฎหมายกำหนดแผนและและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ซึ่งต้องครอบคลุมใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น การจัดสรรรายได้ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงกฎหมายรายได้ท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่สำหรับแวดวงการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย โดยกำหนดว่าให้มีการจัดทำกฎหมายรายได้ท้องถิ่นต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต้องทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังกำหนดไว้ในรายละเอียดเกี่ยวกับการพิจารณาทบทวนกฎหมายทั้งสองฉบับว่าจะต้องมีการพิจารณาทุกทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปี เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ โดยต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ

จุดมุ่งหมายสำคัญในการนำรูปแบบเทศบาลมาใช้ในประเทศไทย ในฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็เพื่อต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้มีโอกาสเรียนรู้และทำความเข้าใจหลักการของการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลถือได้ว่าเป็นที่แพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุดในการบรรดารูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบต่าง ๆ ถ้าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารที่ดี มีประสิทธิภาพ สามารถเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของท้องถิ่นแล้ว ย่อมมีส่วนส่งเสริมความเจริญมั่นคงแก่ท้องถิ่นและส่วนรวมของประเทศในที่สุด โดยรูปแบบการปกครองคล้ายกับรูปแบบรัฐสภา (Parliamentary System) กล่าวคือ มีสภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติตลอดจนควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารและคณะเทศมนตรีที่คัดเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาลฝ่ายที่มีเสียงข้างมาก ทำหน้าที่เป็นผู้บริหาร ตลอดจนกำหนดนโยบายและควบคุมดูแลการบริหารงานของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายของฝ่ายบริหาร หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ สภาเทศบาลทำหน้าที่คล้ายสภาผู้แทนราษฎร และคณะเทศมนตรีทำหน้าที่เหมือนกับคณะรัฐมนตรีในระดับประเทศนั่นเอง

### รูปแบบของเทศบาล

การจัดตั้งเทศบาลตามบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ได้แบ่งรูปแบบของเทศบาลโดยพิจารณาจากเงื่อนไขต่าง ๆ ของท้องถิ่น เป็นหลักเกณฑ์ใน 3 ประการ ประกอบด้วย

- 1) จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น
- 2) ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
- 3) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นการจัดตั้งเทศบาลนั้น จัดตั้งเป็นแห่งๆ ไป การยกฐานะของท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลนั้นตามความสำคัญของท้องถิ่น จำนวน และความหนาแน่นของราษฎรในชุมชนนั้น และรายได้ที่คาดว่าจะสามารถจัดเก็บมาเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ดังได้กล่าวไปแล้ว หากพิจารณาตามเกณฑ์เงื่อนไขข้างต้น ประกอบกับกฎหมายว่าด้วยเทศบาลที่กำหนดไว้เทศบาลแต่ละรูปแบบ จะมีเกณฑ์จัดตั้งดังต่อไปนี้

### เทศบาลตำบล

กฎหมายเทศบาลมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะเกี่ยวกับจำนวนราษฎร ความหนาแน่นของราษฎร และรายได้ของท้องถิ่นเหมือนเทศบาลประเภทอื่นกฎหมายเทศบาลบัญญัติว่า “เทศบาลตำบล” ได้แก่ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล พระราชกฤษฎีกานั้น ให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย ดังนั้นการยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลตำบล จึงขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของรัฐบาลที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร ซึ่งโดยทั่วไปจะต้องเป็นท้องถิ่นที่มีราษฎรอยู่เป็นจำนวนมาก และมีความเจริญทางเศรษฐกิจในท้องถิ่นในระดับที่ มากไปกว่าการดำรงสภาพเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

- 1) มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาท ขึ้นไป
- 2) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คน ขึ้นไป
- 3) ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตรขึ้นไป
- 4) ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น
- 5) มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหรือยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

ในกรณีที่มีความจำเป็น อันได้แก่ การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่น หรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทย อาจสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เฉพาะแห่งได้ หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสม สมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทย พิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

### เทศบาลเมือง

การจัดตั้งเทศบาลเมืองทำได้ 2 กรณี คือ

- 1) ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ต้องตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเป็นเทศบาลเมือง เว้นแต่จะตั้งเป็นเทศบาลนครก็ได้ แต่จะตั้งเป็นเทศบาลตำบลไม่ได้
- 2) ท้องถิ่นอื่นๆ นอกจากท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด จะจัดตั้งเทศบาลเมืองได้ ต้องเข้าหลักเกณฑ์ตามกฎหมายดังนี้
  - 2.1) เป็นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2) มีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่ บังคับไว้สำหรับเทศบาลเมืองเมื่อ  
เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าว ก็สามารถดำเนินการตราพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

### เทศบาลนคร

ท้องถิ่นที่จัดตั้งเป็นเทศบาลนคร จะต้องเข้าหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1) เป็นชุมชนที่มีราษฎรอยู่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

2) มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่บังคับไว้สำหรับเทศบาลนคร เมื่อเข้าหลักเกณฑ์  
ดังกล่าว ก็สามารถดำเนินการตราพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ท้องถิ่นที่จะยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนั้น จะต้องเข้าหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้และ  
การจัดตั้งจะต้องกระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้  
ด้วยและเมื่อเป็นเทศบาลแล้ว ก็มีสภาพเป็นทบวงการเมือง ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายด้วย  
ข้อมูลจากการสำรวจจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2550  
ประเทศไทยมีเทศบาลทั้งหมด 1,276 แห่ง จำแนกเป็นเทศบาลนคร จำนวน 23 แห่ง เทศบาล  
เมือง จำนวน 129 แห่ง และเทศบาลตำบล อีกจำนวน 1,124 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น,  
30 กันยายน 2550)

### การคลังของเทศบาล

#### 1) รายได้ของเทศบาล

เทศบาลในฐานะที่เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ย่อมมีรายได้จากแหล่ง  
ทั่วไปอันประกอบด้วย ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และค่าปรับตามที่กฎหมายกำหนดไว้ มีรายได้จาก  
ทรัพย์สินของเทศบาล รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ พันธบัตรหรือเงินกู้ตามแต่ที่  
กฎหมายกำหนดไว้ เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเทศบาลจะสามารถกู้เงิน  
ได้ก็ด้วยการตราเทศบัญญัติ และได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเสียก่อน  
นอกจากนี้ เทศบาลยังมีรายได้จากเงินอุดหนุนของรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เงิน  
รายได้และทรัพย์สินอื่นที่มีผู้ทูลให้ และเงินรายได้อื่นตามแต่ที่กฎหมายจะกำหนดไว้ ซึ่งในที่นี้  
ได้แก่กฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา  
23 ซึ่งเป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากรประเภทต่าง ๆ อันรวมถึงค่าธรรมเนียม  
และเงินรายได้อื่น เพื่อให้เป็นรายได้ของเทศบาลในทำนองเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลและ  
เมืองพัทยาประกอบด้วย

- 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- 3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- 4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรร แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- 5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- 6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ
- 7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
- 8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- 10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่น อันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
- 11) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น
- 12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้
  - 12.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต
  - 12.2) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่น ที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต
  - 12.3) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐบาลในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้

13.1) องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุม พื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบ ของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

13.2) องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัด ที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรร ในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

13.3) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่กำหนด

16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยงานนั้น

16.1) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

16.2) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

17) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าของหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ให้หารายได้มาแบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

19) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

20) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ ให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้แล้ว รายได้ของเทศบาลจะมีแหล่งที่มากว้างขวางประการใด ก็สามารถดูจากกรอบรายได้กว้าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการกระจาย

อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้กล่าวไว้แล้วในเนื้อหาส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด

## 2) รายจ่ายของเทศบาล

รายจ่ายของเทศบาล มีกำหนดไว้ในมาตรา 67 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง เงินตอบแทนอื่น ๆ ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ เงินอุดหนุน และรายจ่ายอื่นใดตามที่มีข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามแผนการกระจายอำนาจของรัฐบาล ซึ่งมีอำนาจในการจัดการมูลฝอย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2549 มาตรา 50 (3) กล่าวว่าเทศบาลมีหน้าที่ “รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล” และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 หมวด 3 มาตรา 18 กล่าวว่า “การกำจัดสิ่งปฏิกูล และมูลฝอยเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น” โดยมีการแบ่งรูปแบบของเทศบาลออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยใช้จำนวน/ความหนาแน่นของประชากร และความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น มาเป็นเกณฑ์ในการแบ่งการศึกษาครั้งนี้ จึงได้นำองค์ประกอบด้านคุณลักษณะขององค์กร อันได้แก่ รูปแบบ รายได้ และขอบเขตความรับผิดชอบ (พื้นที่ความรับผิดชอบ , จำนวนประชากร และหลังคาเรือนที่รับผิดชอบ) มาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยเลือกทำการศึกษาศูนย์เทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ที่มีรูปแบบเทศบาลทั้ง 3 แบบ จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลเมืองบางบัวทอง เทศบาลเมืองบางกรวย เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เทศบาลตำบลปลายบาง เทศบาลตำบลไทรน้อย เทศบาลตำบลบางใหญ่ เทศบาลตำบลบางม่วง และ เทศบาลตำบลไทรม้า

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะองค์กรของเทศบาล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของเทศบาล ได้แก่ รูปแบบของเทศบาล รายได้ของเทศบาล และขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล

**รูปแบบของเทศบาล** หมายถึง เทศบาลที่มีการจัดตั้งตามจำนวน/ความหนาแน่นของประชากร และลักษณะความเจริญของท้องถิ่น โดยจัดตั้งเป็น เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร

จากการศึกษาของผาณิต อาริวงส์ (2542 : 4) เรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเกี่ยวกับกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พบว่า ประเภทและระดับชั้นของเทศบาลมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

บังอร พรหมมินทร์ (2545 : 4) ศึกษาเรื่องการบังคับใช้กฎหมายด้านการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะของเทศบาล พบว่า คุณลักษณะขององค์การ ประเภทของเทศบาลไม่มีความสัมพันธ์กับการบังคับใช้กฎหมายด้านการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ แต่ระดับชั้นของเทศบาล พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการบังคับใช้กฎหมายด้านการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะของเทศบาล

ศรีสุรางค์ เกษะนาค (2542 :62) ศึกษาเรื่องการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า คุณลักษณะขององค์การกับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พบว่าระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**รายได้ของเทศบาล** หมายถึง รายรับทั้งหมดของเทศบาลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 อันประกอบไปด้วย รายรับจากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และค่าปรับต่างๆ รวมถึงเงินอุดหนุนที่รัฐให้กับเทศบาล

จากการศึกษาของ ศรีสุรางค์ เกษะนาค (2542 :62) เรื่องการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า คุณลักษณะขององค์การกับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พบว่า รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสัมพันธ์กับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

**ขอบเขตความรับผิดชอบ** หมายถึง พื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล

จากการศึกษาของพฤษี พรวงส์เลิศ (2541 : 141-146) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีอนามัย ในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อค้นหาความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยลักษณะองค์การ ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ และปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับประสิทธิภาพการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีอนามัย พบว่า จำนวนหมู่บ้านที่รับผิดชอบ จำนวนประชากรในเขตรับผิดชอบ ระยะทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินการพัฒนาของสถานีอนามัย

ศรีสุรางค์ เกษะนาค (2542 :62) ศึกษาเรื่องการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า คุณลักษณะองค์การกับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พบว่าขอบเขตความรับผิดชอบ (จำนวนประชากร และจำนวนหมู่บ้านในความรับผิดชอบ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จากแนวคิด และข้อมูลที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยเห็นว่า ลักษณะองค์การของเทศบาล คือ รูปแบบของเทศบาล รายได้ของเทศบาล และขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล มีความสำคัญ ซึ่งน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่ง ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ในจังหวัดนนทบุรี จึงเลือกลักษณะองค์การของเทศบาลมาเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะทำการศึกษา และตั้งสมมติฐานว่า ลักษณะองค์การของเทศบาล มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

## ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เกิดขึ้นจากแนวคิดในการบริหารราชการแนวใหม่ โดยยึดเอาประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง เพื่อให้การบริหารราชการตอบสนองความต้องการและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อันเป็นแนวทางที่ทุกรัฐบาลพยายามผลักดันให้เกิดขึ้น และเป็นรูปธรรมมากขึ้น นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ที่ได้มีการปฏิรูประบบราชการครั้งสำคัญตามกรอบแนวทางซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” และเพื่อให้ บรรลุตามเจตนารมณ์ดังกล่าว จึงได้มีการบัญญัติแนวทางในการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ ไว้ใน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 12 และมาตรา 45 ได้มอบหมายให้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) กำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติภารกิจ และรัฐบาลยังได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยกำหนดให้มีการปรับปรุงระบบ

การประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปีกับหัวหน้าส่วนราชการ และให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงดังกล่าวทุกสิ้นปี โดยถือเป็นเงื่อนไขส่วนหนึ่ง ในการให้เงินรางวัลประจำปีแก่ส่วนราชการ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการและรายละเอียดในการให้ทุกส่วนราชการต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติ ราชการและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล เพื่อจะได้รับแรงจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทำให้องค์กรมองเห็นภาพว่าจะทำอะไรและทำอย่างไร เพื่อผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และช่วยเชื่อมโยงเป้าหมายระดับองค์กร ระดับสำนัก/กอง จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน ช่วยให้การวางแผน กำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรได้อย่าง ชัดเจน เกิดการติดตามตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนา ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่ได้ กำหนดไว้ และนำผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ ผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้น ทุกส่วนราชการจึงต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อรับแรงจูงใจ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลเป็น 4 มิติ ดังนี้

1. มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล
2. มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
3. มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
4. มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้ส่วนราชการระดับกรม หรือเทียบเท่า มีประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังแผนภูมิ ที่ 2 นี้

**แผนภูมิที่ 2** แสดงรายละเอียดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

<p><b>มิติที่ 1 : มิติด้านประสิทธิผล</b> แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน</p>	<p><b>มิติที่ 2 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ</b> แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ</p>
<p><b>มิติที่ 3 : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ</b> แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน เป็นต้น</p>	<p><b>มิติที่ 4 : มิติด้านการพัฒนาองค์กร</b> แสดงความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและการจัดการทุนด้านมนุษย์ เพื่อสร้างความพร้อม ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ</p>

ที่มา : คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 , สำนักงาน ก.พ.ร. (2549:3)

ในการคำนวณผลการประเมินการปฏิบัติงานตอนต้นปีงบประมาณ สามารถแบ่งวิธีการคำนวณผลการประเมิน ได้เป็น 5 แบบ ดังนี้

- 1) การคำนวณผลการประเมินตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
- 2) การคำนวณผลการประเมินตัวชี้วัดเชิงปริมาณมากกว่า 1 ตัว
- 3) การประเมินตัวชี้วัดตามขั้นตอนการดำเนินงาน (Milestone)
- 4) การประเมินตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ไม่สำเร็จ (Pass/Fail)
- 5) การประเมินตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

ตารางที่ 1 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2550

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล		
ประเด็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)
<b>มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล</b>		<b>50</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ</li> </ul>	1. ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล	50
<b>มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		<b>15</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> </ul>	2. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล	15
<b>มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ</b>		<b>10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>การลดระยะเวลาการให้บริการ</li> <li>ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน</li> </ul>	3. ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย	6
	4. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน ได้แก่ ร้อยละของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ประหยัดได้	4
<b>มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร</b>		<b>25</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการความรู้</li> </ul>	5. ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการทุนด้านมนุษย์</li> </ul>	6. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล	8
<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการสารสนเทศ</li> </ul>	7. ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล	10

ระดับคะแนนของผลการประเมิน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ผลการประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ
ดีมาก	5
ดี	4
ปานกลาง	3
ต่ำ	2
ต่ำมาก	1

ดังนั้น หากมีผลระดับคะแนนที่ได้รับเท่ากับ 5 แสดงว่า มีผลงานดีมาก คะแนนรวมที่ได้รับ  
ยิ่งสูงยิ่งดี

จากแนวคิดดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ โดยกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบของสำนักงาน ก.พ.ร. สามารถวัดผลได้ใน 4 มิติ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้กรอบการประเมินตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. และได้กำหนดประเด็นการประเมินที่มีความสัมพันธ์ และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ในแต่ละมิติ ดังนี้

### มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล

ความสามารถในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล โดยวัดระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ในการเก็บรวบรวม และขนส่ง ไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี หรือสถานที่กำจัดมูลฝอยของเทศบาล เทียบกับตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนนทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 คือให้มีปริมาณมูลฝอยตกค้างจากการจัดเก็บ ไม่เกินร้อยละ 15 ของปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้น โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความสำเร็จ} = \frac{A - B}{A} \times 100$$

- โดยที่
1.  $A =$  ปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้น (ตัน)
  2.  $B =$  ปริมาณมูลฝอยที่ตกค้าง (ตัน)
  3. มูลฝอยคิดค่าเฉลี่ยต่อวัน

ปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้น (A) หมายถึง ปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเก็บรวบรวมได้จาก อาคาร บ้านเรือน ชุมชนหรือสถานที่ต่างๆภายในเขตเทศบาล โดยคิดค่าเฉลี่ยต่อวันมีหน่วยวัดเป็นตัน

ปริมาณมูลฝอยที่ตกค้าง (B) หมายถึง ปริมาณมูลฝอยที่ตกค้างจากการเก็บรวบรวมจาก อาคาร บ้านเรือน ชุมชนหรือสถานที่ต่างๆภายในเขตเทศบาล โดยคิดค่าเฉลี่ยต่อวันมีหน่วยวัดเป็นตัน

### มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความสามารถของเทศบาล ในการให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอย โดยวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอยในเขตเทศบาล โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{S1}{S2} \times 100$$

- โดยที่
1.  $S1 =$  ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกชุด
  2.  $S2 =$  ผลรวมคะแนนเต็มของแบบสอบถามความพึงพอใจ x จำนวนแบบสอบถาม

### มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ

ความสามารถของเทศบาลในการลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดน้ำมัน สูตรที่ใช้ในการคำนวณ ได้แก่

$$\text{ค่าร้อยละของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ประหยัดได้} = \frac{E1 - E2}{E1} \times 100$$

- โดยที่
1.  $E1 =$  ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 (ลิตร)
  2.  $E2 =$  ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (ลิตร)

### มติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

ความสามารถในการจัดการความรู้ โดยวัดระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย การจัดการทุนด้านมนุษย์ โดยวัดระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการสารสนเทศด้านการจัดการ

มูลฝอยของเทศบาล โดยวัดระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล

### ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย

#### 3.1 นิยามและความหมาย

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 มาตรา 3 ให้ความหมายของ มูลฝอย หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า เศษวัสดุ ถุงพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ถ้ำ มูลสัตว์ ซากสัตว์ หรือสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่น และหมายความรวมถึงมูลฝอยติดเชื้อ มูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชน

พิชิต สกฤพรหมณ์ (2535 : 334) ได้ให้ความหมายของมูลฝอยไว้ว่า “ขยะ (Refuse or solid waste) หรืออาจจะเรียกว่า มูลฝอย หรือ หยากเหื่อ ซึ่งหมายถึงบรรดาสิ่งของที่เสื่อมคุณภาพหรือชำรุดหรือหมดสภาพการใช้งาน หรือ ได้แก่บรรดาพวกเศษสิ่งของหรือเศษวัสดุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากอาคารที่พักอาศัย สถานที่ทำการ โรงงานอุตสาหกรรม ตลาด ถนน ฯลฯ ซึ่งจัดเป็นพวกสิ่งปฏิกูล (Wastes) โดยอาจจะมีขนาดเล็กๆ เช่น เศษฝุ่นละอองและผงธุลี จนถึงมีขนาดใหญ่ๆ เช่น เศษกระดาษ เศษอาหาร เศษของของพืชผักและผลไม้ เศษไม้ เฟอร์นิเจอร์เก่าหรือชำรุดแล้ว เศษชิ้นส่วนของรถยนต์และซากรถยนต์ เป็นต้น”

#### 3.2 ชนิดหรือประเภทของมูลฝอย

พัฒนา มูลพฤกษ์ (2550 : 243-245) ได้แบ่งชนิดหรือประเภทของมูลฝอยตามแหล่งที่เกิดและลักษณะทางกายภาพของมูลฝอย ได้เป็น 12 ชนิดหรือประเภท ดังนี้

1. **มูลฝอยสด (Garbage)** หมายถึงมูลฝอยที่มีความชื้นสูงเป็นมูลฝอยที่มีการย่อยสลายตัวด้วยวิธีการทางชีวภาพได้ เช่น เศษอาหาร มูลสัตว์ เศษพืชผัก ฯลฯ

2. **มูลฝอยแห้ง (Rubbish)** หมายถึงมูลฝอยที่มีความชื้นต่ำ ซึ่งยังสามารถแบ่งออกได้อีกว่า มูลฝอยติดไฟได้ (Combustible solid wastes) เช่น เศษกระดาษ ก่อกระดาษ เศษใบไม้ กิ่งไม้ ถุงกระดาษ ถุงพลาสติก ฯลฯ และมูลฝอยที่ไม่ติดไฟ (Noncombustible solid waste) เช่น เศษแก้ว เศษโลหะ กระป๋องโลหะ ฯลฯ

3. **ขี้เถ้า (Ashes)** หมายถึง สารตกค้างที่เกิดจากการสันดาปของเชื้อเพลิง ได้แก่ กากที่เหลือค้างจากการเผาไหม้ต่างๆ โดยเฉพาะเชื้อเพลิงที่มีสถานะเป็นของแข็ง เช่น ไม้ ถ่านไม้ ถ่านหิน ฯลฯ

4. **มูลฝอยจากการกวาดถนน (Street Refuse)** หมายถึง มูลฝอยที่มีขนาดเล็กหรือใหญ่ มีชิ้นโต นอกจากนั้นจะเป็นเศษผง จำพวก ดิน กรวด ทราย
5. **มูลฝอยขนาดใหญ่ (Bulky Waste)** หมายถึง มูลฝอยที่มีขนาดใหญ่หรือมีชิ้นโต ส่วนใหญ่จะเป็นอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เสียหรือเสื่อมสภาพใช้การไม่ได้แล้วหรือไม่สามารถซ่อมแซมเพื่อใช้งานต่อไปได้อีกแล้ว เช่น พัดลม ตู้เย็น โทรทัศน์ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องนอนชำรุดหรือเสื่อมสภาพ ฯลฯ
6. **ซากรถยนต์ หรือยานพาหนะต่าง ๆ (Abandoned Vehicles)** หมายถึง ยานพาหนะต่าง ๆ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก เครื่องจักรกล เรือลือเลื่อน ฯลฯ และชิ้นส่วนของยานพาหนะ หรือเครื่องจักรกล ที่เสียหรือเสื่อมสภาพไม่สามารถซ่อมแซมเพื่อใช้งานได้ต่อไปอีกแล้ว มักจะถูกนำไปจอดทิ้งในที่สาธารณะหรือสถานที่ทำการต่าง ๆ
7. **มูลฝอยสิ่งก่อสร้างและรื้อถอน (Construction and Demolition Wastes)** หมายถึง มูลฝอยที่เกิดจากการก่อสร้างและรื้อถอนบ้าน อาคารสำนักงาน โรงเรียน โรงงานอุตสาหกรรม ถนน หนทาง หรือเขื่อน มูลฝอยที่เกิดขึ้นมักเป็นพวก เศษไม้ เศษหินกรวด หรือทราย เศษกระดาช เศษกระเบื้อง เศษอิฐ เศษปูน เศษคอนกรีต ลวด สายไฟ เครื่องไฟฟ้าต่าง ๆ เศษแก้ว เศษภาชนะบรรจุสิ่งของต่าง ๆ ฯลฯ
8. **มูลฝอยอุตสาหกรรม (Industrial Solid Wastes)** หมายถึง มูลฝอยที่เกิดจากการประกอบอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งปริมาณและองค์ประกอบของมูลฝอยจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของการประกอบอุตสาหกรรม
9. **มูลฝอยเกษตรกรรมและสัตว์เลี้ยง (Animal and Agricultural Wastes)** หมายถึง มูลฝอยที่เกิดจากกิจกรรมทางการเกษตร ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน การประมง การป่าไม้ หรือการเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น มูลฝอยที่เกิดจากเกษตรกรรมส่วนใหญ่ ได้แก่ มูลสัตว์ เศษหญ้า ใบไม้ กิ่งไม้ เศษอาหารสัตว์ ซากภาชนะบรรจุสารปราบศัตรูพืชหรือปุ๋ยหรือฮอร์โมน สารตกค้างของสารปราบศัตรูพืชหรือปุ๋ยหรือฮอร์โมน เป็นต้น
10. **มูลฝอยจากการบำบัดน้ำเสีย (Sewage Treatment Residues)** หมายถึง ส่วนที่เหลือหรือเศษตกค้างจากการบำบัดน้ำเสียด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น มูลฝอยจากที่ติดอยู่บนตะแกรงก่อนนำน้ำเสียเข้าสู่ระบบบำบัด กากตะกอนจากถังตกตะกอน เศษกรวดทรายหรือโลหะจากรางดักกรวดทราย ฯลฯ มูลฝอยเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นมูลฝอยที่มีความชื้นสูง โดยเฉพาะกากตะกอนจากถังตกตะกอน
11. **ซากสัตว์ (Dead Animals)** มูลฝอยที่เป็นซากสัตว์หมายถึง ซากสัตว์ที่ตายด้วยสาเหตุต่าง ๆ อาจตายโดยธรรมชาติ หรือตายโดยเจ็บป่วยเป็นโรค หรือตายด้วยอุบัติเหตุต่าง ๆ ซึ่งอาจถูกปล่อยทิ้งไว้ตามถนนหนทางหรือที่สาธารณะหรือในฟาร์ม หรือในอาคารที่พักอาศัย เป็นมูล

ฝอยที่เน่าสลายได้ง่ายและรวดเร็วเมื่อเน่าสลายแล้วจะส่งกลิ่นเหม็นมูลฝอยเป็นที่น่ารังเกียจและยังอยู่ในสภาพที่ไม่น่าดู จึงจำเป็นต้องรีบเก็บรวบรวมและนำไปกำจัดในทันทีทันใด

**12. มูลฝอยพิเศษ (Special Wastes)** มูลฝอยพิเศษ หมายถึงมูลฝอยที่จะต้องมีการจัดการเป็นพิเศษเพราะมีเช่นนั้นจะก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์ หรือสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ รวมถึงมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมบางครั้งอาจถูกจัดไว้เป็นมูลฝอยอันตราย (hazardous waste) ได้แก่ มูลฝอยที่ระเบิดได้ มูลฝอยไวไฟ มูลฝอยมีพิษ มูลฝอยติดเชื้อ มูลฝอยกัมมันตรังสี มูลฝอยที่มีฤทธิ์ในการกัดกร่อน เป็นต้น

### 3.3 ผลกระทบของมูลฝอยต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

จากการเพิ่มจำนวนของประชากรและความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและเศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหามูลฝอยล้นบ้านหรือล้นเมือง และสร้างปัญหาในการจัดการมูลฝอยให้เกิดประสิทธิภาพจนเป็นที่พอใจของทั้งองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดการและประชาชนผู้เป็นต้นเหตุแห่งการเกิดมูลฝอย ในเมืองใหญ่หลายเมืองของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกต่างก็มีปัญหาในการจัดการมูลฝอย จากการคาดการณ์การเกิดมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร คาดว่าในปี พ.ศ. 2473 ถ้าหากไม่มีมาตรการในการควบคุมการเกิดมูลฝอยให้เหมาะสมเพียงพอแล้วอาจมีมูลฝอยเกิดขึ้นวันละประมาณ 40,000 ตัน ทั้งที่ในปีดังกล่าวกรุงเทพมหานครมีขีดความสามารถในการทำลายมูลฝอยได้เพียงวันละประมาณ 20,000 ตัน ถ้าหากการจัดการมูลฝอยไม่เหมาะสมแล้วย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน เกิดปัญหาภาวะมลพิษสิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจและสังคม (พัฒนา มูลพฤกษ์, 2550 : 245-246)

#### 1. ผลกระทบด้านสุขภาพอนามัย

มูลฝอยซึ่งมีความหมายถึงสิ่งของที่ใช้แล้วหรือสิ่งของที่ไม่ต้องการถูกทิ้งนี้มีส่วนประกอบหลายอย่างคลุกเคล้ากันอยู่และอาจมาจากแหล่งกำเนิดมูลฝอยต่าง ๆ มูลฝอยบางชนิดอาจมีการปนเปื้อนเชื้อโรคหรือสารเคมีเป็นพิษหรือสารก่อให้เกิดอันตรายปะปนอยู่ เช่น มูลฝอยที่มาจากโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลหรือห้องปฏิบัติการต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าหากมีการจัดการที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดการแพร่กระจายเชื้อโรคได้ นอกจากจะเป็นตัวการที่ทำให้เกิดโรคแล้วยังอาจเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงและสัตว์นำโรคต่าง ๆ เช่น แมลงวัน แมลงสาบ แมลงหวี่ หนู เพราะในมูลฝอยอาจมีเศษอาหารซึ่งแมลงและสัตว์นำโรครดดังกล่าวต้องการ ทำให้เกิดการแพร่กระจายเพิ่มจำนวนขึ้นและเป็นพาหะนำโรคไปสู่มนุษย์ ซึ่งดังกล่าวนี้อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยทางด้านร่างกายมากกว่าจิตใจ แต่ผลของการจัดการมูลฝอยที่ไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดผลกระทบ

ต่อสุขภาพอนามัยทางด้านจิตใจโดยทางอ้อมได้ เช่น สภาพอันไม่น่าดูและ กลิ่นเน่าเหม็นของมูลฝอย การเป็นที่เพาะพันธุ์ของแมลงและสัตว์ ฯลฯ

## 2. ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

มูลฝอยมักมีสารอินทรีย์เป็นองค์ประกอบอยู่มากบ้างน้อยบ้าง แล้วแต่ประเภทและแหล่งกำเนิดของมูลฝอย โดยเฉพาะอย่างยิ่งมูลฝอยสด ซึ่งถือเป็นแหล่งของอาหารที่ดีของทั้ง จุลินทรีย์ แมลงและสัตว์นำโรคทำให้เกิดการย่อยสลาย แยกสลายหรือการกินมูลฝอยดังกล่าวผลที่ตามมาคือ การเกิดแก๊สต่าง ๆ และของเสียขึ้น หากมีการปล่อยทิ้งไว้หรือกองไว้บนพื้นดินโดยไม่มี การจัดการที่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดปัญหามลพิษทางดิน มลพิษทางน้ำ หรือมลพิษทางอากาศได้ เช่น การเกิดแก๊สไฮโดรเจนซัลไฟด์ คาร์บอนไดออกไซด์ มีเทน ปล่อยสู่บรรยากาศ การละลายชะล้างของน้ำฝนผ่านกองมูลฝอยลงสู่แหล่งน้ำ หรือการเทกองมูลฝอยบนดินทำให้เกิดมลพิษทางดิน และมลพิษทางน้ำ ฯลฯ

## 3. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคม

ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอันเนื่องมาจากการจัดการมูลฝอยที่ไม่เหมาะสมเป็นผลกระทบที่เกิดโดยทางอ้อมมองดูเหมือนเป็นเรื่องไกลตัว อาจมองดูว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นต่อส่วนรวมถ้าไม่ได้เกิดขึ้นกับตนเองหรือญาติพี่น้องของตนเองก็มักไม่เกิดการตระหนักถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นนี้ อันได้แก่ การจัดการมูลฝอยไม่เหมาะสมปล่อยให้มีการทิ้งมูลฝอยไม่เลือกที่ถือเป็นการทำลายความเป็นสง่าราศีของบ้านเมืองหรือประเทศชาติหรือหากมีที่ดินหรือบ้านเรือนที่อยู่อาศัยอยู่ใกล้ที่เก็บรวบรวมและกำจัดมูลฝอยก็มักทำให้ที่ดินในบริเวณดังกล่าวมีราคาถูกลงเมื่อเทียบกับที่ที่อยู่ไกลออกไป เป็นต้น

### 3.4 การจัดการมูลฝอย

การจัดการมูลฝอย หมายถึง การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการทิ้ง การเก็บชั่วคราว การรวบรวม การขนถ่ายและการขนส่ง และการกำจัดมูลฝอย โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดทั้งในด้านของสุขภาพอนามัย เศรษฐศาสตร์ วิศวกรรม ความสวยงาม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การติดตามตรวจสอบกากของเสียและสารอันตราย จึงเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมในการตรวจสอบการจัดการมูลฝอยของท้องถิ่นได้ โดยจะพิจารณาถึงความเหมาะสมในการจัดการและโอกาสการปนเปื้อนสู่สิ่งแวดล้อม (กรมควบคุมมลพิษ , 2547 : 95)

ในอดีตผลกระทบของมูลฝอยที่มีต่อสิ่งแวดล้อมยังไม่มากนัก เนื่องจากปริมาณมูลฝอยมีน้อย ในขณะที่ปัจจุบันปัญหาด้านมูลฝอยได้ทวีความรุนแรงทั้งในด้านการเป็นแหล่งแพร่เชื้อโรคต่างๆ การปนเปื้อนแหล่งน้ำ การก่อปัญหาหากลิ่นเหม็น ปัญหาน้ำเสียที่มาจากกองมูลฝอย

รวมทั้งปัจจุบันยังมีสารอันตรายที่ปะปนมากับมูลฝอยทั่วไป ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาและความเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพมนุษย์ และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ ดังนั้นการจัดการมูลฝอยและสารอันตรายอย่างถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล จึงเป็นสิ่งที่จะต้องทำเป็นอย่างยิ่งเพื่อแก้ไขปัญหา เหล่านี้ให้หมดไปการจัดการมูลฝอยนั้น ประกอบด้วยหลายส่วน คือ การคัดแยกมูลฝอย การเก็บขน การรวบรวม การขนส่งมูลฝอย และการกำจัดมูลฝอย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (กรมควบคุมมลพิษ, 2547 : 95-97)

### 1. การคัดแยกมูลฝอย

ส่วนใหญ่การคัดแยกมูลฝอยในประเทศไทยนั้นมีการแยกที่แหล่งกำเนิดเป็น 2 ประเภท คือ มูลฝอยแห้ง และมูลฝอยสด เท่านั้น เนื่องจากมีความสะดวกในการคัดแยก และการจัดการ ดังนั้น หากมีการคัดแยกมูลฝอยเป็นแบบมูลฝอยแห้ง และสดแล้วนั้น ก็จะต้องมีถังรองรับมูลฝอยแยกประเภทเช่นกัน คือ ถังรองรับมูลฝอยแห้ง และถังรองรับมูลฝอยสด

### 2. การเก็บรวบรวมมูลฝอย

การเก็บขนมูลฝอยนั้น เป็นการนำมูลฝอยที่ เหลือทิ้งจากกิจกรรมต่างๆ มาเก็บรวบรวมไว้ เพื่อนำไปกำจัดหรือรอที่จะขนส่งไปกำจัดต่อไป ปัจจุบันการเก็บรวบรวมมูลฝอยในประเทศไทย ใช้วิธีการเก็บขนจากแหล่งกำเนิด โดยจะมีรถเก็บขนมูลฝอยจากหน่วยงานท้องถิ่นมารับมูลฝอยจากถังรองรับมูลฝอย ซึ่งความถี่ของการเก็บรวบรวมขึ้นอยู่กับมีปริมาณมูลฝอยเกิดขึ้นในแต่ละวัน ประเภทของมูลฝอยที่เกิดขึ้น ซึ่งหากเกิดขึ้นไม่มากก็อาจเก็บวันเว้นวันก็ได้ ถ้าเป็นมูลฝอยแห้งหรือตามแต่จะเห็นสมควร อย่างไรก็ตามหากมูลฝอยที่เกิดขึ้นเป็นมูลฝอยสดก็ไม่ควรกักเก็บมูลฝอยไว้เป็นเวลานานๆ เพราะอาจก่อให้เกิดสภาพที่ไม่น่าดู เป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค และกลิ่นเหม็นได้

### 3. การขนส่งมูลฝอย

เป็นขั้นตอนในการนำมูลฝอยจากถังรองรับมูลฝอย และทำการขนส่งมูลฝอยไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอย มีอยู่หลายวิธี เช่น ใช้แรงงานคน ใช้รถเก็บขนมูลฝอย เป็นต้น

- การใช้แรงงานคนสำหรับเก็บขนมูลฝอยไปกำจัด เป็นวิธีที่ใช้กันตามชุมชนชนบทที่ไม่มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการมูลฝอยโดยส่วนมากเป็นหน้าที่ของบุคคลในแหล่งกำเนิดมูลฝอยนั้นๆ

- การใช้รถเก็บขนมูลฝอย เหมาะสำหรับชุมชนเมืองที่มีคนหนาแน่นรถเก็บขนมูลฝอยต้องมีที่ใส่มูลฝอยที่ทนทานไม่รั่วน้ำ มีกระบะสูง มีฝาปิดเพื่อป้องกันมูลฝอยปลิวออกเมื่อรถแล่น ถ้าไม่มีฝาปิดจะต้องมีตาข่ายคลุมแทนลักษณะการขนส่งมูลฝอยในชุมชนเมืองจะมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าชุมชนชนบท เนื่องจากความหนาแน่นของบ้านพักอาศัย เส้นทางขนส่งมูลฝอยปริมาณ

ของมูลฝอย และประเภทของมูลฝอย จำนวนบุคลากรที่ขนมูลฝอยหรืออุปกรณ์ในการขนส่ง มูลฝอยไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอย เป็นต้น

#### 4. การกำจัดมูลฝอย

วิธีการกำจัดมูลฝอยที่ใช้ต่อเนื่องกันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีหลายวิธี เช่น การนำไปกองทิ้งบนพื้นดิน การนำไปทิ้งลงทะเล การหมักทำปุ๋ย การเผากลางแจ้ง การเผาในเตาเผาขยะ และการฝังกลบอย่างถูกหลักวิชาการ เป็นต้น การกำจัดมูลฝอยดังที่กล่าวมานั้น บางวิธีก็เป็นการกำจัดที่ไม่ถูกต้องทำให้เกิดภาวะเป็นพิษต่อสภาพแวดล้อม และมีผลกระทบต่อสุขภาพของมนุษย์

### 3.5 การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอยของราชการส่วนท้องถิ่น ตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 มีข้อกำหนด คือ

(1) โดยที่กฎหมายได้กำหนดไว้ว่า “การกำจัดสิ่งปฏิกูล และมูลฝอยเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่น” (มาตรา 18) จึงถือได้ว่าการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย เป็นภาระหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยตรง

(2) อย่างไรก็ตาม กฎหมายยังได้เปิดช่องไว้ “ในกรณีที่มีเหตุอันสมควร” ราชการส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการได้ใน 2 กรณีคือ

(ก) มอบให้บุคคลใดดำเนินการกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย ภายใต้การควบคุมของราชการส่วนท้องถิ่น (มาตรา 18 วรรค 2) หมายความว่า จะมอบให้สถานประกอบการใดกำจัดสิ่งปฏิกูล มูลฝอยเองก็ได้หรือจะจ้างให้บุคคลหรือเอกชนได้ดำเนินการแทนก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น ในด้านสุขลักษณะในการเก็บขนและกำจัด

(ข) อนุญาตให้บุคคลที่ได้รับอนุญาตดำเนินกิจการรับทำการเก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย โดยทำเป็นธุรกิจหรือ โดยได้รับประโยชน์ตอบแทนด้วยการคิดค่าบริการ (มาตรา 18 วรรค 2) หมายความว่า ราชการส่วนท้องถิ่นจะให้เอกชนที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 19 ดำเนินการเก็บ ขน หรือกำจัดโดยคิดค่าบริการจากประชาชนได้ แต่ทั้งนี้เอกชนดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการเก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูล มูลฝอย ตามที่ราชการส่วนท้องถิ่นได้กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นนั้น ซึ่งรวมทั้งอัตราค่าบริการขั้นสูงตามลักษณะการให้บริการที่เอกชนนั้นจะพึงเรียกเก็บได้ ตามมาตรา 20(5)

(3) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และการจัดระเบียบในการเก็บขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย ให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อกำหนดของท้องถิ่นได้ดังนี้ (มาตรา 20)

(ก) เรื่องการห้ามการถ่ายเททิ้ง หรือการทำให้มีขึ้นในที่หรือทางสาธารณะ ซึ่งสิ่งปฏิกูลมูลฝอย นอกจากในที่ที่ราชการส่วนท้องถิ่นจัดไว้ให้

(ข) เรื่องการกำหนดให้มีที่รองรับสิ่งปฏิกูล (ซึ่งหมายถึง ส้วม หรืออาจหมายถึงถังระบายน้ำทิ้ง หรือน้ำเสีย) หรือที่รองรับมูลฝอย (หมายถึง ถังขยะที่รวบรวมขยะ) สำหรับที่ หรือทางสาธารณะและสถานที่เอกชนซึ่งครอบคลุมถึงคุณลักษณะของที่รองรับสิ่งปฏิกูลมูลฝอยได้ด้วย เช่น ส้วมที่ถูกต้องลักษณะตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2532) ออกตามความในพระราชบัญญัติรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535

(ค) เรื่องการกำหนดวิธีการ เก็บ ขน และการกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอยที่ถูกต้องลักษณะ สำหรับเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่ใดๆ ตามสภาพหรือการใช้ลักษณะอาคารหรือสถานที่นั้นๆ เช่น กรณีของอาคารชุดที่พักอาศัย แพลต อพาร์ทเมนต์ หรือ โรงเรียน สถาบัน โรงงาน สถานประกอบการ เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีวิธีการที่แตกต่างกัน

(ง) เรื่องอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการเก็บ ขน สิ่งปฏิกูลมูลฝอยของราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องกำหนดในอัตราที่เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น และต้องไม่เกินอัตราที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2536 ออกตามความในพระราชบัญญัติการสาธารณสุขพ.ศ. 2535

ข้อสังเกต ตามมาตรา 20 (4) และ (5) ปรากฏว่า กฎหมายให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่น เก็บค่าบริการเฉพาะการเก็บและขนเท่านั้น และต้องไม่เกินอัตราในกฎกระทรวงแต่ สำหรับกรณีค่าบริการที่เอกชนที่ทำเป็นธุรกิจสามารถเก็บได้ทั้งค่าบริการการเก็บ ขน และกำจัดด้วยและอาจเกินกว่าอัตราในกฎกระทรวงได้ ดังนั้นสิ่งที่ราชการต้องคำนึงถึงในการออกข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราสูงสุดที่เอกชนจะเรียกเก็บได้ ก็คือ อัตรานั้นต้องไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อประชาชน

(จ) เรื่องอื่นใดที่จำเป็นต้องกำหนด เพื่อให้ถูกต้องด้วยคุณลักษณะ ซึ่งเป็นเรื่องที่ถูกกฎหมายเปิดกว้างไว้ให้เป็นอำนาจของราชการส่วนท้องถิ่น แต่จะต้องมีเหตุผลความจำเป็นตามหลักวิชาการ

### 3.6 สถานการณ์มูลฝอยในปัจจุบัน

ในปี 2550 มีปริมาณมูลฝอยทั่วประเทศประมาณ 14.72 ล้านตัน หรือวันละ 40,332 ตัน (ยังไม่รวมปริมาณมูลฝอยก่อนนำมาทิ้ง) เพิ่มขึ้นจากปี 2549 ประมาณ 0.12 ล้านตัน หรือร้อยละ 1 และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยที่ปริมาณมูลฝอยต่อคนเฉลี่ยต่อวันทั่วประเทศอยู่ที่ประมาณ 0.65 กิโลกรัมต่อวัน ในขณะที่ปริมาณมูลฝอยในเขตเทศบาลและเมืองพัทยา มีประมาณวันละ 13,600 ตัน คิดเป็นร้อยละ 34 ของปริมาณมูลฝอยทั่วประเทศ สามารถนำไปกำจัดโดยวิธีการที่

ถูกหลักสุขาภิบาลได้เพียง ร้อยละ 4,810 ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 35 ของปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลเท่านั้น (กรมควบคุมมลพิษ, 2551 : 15-16) ในขณะที่การให้บริการเก็บขนและกำจัดมูลฝอยยังไม่มีประสิทธิภาพและไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก เช่น เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้มีปัญหาขยะตกค้างในพื้นที่ การจัดการมูลฝอยของเทศบาล โดยเฉพาะเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาใหม่ส่วนใหญ่ยังคงใช้วิธีการกำจัดที่ไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล คือ การกองบนพื้นดิน หรือการเผากลางแจ้งเป็นต้น (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2547 : 205)

ปัจจุบันจังหวัดนนทบุรีมีจำนวนประชากรรวมประมาณ 999,057 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549) ประกอบด้วย 6 อำเภอ แบ่งเป็น 52 ตำบล 428 หมู่บ้าน จังหวัดนนทบุรีเป็นที่ตั้งศูนย์ราชการต่างๆ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ กรมชลประทาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิต และหน่วยงานอื่นๆ อีกมากมาย มีปริมาณมูลฝอยปัจจุบันรวม 800 ตัน/วัน หรือประมาณ 290,000 ตัน/ปี (2546) โดยมีหน่วยงานท้องถิ่นที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการมูลฝอย คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เทศบาลจำนวน 10 แห่ง คือ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลเมืองบางกรวย เทศบาลเมืองบางบัวทอง เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เทศบาลตำบลไทรน้อย เทศบาลตำบลไทรมา เทศบาลตำบลบางใหญ่ เทศบาลตำบลบางม่วง เทศบาลเมืองปลายบาง และ อบต. อีกจำนวน 35 แห่ง ทั้งหมดนี้เป็นผู้ให้บริการส่งมูลฝอยมากำจัดที่สถานที่ทิ้งมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ซึ่งปัจจุบันมีพื้นที่กำจัดมูลฝอยประมาณ 186 ไร่ ตั้งอยู่ที่ ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เพียงแห่งเดียว ซึ่งใช้งานมา 19 ปี (ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 – ปัจจุบัน) ทำให้มีกองมูลฝอยเป็นภูเขามูลฝอยสะสม โดยไม่ผ่านการกำจัดอย่างถูกหลักสุขาภิบาล ไม่ต่ำกว่า 1 ล้านลูกบาศก์เมตร (สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนนทบุรี, 2550 : 3-18)

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงานด้านการจัดการมูลฝอยของจังหวัดนนทบุรี มีตัวชี้วัดอยู่ 4 ตัว ได้แก่

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรถเก็บขนมูลฝอยใหม่ จำนวน 30 แห่ง
2. ควบคุมปริมาณมูลฝอยตกค้างจากการให้บริการจัดเก็บ ให้มีไม่เกินร้อยละ 15 ของปริมาณมูลฝอยรวมทั้งจังหวัด
3. การจัดตั้งศูนย์กำจัดมูลฝอยที่เป็นระบบครบวงจร ภายในจังหวัดนนทบุรี
4. ร้อยละของความสำเร็จในการดำเนินโครงการ

จากการศึกษาข้อมูลการจัดการมูลฝอยดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การจัดการมูลฝอยของจังหวัดนนทบุรี มีเพียงแต่การเก็บรวบรวม และการขนส่งมูลฝอยไปยังยังสถานที่กำจัดมูลฝอยรวม

ของ อบจ. นนทบุรีเท่านั้น โดยผู้วิจัยประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้กรอบการประเมินตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. ใน 4 มิติ ได้แก่ ด้าน ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร

#### ส่วนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change)

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นทุกวัน มีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ซึ่งกันและกันโดยไม่มีขอบเขตจำกัด กระแสดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ในหลายด้าน ได้แก่ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2551)

1. ด้านโครงสร้าง (Structure) มีลักษณะเปลี่ยนไปเป็นแบบแนวนอนมากขึ้น เกิดรูปแบบโครงสร้างใหม่ ๆ มีการเน้นการใช้ทีมงานและองค์กรแบบไร้พรมแดน
2. องค์ประกอบของประชากร (Demographic) ประกอบด้วยคนทำงานที่มาจากต่างวัฒนธรรมมากขึ้น ช่องว่างระหว่างวัยของพนักงานเท่ากับพนักงานใหม่เพิ่มขึ้น
3. เกิดจริยธรรมใหม่ของการทำงาน (New work ethic) โดยความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานจะลดลง เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านค่านิยมในการทำงานมากขึ้น
4. การเรียนรู้และองค์ความรู้ (Learning and knowledge) องค์กรจะมีพนักงานที่เป็นผู้มีความรู้และมีความรู้สูงขึ้น องค์กรจะเปลี่ยนไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ที่ทุกคนต้องเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อสามารถเท่าทันการเปลี่ยนแปลง
5. เทคโนโลยีและการเข้าถึงสารสนเทศ (Technology and access to information) มีเทคโนโลยีทรงประสิทธิภาพเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เกิดวิธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศร่วมกันได้รวดเร็วมากขึ้น
6. เน้นเรื่องความยืดหยุ่น (Emphasis on flexibility) กล่าวคือ องค์กรต้องมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่นพร้อมที่จะปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว พนักงานขององค์กรต้องมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นได้สูงเช่นกัน
7. ต้องพร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (Fast-paced change) อันเนื่องมาจากภาวะไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น ทั้งภายในและภายนอกองค์กรซึ่งไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้

ผลกระทบดังกล่าวทำให้องค์กรทั้งหลายต่างมุ่งเน้นที่จะปรับเปลี่ยนองค์กร ให้มีการเตรียมความพร้อม เพื่อสามารถเข้าสู่การแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงได้ยากและจำเป็นที่องค์กรต้องมี เพื่อการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น และเมื่อ

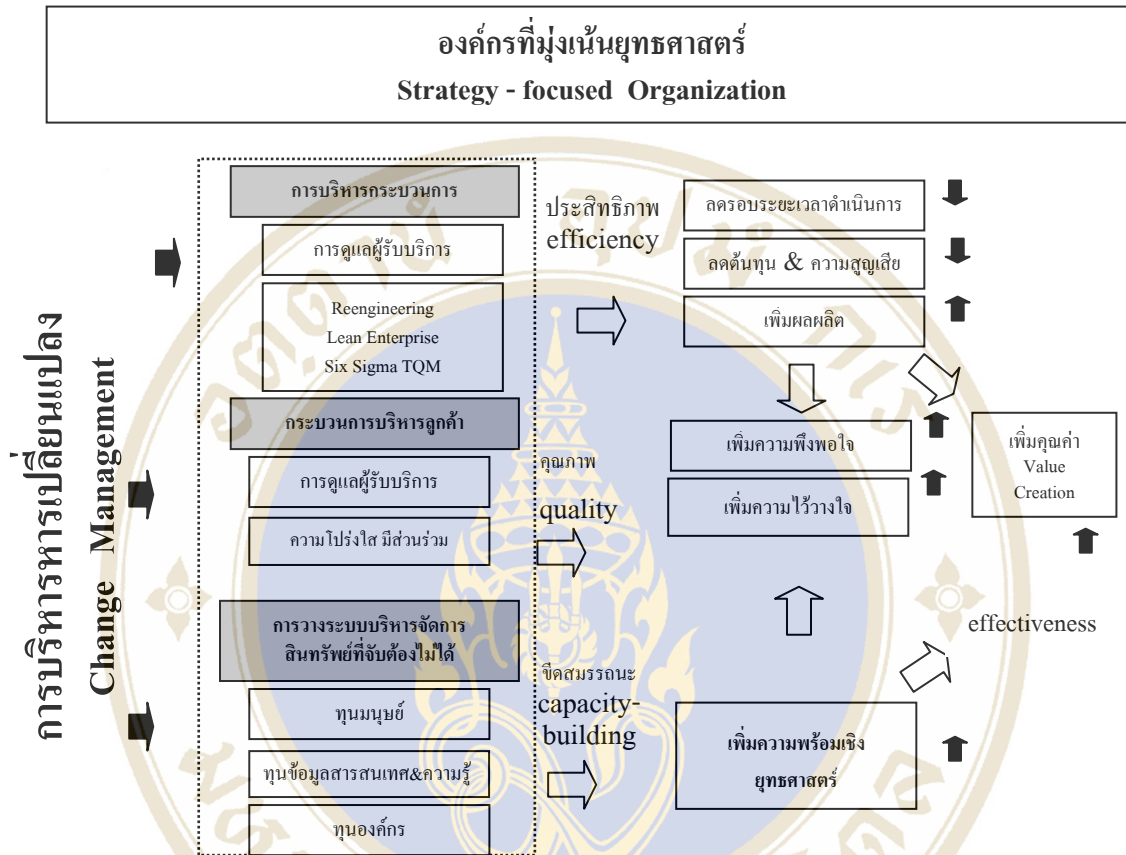
การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ องค์กรจึงต้องมีมาตรการรองรับตลอดเวลา ทั้งการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้ก่อนและการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีการวางแผนซึ่งบ่อยครั้งการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เนื้อหาความคาดหมาย องค์กรจึงควรปรับรูปแบบขององค์กรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยการสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ไม่ยึดกฎระเบียบมากเกินไป แต่เน้นความคล่องตัวในการทำงาน และผลลัพธ์ที่ได้เป็นสำคัญ ในอีกทางหนึ่ง องค์กรควรดำเนินการในเชิงรุก คือ องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงก่อนที่สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงจะเข้ามากระทบทำให้องค์กรจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง

แนวทางหนึ่งที่องค์กรนำมาใช้ในการเตรียมความพร้อม คือการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ขับเคลื่อนโดยอาศัยหรือใช้ยุทธศาสตร์เป็นตัวนำ ซึ่งเมื่อมีการวางยุทธศาสตร์แล้วผู้บริหารขององค์กรต้องปรับกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการบริหารลูกค้าผู้รับบริการ และกระบวนการบริหารสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ให้มีความเหมาะสมและสามารถรองรับต่อการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างบรรลุผลได้

องค์กรที่มุ่งเน้น และให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ รวมทั้งขับเคลื่อนองค์กรโดยใช้ยุทธศาสตร์เป็นตัวนำ นั้นเป็นการนำแนวคิดของสองนักคิดชาวอเมริกัน คือ โรเบิร์ต เอส แคปแลน (Robert S. Kaplan) และเดวิด พี นอร์ตัน (David P. Norton) ที่เขียนไว้ในหนังสือ Strategy-Focused Organization หรือ SFO เป็นการนำแนวคิดของ Balanced Scorecard (BSC) มาต่อยอด โดยแทนที่จะมองว่า BSC เป็นเพียงแค่เครื่องมือในการวัดและประเมินผลองค์กร แต่ยังสามารถนำแนวคิดของ BSC มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำให้ทุกคนในองค์กรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับกลยุทธ์เป็นหลัก ซึ่งนอกจาก BSC แล้วภายใต้แนวคิดของ SFO ยังมีหลักการอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) หรือแนวคิดในเรื่องของการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

ดังนั้น SFO จึงหมายถึง แนวทางที่จะทำให้ทุกคนในองค์กรทั้งผู้บริหารและบุคลากร ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นต่อกลยุทธ์เป็นหลัก เนื่องจากปัญหาขององค์กรส่วนใหญ่ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันไม่ได้มาจากการขาดกลยุทธ์ แต่เป็นปัญหาของการไม่สามารถนำกลยุทธ์ไปใช้และปฏิบัติให้เกิดผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเชื่อกันว่าถ้าองค์กรมีลักษณะเป็น SFO จะทำให้ทั้งองค์กรมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์ และสุดท้ายย่อมจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

**แผนภูมิที่ 3 แสดงลักษณะขององค์กรที่ปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์**



ที่มา : คู่มือการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง, สำนักงาน ก.พ.ร. (2548: 5)

เหตุผลที่ต้องบริหารการเปลี่ยนแปลงในส่วนราชการ ก็เนื่องมาจากระบบราชการเป็นระบบใหญ่ มีภารกิจในความรับผิดชอบมากมายมหาศาล การที่จะปรับเปลี่ยนระบบราชการทั้งระบบเพื่อพัฒนาประเทศในระยะเวลาอันสั้น ย่อมเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก ดังนั้น เพื่อให้รัฐบาลสามารถพัฒนาประเทศในส่วนที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ความมั่นคง และความกินดีอยู่ดีของประชาชนได้สำเร็จ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องเลือกดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เฉพาะในส่วนราชการที่ต้องรับผิดชอบภารกิจบางภารกิจที่มีความสำคัญอยู่ในลำดับต้นๆ ก่อน ดังเช่น ภารกิจที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศของรัฐบาล ทั้งนี้ ก็เพื่อให้บรรลุการแก้ไขปัญหาของประเทศชาติและประชาชนก่อนเป็นลำดับแรกนั่นเอง

ที่ผ่านมาทุกส่วนราชการได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของตนเอง ซึ่งโดยหลักการแล้วแผนยุทธศาสตร์เหล่านั้น ย่อมต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของรัฐบาลและของหน่วยงานร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนการปฏิบัติจริง ลำพังเพียงการใช้ระบบบริหารจัดการของภาครัฐที่ใช้อยู่ใน

ปัจจุบันอาจจะส่งผลให้เกิดความล่าช้า และไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ดังที่มุ่งหวังไว้ เนื่องจากส่วนราชการต่างๆ ในภาครัฐยังมีจุดอ่อนในเรื่องของความรู้ที่จะนำมาใช้ปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการลูกค้า รวมทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อพัฒนาบุคลากร ข้อมูลข่าวสาร และตัวองค์กรเอง ให้พร้อมที่จะผลักดันและขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จได้ทั้งในระดับจุลภาคและ มหภาค

แนวคิดทางด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นในภาครัฐจึงเป็นแนวทางสำหรับการปรับเปลี่ยนในองค์กร มีการปรับเปลี่ยนกันอย่างมากมายทั้งในระบบราชการและตัวข้าราชการเอง การบริหารการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการนั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาระบบราชการตามแนวทาง 4 ประการ ดังนี้

- 1) การปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดของส่วนราชการให้มีความเหมาะสม
- 2) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
- 3) การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ระดับสูง และ
- 4) การพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบเปิด

โดยจะต้องยึดตัวแผนและเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้ง ซึ่งทุกส่วนราชการต้องมีการกำหนดและทบทวนในทิศทางและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนงานโครงการ เมื่อมีการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนแล้ว ก็ต้องทำการวิเคราะห์และประเมินขีดความสามารถและทรัพยากรที่ส่วนราชการมีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการทำงาน ระบบการบริหาร ค่านิยมและทัศนคติของบุคลากร ความสามารถในการให้บริการประชาชน กฎระเบียบต่างๆ ที่มี ฯลฯ

จากนั้นส่วนราชการจะต้องประเมินตนเองถึงสิ่งที่ยังขาดระหว่างเป้าหมายที่ต้องการบรรลุและความสามารถที่มี หรืออีกนัยหนึ่งเป็นการหาช่องว่าง (Gap) นั้นเอง และเมื่อพบในสิ่งที่ยังขาดหรือไม่มี ก็ต้องหาแนวทางหรือวิธีการที่จะลดช่องว่างนั้น ซึ่งก็คือการจัดทำแผนการบริหารการเปลี่ยนแปลงนั่นเอง

ในการจัดทำแผนบริหารการเปลี่ยนแปลงนั้น ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีการจัดทำเป็นข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเปรียบเสมือนการจัดทำแผนการพัฒนาองค์กรนั่นเอง เนื่องจากหลักการของทั้งสองมีลักษณะที่เหมือนกันว่าการที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ จะต้องมีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงในประเด็นใดบ้าง แนวทางหรือกรอบการคิดของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง มีการนำหลักการของ Balanced Scorecard มาปรับใช้ โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ได้แก่

- (1) ด้านประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการต่างๆ

- (2) ด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน
- (3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- (4) ด้านการพัฒนาองค์กร

การนำมิติหรือมุมมองทั้ง 4 ด้าน มาปรับใช้ในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง หลักสำคัญคือการทำที่ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าประสงค์ต่างๆ ตามมิติประสิทธิภาพตามแผนยุทธศาสตร์ได้นั้น ภายใต้มิติอื่นๆ ส่วนราชการแต่ละแห่งจะต้องมีการจัดทำหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ส่วนราชการเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ในมิติแรก หรือกล่าวได้ว่าการดำเนินการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงในมิติที่เหลืออีกสามมิติก็เป็นตัวขับเคลื่อนหรือผลักดันองค์กรไปในเชิงพัฒนาเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ที่อยู่ในมิติที่หนึ่งนั่นเอง

ในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการนั้น อาจจะเกี่ยวข้องในด้านของการปรับเปลี่ยนกระบวนการในการทำงาน การลดขั้นตอนการทำงาน การเพิ่มผลผลิตของส่วนราชการหรือแม้กระทั่งการออกแบบกระบวนการในการทำงานใหม่ โดยในการที่จะก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการได้นั้น ส่วนราชการสามารถที่จะนำเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการใหม่ๆ เข้ามาใช้ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ TQM, Six Sigma, Kaizen, Reengineering, การยกเลิกหรือแก้ไขระเบียบบางประการ

การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารราชการโดยบริหารการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความพร้อมในการสนับสนุนและผลักดันให้ประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการบังเกิดผลทางปฏิบัติ ทั้งนี้ เป็นการสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 ด้าน คือ (สำนักงาน ก.พ.ร. , 2549 : 3)

1. ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพ เป็นการปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการงาน โดยวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต
2. ด้านการพัฒนาคุณภาพ เป็นการวางระบบอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
3. ด้านการเสริมสมรรถนะขององค์กร ซึ่งต้องจัดทำ Human Capital Development Program เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะให้มีความพร้อมต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ รวมทั้งการจัดทำแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการวางแผนการพัฒนาองค์กรและการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง

## ขั้นตอนการจัดทำ “ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง”

คู่มือการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง ของสำนักงาน ก.พ.ร. (2548) ได้กล่าวถึงการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถสรุปลำดับการดำเนินการ ได้ดังนี้

1) การมองภาพภายในของส่วนราชการของคนที่ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และการมองในอนาคต โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1) การพิจารณาวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ ว่ามีภาพอนาคตหรือปลายทางที่หวังให้ส่วนราชการเป็น หรือต้องการไปให้ถึงอย่างไร ต้องเป็นภาพที่ชัดเจนและแน่นอน โดยทุกคนในองค์กรต่างรับรู้ร่วมกัน

1.2) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งหมายถึงแผนปฏิบัติหรือวิธีการทำอะไร ที่จะสามารถไปถึงหรือบรรลุวิสัยทัศน์ที่หน่วยงานกำหนดไว้ การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์อาจมีได้หลายประเด็น แต่ควรมีการส่งผลให้บรรลุ เชื่อมโยงและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้ซึ่งบางครั้งอาจต้องดูความสอดคล้องไปจนถึงระดับกระทรวง

1.3) กำหนดเป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ โดยพิจารณาว่าหน่วยงานมีความคาดหวังอะไร เพื่อที่จะนำมาเป็นตัวกำหนดว่าจะต้องทำอะไรจึงจะบรรลุเป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์นั้น

1.4) กำหนดกลยุทธ์ โดยศึกษาวิเคราะห์จากประเด็นยุทธศาสตร์ ว่ามีกระบวนการหรือวิธีดำเนินการอย่างไร ที่สามารถผลักดันให้ประเด็นยุทธศาสตร์ดังกล่าวประสบผลสำเร็จ เป็นจริงหรือเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ได้

2) วิเคราะห์กระบวนการในปัจจุบันของแต่ละกลยุทธ์ว่ามีปัญหา อุปสรรคหรือโอกาสในการปรับปรุงมากน้อยเพียงใด และคัดเลือกกระบวนการที่จะทำการปรับปรุง ในขณะเดียวกันกระบวนการใดที่ยังไม่ได้ดำเนินการในปัจจุบันก็จะต้องนำมาออกแบบใหม่ด้วย หรือ เรียกว่ากระบวนการที่ต้องจัดทำเพิ่มเติม เมื่อได้ “กระบวนการที่คัดเลือกมาปรับปรุง” กับ “กระบวนการที่ต้องจัดทำเพิ่มเติม” ของแต่ละกลยุทธ์แล้ว ให้วิเคราะห์ใน 5 ประเด็น คือ

2.1) ในแต่ละกระบวนการทั้ง “กระบวนการที่คัดเลือกมาปรับปรุง” กับ “กระบวนการที่ต้องจัดทำเพิ่มเติม” มีวัตถุประสงค์อย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ

2.2) ระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับประโยชน์โดยตรงจากความสำเร็จในแต่ละกระบวนการ

2.3) จากวัตถุประสงค์ของกระบวนการและกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับประโยชน์นำไปสู่การระบุปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ ซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนสำคัญ หรือเป็นองค์ประกอบหลักที่จำเป็นต้องมี เพื่อให้วัตถุประสงค์ของกระบวนการประสบความสำเร็จ

2.4) จากปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จนำไปสู่การระบุสิ่งที่ต้องมุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญ

2.5) จากสิ่งที่ต้องมุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญนำไปสู่การระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการหรือสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการ ซึ่งสิ่งที่ต้องดำเนินการ หรือสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ เป็นด้านใดใน 4 ด้าน คือ

- 1) ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน
- 2) การจัดแบ่งงานและหน้าที่
- 3) เทคโนโลยี
- 4) บุคลากร

เมื่อดำเนินการครบตามข้อ 2.1 – 2.5 จึงนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านการวิเคราะห์กระบวนการ

3) วิเคราะห์สมรรถนะ (Competency) ที่มีอยู่ในปัจจุบันขององค์กร และมี สมรรถนะอะไรบ้างที่จำเป็นต้องเพิ่มเติมสมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของทักษะความรู้ ความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรม คุณลักษณะและทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรจากแนวคิดว่าการปฏิบัติงานจะดีหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะ และความรู้ความสามารถหรือ สมรรถนะ ของแต่ละบุคคล หากต้องการให้หน่วยงานมีผลลัพธ์ที่ดี หรือมุ่ง ไปสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงานได้ ก็จะต้องมีการกำหนด สมรรถนะ ของบุคลากรที่สอดคล้องกับสิ่งที่เราต้องการให้เกิดกับผลลัพธ์ของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มบุคลากรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ที่จะนำไปสู่วิสัยทัศน์ที่หน่วยงานกำหนดไว้ นอกจากนี้สมรรถนะ จะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ การวิเคราะห์สมรรถนะ ให้วิเคราะห์ในประเด็นดังนี้

3.1) วิเคราะห์สมรรถนะ ขององค์กรและบุคลากรในปัจจุบันที่รองรับการปฏิบัติงานของแต่ละกลยุทธ์ ว่า บุคลากรกลุ่มใดที่รับผิดชอบกลยุทธ์เหล่านั้น และบุคลากรกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีสมรรถนะ อะไรบ้าง ปัจจุบันบุคลากรกลุ่มนี้มี สมรรถนะ อะไรอยู่แล้ว และการฝึกอบรมที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

3.2) วิเคราะห์ความต่าง หรือ ช่องว่าง ระหว่างสมรรถนะ ที่จำเป็นต้องมี กับ สมรรถนะที่มีอยู่แล้ว และนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนา สมรรถนะ ขององค์กรและบุคลากรเมื่อ ดำเนินการตามข้อ 3.1 และ 3.2 จึงนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาศักยภาพ ขององค์กรและบุคลากร

#### 4.1 ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน

##### การจัดการกระบวนการ (Process Management)

##### แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ

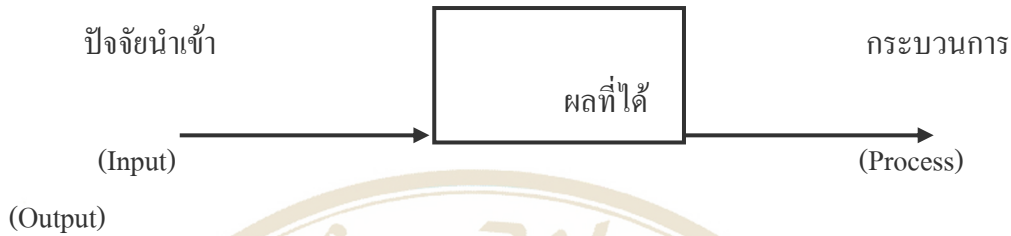
รัมเมอร์ (Rummler) และคณะ (2006) ได้สรุปคำนิยามร่วมที่ใช้กันทั่วไปไว้ในบทความ ของเขาว่า “กระบวนการ คือ โഴงของกิจกรรมต่าง ๆ ที่แปรสภาพปัจจัยเข้าที่หลากหลายไปสู่ปัจจัย ออกที่มีคุณค่า” แต่ รัมเมอร์ และคณะอาจจะมองไปมากกว่านั้นอีก พวกเขาคิดว่า กระบวนการ คือ โครงสร้างหรือตัวแทนที่ใช้สำหรับการแสดงให้เห็นถึงการทำงานและการจัดการองค์กรในการ ดำเนินงานในแนวทางที่บรรลุถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญสามประเด็น คือ

- 1) ต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
- 2) ต้องมีศักยภาพสำหรับการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน
- 3) ต้องสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการ (Process) หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่สัมพันธ์ หรือมีปฏิบัติการร่วมกันใน การเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) ไปเป็นผลที่ได้ (Output) (มหาวิทยาลัยมหิดล, 10 เมษายน 2551)

กระบวนการจะต้องเป็นเรื่องของการดำเนินงานที่มีแบบแผน ประกอบไปด้วยกิจกรรม (Activities) ต่างๆที่เกิดขึ้น มีลักษณะเป็นขั้นตอน โดยอาศัยทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เงินทุน การบริหาร หรือสถานที่ให้บริการ เพื่อทำการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นผลลัพธ์ที่ได้ดังนี้

**แผนภูมิที่ 4** แสดงขั้นตอนของกระบวนการ



ที่มา : เอกสารประกอบการสัมมนา การจัดการกระบวนการตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ , มหาวิทยาลัยมหิดล (2551)

**การดำเนินงานเป็นกระบวนการ**

การดำเนินกิจการไม่ว่าจะเป็นภาคการผลิตหรือภาคการบริการ ทั้งในองค์กรขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ นั้น โดยธรรมชาติแล้วประกอบไปด้วยกระบวนการจำนวนมาก โดยผลที่ได้จากกระบวนการหนึ่งจะเป็นปัจจัยนำเข้าให้กับอีกกระบวนการหนึ่งต่อเนื่องกันไป ในบางกรณีกระบวนการหนึ่งอาจจะได้รับปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งเป็นผลที่ได้ (Output) จากกระบวนการมากกว่าหนึ่งกระบวนการก็ได้ ในแต่ละกระบวนการอาจประกอบไปด้วยกระบวนการย่อยต่อเนื่องกัน หรือเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกระบวนการก็ได้ กลุ่มของกระบวนการที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย (Network) และมีลักษณะต่อเนื่องกันเป็นลำดับ (Sequence) ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “ระบบงาน” (Work system)

**ความสำคัญของระบบและกระบวนการ**

1. การกำหนดขั้นตอนการทำงานในกระบวนการต่างๆให้ชัดเจน จะทำให้เกิดการเลื่อนไหลของงาน อย่างต่อเนื่อง ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงาน สามารถกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นของแต่ละกระบวนการ และ ทรัพยากรต่างๆถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ขั้นตอนการทำงาน กระบวนการ และระบบการทำงานที่ชัดเจน ช่วยให้ง่ายต่อการควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจสอบ การวัดสมรรถนะหรือขีดความสามารถของกระบวนการ
3. ความชัดเจนของกระบวนการที่เชื่อมโยงกันเป็นระบบ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน จะทำให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ว่าสาเหตุเกิดจากขั้นตอนใดหรือกระบวนการใด และจะลุกลามส่งผลกระทบต่อไปยังกระบวนการที่เกี่ยวข้องอย่างไรบ้าง

4. ขั้นตอนการทำงาน กระบวนการ และระบบการทำงานที่ชัดเจน ช่วยให้ง่ายต่อการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานว่าจะลดหรือเพิ่มขึ้นขั้นตอนหรือกระบวนการใดบ้าง เพื่อจะลดปัญหาลดระยะเวลาการทำงาน ลดการสูญเสีย ขจัดความซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

5. ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการ ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ประเด็นเพิ่มเติมที่ รัมเลอร์ และคณะได้กล่าวไว้ในบทความของเขาว่า กระบวนการนั้นจะต้องสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งที่จริงแล้วก็เป็นเรื่องที่ทุกคนน่าจะเห็นด้วยอยู่แล้ว อาจจะทำได้บ้างไม่ได้บ้างตามแต่ละสภาวะแวดล้อมของธุรกิจ กระบวนการธุรกิจที่ถูกออกแบบมาส่วนมากก็จะมีเป้าประสงค์เพื่อให้กระบวนการทำงานได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว แต่เมื่อเวลาผ่านไปสภาวะแวดล้อมไม่หยุดนิ่งกระบวนการที่ถูกออกแบบมาจึงไม่มีประสิทธิภาพ (Efficient) และประสิทธิผล (Effective) อีกต่อไป ดังนั้นกระบวนการจึงต้องถูกจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectively Managed) เพื่อกระบวนการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วิทยา สุหฤตดำรง, 2551)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ต้องดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลงในด้าน กระบวนการ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยจึงเลือกกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน มาเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะทำการศึกษา

## 4.2 ด้านเทคโนโลยี

### ความหมายของเทคโนโลยี

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะ ในการนำเอา วิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม

เทคโนโลยี มีความหมายค่อนข้างกว้าง โดยทั่วไปหมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาๆ เช่น อุปกรณ์ , เครื่องมือ , เครื่องจักร , วัสดุหรือแม้กระทั่ง

ที่ไม่ได้เป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่างๆ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี , 15 เมษายน 2551)

ความหมายคำว่า Technology เป็นคำที่มาจาก ภาษาละติน และ ภาษากรีก คือ

- ภาษาละติน Texere : การสาน (to weave) : การสร้าง (to construct)

- ภาษากรีก Technologia : การกระทำอย่างมีระบบ (Systematic Treatment)

ไฮนิกส์ และคณะ (Heinich , Molenda and Russell. 1993 : 449) ได้จำแนกลักษณะของเทคโนโลยีสามารถออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ ( process) เป็นการใช้อย่างเป็นระบบของวิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือความรู้ต่างๆที่รวบรวมไว้ เพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ โดยเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือได้และนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ

2. เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (product) หมายถึง วัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี

3. เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต (process and product) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเครื่องกับโปรแกรม

เอดการ์ เดล (Edgar Dale, 1969: 610) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีประกอบด้วยผลรวมของการทดลอง เครื่องมือ และกระบวนการ ซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ทดลอง และได้รับการปรับปรุงแก้ไขมาแล้ว

กัลเบรท (Galbraith:1967: 12) ได้ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยี ไว้ดังนี้คือ เทคโนโลยีเป็นการใช้อย่างเป็นระบบของวิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือความรู้ต่างๆที่รวบรวมไว้มาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ ส่วนนักการศึกษาของไทยได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีดังนี้

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2539) ได้ให้รายละเอียดของคำว่าเทคโนโลยีหมายถึง

1. องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์
2. การประยุกต์วิทยาศาสตร์
3. วัสดุ เครื่องยนต์กลไก เครื่องมือ
4. กรรมวิธี และวิธีดำเนินงานที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ประยุกต์
5. ศิลปะ และทักษะในการจำแนกและรวบรวมวัสดุ

เมืองมนต์ ป้อมมิตรอมรา (2544) ศึกษาเรื่องการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารคลังสินค้า: กรณีศึกษา บริษัท โซลูเซีย เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาให้ทราบถึงกระบวนการบริหารคลังสินค้าก่อนและหลังนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริหารคลังสินค้าและแนวทางปรับปรุงในการบริหารคลังสินค้าโดย

หลังใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในบริษัท โซลูเซีย เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าก่อนการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบันทึกข้อมูลวัสดุของแผนกบัญชี แผนกบริการลูกค้า แผนกคลังสินค้า พบปัญหาว่าข้อมูลบางส่วนไม่ตรง เกิดจากการติดต่อสื่อสาร การจัดส่งเอกสาร การสูญหายของเอกสาร การลืมบันทึกของพนักงาน เมื่อนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริหารคลังสินค้าโดยการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนกต่างๆ สามารถแก้ปัญหาทั้งหมดได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ด้านเทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่ต้องดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลงในด้าน กระบวนการ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยจึงเลือกกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านเทคโนโลยี มาเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะทำการศึกษา

## 4.2 ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่

### องค์การและการจัดองค์การ

แคทซ์ และคาน (Katz and Kahn: 1978) ได้ให้ความหมายของ องค์การ หมายถึง ระบบเปิดที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ระบบนี้ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation) และผลผลิต (Output)

### การจัดองค์การ

ควิบิล (Quible, 1980 : 7) กล่าวว่า การจัดองค์การ เป็นการกำหนดว่ามีกิจกรรมอะไรบ้างที่ต้องทำและควรทำอย่างไร การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ซึ่งต้องอาศัยแผนผังการจัดองค์การ (Organization chart) ซึ่งเป็นแผนผังที่แสดงความรับผิดชอบและอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่และกิจกรรมต่าง ๆ

### หลักการจัดองค์การ

หน้าที่ด้านการจัดองค์การ (Organizing) ซึ่งเป็นหนึ่งในห้าหน้าที่หลักๆ ของหลักการจัดการทั่วไป เป็นตัวกำหนดที่สำคัญว่าองค์การได้มีการใช้ทรัพยากรทางด้านบุคคลและที่ไม่ใช่บุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ประโยชน์ในด้านต่างๆ ที่การจัดองค์การก่อให้เกิดขึ้น ได้แก่

- 1) ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

- 2) ช่วยให้บุคลากรเข้าใจหน้าที่การทำงานและความรับผิดชอบของตนได้ดี งานไม่ซ้ำซ้อนกัน เพราะทุกคนรู้หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย
- 3) ช่วยส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากร
- 4) ช่วยระบุและชี้แนะทิศทางของงานในแต่ละด้านอย่างชัดเจน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปโดยสะดวกราบรื่นเกิดการประสานงานได้ดียิ่งขึ้น

หลักการจัดองค์การ (Organizing Principles) หมายถึง กฎ หลักเกณฑ์พื้นฐาน หรือข้อเท็จจริง ที่เป็นที่ยอมรับและควรนำไปใช้ภายในองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยทั่วไปจะยึดหลักการการจัดองค์การดังต่อไปนี้

#### 1. หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of objectives)

ในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งจะต้องกำหนดหรือระบุวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน ให้เป็นที่เข้าใจ และยอมรับโดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงาน ได้แก่ การประสานกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ต่ำลง และผลผลิตจากการดำเนินการนั้นๆ สูงขึ้น โดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสะดวกหรือให้บริการแก่หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ต้องการและมีพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็นต้องใช้

#### 2. หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of responsibility)

ความรับผิดชอบขององค์การเป็นภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารงานจะต้องพิจารณากำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

#### 3. หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of delegate authority with responsibility)

อำนาจหน้าที่ (authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป แต่ละบุคคลในองค์การต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (responsibility) ตามหน้าที่ที่ได้รับ และจำเป็นต้องทำควบคู่กัน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

#### 4. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of unity of command)

หลักข้อนี้ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่า ตนต้องรายงานการ

ปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อใคร หรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5. หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective delegation)

การจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่าบุคคลใดทำหน้าที่อะไร และจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ มีจำนวนเท่าใด ใครรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใด หรือ ระบุให้ชัดเจนลงไปว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้องานเดียวกันทั้งหมด

6. หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of span of control)

หมายถึงการกำหนดสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่า ใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้าง พร้อมทั้งระบุถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชานักหนึ่งคน ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้นๆ

7. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction)

แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจร่วมกัน

8. หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Defining of work related relationships)

การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัวยิ่งขึ้น

9. หลักการจัดแบ่งสำนักงานออกตามความเหมาะสม (Work Assignment)

เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง ในการทำงาน เมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสรรหาหรืออบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่ และเมื่อทำงานเหล่านั้นซ้ำๆ ก็จะเกิดทักษะขึ้นมา ผลงานที่ทำได้จะดีกว่าการไปทำงานหลาย ๆ ด้าน แล้วไม่เกิดทักษะในด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ

10. หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure)

ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (line) และ หน่วยงานที่ปรึกษา (staff) เป็นประเด็นหนึ่งในการพิจารณาจัดโครงสร้างขององค์การ เป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานระหว่างหน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษา นอกจากการจัดโครงสร้างองค์การ โดยคำนึงถึงบทบาทของงานในลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษาแล้วยังมีหลักการจัดโครงสร้างองค์การในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน

## โครงสร้างขององค์กร

โครงสร้างการจัดองค์กรในสำนักงาน เป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและตำแหน่งงานขององค์กร แบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

### 1. โครงสร้างองค์กรแบบงานหลัก (Line Structure Organization)

หมายถึง โครงสร้างองค์กรที่เก่าแก่ที่สุดและง่ายที่สุด ประกอบด้วยหน่วยงานที่กำหนดการสั่งการและการควบคุมโดยมีสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นจากผู้บริหารสูงสุดลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นลำดับชั้นรองลงมา การจัดโครงสร้างแบบนี้เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยจะรับคำสั่ง คำแนะนำ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาคนเดียว การแบ่งสายงานเป็นไปตามเป้าหมายของงานหนึ่งๆ การสั่งการใดๆ ไม่สามารถข้ามสายงานได้ โครงสร้างประเภทนี้ใช้ได้ดีในธุรกิจขนาดเล็กหรือในกรณีการเริ่มต้นของธุรกิจที่มีโครงสร้างไม่ซับซ้อน

### 2. โครงสร้างองค์กรแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and Staff Structure Organization)

หมายถึง การจัดโครงสร้างขององค์กรแบบนี้เป็นแบบผสมงานหลักและงานที่ปรึกษารวมกัน โดยที่โครงสร้างแบบงานหลักยังคงเป็นมติของโครงสร้างที่จัดตามการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร ในขณะที่มิติต่างด้านงานที่ปรึกษาเกิดขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุน เพื่อให้บริการเฉพาะทางแก่หน่วยงานหลัก โครงสร้างแบบนี้จะช่วยแก้ปัญหาในเรื่องการขาดการแนะนำ โดยหน่วยงานที่ปรึกษาจะช่วยศึกษาค้นคว้า ให้คำแนะนำ ให้บริการ และช่วยแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในสายงานให้กับหน่วยงานหลัก

### 3. โครงสร้างองค์กรตามลักษณะหน้าที่ (Functional Organization)

เป็นการแบ่งสายงานออกตามลักษณะเฉพาะของงานแต่ละชนิดที่ปฏิบัติอยู่ สายงานที่แบ่งนั้นโดยส่วนใหญ่จะเป็น โครงสร้างที่ใช้โดยเกือบทุกองค์กรที่มีกิจการประเภทเดียวกัน เช่น องค์กรประเภทโรงงานอุตสาหกรรม จะแบ่งสายงานเป็นด้าน การผลิต การขาย การตลาด การเงิน และ ประชาสัมพันธ์ โดยมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้หน่วยงานเฉพาะไปโดยเด็ดขาด แต่ละงานจึงมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ และ แต่ละงานจะมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานนั้นดูแล โครงสร้างองค์กรแบบตามหน้าที่นี้เหมาะกับองค์กรขนาดเล็กถึงขนาดกลาง

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ หมายถึง สิ่งที่ต้องดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลง ด้านการกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ สายการบังคับบัญชา ผู้รับผิดชอบ รวมถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

ด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยจึงเลือกกระบวนการจัดการมูลฝอยด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ มาเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะทำการศึกษา

#### 4.4 ด้านบุคลากร

##### ทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital)

ทฤษฎีทุนมนุษย์ มีแนวคิดพื้นฐานมาจากนักเศรษฐศาสตร์รางวัลโนเบล (Nobel Prize) ปี ค.ศ.1992 คือ แกรี่ เบคเกอร์ (Gary Becker) และ โรส – แมรี่ และแจค อาร์ แอนเดอร์สัน (Rose – Marie and Jack R Anderson) เป็นผู้นำร่องเรื่องทุนมนุษย์ ต่อมา บอริสกรอยส์เบิร์ก และแอนดรู เอน แมคติน และนิติน นอเรีย (Boris Groysberg Anderw N.Me Lean and Nitin Nohria) ได้ศึกษาเรื่องทุนมนุษย์บนพื้นฐานทฤษฎีของเบคเกอร์ และนำแนวคิดเผยแพร่ต่อ แนวคิดเรื่องทุนมนุษย์ จึงได้รับความนิยมน้อยอย่างแพร่หลาย เพราะการเพิ่มทุนมนุษย์ นำไปสู่ผลการผลิตและการบริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับทุนมนุษย์เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทุนมนุษย์จึงถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับทุนมนุษย์ในองค์กร (เทียน ทองแก้ว, 2551)

##### หลักคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์

ทุนมนุษย์เป็นสินทรัพย์ชนิดหนึ่ง และเป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible) ซึ่งตามปกติแล้วไม่สามารถวัดเทียบค่าทางธุรกิจ แต่ก็สามารถแปรสภาพให้กลายเป็นสินทรัพย์ที่สามารถวัดเทียบคุณค่าออกมาได้ เมื่อเทียบคุณค่าออกมาได้ สามารถวัดได้ และสามารถจัดการได้

การจัดการในทุนมนุษย์ คือ การลงทุนมนุษย์ เป็นการลงทุนในตัวบุคคล เพิ่มศักยภาพบุคคล เพื่อไปเพิ่มคุณค่าผลิตในรูปของการสร้างคุณค่าและการฝึกอบรม เป็นการลงทุนทรัพย์สินที่สำคัญที่สุด (Becker, 2006:1) ในการลงทุนทรัพยากรมนุษย์ คนงานได้รับการฝึกฝนและเรียนรู้จากภายนอกโรงเรียน โดยทักษะจากการทำงาน เป็นการเพิ่มประสบการณ์ จึงเป็นการสะสมทุนมนุษย์ นอกจากนั้น การดูแลรักษาทางการแพทย์ถือเป็นการรักษาสุขภาพส่วนบุคคลให้สมบูรณ์ ทุนมนุษย์จึงประกอบด้วยทั้งศักยภาพและสุขภาพของมนุษย์

ดังนั้น ทุนมนุษย์จึงเป็นวิธีการกำหนดและจัดแบ่งทักษะและความสามารถของบุคคลที่นำไปใช้ในการทำงานหรืออย่างอื่นที่ช่วยให้มีรายได้ นักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ในยุคหนึ่งกล่าวว่า “แรงงาน” ถือเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของผลผลิต

แนวคิดเรื่องการลงทุนมนุษย์จึงนำไปปรับปรุงโครงสร้างในส่วนนโยบายของประเทศ ในการส่งเสริมแรงงานในตลาดแรงงาน และการยกระดับฝีมือแรงงานโดยมีการเพิ่มการลงทุนทางการศึกษา การฝึกอบรมแรงงาน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มคุณค่าในทุนมนุษย์ให้สูงขึ้น แนวคิดเรื่องทุนมนุษย์ยังมีการวิพากษ์วิจารณ์ เช่น เฟรด บล็อก (Block, 1990 : 21) มาจิ้นสัน (Marginson, 1993 : 25) เป็นต้น แต่การประยุกต์แนวคิดที่รู้จักกันดี คือ ข้อเขียนของมินเซอร์ (Minser) และเบคเกอร์ (Becker) ในหนังสือ “Human Capital” ตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1968 ซึ่งถือว่าเป็นหนังสือที่นำไปใช้อ้างอิงกับทุนมนุษย์เป็นเวลาหลายปี

ต่อเนื่องจากแนวคิดของเบคเกอร์ (Becker) ทุนมนุษย์ได้แยกแนวคิดของทุนมนุษย์ไว้สองลักษณะคือ ลักษณะเฉพาะ (specific) และลักษณะทั่วไป (general) ลักษณะทุนมนุษย์เฉพาะเกี่ยวข้องกับทักษะหรือความรู้ที่มีประโยชน์เฉพาะคนเดียวนั้น ในขณะที่ทุนมนุษย์ทั่วไปมีประโยชน์ต่อทุกคน เมื่อวิเคราะห์ทุนมนุษย์จะมีลักษณะที่เกี่ยวข้อง เช่น ทุนทางสังคม (social capital) การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทุนทางความรู้ (instruction capital) ภาวะผู้นำของบุคคล และความคิดสร้างสรรค์หรือทุนส่วนบุคคล (individual capital) ลักษณะความแตกต่างทางทุนต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ประยุกต์ไปสู่การดำเนินการทางเศรษฐกิจ คำว่า ทุนมนุษย์จึงครอบคลุมลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าวด้วย

โดยสรุปสาระสำคัญของทุนมนุษย์ดังกล่าวคือ การเพิ่มคุณค่านำไปสู่การเพิ่มศักยภาพบุคคล เพื่อเพิ่มคุณค่าทางผลผลิต ดังนั้นการลงทุนหรือเพิ่มทุนมนุษย์โดยการศึกษาและการฝึกอบรมจากการให้ความรู้และการดูแลสุขภาพให้เกิดศักยภาพที่มีคุณภาพก่อนจะก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในด้านนั้น ๆ

จากการศึกษาของกรอยส์เบอร์ก และคณะ เพื่อตรวจสอบความสามารถของผู้บริหารในการถ่ายทอดความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารหรือทุนมนุษย์ ในหน่วยงานอื่น ในระหว่างปี ค.ศ.1989-2001 พบว่ามีเพียง 3 คนเท่านั้น ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานอุตสาหกรรมที่มีกติกากฎเกณฑ์ที่แตกต่างจากองค์กรเดิม เมื่อพิจารณารายละเอียด ลักษณะที่ถ่ายทอดพบว่า ความรู้ด้านเทคนิคเกี่ยวกับแพทย์ วิศวกรรม หรือ ทักษะทางวิทยาศาสตร์ ของงานอุตสาหกรรมบางประเภทบางครั้งไม่เกิดประโยชน์กับงานอุตสาหกรรมที่มีเทคโนโลยีไม่ซับซ้อน ในทำนองเดียวกันประสบการณ์การค้าขายในธุรกิจขนาดใหญ่จะไม่เหมาะกับการนำมาใช้ในงานอุตสาหกรรมย่อย ๆ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ด้านบุคลากร หมายถึง สิ่งที่ต้องดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลงด้านการกำหนดและพัฒนาสมรรถนะ (competency) ของบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จำเป็นและตรงต่อความต้องการของเทศบาลในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูล

ฝอย ซึ่งน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยจึงเลือกกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร มาเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะทำการศึกษา

## ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีสุรางค์ เกษะนาถ (2542 : 62) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า คุณลักษณะองค์การ กับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 มีความสัมพันธ์กันดังนี้ ระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขอบเขตความรับผิดชอบ (จำนวนประชากร และจำนวนหมู่บ้านในความรับผิดชอบ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

สุเวช ชนะสุข (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณีเฉพาะการจัดเก็บมูลฝอย เทศบาลตำบลมังสาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารในสำนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอย โดยรวม ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการ มีปัญหาในระดับปานกลาง และด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาการบริหารงานด้านงบประมาณ และด้านวิธีการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และผู้รับบริการ การจัดเก็บมูลฝอยมีความคิดเห็นการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บมูลฝอยโดยรวม และด้านวิธีการมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

#### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินกระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มแรก ได้แก่ ผู้อำนวยการ สำนัก/กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลทั้งหมด ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 10 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 10 คน ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลเมืองบางบัวทอง เทศบาลเมืองบางกรวย เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เทศบาลตำบลปลายบาง เทศบาลตำบลบางใหญ่ เทศบาลตำบลไทรมี้า เทศบาลตำบลไทรน้อย และเทศบาลตำบลบางม่วง ศึกษาทุกหน่วยประชากร

ส่วนกลุ่มที่สอง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาล ทั้ง 10 แห่ง ซึ่งเป็นผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอย โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากจำนวนหลังคาเรือนที่รับบริการด้านการจัดการมูลฝอยในเขตเทศบาล มีจำนวน 274,086 หลังคาเรือน (กรมการปกครอง, 2551) การกำหนดขนาดตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และสุ่มตามสัดส่วนหลังคาเรือน ตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ดังนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ , 2544 : 137)

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

เมื่อ

n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	คือ	ขนาดของประชากรทั้งหมด
e	คือ	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง โดยในการวิจัยนี้ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (e = 0.05)

โดยคำนวณขนาดตัวอย่างในแต่ละเทศบาล ดังนี้

ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่างในแต่ละเทศบาล

ลำดับ	สถานที่	จำนวนหลังคาเรือน (N) (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ธ.ค. 50)	แทนค่าในสูตรของ ทาโร ยามาเน่	ขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง (n) (หลังคาเรือน)
1.	เทศบาลนครนนทบุรี	104,667	$\frac{104,667}{1 + 104,667 (0.05)^2}$	398
2.	เทศบาลนครปากเกร็ด	97,789	$\frac{97,789}{1 + 97,789 (0.05)^2}$	398
3.	เทศบาลเมืองบางบัว ทอง	21,282	$\frac{21,282}{1 + 21,282 (0.05)^2}$	393
4.	เทศบาลเมืองบางกรวย	16,309	$\frac{16,309}{1 + 16,309 (0.05)^2}$	390
5.	เทศบาลเมืองบางศรี เมือง	9,086	$\frac{9,086}{1 + 9,086 (0.05)^2}$	383
6.	เทศบาลตำบลปลายบาง	11,368	$\frac{11,368}{1 + 11,368 (0.05)^2}$	386
7.	เทศบาลตำบลไทรม้า	8,307	$\frac{8,307}{1 + 8,307 (0.05)^2}$	382
8.	เทศบาลตำบลบางใหญ่	3,090	$\frac{3,090}{1 + 3,090 (0.05)^2}$	354
9.	เทศบาลตำบลบางม่วง	1,533	$\frac{1,533}{1 + 1,533 (0.05)^2}$	317
10.	เทศบาลตำบลไทรน้อย	655	$\frac{655}{1 + 655 (0.05)^2}$	248
รวมทั้งสิ้น		274,086		3,649

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยแบบเก็บข้อมูลและแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบเก็บข้อมูลกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี โดยสอบถามผู้อำนวยการ สำนัก/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 10 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมจำนวน 10 คน

ชุดที่ 2 แบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอยในเขตเทศบาล โดยประชากรแต่ละเทศบาลที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนตามที่คำนวณได้ตามตารางที่ 2

### แบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะองค์การ ได้แก่ ชื่อเทศบาล ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบ รายได้ และขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสิทธิผลการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

ส่วนที่ 4 กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล นำมาแบ่งเป็นระดับคะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ผลการประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ
ดีมาก	5
ดี	4
ปานกลาง	3
ต่ำ	2
ต่ำมาก	1

การคำนวณคะแนนผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ในแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อ้างอิงตามวิธีการของสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

**ตารางที่ 3** การคำนวณคะแนนของผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

ตัวชี้วัด (i)	น้ำหนัก (W <sub>i</sub> )	เกณฑ์การให้คะแนน					คะแนนที่ได้ (SM <sub>i</sub> )	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (W <sub>i</sub> x SM <sub>i</sub> )
		1	2	3	4	5		
<b>มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล</b> - ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ 1. ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล	50  50 (W <sub>1</sub> )	 60	 70	 80	 90	 100	 SM <sub>1</sub>	 (W <sub>1</sub> x SM <sub>1</sub> )
<b>มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ</b> - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล	15  15 (W <sub>2</sub> )	 65	 70	 75	 80	 85	 SM <sub>2</sub>	 (W <sub>2</sub> x SM <sub>2</sub> )
<b>มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ</b> - การลดระยะเวลาการให้บริการ 3. ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย - ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน 4. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน	10  6 (W <sub>3</sub> )  4 (W <sub>4</sub> )	 1	 2	 3	 4	 5	 SM <sub>3</sub>  SM <sub>4</sub>	 (W <sub>3</sub> x SM <sub>3</sub> )  (W <sub>4</sub> x SM <sub>4</sub> )
<b>มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร</b> - การจัดการความรู้ 5. ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย - การจัดการทุนมนุษย์ 6. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล - การจัดการสารสนเทศ 7. ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล	25  7 (W <sub>5</sub> )  8 (W <sub>6</sub> )  10 (W <sub>7</sub> )	 1	 2	 3	 4	 5	 SM <sub>5</sub>  SM <sub>6</sub>  SM <sub>7</sub>	 (W <sub>5</sub> x SM <sub>5</sub> )  (W <sub>6</sub> x SM <sub>6</sub> )  (W <sub>7</sub> x SM <sub>7</sub> )
น้ำหนักรวม	100	ค่าคะแนนที่ได้						$\sum (W_i \times SM_i)$ น้ำหนักรวม

การประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ในแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 ส่วนที่ 4 กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาล สามารถคำนวณได้ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

แผนภูมิที่ 5 เกณฑ์การให้คะแนนระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

		ขั้นตอนที่ 5	<input type="checkbox"/> เทศบาลมีการนำแนวทางการเปลี่ยนแปลงจากขั้นตอนที่ 2 ไปปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ครบทั้ง 4 ด้าน	ระดับ 5 (ขั้นตอนที่ 1+2+3+4+5)
		ขั้นตอนที่ 4	<input type="checkbox"/> เทศบาลมีการนำแนวทางการเปลี่ยนแปลงจากขั้นตอนที่ 2 ไปปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ 3 ด้าน	ระดับ 4 (ขั้นตอนที่ 1+2+3+4)
		ขั้นตอนที่ 3	<input type="checkbox"/> เทศบาลมีการนำแนวทางการเปลี่ยนแปลงจากขั้นตอนที่ 2 ไปปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ อย่างน้อย 2 ด้าน	ระดับ 3 (ขั้นตอนที่ 1+2+3)
	ขั้นตอนที่ 2	<input type="checkbox"/> เทศบาลมีการนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์กระบวนการ ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล		ระดับ 2 (ขั้นตอนที่ 1+2)
ขั้นตอนที่ 1	<input type="checkbox"/> เทศบาลมีการวิเคราะห์กระบวนการด้านการจัดการมูลฝอย			ระดับ 1 (ขั้นตอนที่ 1)

ระดับการให้คะแนน

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	2	3	4	5
ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	ดี	ดีมาก

## แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน/วิธีการจัดการมูลฝอย , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert 5 ระดับ เป็นข้อความเชิงบวกของความพึงพอใจ โดยกำหนดให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปรผลการประเมินระดับผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. กับร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล เป็นดังนี้

ผลการประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ	ร้อยละความพึงพอใจ
ดีมาก	5	ร้อยละ 85
ดี	4	ร้อยละ 80
ปานกลาง	3	ร้อยละ 75
ต่ำ	2	ร้อยละ 70
ต่ำมาก	1	ร้อยละ 65

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

โดยเมื่อได้ค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลแล้ว จะนำค่านี้ไปตอบคำถามในส่วนของแบบสอบถามชุดที่ 1 กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามชุดที่ 1 และ ชุดที่ 2 ที่ใช้ในงานวิจัยที่สร้างเสร็จแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ และตรงกับเรื่องที่ต้องการวัด จากนั้นจึงนำเครื่องมือดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไข

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 2 แห่ง โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามชุดที่ 2 จำนวน 30 คน ผู้วิจัยได้นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.965 สำหรับแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 ผู้วิจัยไม่ได้นำมาหาค่าความเชื่อมั่น เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ปรับมาจากสำนักงาน ก.พ.ร.

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงนายกเทศมนตรี ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 10 แห่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งการดำเนินการเก็บข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. แบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนัก / กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ทั้ง 10 แห่งๆละ 1 คน รวมจำนวน 10 คน โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

2. แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ผู้วิจัยขอความร่วมมือกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ในการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล จำนวน 10 แห่ง โดยประชากรแต่ละเทศบาลที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนตามที่คำนวณได้ตามตารางที่ 2 เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของแต่ละเทศบาล จะดำเนินการแจกแบบสอบถามฯ ตามบ้านของประชาชน และที่สำนักงานเทศบาลทุกแห่งสำหรับแจกประชาชนที่มาติดต่อราชการกับเทศบาล ส่วนการส่งแบบสอบถามกลับคืนนั้น จะทำกล่องรับแบบสอบถามตั้งไว้ ณ สำนักงานเทศบาลทุกแห่งเพื่อให้ประชาชนส่งคืนแบบสอบถามโดยใส่ลงในกล่อง เพื่อมิให้ประชาชนเกิดความอึดอัดใจในการส่งแบบสอบถามกลับคืนแก่เจ้าหน้าที่หรือผู้วิจัย และเป็นการรักษาความลับของข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ประมาณ 30 วัน และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอ

#### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา ในการอธิบายคุณลักษณะองค์การ กระบวนการ และผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

สถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การและกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย โดยใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) และ Fisher' Exact test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งหมด 10 แห่ง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 6 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ลักษณะองค์การ ได้แก่ รูปแบบของเทศบาล รายได้ของเทศบาล และขอบเขตความรับผิดชอบ

**ส่วนที่ 2** กระบวนการจัดการมูลฝอย

- 2.1 ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน
- 2.2 ด้านเทคโนโลยี
- 2.3 ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่
- 2.4 ด้านบุคลากร

**ส่วนที่ 3** ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

- 3.1 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล
- 3.2 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 3.3 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ
- 3.4 มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางค์กร

**ส่วนที่ 4** ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

**ส่วนที่ 5** ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

**ส่วนที่ 6** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

## ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์การ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยในส่วนข้อมูลลักษณะลักษณะองค์การสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบของเทศบาล พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50) ของเทศบาลเป็นเทศบาลตำบล อันดับรองลงมา คือ ร้อยละ 30 เป็นเทศบาลเมือง และร้อยละ 20 เป็นเทศบาลนคร

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรูปแบบของเทศบาล

รูปแบบของเทศบาล	จำนวน	ร้อยละ
เทศบาลตำบล	5	50
เทศบาลเมือง	3	30
เทศบาลนคร	2	20

2. รายได้ของเทศบาล พบว่า เทศบาลที่มีรายได้น้อยที่สุด ได้แก่ เทศบาลตำบลไทรน้อย มีรายได้ 14,128,835.65 บาท และเทศบาลที่มีรายได้สูงที่สุด ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี มีรายได้ 1,654,270,399 บาท โดยเฉลี่ยรายได้ของเทศบาล เท่ากับ 360,399,405.00 บาท

ตารางที่ 5 รายได้ของเทศบาลของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายเทศบาล

เทศบาล	รายได้ (บาท)
เทศบาลตำบล	
ไทรน้อย	14,128,835.65
บางม่วง	48,305,280.27
บางใหญ่	60,319,482.56
ไทรมา	123,064,544.00
ปลายบาง	129,120,422.00
เทศบาลเมือง	
บางศรีเมือง	145,224,847.12
บางกรวย	171,925,700.00
บางบัวทอง	275,352,097.71

### ตารางที่ 5 รายได้ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายเทศบาล (ต่อ)

เทศบาล	รายได้ (บาท)
เทศบาลนคร	
ปากเกร็ด	982,282,442.00
นนทบุรี	1,654,270,399.00
รายได้เฉลี่ย	360,399,405.00

### 3. ขอบเขตความรับผิดชอบ

3.1 พื้นที่ความรับผิดชอบ พบว่า เทศบาลที่มีพื้นที่ความรับผิดชอบน้อยที่สุด ได้แก่ เทศบาลตำบลไทรน้อย มีพื้นที่ความรับผิดชอบ 1.2 ตารางกิโลเมตร และเทศบาลที่มีพื้นที่ความรับผิดชอบมากที่สุด ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี มีพื้นที่ความรับผิดชอบ 38.9 ตารางกิโลเมตร โดยเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่ความรับผิดชอบเฉลี่ย 13.71 ตารางกิโลเมตร

3.2 จำนวนประชากร พบว่า เทศบาลที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุด ได้แก่ เทศบาลตำบลไทรน้อย มีจำนวนประชากร 2,447 คน และเทศบาลที่มีจำนวนประชากรมากที่สุด ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี มีจำนวนประชากร 416,490 คน โดยเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี มีจำนวนประชากรเฉลี่ย 79,652 คน

3.3 จำนวนหลังคาเรือน พบว่า เทศบาลที่มีจำนวนหลังคาเรือนน้อยที่สุด ได้แก่ เทศบาลตำบลไทรน้อย มีจำนวนหลังคาเรือน 566 หลัง และเทศบาลที่มีจำนวนหลังคาเรือนมากที่สุด ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี มีจำนวนหลังคาเรือน 106,250 หลัง โดยเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี มีจำนวนหลังคาเรือนเฉลี่ย 26,803 หลัง

**ตารางที่ 6** ขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายเทศบาล

เทศบาล	ขอบเขตความรับผิดชอบ		
	พื้นที่ความรับผิดชอบ (ตารางกิโลเมตร)	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนหลังคาเรือน (หลัง)
เทศบาลตำบล			
ไทรน้อย	1.20	2,447	566
บางม่วง	1.67	5,098	1,783
บางใหญ่	7.23	8,791	3,091
ไทรมี้า	8.14	18,150	8,500
ปลายบาง	15.68	34,540	15,660
เทศบาลเมือง			
บางศรีเมือง	6.36	30,114	9,304
บางกรวย	8.4	45,902	16,326
บางบัวทอง	13.5	46,226	21,282
เทศบาลนคร			
ปากเกร็ด	36.04	188,763	85,271
นนทบุรี	38.9	416,490	106,250
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>13.71</b>	<b>79,652</b>	<b>26,803</b>

## ส่วนที่ 2 กระบวนการจัดการมูลฝอย

กระบวนการจัดการมูลฝอย พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) มีการวิเคราะห์กระบวนการจัดการจัดการมูลฝอย และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน พร้อมนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ และร้อยละ 10 ไม่มีการวิเคราะห์กระบวนการจัดการมูลฝอย และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน พร้อมนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ

**ตารางที่ 7** จำนวนและค่าร้อยละของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามกระบวนการจัดการมูลฝอย

กระบวนการจัดการมูลฝอย	จำนวน	ร้อยละ
การวิเคราะห์กระบวนการจัดการมูลฝอย		
มี	9	90
ไม่มี	1	10
การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน		
มี	9	90
ไม่มี	1	10

ระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ดีมาก (5 คะแนน) , ร้อยละ 10 มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ดี (4 คะแนน) , ร้อยละ 10 มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ต่ำ (2 คะแนน) และ ร้อยละ 10 มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ต่ำมาก (1 คะแนน) โดยคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก (4.1 คะแนน)

**ตารางที่ 8** จำนวนและค่าร้อยละของเทศบาล จำแนกระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการมูลฝอย

กระบวนการจัดการมูลฝอย	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย		
ดีมาก	7	70
ดี	1	10
ปานกลาง	-	-
ต่ำ	1	10
ต่ำมาก	1	10

2.1 ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติใน

ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน และ ร้อยละ 20 ไม่มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน

2.2 ด้านเทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านเทคโนโลยี และ ร้อยละ 10 ไม่มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านเทคโนโลยี

2.3 ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และ ร้อยละ 20 ไม่มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่

2.4 ด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านบุคลากร และ ร้อยละ 30 ไม่มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านบุคลากร

**ตารางที่ 9** จำนวนและค่าร้อยละของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายด้านของกระบวนการจัดการมูลฝอย

กระบวนการจัดการมูลฝอย	จำนวน	ร้อยละ
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน		
ปฏิบัติ	8	80
ไม่ปฏิบัติ	2	20
ด้านเทคโนโลยี		
ปฏิบัติ	9	90
ไม่ปฏิบัติ	1	10
ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่		
ปฏิบัติ	8	80
ไม่ปฏิบัติ	2	20
ด้านบุคลากร		
ปฏิบัติ	7	70
ไม่ปฏิบัติ	3	30

### ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

เทศบาลทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดนนทบุรีมีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยดังต่อไปนี้

#### 1. เทศบาลนครนนทบุรี

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครนนทบุรี มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก, มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก และมิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี โดยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครนนทบุรี รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดี (3.26 คะแนน)

#### 2. เทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก, มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากร

บุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก และมิตินี้ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดี (3.06 คะแนน)

### 3. เทศบาลเมืองบางบัวทอง

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทอง มิตินี้ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำ มิตินี้ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิตินี้ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, มิตินี้ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิตินี้ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก และมิตินี้ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำ โดยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทอง รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดี (3.79 คะแนน)

### 4. เทศบาลเมืองบางกรวย

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางกรวย มิตินี้ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำ, มิตินี้ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิตินี้ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, มิตินี้ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ

ดีมาก, มิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก และมิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี โดยผลการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางกรวย รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดี (3.87 คะแนน)

#### 5. เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก และมิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก โดยผลการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางกรวย รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดีมาก (4.35 คะแนน)

#### 6. เทศบาลตำบลปลายบาง

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลปลายบาง มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่

ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก และมิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก โดยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลปลายบาง รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดีมาก (4.16 คะแนน)

#### 7. เทศบาลตำบลไทรม้า

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก, มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก, มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก และมิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี โดยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดี (3.64 คะแนน)

#### 8. เทศบาลตำบลบางใหญ่

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางใหญ่ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก, มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จ

ของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก และมิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก โดยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางใหญ่ รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดี (3.97 คะแนน)

#### 9. เทศบาลตำบลบางม่วง

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางม่วง มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก, มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง และมิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ต่ำมาก โดยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางม่วง รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดี (3.42 คะแนน)

#### 10. เทศบาลตำบลไทรน้อย

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรน้อย มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดีมาก, มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก, มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี, มิติที่ 3

ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ต่ำ, มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก, มิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง และมิติที่ 4 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ดี โดยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรน้อย รวมทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับ ดี (3.65 คะแนน)

ตารางที่ 10 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกรายเทศบาล

เทศบาล	ผลการปฏิบัติงาน								ระดับผลการปฏิบัติงาน (คะแนน)
	มิติที่ 1	มิติที่ 2	มิติที่ 3		มิติที่ 4				
	ตัวชี้วัดที่ 1	ตัวชี้วัดที่ 2	ตัวชี้วัดที่ 3	ตัวชี้วัดที่ 4	ตัวชี้วัดที่ 5	ตัวชี้วัดที่ 6	ตัวชี้วัดที่ 7		
	1								
<b>เทศบาลนคร</b>									
นนทบุรี	ปานกลาง	ต่ำมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี	(3.26)
ปากเกร็ด	ปานกลาง	ต่ำมาก	ดี	ปานกลาง	ดีมาก	ดีมาก	ปานกลาง	ดี	(3.06)
<b>เทศบาลเมือง</b>									
บางบัวทอง	ดีมาก	ต่ำ	ดี	ปานกลาง	ดีมาก	ต่ำมาก	ต่ำ	ดี	(3.79)
บางกรวย	ดี	ต่ำ	ดีมาก	ปานกลาง	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี	(3.87)
บางศรีเมือง	ดี	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	(4.35)
<b>เทศบาลตำบล</b>									
ปลายบาง	ดี	ปานกลาง	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	(4.16)
ไทรมา้า	ดี	ต่ำมาก	ดีมาก	ต่ำมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี	(3.64)

**ตารางที่ 10** ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกรายเทศบาล (ต่อ)

เทศบาล	ผลการปฏิบัติงาน								ระดับผลการปฏิบัติงาน (คะแนน)
	มิติที่ 1		มิติที่ 2		มิติที่ 3		มิติที่ 4		
	ตัวชี้วัดที่ 1	ตัวชี้วัดที่ 2	ตัวชี้วัดที่ 3	ตัวชี้วัดที่ 4	ตัวชี้วัดที่ 5	ตัวชี้วัดที่ 6	ตัวชี้วัดที่ 7		
	1								
บางใหญ่	ดี	ปานกลาง	ดีมาก	ต่ำมาก	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดี	(3.97)
บางม่วง	ดี	ปานกลาง	ดี	ต่ำมาก	ดีมาก	ปานกลาง	ต่ำมาก	ดี	(3.42)
ไทรน้อย	ดีมาก	ต่ำมาก	ดี	ต่ำ	ต่ำมาก	ปานกลาง	ดี	ดี	(3.65)

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในภาพรวมของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 10 แห่ง มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ดังต่อไปนี้

ระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีและ ร้อยละ 20 มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีมาก โดยคะแนนเฉลี่ยระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับ ดี ( 3.72 คะแนน) โดยสามารถพิจารณาเป็นรายมิติได้ดังนี้

**1. มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล**

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) มีค่าร้อยละความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี ,ร้อยละ 20 มีค่าร้อยละความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีมากและ ร้อยละ 20 มีค่าร้อยละความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยค่าร้อยละความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี ( 4.00 คะแนน)

### 2. มติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ต่ำมาก , ร้อยละ 30 มีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง , ร้อยละ 20 มีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ต่ำ และ ร้อยละ 10 มีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี โดยคะแนนเฉลี่ยค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับ ปานกลาง (2.10 คะแนน)

### 3. มติที่ 3 มติด้านประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50) มีประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี, ร้อยละ 40 มีประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีมาก , ร้อยละ 10 มีประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี (3.84 คะแนน)

### มติที่ 3 มติด้านประสิทธิภาพ มีตัวชี้วัดจำนวน 2 ข้อ ดังนี้

- การลดระยะเวลาการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50) มีระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก, ร้อยละ 40 มีระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี และ ร้อยละ 10 มีระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก (4.60 คะแนน)

- ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน ได้แก่ ร้อยละของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ประหยัดได้ พบว่า ร้อยละ 30 มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง, ร้อยละ 30 มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน อยู่ในระดับ ต่ำมาก,

ร้อยละ 20 มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน อยู่ในระดับ ดี และ ร้อยละ 10 มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน อยู่ในระดับ ดีมาก โดยคะแนนเฉลี่ยระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน อยู่ใน ระดับ ปานกลาง ( 2.70 คะแนน )

#### 4. มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กรของเทศบาล พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) มีการพัฒนาองค์กรอยู่ในระดับ ดีมาก ,ร้อยละ 30 มีการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับ ปานกลาง และร้อยละ 10 มีการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับ ดี โดยคะแนนเฉลี่ยในการพัฒนาองค์กรของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีมาก ( 4.07 คะแนน )

#### มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร มีตัวชี้วัดจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

- การจัดการความรู้ ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย พบว่า ส่วนใหญ่ ( ร้อยละ 80 ) มีระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก,ร้อยละ 10 มีระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี และ ร้อยละ 10 มีระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ต่ำมาก โดยคะแนนเฉลี่ยระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก ( 4.45 คะแนน )

- การจัดการทุนด้านมนุษย์ ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่ ( ร้อยละ 70 ) มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับ ดีมาก, ร้อยละ 20 มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับ ปานกลาง และ ร้อยละ 10 มีระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับ ต่ำมาก โดยคะแนนเฉลี่ยระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับ ดีมาก ( 4.20 คะแนน )

- การจัดการสารสนเทศ ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล พบว่า ส่วนใหญ่ ( ร้อยละ 40 ) คุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี, ร้อยละ 30 คุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีมาก, ร้อยละ 10 คุณภาพของการบริหารจัดการ

ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง, ร้อยละ 10 คุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล อยู่ในระดับ ต่ำ และร้อยละ 10 คุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล อยู่ในระดับ ต่ำมาก โดยคะแนนเฉลี่ย คุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี ( 3.70 คะแนน )

**ตารางที่ 11** จำนวนและค่าร้อยละของผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลใน จังหวัดนนทบุรี

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ระดับผลการ ปฏิบัติงาน		
	น้ำหนัก (ร้อยละ)	1 ต่ำมาก	2 ต่ำ	3 ปานกลาง	4 ดี		5 ดีมาก	ระดับ (คะแนน)	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
<b>มิติที่ 1</b> มิติด้านประสิทธิผล	50		2	6	2	10	ดี		
- ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ	50			(20)	(60)	(20)	(100)	(4)	2,000
ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับ ความสำเร็จในการจัดการมูลฝอย ของเทศบาล			2	6	2	10		(4)	
			(20)	(60)	(20)	(100)			
<b>มิติที่ 2</b> มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ	15	4	2	3	1	10	ปานกลาง		
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	15	(40)	(20)	(30)	(10)	(100)	(2.1)		
ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึง พอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการ มูลฝอยของเทศบาล		4	2	3	1	10			
		(40)	(20)	(30)	(10)	(100)			
<b>มิติที่ 3</b> มิติด้านประสิทธิภาพ	10			30	3	4	10	ดี	
- การลดระยะเวลาการให้บริการ	6			(30)	(30)	(40)	(100)	(3.83)	
ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของ การลดรอบระยะเวลาของขั้นตอน การปฏิบัติงานด้านการจัดการ มูลฝอย				1	4	5	10		
				(10)	(40)	(50)	(100)		276

**ตารางที่ 11** จำนวนและร้อยละของผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล (ต่อ)

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการปฏิบัติงาน					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ระดับผลการ ปฏิบัติงาน	
		1	2	3	4	5		ระดับ (คะแนน)	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก
		ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	ดี	ดีมาก			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
- ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน	4						ปานกลาง	107 (2.675)	
ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของ การดำเนินการตามมาตรการ ประหยัดพลังงาน		3 (30)	1 (10)	3 (30)	2 (20)	1 (10)	10 (100)		
มติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร	25		1 (10)	2 (20)	1 (10)	6 (60)	10 (100)	ดีมาก (4.084)	
- การจัดการความรู้	7						ดีมาก	315 (4.5)	
ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของ แผนการจัดการความรู้เพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการ จัดการมูลฝอย		1 (10)			1 (10)	8 (80)	10 (100)		
- การจัดการทุนด้านมนุษย์	8						ดีมาก	336 (4.2)	
ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการ พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากร บุคคล		1 (10)		2 (20)		7 (70)	10 (100)		
- การจัดการสารสนเทศ	10						ดี	370 (3.7)	
ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการ บริหารจัดการระบบฐานข้อมูล สารสนเทศของเทศบาล		1 (10)	1 (10)	1 (10)	4 (40)	3 (30)	10 (100)		
<b>รวมทั้ง 4 มิตินี้</b>	<b>100</b>				<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>ดี</b>	
ตัวชี้วัดที่ 1-7					<b>(80)</b>	<b>(20)</b>	<b>(100)</b>	<b>(3.719)</b>	
น้ำหนักรวม	100				จำนวนเทศบาลรวม	10	คะแนนถ่วงน้ำหนักรวม	3,719	
						(100)			
								ระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยที่ได้ 3.719	

#### ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

เนื่องจากข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้จากประชากรที่นำมาวิจัย คือ เทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 10 แห่ง (  $n = 10$  ) การวิเคราะห์โดยใช้ไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่ามีปัญหาในเรื่องข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติทดสอบ ผู้วิจัยจึงทำการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใหม่ให้มีกลุ่มย่อยเพียง 2 กลุ่มย่อย โดยใช้ตาราง  $2 \times 2$  ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1. รูปแบบของเทศบาล พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย
2. รายได้ของเทศบาล พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย
3. ขอบเขตความรับผิดชอบ
  - 3.1 พื้นที่ความรับผิดชอบ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย
  - 3.2 จำนวนประชากร พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย
  - 3.3 จำนวนหลังคาเรือน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

**ตารางที่ 12** ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การของเทศบาลกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการ  
มูลฝอยของเทศบาล

ลักษณะองค์การ	ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล		รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ดี จำนวน (ร้อยละ)	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	
<b>รูปแบบเทศบาล</b>			
เทศบาลขนาดเล็ก (ตำบล)	4 (80)	1 (20)	5 (100)
เทศบาลขนาดใหญ่ (เมือง,นคร)	4 (80)	1 (20)	5 (100)
รวม	8 (80)	2 (20)	10 (100)
<b>รายได้ของเทศบาล</b>			
≤ 36,0399,405 บาท (น้อย)	6 (60)	2 (20)	8 (100)
> 36,0399,405 บาท (มาก)	2 (100)	-	2 (100)
รวม	8 (100)	2 (100)	10 (100)
<b>ขอบเขตความรับผิดชอบ</b>			
พื้นที่ความรับผิดชอบ			
≤ 13.71 ตร.กม. (น้อย)	6 (85.7)	1 (14.3)	7 (100)
> 13.71 ตร.กม. (มาก)	2 (100)	1	3 (100)
รวม	8 (100)	2 (100)	10 (100)

**ตารางที่ 12** ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การของเทศบาลกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการ  
มูลฝอยของเทศบาล (ต่อ)

ลักษณะองค์การ	ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล		รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ดี จำนวน (ร้อยละ)	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	
จำนวนประชากร			
≤ 79,652 คน (น้อย)	6 (85.7)	2 (14.3)	8 (100)
> 79,652 คน (มาก)	2 (100)		2 (100)
รวม	8 (100)	2 (100)	10 (100)
จำนวนหลังคาเรือน			
≤ 26,803 หลัง (น้อย)	6 (75)	2 (25)	8 (100)
> 26,803 หลัง (มาก)	2 (100)		2 (100)
รวม	8 (100)	2 (100)	10 (100)

## ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

เนื่องจากข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้จากประชากรที่นำมาวิจัย คือ เทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 10 แห่ง (  $n = 10$  ) การวิเคราะห์โดยใช้ไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่ามีปัญหาในเรื่องข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติทดสอบ ผู้วิจัยจึงทำการจัดกลุ่มตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใหม่ให้มีกลุ่มย่อยเพียง 2 กลุ่มย่อย โดยใช้ตาราง  $2 \times 2$  ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้

กระบวนการจัดการมูลฝอย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

### ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอย กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

กระบวนการจัดการมูลฝอย	ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล		รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ดี จำนวน (ร้อยละ)	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	
กระบวนการจัดการมูลฝอย ทั้ง 4 ด้าน			
ดี	3 (100)	-	3 (100)
ดีมาก	5 (71.4)	2 (28.6)	7 (100)
รวม	8 (80)	2 (20)	10 (100)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยแยกเป็นรายด้าน ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย พบว่า

1. กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

2. กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านเทคโนโลยี พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

3. กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

4. กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในมิติที่ 1-3 แต่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

**ตารางที่ 14** ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยแยกเป็นรายด้าน กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

กระบวนการจัดการมูลฝอย	ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล		รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ดี จำนวน (ร้อยละ)	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน			
ไม่มี	2 (100)	-	2 (100)
มี	6 (71.4)	2 (28.6)	8 (100)
รวม	8 (80)	2 (20)	10 (100)
ด้านเทคโนโลยี			
ไม่มี	1 (100)	-	1 (100)
มี	7 (77.8)	2 (22.2)	9 (100)
รวม	8 (80)	2 (20)	10 (100)

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยแยกเป็นรายด้าน กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล (ต่อ)

กระบวนการจัดการมูลฝอย	ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล		รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ดี จำนวน (ร้อยละ)	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	
ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่			
ไม่มี	2 (100)	-	2 (100)
มี	6 (71.4)	2 (28.6)	8 (100)
รวม	8 (80)	2 (20)	10 (100)
ด้านบุคลากร			
ไม่มี	3 (100)	-	3 (100)
มี	5 (71.4)	2 (28.6)	7 (100)
รวม	8 (80)	2 (20)	10 (100)

## ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี สรุปได้ดังนี้

### 1. เทศบาลนครนนทบุรี

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 398 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.51 ผลการวิจัยพบว่า

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า 51 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 58.4) และร้อยละ 41.6 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 22.5) รองลงมา อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 21.5) , อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 16.7) , อายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 16.7), อายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 13.9) และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 8.6) โดยอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 43 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 38.8) รองลงมา ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 16.7), ระดับการศึกษานุปริญญา ,ปสว. หรือ ปวท. (ร้อยละ 16.3), ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 14.4) และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 13.9)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 24.9) รองลงมาประกอบอาชีพ รับจ้าง (ร้อยละ 23.4) , ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 17.7) ,ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 14.4) , ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 14.4) , พ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 11.0) , กำลังศึกษา (ร้อยละ 7.2) และประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 1.4)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี (ร้อยละ 43.1) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 25.8), อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 22.0) และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 9.1) ระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 25 ปี

## ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	87	41.6
หญิง	122	58.4
อายุ		
≤ 20 ปี	18	8.6
21 - 30 ปี	35	16.7
31 - 40 ปี	47	22.5
41 - 50 ปี	45	21.5
51 - 60 ปี	35	16.7
≥ 60 ปี	29	13.9
การศึกษา		
ประถมศึกษา	35	16.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	14.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	29	13.9
อนุปริญญา , ปสว. หรือ ปวท.	34	16.3
ปริญญาตรี	81	38.8
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพ		
เกษตรกร	3	1.4
รับจ้างทั่วไป	56	26.8
ธุรกิจส่วนตัว	50	23.9
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36	17.2
บริษัทเอกชน	26	12.4
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	23	11.0
กำลังศึกษา	15	7.2
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	19	9.1
6 - 15 ปี	46	22.0
16 - 30 ปี	90	43.1
≥ 30 ปี	54	25.8

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
นครนนทบุรี อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยเท่ากับ 63.17 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

#### 2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนคร  
นนทบุรี ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ )

#### 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนคร  
นนทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

#### 2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนคร  
นนทบุรี ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} =$   
3.11)

#### 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนคร  
นนทบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.92$ )

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของ  
เทศบาลนครนนทบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย	3.38	ปานกลาง
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.35	ปานกลาง
2. ช่วงเวลาที่ทำกรเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.50	ปานกลาง
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.33	ปานกลาง
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	3.36	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย	3.22	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	3.35	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิษาศัยดี มีความเป็นมิตร	3.33	ปานกลาง

**ตารางที่ 16** ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครนนทบุรี (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.25	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	3.00	ปานกลาง
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	3.15	ปานกลาง
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.11</b>	<b>ปานกลาง</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.17	ปานกลาง
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.26	ปานกลาง
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.06	ปานกลาง
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.09	ปานกลาง
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น เข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	2.99	ปานกลาง
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>2.92</b>	<b>ปานกลาง</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	2.73	ปานกลาง
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	2.68	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	3.11	ปานกลาง
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	3.18	ปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครนนทบุรี ดังนี้

1. ควรมีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว (จำนวน 3 ราย)
2. ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอย (จำนวน 3 ราย)
3. ควรเพิ่มปริมาณถังรองรับมูลฝอยให้เพียงพอ (จำนวน 2 ราย)

4. ควรมีการทำความสะอาดน้ำที่เกิดจากมูลฝอยที่หกบนพื้นหลังการเก็บขนมูลฝอย (จำนวน 1 ราย)

## 2. เทศบาลนครปากเกร็ด

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 398 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.19 ผลการวิจัย พบว่า

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 63.5) และร้อยละ 36.5 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 27.6) รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 21.2) , อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 20.5) , อายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 19.2), อายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 9.0) และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 2.6) อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 43 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาประถมศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 23.7) รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 21.8), ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 20.5), ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 19.9) และระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 14.1)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 26.3) รองลงมาประกอบอาชีพ รับจ้าง (ร้อยละ 24.40) , พ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 15.4) , ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม (ร้อยละ 12.8), ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 9.0) , ประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 9.0) และ กำลังศึกษา (ร้อยละ 3.2)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 36.5) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี (ร้อยละ 33.3), อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 21.8) และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 8.3) ระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 28 ปี

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามข้อมูล  
ทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	36.5
หญิง	99	63.5
อายุ		
≤ 20 ปี	4	2.6
21 - 30 ปี	32	20.5
31 - 40 ปี	33	21.2
41 - 50 ปี	43	27.6
51 - 60 ปี	30	19.2
≥ 60 ปี	14	9.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา	25	16.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	21.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	35	22.4
อนุปริญญา , ปสว. หรือ ปวท.	25	16.0
ปริญญาตรี	37	23.7
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพ		
เกษตรกร	18	11.5
รับจ้างทั่วไป	37	23.7
ธุรกิจส่วนตัว	43	27.6
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	9.6
บริษัทเอกชน	16	10.3
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	22	14.1
กำลังศึกษา	5	3.2
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	13	8.3
6 - 15 ปี	34	21.8
16 - 30 ปี	52	33.3
≥ 30 ปี	57	36.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยเท่ากับ 63.53 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

#### 2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ )

#### 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ )

#### 2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ )

#### 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ )

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย  
ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.40</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.53	มาก
2. ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.47	ปานกลาง
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.26	ปานกลาง
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	3.35	ปานกลาง
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.20</b>	<b>ปานกลาง</b>
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	3.40	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิษาศัยดี มีความเป็นมิตร	3.22	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.15	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	3.07	ปานกลาง

**ตารางที่ 18** ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	3.16	ปานกลาง
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.21</b>	<b>ปานกลาง</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.29	ปานกลาง
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.38	ปานกลาง
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.06	ปานกลาง
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.26	ปานกลาง
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น ข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	3.06	ปานกลาง
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>2.88</b>	<b>ปานกลาง</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	2.79	ปานกลาง
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	2.65	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	3.06	ปานกลาง
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	3.01	ปานกลาง

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

1. ควรเพิ่มปริมาณถังรองรับมูลฝอยให้เพียงพอ (จำนวน 2 ราย)
2. ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอย (จำนวน 1 ราย)

### 3. เทศบาลเมืองบางบัวทอง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 393 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 387 คน คิดเป็นร้อยละ 98.47 ผลการวิจัยพบว่า

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 63) และร้อยละ 37 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 34.4) รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 23.0) , อายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 15.5), อายุ ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 12.1), และ อายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 10.1) และอายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 4.9) อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 36 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 25.3), รองลงมา ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 24.0), ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 17.3) , ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 16.3), ระดับการศึกษาอนุปริญญา ,ปสว. หรือ ปวท. (ร้อยละ 15.5) และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.6)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง (ร้อยละ 28.2) รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 23.3), ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 15.5) ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 12.9), กำลังศึกษา (ร้อยละ 8.3), พ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 5.9) และประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 5.9)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี (ร้อยละ 38.0) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 27.9), อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 22) และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 12.1) ระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 22 ปี

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลเมืองบางบัวทอง จำแนกตามข้อมูล  
ทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	143	37.0
หญิง	244	63.0
อายุ		
≤ 20 ปี	47	12.1
21 - 30 ปี	133	34.4
31 - 40 ปี	89	23.0
41 - 50 ปี	60	15.5
51 - 60 ปี	39	10.1
≥ 60 ปี	19	4.9
การศึกษา		
ประถมศึกษา	93	24.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	17.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	98	25.3
อนุปริญญา , ปสว. หรือ ปวท.	60	15.5
ปริญญาตรี	63	16.3
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.6
อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	50	12.9
รับจ้างทั่วไป	109	28.2
ธุรกิจส่วนตัว	90	23.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	15.5
บริษัทเอกชน	23	5.9
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	23	5.9
กำลังศึกษา	32	8.3
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	47	12.1
6 - 15 ปี	108	27.9
16 - 30 ปี	147	38.0
≥ 30 ปี	85	22.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
เมืองบางบัวทอง อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
การปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เท่ากับ 67.08 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

#### 2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
บัวทอง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ )

#### 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
บัวทองด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.51$ )

#### 2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
บัวทอง ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} =$   
3.25)

#### 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
บัวทอง ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ น้อย ( $\bar{X} = 2.24$ )

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของ  
เทศบาลเมืองบางบัวทอง

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.40</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.45	ปานกลาง
2. ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.42	ปานกลาง
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.36	ปานกลาง
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	3.36	ปานกลาง
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.51</b>	<b>มาก</b>
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	3.57	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี มีความเป็นมิตร	3.54	มาก

**ตารางที่ 20** ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทอง (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.57	มาก
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	3.49	ปานกลาง
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	3.39	ปานกลาง
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.25</b>	<b>ปานกลาง</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.25	ปานกลาง
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.33	ปานกลาง
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.26	ปานกลาง
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.23	ปานกลาง
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น ข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	3.19	ปานกลาง
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.24</b>	<b>ปานกลาง</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	3.20	ปานกลาง
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	3.22	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	3.20	ปานกลาง
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	3.24	ปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทอง ดังนี้

1. ควรมีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว (จำนวน 3 ราย)
2. ควรปรับปรุงอัตรากำลังของพนักงาน เนื่องจากพนักงานไม่มีความสุขภาพ (จำนวน 2 ราย)

#### 4. เทศบาลเมืองบางกรวย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 390 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 228 คน คิดเป็นร้อยละ 58.46 ผลการวิจัยพบว่า

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 61.8) และร้อยละ 38.2 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 26.8) รองลงมา อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 20.2), อายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 18.9), และ อายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 16.7), อายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 12.7) และ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 4.8) อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 42 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 25.9) รองลงมา ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 21.5), ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 18.0), ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 17.5), ระดับการศึกษาอนุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท. (ร้อยละ 12.7) และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 4.4)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง (ร้อยละ 24.1) รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 21.5), พ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 17.5), ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 14.9), ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 14.0), กำลังศึกษา (ร้อยละ 5.3) และประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 2.6)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี (ร้อยละ 36.4) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 22.4), อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 21.1) และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 20.2) ระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 21 ปี

## ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลเมืองบางกรวย จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	87	38.2
หญิง	141	61.8
อายุ		
≤ 20 ปี	11	4.8
21 - 30 ปี	46	20.2
31 - 40 ปี	61	26.8
41 - 50 ปี	43	18.9
51 - 60 ปี	38	16.7
≥ 60 ปี	29	12.7
การศึกษา		
ประถมศึกษา	49	21.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	41	18.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	40	17.5
อนุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท.	29	12.7
ปริญญาตรี	59	25.9
สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.4
อาชีพ		
เกษตรกร	6	2.6
รับจ้างทั่วไป	55	24.1
ธุรกิจส่วนตัว	49	21.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34	14.9
บริษัทเอกชน	32	14.0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	40	17.5
กำลังศึกษา	12	5.3
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	48	21.1
6 - 15 ปี	51	22.4
16 - 30 ปี	83	36.4
≥ 30 ปี	46	20.2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
เมืองบางกรวย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
การปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เท่ากับ 66.77 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

#### 2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
กรวย ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ )

#### 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
กรวย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.61$ )

#### 2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
กรวย ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ )

#### 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
กรวย ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.09$ )

### ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของ เทศบาลเมืองบางกรวย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย	3.49	ปานกลาง
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมี ความเหมาะสม	3.57	มาก
2. ช่วงเวลาที่ทำกรเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.51	มาก
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.46	ปานกลาง
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	3.45	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย	3.61	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	3.76	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายดี มีความเป็นมิตร	3.78	มาก
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.67	มาก
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	3.52	มาก

**ตารางที่ 22** ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางกรวย (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	3.34	ปานกลาง
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.14</b>	<b>ปานกลาง</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.17	ปานกลาง
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.23	ปานกลาง
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.04	ปานกลาง
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.16	ปานกลาง
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น ข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	3.08	ปานกลาง
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.09</b>	<b>ปานกลาง</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	3.21	ปานกลาง
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	2.97	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	3.15	ปานกลาง
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	3.03	ปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางกรวย ดังนี้

1. ควรเพิ่มปริมาณถังรองรับมูลฝอยให้เพียงพอ และเปลี่ยนถังรองรับมูลฝอยที่ชำรุด (จำนวน 7 ราย)
2. ควรมีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว (จำนวน 3 ราย)
3. ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอย (จำนวน 2 ราย)
4. ควรมีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ (จำนวน 2 ราย)

## 5. เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 386 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 356 คน คิดเป็นร้อยละ 92.95 ผลการวิจัยพบว่า

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 51.7) และร้อยละ 48.3 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 29.8) รองลงมา อายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 25.0), อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 22.5), อายุ ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 11.8), อายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 10.1) และอายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 12.7) อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 37 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 28.4) รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 22.8) ,ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 16.9) , ระดับการศึกษาอนุปริญญา ,ปสว. หรือ ปวท. (ร้อยละ 14.9) ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 13.2) และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 3.9)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง (ร้อยละ 29.8) รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 24.2), , ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 15.7) ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 11.5), กำลังศึกษา (ร้อยละ 9.8), ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ 7.9) และพ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 1.1)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 31.5) และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 31.5) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี(ร้อยละ 30.9) และ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 6.2) ระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 24 ปี

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลเมืองบางศรีเมือง จำแนกตามข้อมูล  
ทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	184	51.7
หญิง	172	48.3
อายุ		
≤ 20 ปี	42	11.8
21 - 30 ปี	80	22.5
31 - 40 ปี	106	29.8
41 - 50 ปี	89	25.0
51 - 60 ปี	36	10.1
≥ 60 ปี	3	.8
การศึกษา		
ประถมศึกษา	47	13.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	16.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	81	22.8
อนุปริญญา , ปสว. หรือ ปวท.	53	14.9
ปริญญาตรี	101	28.4
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.9
อาชีพ		
เกษตรกร	28	7.9
รับจ้างทั่วไป	106	29.8
ธุรกิจส่วนตัว	86	24.2
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	56	15.7
บริษัทเอกชน	41	11.5
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	1.1
กำลังศึกษา	35	9.8
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	22	6.2
6 - 15 ปี	112	31.5
16 - 30 ปี	110	30.9
≥ 30 ปี	112	31.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
เมืองบางศรีเมือง อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยเท่ากับ 79.01 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

#### 2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
ศรีเมือง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.00$ )

#### 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
ศรีเมือง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.96$ )

#### 2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
ศรีเมือง ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.84$ )

#### 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบาง  
ศรีเมือง ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.03$ )

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของ  
เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	4.15	มาก
2. ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.94	มาก
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.95	มาก
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	3.95	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	4.16	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี มีความเป็นมิตร	3.97	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.96	มาก
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	3.88	มาก

**ตารางที่ 24** ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
9. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	3.82	มาก
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.84</b>	<b>มาก</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.94	มาก
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.87	มาก
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.78	มาก
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.79	มาก
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น เข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	3.85	มาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.03</b>	<b>มาก</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	4.13	มาก
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	4.01	มาก
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	4.01	มาก
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	3.96	มาก

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ดังนี้

1. ควรมีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว (จำนวน 2 ราย)
2. ควรเพิ่มพนักงานและรถเก็บขนมูลฝอย (จำนวน 2 ราย)

## 6. เทศบาลตำบลปลายบาง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 386 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 278 คน คิดเป็นร้อยละ 72.02 ผลการวิจัยพบว่า

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 66.2) และร้อยละ 33.8 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 24.1) รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 22.3), อายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 21.2), อายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 18.3), อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 11.9) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 2.2) อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 48 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 41.7) รองลงมา ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 23.0), ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 16.5) , ระดับศึกษาอนุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท. (ร้อยละ 10.8) ระดับศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 7.6) และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 0.4)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง (ร้อยละ 45.3) รองลงมา ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 23.7) , ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 11.5), ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 9.7), พ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 7.2), ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 1.8) และ กำลังศึกษา (ร้อยละ 0.7)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 55.4) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี (ร้อยละ 22.7) อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 16.2) และ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 5.8) ระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 35 ปี

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง จำแนกตามข้อมูล  
ทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	94	33.8
หญิง	184	66.2
อายุ		
≤ 20 ปี	6	2.2
21 - 30 ปี	33	11.9
31 - 40 ปี	62	22.3
41 - 50 ปี	67	24.1
51 - 60 ปี	51	18.3
≥ 60 ปี	59	21.2
การศึกษา		
ประถมศึกษา	116	41.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	64	23.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	46	16.5
อนุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท.	30	10.8
ปริญญาตรี	21	7.6
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.4
อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	66	23.7
รับจ้างทั่วไป	126	45.3
ธุรกิจส่วนตัว	32	11.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	9.7
บริษัทเอกชน	5	1.8
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	20	7.2
กำลังศึกษา	2	0.7
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	16	5.8
6 - 15 ปี	45	16.2
16 - 30 ปี	63	22.7
≥ 30 ปี	154	55.4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
ตำบลปลายบาง อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยเท่ากับ 72.23 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

#### 2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบล  
ปลายบาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.58$ )

#### 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบล  
ปลายบาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.68$ )

#### 2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบล  
ปลายบาง ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.58$ )

#### 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบล  
ปลายบาง ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.60$ )

ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของ  
เทศบาลตำบลปลายบาง

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.58</b>	<b>มาก</b>
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมี ความเหมาะสม	3.78	มาก
2. ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.53	มาก
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.49	ปานกลาง
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	3.49	ปานกลาง
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.68</b>	<b>มาก</b>
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	3.65	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยน มีความเป็นมิตร	3.63	มาก
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.74	มาก

**ตารางที่ 26** ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลปลายบาง (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	3.71	มาก
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	3.67	มาก
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.58</b>	<b>มาก</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.51	มาก
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.56	มาก
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.52	มาก
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.63	มาก
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น เข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	3.67	มาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.60</b>	<b>มาก</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	3.57	มาก
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	3.58	มาก
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	3.64	มาก
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	3.62	มาก

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลปลายบาง ดังนี้

1. ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอย (จำนวน 5 ราย)
2. ควรมีการทำทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว (จำนวน 4 ราย)
3. ควรมีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ (จำนวน 2 ราย)
4. ควรปรับปรุงอัตรากำลังของพนักงาน เนื่องจากพนักงานไม่มีความสุข (จำนวน 2 ราย)

## 7. เทศบาลตำบลไทรมา

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 382 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 208 คน คิดเป็นร้อยละ 54.45 ผลการวิจัยพบว่า

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 57.2) และร้อยละ 42.8 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 25.5) รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 22.6), อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 16.8), อายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 12.5), อายุ ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 12.0) และอายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 12.0) โดยอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 40 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 34.1) รองลงมา ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 24.0), ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 16.8) , ระดับศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 15.9), ระดับศึกษาอนุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท. (ร้อยละ 7.2) และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.9)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 31.2) รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 22.1), พ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 16.8), ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 11.5), กำลังศึกษา (ร้อยละ 8.7), ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 6.2) และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 11.5)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 52.9) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี (ร้อยละ 22.1) อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 15.9) และ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 9.1) และ ระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 32 ปี

## ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลไทรม้า จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	89	42.8
หญิง	119	57.2
อายุ		
≤ 20 ปี	25	12.0
21 - 30 ปี	35	16.8
31 - 40 ปี	47	22.6
41 - 50 ปี	53	25.5
51 - 60 ปี	26	12.5
≥ 60 ปี	22	10.6
การศึกษา		
ประถมศึกษา	71	34.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	24.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	35	16.8
อนุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท.	15	7.2
ปริญญาตรี	33	15.9
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.9
อาชีพ		
เกษตรกร	65	31.2
รับจ้างทั่วไป	46	22.1
ธุรกิจส่วนตัว	7	3.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	11.5
บริษัทเอกชน	13	6.2
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	35	16.8
กำลังศึกษา	18	8.7
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	19	9.1
6 - 15 ปี	33	15.9
16 - 30 ปี	46	22.1
≥ 30 ปี	110	52.9

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล  
ตำบลไทรม้าย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยเท่ากับ 63.70 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทร  
ม้าย ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ )

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทร  
ม้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ )

2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทร  
ม้าย ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ )

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทร  
ม้าย ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ )

**ตารางที่ 28** ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.21</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมี ความเหมาะสม	3.32	ปานกลาง
2. ช่วงเวลาที่ทำกรเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.21	ปานกลาง
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.14	ปานกลาง
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	3.18	ปานกลาง
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.31</b>	<b>ปานกลาง</b>
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	3.43	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายดี มีความเป็นมิตร	3.40	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.33	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	3.24	ปานกลาง
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	3.17	ปานกลาง
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.11</b>	<b>ปานกลาง</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.13	ปานกลาง
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งาน ได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.14	ปานกลาง
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.06	ปานกลาง
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.10	ปานกลาง
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น เข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	3.12	ปานกลาง
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.10</b>	<b>ปานกลาง</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	3.19	ปานกลาง
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	2.92	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	3.17	ปานกลาง
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	3.12	ปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา ดังนี้

1. ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอย (จำนวน 2 ราย)
2. ควรปรับปรุงอัตราค่าจ้างของพนักงาน เนื่องจากพนักงานไม่มีความสุขภาพ (จำนวน 2 ราย)
3. ควรมีการทำความสะอาด รถเก็บขนมูลฝอย เนื่องจากมีกลิ่นเหม็น (จำนวน 1 ราย)
4. พนักงานควรมีการสวมใส่อุปกรณ์ในการป้องกันตนเอง เช่น ผ้าปิดจมูก ถุงมือ เป็นต้น (จำนวน 1 ราย)
5. ควรปรับปรุงการจอดรถขยะเก็บขนมูลฝอย เนื่องจากกีดขวางทางจราจร (จำนวน 1 ราย)

### 8. เทศบาลตำบลบางใหญ่

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 354 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 234 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 ผลการวิจัย พบว่า

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 67.1) และร้อยละ 32.9 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 23.9) รองลงมา อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 21.8), อายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 21.1), อายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 15.0), อายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 12.4) และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 5.6) โดยอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 42 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 41.5) รองลงมา ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 17.1), ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 15.8), ระดับศึกษานุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท. (ร้อยละ 13.2) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 11.1) และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.3)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 34.6) รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 17.9) และประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 17.9), พ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 12.8), ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 11.1, ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 3.8) และกำลังศึกษา (ร้อยละ 1.7)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 25.6) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี (ร้อยละ 31.2)

อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 26.1) และ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 17.1) ระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 23 ปี

**ตารางที่ 29** จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลบางใหญ่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	77	32.9
หญิง	157	67.1
อายุ		
≤ 20 ปี	13	5.6
21 - 30 ปี	51	21.8
31 – 40 ปี	56	23.9
41 - 50 ปี	50	21.4
51 - 60 ปี	35	15.0
≥ 60 ปี	29	12.4
การศึกษา		
ประถมศึกษา	97	41.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	17.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	37	15.8
อนุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท.	31	13.2
ปริญญาตรี	26	11.1
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.3
อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	42	17.9
รับจ้างทั่วไป	81	34.6
ธุรกิจส่วนตัว	42	17.9
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	11.1
บริษัทเอกชน	9	3.8
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	30	12.8
กำลังศึกษา	4	1.7

**ตารางที่ 29** จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลบางใหญ่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	40	17.1
6 - 15 ปี	61	26.1
16 - 30 ปี	73	31.2
≥ 30 ปี	60	25.6

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล**

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เท่ากับ 70.27 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

**2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย**

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางใหญ่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.55$ )

**2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย**

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.69$ )

**2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย**

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางใหญ่ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ )

**2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ**

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางใหญ่ ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ )

ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางใหญ่

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.55</b>	<b>มาก</b>
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.59	มาก
2. ช่วงเวลาที่ทำกรเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.51	มาก
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.56	มาก
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	3.54	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.69</b>	<b>มาก</b>
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	3.80	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี มีความเป็นมิตร	3.77	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.77	มาก
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	3.56	มาก
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	3.57	มาก
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.42</b>	<b>ปานกลาง</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.43	ปานกลาง
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.50	ปานกลาง
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.34	ปานกลาง
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.42	ปานกลาง
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น เข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	3.38	ปานกลาง
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.37</b>	<b>ปานกลาง</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	3.46	ปานกลาง
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	3.28	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	3.49	ปานกลาง
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	3.27	ปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางใหญ่ ดังนี้

1. ควรเพิ่มจำนวนถังรองรับมูลฝอยให้เพียงพอ (จำนวน 4 ราย)
2. ควรมีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ (จำนวน 3 ราย)
3. พนักงานควรมีการสวมใส่อุปกรณ์ในการป้องกันตนเอง เช่น ผ้าปิดจมูก ถุงมือ เป็นต้น (จำนวน 2 ราย)
4. ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอย (จำนวน 2 ราย)
5. หลังจากจัดเก็บมูลฝอยแล้ว ให้นำถังรองรับมูลฝอยมาวางไว้ที่เดิม (จำนวน 1 ราย)

### 9. เทศบาลตำบลบางม่วง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 317 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 218 คน คิดเป็นร้อยละ 68.76 ผลการวิจัย พบว่า

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 58.3) และร้อยละ 41.7 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 30.4) รองลงมา อายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 24.3), อายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 20.6), อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 15.1), อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 7.0) และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 2.6) โดยอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 51 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 41.5) รองลงมา ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 17.1), ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 15.8) , ระดับศึกษาอนุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท. (ร้อยละ 13.2) ระดับศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 11.1) และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.3)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 24.8) รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 22.9), ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 18.3), ประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 17.9), ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 7.3), ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 6.0) และกำลังศึกษา (ร้อยละ 2.8)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 53.6) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี (ร้อยละ 21.7)

อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 17.1) และ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 7.5) ระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 34 ปี

**ตารางที่ 31** จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลบางม่วง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	77	32.9
หญิง	157	67.1
อายุ		
≤ 20 ปี	13	5.6
21 - 30 ปี	51	21.8
31 – 40 ปี	56	23.9
41 - 50 ปี	50	21.4
51 - 60 ปี	35	15.0
≥ 60 ปี	29	12.4
การศึกษา		
ประถมศึกษา	97	41.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	17.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	37	15.8
อนุปริญญา, ปสว. หรือ ปวท.	31	13.2
ปริญญาตรี	26	11.1
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.3
อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	42	17.9
รับจ้างทั่วไป	81	34.6
ธุรกิจส่วนตัว	42	17.9
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	11.1
บริษัทเอกชน	9	3.8
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	30	12.8
กำลังศึกษา	4	1.7

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลบางม่วง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	40	17.1
6 - 15 ปี	61	26.1
16 - 30 ปี	73	31.2
≥ 30 ปี	60	25.6

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางม่วง อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เท่ากับ 70.10 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

### 2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางม่วง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.53$ )

### 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางม่วง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.70$ )

### 2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางม่วง ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ )

### 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางม่วง ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ )

ตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางม่วง

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.53</b>	<b>มาก</b>
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.56	มาก
2. ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.54	มาก
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.50	ปานกลาง
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	3.53	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.70</b>	<b>มาก</b>
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	3.72	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี มีความเป็นมิตร	3.75	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.75	มาก
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	3.76	มาก
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	3.48	ปานกลาง
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.41</b>	<b>ปานกลาง</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.49	ปานกลาง
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.51	มาก
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	3.30	มาก
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.36	มาก
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น เข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	3.37	มาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.36</b>	<b>ปานกลาง</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	3.41	ปานกลาง
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	3.34	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	3.35	ปานกลาง
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	3.34	ปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางม่วง ดังนี้

1. ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอย ควรเพิ่มให้มีการจัดเก็บมูลฝอยในวันหยุดด้วย (จำนวน 6 ราย)
2. ควรมีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ (จำนวน 5 ราย)
3. ควรมีการทำความสะอาด ถังรองรับมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ (จำนวน 2 ราย)
4. เทศบาลควรมีการให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการคัดแยกมูลฝอย (จำนวน 2 ราย)

### 10. เทศบาลตำบลไทรน้อย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 248 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะสมบูรณ์วิเคราะห์ได้ จำนวนทั้งสิ้น 155 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ผลการวิจัย พบว่า

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 63.2) และร้อยละ 36.8 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 27.1) รองลงมา อายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 19.4), อายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 18.7), อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 16.1), อายุ มากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 11.0) และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 7.7) โดยอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 42 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 37.4) รองลงมา ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 18.1) และ ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 18.1) , ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 15.5), ระดับการศึกษาอนุปริญญา ,ปสว. หรือ ปวท. (ร้อยละ 9.0) และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.9)

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 36.1)รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 29.0), พ่อบ้าน/แม่บ้าน (ร้อยละ 12.3), ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 6.5), ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ร้อยละ 5.8), กำลังศึกษา (ร้อยละ 5.2) และประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 18.3)

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 6 – 15 ปี (ร้อยละ 34.2) รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 30 ปี (ร้อยละ 33.5)

อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 16.8) และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 16 – 30 ปี (ร้อยละ 15.5) โดยระยะเวลาเฉลี่ยที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 24 ปี

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	36.8
หญิง	98	63.2
อายุ		
≤ 20 ปี	12	7.7
21 - 30 ปี	25	16.1
31 - 40 ปี	42	27.1
41 - 50 ปี	29	18.7
51 - 60 ปี	30	19.4
≥ 60 ปี	17	11.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา	58	37.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	18.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	28	18.1
อนุปริญญา , ปสว. หรือ ปวท.	14	9.0
ปริญญาตรี	24	15.5
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.9
อาชีพ		
เกษตรกร	8	5.2
รับจ้างทั่วไป	56	36.1
ธุรกิจส่วนตัว	45	29.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	6.5
บริษัทเอกชน	9	5.8
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	19	12.3
กำลังศึกษา	8	5.2

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของประชากรในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย จำแนกตามข้อมูล  
ทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล		
≤ 5 ปี	26	16.8
6 - 15 ปี	53	34.2
16 - 30 ปี	24	15.5
≥ 30 ปี	52	33.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรน้อย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.87$ ) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เท่ากับ 57.67 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรน้อย ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.89$ )

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ )

2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรน้อย ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.79$ )

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรน้อย ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.65$ )

ตารางที่ 34 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรน้อย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย</b>	<b>2.89</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	3.14	ปานกลาง
2. ช่วงเวลาที่ทำกรเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	2.93	ปานกลาง
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม	2.88	ปานกลาง
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ	2.63	ปานกลาง
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>	<b>3.19</b>	<b>ปานกลาง</b>
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน	3.21	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิยาศยดี มีความเป็นมิตร	3.45	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.47	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม	2.97	ปานกลาง
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย	2.85	ปานกลาง
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>	<b>2.76</b>	<b>ปานกลาง</b>
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	2.93	ปานกลาง
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ	3.07	ปานกลาง
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	2.54	ปานกลาง
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	2.67	ปานกลาง
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น เข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม	2.58	ปานกลาง
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>2.65</b>	<b>ปานกลาง</b>
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง	2.83	ปานกลาง
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว	2.57	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ	2.76	ปานกลาง
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย	2.44	ปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรน้อย ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดวันเก็บรวบรวมมูลฝอย และมาเก็บให้ตรงเวลา และสม่ำเสมอ (จำนวน 20 ราย)
2. ควรเพิ่มจำนวนถังรองรับมูลฝอยให้เพียงพอ (จำนวน 10 ราย)
3. พนักงานควรปรับปรุงอักษาศัย เนื่องจากไม่มีความสุภาพ และแต่งกายไม่รัดกุม (จำนวน 6 ราย)
4. ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอย (จำนวน 4 ราย)

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	-	-
มาก	3	30
ปานกลาง	7	70
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-

## บทที่ 5

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษากระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีความประสงค์เพื่อประเมินกระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ผลการศึกษาสามารถอภิปราย ได้ดังนี้

#### 1. ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

ระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีและ ร้อยละ 20 มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีมาก โดยคะแนนเฉลี่ยระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับ ดี เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นรายมิติจะพบว่า มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล มีระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี(4 คะแนน) , มิติที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง (2.1 คะแนน) , มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ มีระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี (3.83 คะแนน) และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร มีระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก (4.084 คะแนน) จากผลการวิจัยจะพบว่า เทศบาลมีระดับผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ น้อยที่สุด คือมีคะแนน 2.1 คะแนน ถือเป็นระดับผลการปฏิบัติงาน ปานกลาง โดยค่อนข้างต่ำซึ่งมิติที่ 2 นี้ ถือเป็นส่วนที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นผลที่ได้มาจากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ซึ่งแนวทางในการบริหารราชการแนวใหม่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้น ให้ความสำคัญต่อประชาชนเป็นที่ตั้ง และเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการ ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชน จึงเป็นส่วนที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าภารกิจที่เทศบาลจะประสบ

ผลสำเร็จในการจัดการมูลฝอยหรือไม่ นั่นก็สามารถวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชน ถ้าหากประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับสูง แสดงว่า การปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลสัมฤทธิ์ผล จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมทุกเทศบาลจะพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ปานกลาง และพบปัญหาที่คล้ายคลึงกันในทุกเทศบาลและเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำ คือ ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนไม่เพียงพอ ประชาชนต้องการให้มีถังรองรับมูลฝอยเพิ่มมากขึ้น, เจ้าหน้าที่จัดเก็บมูลฝอย ไม่มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว, ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยให้มีความเหมาะสม และขาดการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย และดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงไม่วัน เวลา และไม่สม่ำเสมอ ซึ่งผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ด้านคุณภาพของการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการจัดการแผนการพัฒนาองค์กรในรูปแบบของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (blueprint for change) แบ่งเป็นการพัฒนาใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน, ด้านเทคโนโลยี, ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และด้านบุคลากร โดยเฉพาะด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน เทศบาลต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานในการเก็บรวบรวมมูลฝอย โดยให้มีขั้นตอนของการทำความสะอาดบริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว รวมถึงเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บมูลฝอย และดำเนินการจัดเก็บให้ตรงวัน และเวลา, ด้านเทคโนโลยี เทศบาลต้องมีการจัดหาถังรองรับมูลฝอยเพิ่มเติมให้เพียงพอและเหมาะสมจำนวนมูลฝอยที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลได้อย่างทั่วถึง

และอีกปัจจัยหนึ่งที่น่าจะมีความสำคัญต่อการพัฒนางานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล คือ เทศบาลควรมีนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการมูลฝอย โดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนในการกำหนดแผนและนโยบายในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล รวมถึงส่งเสริมแนวคิดในการให้ประชาชนมีการคัดแยกมูลฝอยก่อนทิ้ง และนำมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งหากเทศบาลมีการดำเนินการในส่วนนี้ จะทำให้ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล และเทศบาลสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนในการจัดการมูลฝอยได้ในทุกด้าน เมื่อประชาชนได้รับการสนองตอบในสิ่งที่ต้องการแล้ว ย่อมทำให้

ระดับความพึงพอใจของประชาชนมากตามไปด้วย อันเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลแบบอย่างยั่งยืน และนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

## 2. กระบวนการจัดการมูลฝอย

ระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับดีมาก คือ มีการวิเคราะห์กระบวนการจัดการมูลฝอยแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ในทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน (ร้อยละ 80) , ด้านเทคโนโลยี (ร้อยละ 90) , ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ (ร้อยละ 80) และด้านบุคลากร (ร้อยละ 70) ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวจะพบว่า เทศบาลมีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร น้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร น้อยที่สุด ทั้งที่บุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ถือเป็นทุนมนุษย์ที่มีส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (blueprint for change) ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. นั้น จะเห็นว่าเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะ (competency) ของบุคลากร โดยอาศัยแนวคิดที่ว่าผลการปฏิบัติงานจะดีหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับสมรรถนะ คือ คุณลักษณะ และความรู้ความสามารถรวมทั้งพฤติกรรม และทัศนคติ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น เทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จึงต้องมีการให้ความสำคัญในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรมากขึ้น คือ หน่วยงานต้องมีการวิเคราะห์สมรรถนะ ที่บุคลากรด้านการจัดการมูลฝอยจำเป็นต้องมี โดยทำการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันของเทศบาล และมีสมรรถนะ อะไรบ้างที่จำเป็นต้องเพิ่มเติมเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลสัมฤทธิ์ผล และทำการกำหนดคุณลักษณะหรือสมรรถนะของบุคลากรด้านการจัดการมูลฝอยให้สอดคล้องกับสิ่งที่เทศบาลต้องการ นำไปสู่การจัดทำแผนในการพัฒนาบุคลากรของเทศบาล เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เพื่อพัฒนาทักษะ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และจัดให้มีการศึกษาดูงาน รวมถึงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยกับเทศบาลอื่นๆ เป็นต้น

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

#### 1.1 รูปแบบของเทศบาล

รูปแบบของเทศบาล พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของเทศบาลกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า รูปแบบของเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในทั้ง 4 มิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บังอร พรหมมินทร์ (2545) ที่พบว่า คุณลักษณะขององค์การ ประเภทของเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับการบังคับใช้กฎหมายด้านการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของการศึกษาของผาณิต อาริวงศ์ (2542) ซึ่งพบว่า ประเภทและระดับชั้นของเทศบาลมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล และการศึกษาของศรีสุรางค์ เกษะนาค (2542) ที่พบว่า ระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 อาจอธิบายได้ว่า เทศบาลทุกรูปแบบ มีภารกิจพื้นฐานในด้านการจัดการมูลฝอย ตามที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติเทศบาล(ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 เหมือนกัน และแต่ละเทศบาลไม่ว่าจะเป็นเทศบาลรูปแบบใด ก็มีการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งให้เห็นว่า รูปแบบของเทศบาลที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลแตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่า รูปแบบของเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

#### 1.2 รายได้ของเทศบาล

รายได้ของเทศบาล พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของเทศบาล กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า รายได้ของเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีสุรางค์ เกษะนาค (2542) พบว่า รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสัมพันธ์กับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2 อาจอธิบายได้ว่า ในการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในกิจการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนั้น ไม่ว่าจะเป็นเทศบาลที่มีรายได้มาก หรือเทศบาลที่มีรายได้น้อย ก็ไม่ได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดการมูลฝอยมากกว่าการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในกิจการด้านอื่น ๆ เนื่องจากเทศบาลอาจจะเน้นให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณในด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการพื้นฐานมากกว่าด้านอื่น ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นเทศบาลที่มีรายได้มาก

หรือรายได้น้อย ก็มีสัดส่วนในการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดการมูลฝอยที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลไม่แตกต่างกัน จึงสามารถกล่าวได้ว่า รายได้ของเทศบาล พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

### 1.3 ขอบเขตความรับผิดชอบ

1.3.1 พื้นที่ความรับผิดชอบ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ความรับผิดชอบกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า พื้นที่ความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

1.3.2 จำนวนประชากร พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนประชากร กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า จำนวนประชากร ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

1.3.3 จำนวนหลังคาเรือน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหลังคาเรือน กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า จำนวนหลังคาเรือน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของพฤหัทธ พรวงศ์เลิศ (2541) ที่พบว่า จำนวนหมู่บ้านที่รับผิดชอบ จำนวนประชากรในเขตรับผิดชอบ ระยะทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินการพัฒนาของสถานีอนามัย และการศึกษาของศรีสุรางค์ เคนะนาถ (2542) พบว่า ขอบเขตความรับผิดชอบ (จำนวนประชากร และจำนวนหมู่บ้านในความรับผิดชอบ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ผลจากการวิเคราะห์ ชี้ให้เห็นว่า ขอบเขตความรับผิดชอบ (พื้นที่ความรับผิดชอบ, จำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือน) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ทั้งที่โดยทั่วไปแล้วจะพบว่าเทศบาลที่มีขอบเขตความรับผิดชอบมาก คือ มีพื้นที่ความรับผิดชอบมาก, จำนวนประชากรมาก และจำนวนหลังคาเรือนมาก น่าจะเป็นมูลเหตุสำคัญของการเพิ่มปริมาณมูลฝอย ก่อให้เกิดปัญหาการจัดการมูลฝอยมากตามไปด้วย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับอุปนิสัยในการซื้อสินค้า พฤติกรรมในการบริโภค รูปแบบในการดำรงชีวิตของประชาชน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่ออัตราการผลิตมูลฝอยของแต่ละคน ถึงแม้ว่า

เทศบาลจะมีพื้นที่ความรับผิดชอบมาก, จำนวนประชากรมาก และจำนวนหลังคาเรือนมาก แต่หากประชาชนมีทัศนคติในการดำรงชีวิตที่ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม มีการทิ้งมูลน้อยลง ก็จะทำให้มีมูลฝอยที่เป็นภาระในการจัดการของเทศบาลน้อยลงตามไปด้วย และมีข้อสังเกตอีกข้อหนึ่งว่า พื้นที่โดยส่วนใหญ่ของจังหวัดนนทบุรี จะเป็นชุมชนเมืองกึ่งชุมชนเกษตรกรรม คือ พื้นที่เกือบครึ่งหนึ่งของจังหวัดนนทบุรี ยังคงเป็นพื้นที่ว่างเปล่า และเป็นสวนผลไม้ โดยเฉพาะเทศบาลขนาดเล็ก ซึ่งอาจเป็นอีกมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ปริมาณมูลฝอยในเทศบาลขนาดเล็ก มีจำนวนน้อย และในปัจจุบันแต่ละเทศบาลมีแผนงาน โครงการ ในการส่งเสริมให้ประชาชนมีการคัดแยกมูลฝอย และนำมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ มีการรีไซเคิล แปรรูป และใช้ประโยชน์จากมูลฝอยมากขึ้น ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ มีความตื่นตัวและให้ความร่วมมือในด้านนี้เป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่า เกือบทุกเทศบาล จะมีการจัดทำโครงการ และส่งเสริมให้ประชาชนแต่ละชุมชน มีการนำมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ เช่น ทำน้ำจุลินทรีย์จากเศษอาหาร เศษผัก ผลไม้ เป็นต้น ซึ่งด้วยมูลเหตุนี้ จะทำให้ปริมาณมูลฝอยที่ประชาชนทิ้งมีจำนวนลดน้อยลงตามไปด้วย อันส่งผลให้มีปริมาณมูลฝอยที่เทศบาลจะนำไปจัดการมีปริมาณน้อยลง จึงสามารถกล่าวได้ว่า ขอบเขตความรับผิดชอบ (พื้นที่ความรับผิดชอบ, จำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือน) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

#### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

##### 2.1 ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันในทุก 4 มิติ อาจอธิบายได้ว่า เนื่องจากเทศบาลทุกแห่งมีหน้าที่ในการจัดการมูลฝอยเพียงแค่ การเก็บรวบรวมและขนส่งมูลฝอยไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี (อบจ.นนทบุรี) เท่านั้น ดังนั้น ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของแต่ละเทศบาลจึงมีความคล้ายคลึงกัน คือ การใช้รถบรรทุกมูลฝอย เก็บขนมูลฝอยจากถังขยะ หรือถังคอนเทนเนอร์บรรจุมูลฝอย ที่เทศบาลวางไว้ตามจุดต่างๆ แล้วขนส่งไปยังสถานที่กำจัดของ อบจ.นนทบุรี ซึ่งด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่

แตกต่างกันในแต่ละเทศบาลนี้ จึงทำให้ กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

แต่หากพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะพบนัยสำคัญ คือ เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านขั้นตอน/วิธีการ และ ในจำนวนนี้มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี จำนวน ร้อยละ 75 และ ดีมาก ร้อยละ 25 ส่วนเทศบาลที่ไม่มีมีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านขั้นตอน/วิธีการ (ร้อยละ 20) มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี เท่านั้น

## 2.2 ด้านเทคโนโลยี

กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านเทคโนโลยี พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านเทคโนโลยี กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันในทุก 4 มิติ อาจอธิบายได้ว่า เทศบาลต่างๆในจังหวัดนนทบุรี มีเทคโนโลยีในการจัดการมูลฝอยที่เหมือนกัน คือ ใช้เครื่องมือ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆในการจัดการมูลฝอยที่คล้ายคลึงกัน นี้ จึงทำให้ กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

แต่หากพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะพบนัยสำคัญ คือ เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านเทคโนโลยี และ ในจำนวนนี้มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี จำนวน ร้อยละ 77.8 และ ดีมาก ร้อยละ 22.2 ส่วนเทศบาลที่ไม่มีมีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านเทคโนโลยี (ร้อยละ 10) มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี เท่านั้น

## 2.3 ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่

กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันในทุก 4 มิติ อาจอธิบายได้ว่า เทศบาลแต่ละแห่งมีการวางแผนงาน สายการบังคับบัญชา รวมถึงผู้รับผิดชอบต่างๆ ในงานด้านการจัดการมูลฝอยได้เหมาะสมกับสภาพภูมิศาสตร์ และปริมาณมูลฝอยของเทศบาล อีกทั้ง ภารกิจในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากมาก คือ มีเพียงแต่การเก็บรวบรวมและขนส่ง

ไปกำจัดเท่านั้น จึงทำให้การจัดแบ่งงานและหน้าที่ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ไม่ซับซ้อนมากนัก ซึ่งทำให้ กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

แต่หากพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะพบนัยสำคัญ คือ เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และในจำนวนนี้มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี จำนวน ร้อยละ 75 และ ดีมาก ร้อยละ 25 ส่วนเทศบาลที่ไม่มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ (ร้อยละ 20) มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี เท่านั้น

#### 2.4 ด้านบุคลากร

กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในมิติ 1 – 3 พบว่า ด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 3 มิติ

แต่จากการวิเคราะห์กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร พบว่า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการในการดำเนินงานด้านการจัดการมูลฝอย ซึ่งจากแนวทางในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for change) จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะ (competency) ของบุคลากร ซึ่งถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในการทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ สมรรถนะในตัวบุคคลสามารถผลักดันให้บุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในงานที่ตนรับผิดชอบได้ ในการพัฒนางานด้านการจัดการมูลฝอย เทศบาลต้องให้ความสำคัญและต้องดำเนินการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย โดยพิจารณาและวิเคราะห์ในเรื่อง ทักษะ ความรู้ ทักษะ ค่านิยม บุคลิก และแรงจูงใจของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน และสมรรถนะบุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดการมูลฝอย แล้วทำการกำหนดแผนแนวทาง โครงการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าหากเทศบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการจัดการมูลฝอย ทั้งด้านทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ บุคลิกและแรงจูงใจในการการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และมีการสรรหา จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมและเพียงพอจะทำให้การดำเนินงานด้านการจัดการมูลฝอยของ

เทศบาลสัมฤทธิ์ผล จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

หากพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะพบนัยสำคัญ คือ เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) มีการปฏิบัติด้านบุคลากร และ ในจำนวนนี้มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ดี จำนวน ร้อยละ 71.4 และ ดีมาก ร้อยละ 28.6 ส่วนเทศบาลที่ไม่มีมีการปฏิบัติด้านบุคลากร (ร้อยละ 30) มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี เท่านั้น

เมื่อพิจารณาในภาพรวมกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในทุกด้าน จะพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในรายมิติทั้ง 4 มิติ พบว่า กระบวนการจัดการมูลฝอยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

แต่หากพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะพบนัยสำคัญที่จะนำมาอภิปราย คือ เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก และในจำนวนนี้มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี จำนวน ร้อยละ 71.4 และ ดีมาก ร้อยละ 28.6 ส่วนเทศบาลที่มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ต่ำมาก (ร้อยละ 10) , ระดับ ต่ำ (ร้อยละ 10) และระดับ ดี (ร้อยละ 10) มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี เท่านั้น

จากผลการศึกษา ซึ่งให้เห็นว่า กระบวนการจัดการมูลฝอยเมื่อพิจารณารวมทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) มีการวิเคราะห์กระบวนการจัดการมูลฝอย และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน พร้อมนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ และร้อยละ 10 ไม่มีการวิเคราะห์กระบวนการจัดการมูลฝอย และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน พร้อมนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ และจะพบนัยสำคัญ คือ เทศบาลที่มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย จะมีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี และ ดีมาก และพบว่า ระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย จะแปรผันตรงกับระดับผลการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย คือ เทศบาลที่มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มากเท่าไร ก็จะมีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มากตามไปด้วย แต่เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรม

วิเคราะห์สถิติ ไค-สแควร์ (Chi- Square) , Fisher' Exact test พบว่า กระบวนการจัดการมูลฝอย ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดนนทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยแตกต่างจากท้องถิ่นอื่นๆ คือ มีการดำเนินการเพียงการเก็บรวบรวม และขนส่งมูลฝอยไปกำจัดยังสถานที่กำจัดมูลฝอยรวมของ อบจ.นนทบุรีเท่านั้น ซึ่งเทศบาลทั้ง 10 แห่งในจังหวัดนนทบุรี มีกระบวนการที่ใช้ในการจัดการมูลฝอยที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จึงอาจทำให้ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน



## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อประเมินกระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี โดยผู้วิจัยต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ลักษณะองค์การ กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี และผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

ดำเนินการศึกษา โดยประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มแรก ได้แก่ ผู้อำนวยการ สำนัก/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลทั้งหมดในจังหวัดนนทบุรี ทุกแห่ง จำนวน 10 แห่งๆละ 1 คน ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลเมืองบางบัวทอง เทศบาลเมืองบางกรวย เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เทศบาลตำบลปลายบาง เทศบาลตำบลไทรมี้า เทศบาลตำบลบางใหญ่ เทศบาลตำบลบางม่วง และเทศบาลตำบลไทรน้อย ส่วนกลุ่มที่สอง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาล ทั้ง 10 แห่ง ซึ่งเป็นผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีครอนบาค (Cronbach's  $\alpha$  Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.965 แบบสอบถามมีจำนวน 2 ชุด โดยชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้อำนวยการ สำนัก/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล และชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอยในเขตเทศบาล โดยเมื่อได้ค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลแล้ว จะนำค่านี้ไปตอบคำถามในส่วนของแบบสอบถามชุดที่ 1 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติวิเคราะห์ แบบไค-

สแควร์ (Chi- Square) และ Fisher' Exact test เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การและกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

## 1. ลักษณะองค์การ

1.1 รูปแบบของเทศบาล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50) ของเทศบาล เป็นเทศบาลตำบล อันดับรองลงมา คือ ร้อยละ 30 เป็นเทศบาลเมือง และร้อยละ 20 เป็นเทศบาลนคร

1.2 รายได้ของเทศบาล เทศบาลที่มีรายได้น้อยที่สุด ได้แก่ เทศบาลตำบลไทรน้อย มีรายได้ 14,128,835.65 บาท และเทศบาลที่มีรายได้สูงที่สุด ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี มีรายได้ 1,654,270,399 บาท โดยเฉลี่ยรายได้ของเทศบาล เท่ากับ 360,399,405.00 บาท

1.3 พื้นที่ความรับผิดชอบ เทศบาลที่มีพื้นที่ความรับผิดชอบน้อยที่สุด ได้แก่ เทศบาลตำบลไทรน้อย มีพื้นที่ความรับผิดชอบ 1.2 ตารางกิโลเมตร และเทศบาลที่มีพื้นที่ความรับผิดชอบมากที่สุด ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี มีพื้นที่ความรับผิดชอบ 38.9 ตารางกิโลเมตร โดยเฉลี่ยเทศบาลมีพื้นที่ความรับผิดชอบ 13.71 ตารางกิโลเมตร

## 2. กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) มีการวิเคราะห์กระบวนการด้านการจัดการมูลฝอย และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน พร้อมนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ และร้อยละ 10 ไม่มีการวิเคราะห์กระบวนการด้านการจัดการมูลฝอย และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน พร้อมนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ และระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ดีมาก , ร้อยละ 10 มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ดี , ร้อยละ 10 มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ต่ำ และ ร้อยละ 10 มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับ ต่ำมาก โดยคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก เมื่อพิจารณากระบวนการจัดการมูลฝอย เป็นรายด้าน ได้ผลการศึกษาโดยสรุป ดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน และ ร้อยละ 20 ไม่มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน

2.2 ด้านเทคโนโลยี เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านเทคโนโลยี และ ร้อยละ 10 ไม่มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านเทคโนโลยี

2.3 ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และ ร้อยละ 20 ไม่มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในการจัดแบ่งงานและหน้าที่

2.4 ด้านบุคลากร เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านบุคลากร และ ร้อยละ 30 ไม่มีการนำข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ไปปฏิบัติในด้านบุคลากร

### 3. ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

ระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี และ ร้อยละ 20 มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีมาก โดยคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี และเมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เป็นรายมิติ ได้ผลการศึกษาดังนี้

#### 3.1 มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) มีค่าร้อยละความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี, ร้อยละ 20 มีค่าร้อยละความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ใน

ระดับ ดีมาก และ ร้อยละ 20 มีค่าร้อยละความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเฉลี่ยค่าร้อยละความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี

### 3.2 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40) มีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ต่ำมาก , ร้อยละ 30 มีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง, ร้อยละ 20 มีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ต่ำ และ ร้อยละ 10 มีค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี โดยเฉลี่ยค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง

### 3.3 มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40) มีประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีมาก , ร้อยละ 30 มีประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี , ร้อยละ 30 มีประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเฉลี่ยประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี

### 3.4 มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กรของเทศบาล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) มีการพัฒนาองค์กรอยู่ในระดับ ดีมาก, ร้อยละ 20 มีการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับ ปานกลาง , ร้อยละ 10 มีการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับ ดี และ ร้อยละ 10 มีการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับ ต่ำ โดยเฉลี่ยการพัฒนาองค์กรของเทศบาล อยู่ในระดับ ดีมาก

## 4. คุณภาพการให้บริการด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

คุณภาพการให้บริการ โดยวัดความพึงพอใจของประชาชนด้านการจัดการมูลฝอย พบว่าเทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) มีความพึงพอใจในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง และร้อยละ 30 มีความพึงพอใจในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล อยู่ในระดับ ดี

## 5. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

5.1 รูปแบบของเทศบาล พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของเทศบาลกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเป็นรายมิติ พบว่า รูปแบบของเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

5.2 รายได้ของเทศบาล พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของเทศบาลกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า รายได้ของเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

5.3 ขอบเขตความรับผิดชอบ (พื้นที่ความรับผิดชอบ, จำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือน) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างขอบเขตความรับผิดชอบกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า ขอบเขตความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติ

## 6. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการมูลฝอย ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการมูลฝอยกับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในรายมิติทั้ง 4 มิติ พบว่า กระบวนการจัดการมูลฝอยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 4 มิติและเมื่อพิจารณากระบวนการจัดการมูลฝอยเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า

6.1 ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ในทั้ง 4 มิติ

6.2 ด้านเทคโนโลยี พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการ

จัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านเทคโนโลยี กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันในทั้ง 4 มิติ

6.3 ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในรายมิติ ทั้ง 4 มิติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันในทั้ง 4 มิติ

6.4 ด้านบุคลากร พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในมิติ 1 – 3 พบว่า กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในทั้ง 3 มิติ แต่พบว่า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เทศบาลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

2. เทศบาลควรมีการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (blueprint for change) โดยเฉพาะใน 3 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน เทศบาลต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานในการเก็บรวบรวมมูลฝอย โดยให้มีขั้นตอนของการทำความสะอาดบริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว รวมถึงเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บมูลฝอย และดำเนินการจัดเก็บให้ตรงวัน และเวลา

ด้านเทคโนโลยี เทศบาลต้องมีการจัดหาถังรองรับมูลฝอยเพิ่มเติมให้เพียงพอและเหมาะสมจำปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลได้อย่างทั่วถึง

ด้านบุคลากร เทศบาลต้องจัดทำแผนในการพัฒนาสมรรถนะ (competency) ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติ

ของผู้ปฏิบัติงาน และจัดให้มีการศึกษาดูงาน รวมถึงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยกับเทศบาลอื่นๆ เป็นต้น

3. เทศบาลควรมีนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการมูลฝอย โดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนในการกำหนดแผนและนโยบายในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล รวมถึงส่งเสริมแนวคิดในการให้ประชาชนมีการคัดแยกมูลฝอยก่อนทิ้ง และนำมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาถึงกระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลที่มีสถานที่กำจัดมูลฝอยเป็นของตนเอง
2. ควรทำการศึกษาถึงกระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในองค์การบริหารส่วนตำบล
3. ควรทำการศึกษาและจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล โดยเลือกทำเพียงเทศบาลเดียวและมีการจัดทำตามขั้นตอนของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในทุกขั้นตอน และทำการติดตาม เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง
4. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล
5. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

กระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี  
 THE SOLID WASTE MANAGEMENT PROCEDURES AND PERFORMANCES OF  
 MUNICIPALITIES IN NONGTHABURI PROVINCE

พุทธชาติ กอแก้ว 4736258 PPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุรชาติ ฦ หนองคาย Psy.D.(Management),

นัตรสุนน พดฤทธิญญ ปช.ค.(ประชากรศาสตร์), พีระ ครีกรัณนิจตร วท.ม.(ชีวสถิติ)

## บทสรุปแบบสมบูรณ

### ความสำคัญและที่มาของการศึกษา

จังหวัดนนทบุรี เป็นหนึ่งในห้าของจังหวัดปริมณฑล มีอาณาเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร ต้องรองรับการขยายตัวของสังคมเมือง การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากร การขยายตัวด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้จังหวัดนนทบุรีประสบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมหลายด้าน โดยเฉพาะปัญหาด้านการจัดการมูลฝอย (สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนนทบุรี, 2550 : 3-18) ในขณะที่เทศบาลทั้ง 10 แห่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการมูลฝอย มีกำลังความสามารถในการจัดการมูลฝอยอย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดเก็บมูลฝอยให้ได้หมดในแต่ละวัน ก่อให้เกิดปัญหามูลฝอยตกค้างและนำไปสู่ปัญหาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2547:5-6) แต่ในปัจจุบัน ปัญหาด้านการจัดการมูลฝอยที่เทศบาล และหน่วยงานผู้รับผิดชอบกำลังประสบอยู่ได้เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้รูปแบบในการดำรงชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไป ส่งผลให้อัตราการผลิตมูลฝอยลักษณะองค์ประกอบ และประเภทของมูลฝอยที่ประชาชนทิ้งเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปยังเทศบาลและหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการมูลฝอย ต้องพยายามปรับเปลี่ยนแผนงาน กระบวนการในการจัดการมูลฝอยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น

การปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเป็นแนวทางของการบริหารราชการแนวใหม่ ตามที่ได้บัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 , พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดวิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered) อันจะช่วยให้หน่วยงานราชการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น อีกทั้งช่วยลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กรจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดแนวทางให้ทุกหน่วยงานต้องมีการจัดทำแผนการพัฒนางานองค์กรของตนเองในรูปของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for change) โดยให้มีการวิเคราะห์กระบวนการและสมรรถนะ (competency) ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งการวิเคราะห์กระบวนการ ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กรใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ และด้านบุคลากร แล้วนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถขององค์กรและบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ตามแนวทางการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี รวมถึงปรับเปลี่ยนกระบวนการและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ด้านการจัดการมูลฝอยให้เกิดความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ยึดเอาประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง และประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการอย่างแท้จริง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่ออธิบายลักษณะองค์กรของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่ออธิบายกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
4. เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
5. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์กร และกระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

## บททวนวรรณกรรม

### แนวความคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาล ได้รับการจัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์การบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่ต้องการให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้และทำความเข้าใจหลักการของการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนขึ้น การจัดตั้งเทศบาลสามารถจัดตั้งได้โดยการพิจารณาตามจำนวน/ความหนาแน่นของประชากร และลักษณะความเจริญของท้องถิ่น ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบของเทศบาลออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยรายได้ของเทศบาลมาจากรายรับจากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าปรับต่างๆ รวมถึงเงินที่อุดหนุนที่รัฐให้กับเทศบาล

### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เกิดขึ้นจากแนวคิดในการบริหารราชการแนวใหม่ โดยมีการปฏิรูประบบราชการครั้งสำคัญตามกรอบแนวทางซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” และเพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ดังกล่าว จึงได้มีการบัญญัติแนวทางในการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ ไว้ใน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อีกทั้งรัฐบาลยังได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปีกับหัวหน้าส่วนราชการ โดยถือเป็นเงื่อนไขส่วนหนึ่งในการให้เงินรางวัลประจำปีแก่ส่วนราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติภารกิจ และได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการ เป็น 4 มิติ ดังนี้ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล, มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการ

พัฒนาองค์กร โดยกำหนดผลการประเมินเป็น ดีมาก, ดี, ปานกลาง, ต่ำ และต่ำมาก เท่ากับคะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 มาตรา 3 ให้ความหมายของ “มูลฝอย หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า เศษวัสดุ ถูพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร เถ้า มูลสัตว์ ซากสัตว์ หรือสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่น และหมายความรวมถึงมูลฝอยติดเชื้อ มูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชน” โดยในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอยของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 มาตรา 18 ได้กำหนดไว้ว่า “การกำจัดสิ่งปฏิกูล และมูลฝอยของเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น”

การจัดการมูลฝอย ประกอบด้วยหลายส่วน คือ การคัดแยกมูลฝอย การเก็บขน การรวบรวม การขนส่งมูลฝอย และการกำจัดมูลฝอย (กรมควบคุมมลพิษ, 2547 : 95-97) แต่เนื่องจากเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ไม่มีสถานที่กำจัดมูลฝอยเป็นของตนเอง ดังนั้น หน้าที่ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จึงมีเพียงแต่การเก็บรวบรวมและขนส่งมูลฝอยไปยังยังสถานที่กำจัดมูลฝอยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีเท่านั้น

### แนวคิดเกี่ยวกับข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change)

การปรับตัวให้องค์กรและบุคลากรมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์เป็นสิ่งที่สำคัญ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนได้พยายามปรับเปลี่ยนให้องค์กรของตนเองให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ โดยบริหารการเปลี่ยนแปลงมุ่งเน้นให้มีการขับเคลื่อนโดยยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งการจัดทำแผนบริหารการเปลี่ยนแปลงนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำเป็นข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเป็นการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap) ระหว่างกระบวนการปัจจุบันขององค์กร และกระบวนการที่ควรจะเป็นในอนาคต, จิตความสามารถ (competency) ของบุคลากรที่มีอยู่และจิตความสามารถที่ต้องการ รวมถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ ผลจากการวิเคราะห์จะนำมากำหนดเป็นแนวทางดำเนินงาน หรือสิ่งที่องค์กรต้องเปลี่ยนแปลง ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน, 2) ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่, 3) ด้านเทคโนโลยี และ 4) ด้านบุคลากร ผลของการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงจะทำให้มองเห็นภาพรวมของกระบวนการในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร

## วิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประชากรที่ใช้ศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ ผู้อำนวยการ สำนัก/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลทั้งหมดในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 10 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 10 คน ส่วนกลุ่มที่สอง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลทั้ง 10 แห่ง โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากจำนวนหลังคาเรือนที่รับบริการด้านการจัดการมูลฝอยในเขตเทศบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบเก็บข้อมูลกระบวนการงานการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี โดยสอบถามผู้อำนวยการ สำนัก/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี, ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล โดยสอบถามประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอยในเขตเทศบาล และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) และ Fisher' Exact test

## ผลการศึกษาวิจัย

ผลการวิจัยลักษณะองค์กร พบว่า รูปแบบเทศบาลส่วนใหญ่เป็นเทศบาลตำบล โดยเฉลี่ยรายได้ของเทศบาลเท่ากับ 360,399,405.00 บาท และโดยเฉลี่ยเทศบาลมีพื้นที่ความรับผิดชอบ 13.71 ตารางกิโลเมตร

ระดับการปฏิบัติตามกระบวนการงานการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) มีการปฏิบัติตามกระบวนการงานจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับดีมาก คือ มีการวิเคราะห์กระบวนการงานการจัดการมูลฝอยแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน (ร้อยละ 80) , ด้านเทคโนโลยี (ร้อยละ 90) , ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ (ร้อยละ 80) และด้านบุคลากร (ร้อยละ 70)

ระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และร้อยละ 20 มีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก โดยเมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นรายมิติจะพบว่า มิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ มีระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี(4 คะแนน) , มิติที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ปานกลาง (2.1 คะแนน), มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ มีระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดี (3.83 คะแนน) และ

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร มีระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ ดีมาก (4.084 คะแนน) ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ระดับผลการ ปฏิบัติงาน		
	น้ำหนัก (ร้อยละ)	1	2	3	4		5	ระดับ (คะแนน)	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก
		ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)		ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)		
<b>มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล</b>	<b>50</b>			<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>ดี</b>	
- ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ	50			(20)	(60)	(20)	(100)	(4)	2,000
ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล				2	6	2	10	(4)	
				(20)	(60)	(20)	(100)		
<b>มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>ปานกลาง</b>		
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	15	(40)	(20)	(30)	(10)	(100)	(2.1)		315
ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล		4	2	3	1	10	(2.1)		
		(40)	(20)	(30)	(10)	(100)			
<b>มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ</b>	<b>10</b>			<b>30</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>ดี</b>	
- การลดระยะเวลาการให้บริการ	6			(30)	(30)	(40)	(100)	(3.83)	
ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย				1	4	5	10		
				(10)	(40)	(50)	(100)		
- ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน	4								107
								(2.675)	
ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน		3	1	3	2	1	10		
		(30)	(10)	(30)	(20)	(10)	(100)		

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ระดับผลการ ปฏิบัติงาน			
	น้ำหนัก (ร้อยละ)	1	2	3	4		จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ (คะแนน)	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	
		ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	ดี					ดีมาก
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)					จำนวน (ร้อยละ)
มิตินที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร	25	1 (10)	2 (20)	1 (10)	6 (60)	10 (100)	ดีมาก (4.084)			
- การจัดการความรู้	7						ดีมาก (4.5)	315		
ตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย		1 (10)			1 (10)	8 (80)				
- การจัดการทุนด้านมนุษย์	8						ดีมาก (4.2)	336		
ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล		1 (10)	2 (20)			7 (70)				
- การจัดการสารสนเทศ	10						ดี (3.7)	370		
ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล		1 (10)	1 (10)	1 (10)	4 (40)	3 (30)				
<b>รวมทั้ง 4 มิติน</b>	<b>100</b>			<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>ดี</b>			
ตัวชี้วัดที่ 1-7				<b>(80)</b>	<b>(20)</b>	<b>(100)</b>	<b>(3.719)</b>			
น้ำหนักรวม	100	จำนวนเทศบาลรวม			10	คะแนนถ่วงน้ำหนักรวม		3,719		
				(100)						
ระดับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยที่ได้								3.719		

คุณภาพการให้บริการโดยวัดความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการมูลฝอยของเทศบาลพบว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การ (รูปแบบ, รายได้ และขอบเขตความรับผิดชอบ) กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

กระบวนการจัดการมูลฝอยในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย แต่พบว่า กระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

## การอภิปรายผล

เทศบาลมีผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ น้อยที่สุด ซึ่งในมิติที่ 2 นี้ ถือเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นผลที่ได้มาจากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ตามแนวทางในการบริหารราชการแนวใหม่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้น ให้ยึดเอาประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง อาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่เทศบาลจะประสบผลสำเร็จในการจัดการมูลฝอยหรือไม่นั้นสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมทุกเทศบาลจะพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการจัดการมูลฝอยอยู่ในระดับปานกลาง และจะพบปัญหาที่คล้ายคลึงกันในทุกเทศบาล คือ ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน, เจ้าหน้าที่จัดเก็บมูลฝอยไม่มีการทำความสะอาดบริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว, ควรเพิ่มความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยให้มีความเหมาะสม และขาดการประชาสัมพันธ์ ให้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลาและวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย และดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงไม่วัน เวลา และไม่สม่ำเสมอ ดังนั้นเทศบาลในจังหวัดนครพนมจึงต้องมีปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ด้านคุณภาพของการให้บริการ ตามแนวทางการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงของ สำนักงาน ก.พ.ร. ในด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน โดยให้มีขั้นตอนของการทำความสะอาดบริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว และเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บมูลฝอย โดยทำการเก็บมูลฝอยให้ตรงวัน และเวลา, ด้านเทคโนโลยี เทศบาลต้องมีการจัดหาถังรองรับมูลฝอยเพิ่มให้เพียงพอกับจำปริมาณมูลฝอย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลได้อย่างทั่วถึง และอีกปัจจัยหนึ่งที่น่าจะมีความสำคัญ คือ เทศบาลควรมีนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการมูลฝอย โดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนและนโยบายในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล รวมถึงส่งเสริมแนวคิดในการให้ประชาชนมีการคัดแยกมูลฝอยก่อนทิ้ง และนำมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่

เทศบาลมีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ด้านบุคลากร น้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรน้อยที่สุด ทั้งที่บุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ถือเป็นทุนมนุษย์ที่มีส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (blueprint for change) ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. นั้น จะเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะ (competency) ของบุคลากร ดังนั้น เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีจึงต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรมากขึ้น โดยการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน และสมรรถนะ ที่จำเป็นต้องเพิ่มเติม แล้วนำผลการวิเคราะห์ ไปจัดทำแผนในการพัฒนาบุคลากรของเทศบาล

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์กร (รูปแบบของเทศบาล , รายได้ และขอบเขตความรับผิดชอบ) กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งที่โดยทั่วไปแล้วจะพบว่าเทศบาลที่มีขอบเขตความรับผิดชอบมาก น่าจะเป็นมูลเหตุสำคัญของการเพิ่มปริมาณมูลฝอย ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจัดการมูลฝอยมากตามไปด้วย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับอุปนิสัยในการซื้อสินค้า พฤติกรรมในการบริโภค รูปแบบในการดำรงชีวิตของประชาชน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่ออัตราการผลิตมูลฝอยของแต่ละคน ถึงแม้ว่า เทศบาลจะขอบเขตความรับผิดชอบมาก แต่หากประชาชนมีทัศนคติในการดำรงชีวิตที่ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม ก็จะมีการทิ้งมูลฝอยน้อยลง และมีข้อสังเกตอีกข้อหนึ่งว่า พื้นที่โดยส่วนใหญ่ของจังหวัดนนทบุรี จะเป็นชุมชนเมืองถึงชุมชนเกษตรกรรม ซึ่งอาจเป็นอีกมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ปริมาณมูลฝอยมีจำนวนน้อย อีกทั้งในปัจจุบัน แต่ละเทศบาลมีแผนงาน โครงการ ในการส่งเสริมให้ประชาชนมีการคัดแยกมูลฝอย และนำมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ มีการรีไซเคิล แปรรูป และใช้ประโยชน์จากมูลฝอยมากขึ้น ด้วยมูลเหตุเหล่านี้ จะทำให้ปริมาณมูลฝอยที่ประชาชนทิ้งมีจำนวนลดน้อยลงตามไปด้วย อันส่งผลให้มีปริมาณมูลฝอยที่เทศบาลจะนำไปจัดการมีปริมาณน้อยลง จึงสามารถกล่าวได้ว่า ขอบเขตความรับผิดชอบ (พื้นที่ความรับผิดชอบ, จำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือน) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย

กระบวนการจัดการมูลฝอยเมื่อพิจารณาทุกด้าน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า เทศบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) มีการวิเคราะห์กระบวนการจัดการมูลฝอย และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลง พร้อมนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ พบว่า ระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย จะแปรผันตรง กับระดับผลการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย คือ เทศบาลที่มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับมากเท่าไร ก็จะมีผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย อยู่ในระดับ มากตามไปด้วย

และเมื่อจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการมูลฝอยเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานด้านการจัดการมูลฝอย หากเทศบาลมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการจัดการมูลฝอย จะทำให้การดำเนินงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลสัมฤทธิ์ผล ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หากเทศบาลปฏิบัติตามกระบวนการจัดการมูลฝอย ในด้านบุคลากร จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เทศบาลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา
2. เทศบาลควรมีการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (blueprint for change) โดยเฉพาะใน 3 ด้าน ดังนี้
  - 2.1 ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน โดยให้มีขั้นตอนของการทำความสะอาดบริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว รวมถึงเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บมูลฝอย และดำเนินจัดเก็บให้ตรงวัน และเวลา
  - 2.2 ด้านเทคโนโลยี โดยจัดหาถังรองรับมูลฝอยให้เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการจัดการมูลฝอยได้อย่างทั่วถึง
  - 2.3 ด้านบุคลากร เทศบาลต้องจัดทำแผนในการพัฒนาสมรรถนะ (competency) ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล
3. เทศบาลควรมีนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการมูลฝอย

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาถึงกระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลที่มีสถานที่กำจัดมูลฝอยเป็นของตนเอง
2. ควรทำการศึกษาถึงกระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในองค์การบริหารส่วนตำบล

3. ควรทำการศึกษาและจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล โดยเลือกทำเพียงเทศบาลเดียวและมีการจัดทำตามขั้นตอนของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในทุกขั้นตอน และทำการติดตาม เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง
4. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล
5. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย



THE SOLID WASTE MANAGEMENT PROCEDURES AND PERFORMANCES  
OF MUNICIPALITIES IN NONTHABURI PROVINCE

PUTTACHAT KOKAEW 4736258 PHPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN MEDICAL AND PUBLIC HEALTH LAW  
ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE : SURACHART NA NONGKHAI  
Psy.D.(Management), CHARDSUMON PRUTIPINYO Ph.D.(Demography),  
PEERA KRUGKRENJIT M.Sc.(Biostatistics)

**EXTENDED SUMMARY**

**Background and Rationale of the Study**

Nonthaburi is a neighboring province located northwest of Bangkok. Due to rapid growth of population and urbanization, it has faced with environmental problems, especially the solid waste disposal (Nonthaburi Environmental and Natural Resources Office, 2007: 3-18) to be solved by ten district municipalities – the local administrations that are duly responsible for solid waste disposal, with very limited capabilities. Under such constraint, they are not able to collect all daily waste and that's the cause of trash accumulation that leads to environmental impacts (Nonthaburi Environmental and Natural Resources Office, 2004: 5-6). The waste disposal is now changing due to rapid economic and social growth, making the lifestyle of local people change accordingly, reflecting the changes of constituent waste productions as well as types of solid waste disposed by them. This is the consequent effects to be duly carried out by district municipalities and their responsible agencies by adjusting their waste disposal management plan so as to tackle the problems in time.

Reorganization is a new administrative possibility as prescribed in the fifth amendment of the Public Administration Act B.E. 2545 (A.D. 2002), the Bureaucratic Reform Act B.E. 2545 (A.D. 2002) and the Royal Decree on Governance Criteria and Procedures B.E. 2546 (A.D. 2003), aiming at people-centered governance. In this manner, it can effectively respond the requirements of people and reduce organization impacts caused by external factors. Thus, the Office of the Public Sector Development Commission (OPDC) assigned each government agency to set up its own terms of reference for organization development planning as the blueprint for change, aiming at procedural and personnel competence analyses and four areas of interest: routine procedures/practices, use of technology, workload and duty distribution, and human resource management. The result then was taken as a guideline for preparedness of personnel and organization capability enhancement.

This inspires the researcher to study the waste disposal procedures and management of Nonthaburi municipalities pursuant to their blueprint for change, adjustment and development of their personnel and organization competence, and their preparedness in waste disposal management to serve people's requirements with respect to good governance, public interest and happiness, and people-centered public administration.

### **Objectives of the Study**

1. To evaluate the performances in solid waste disposal management of Nonthaburi municipalities;
2. To descriptive the organization characteristic of Nonthaburi municipalities;
  1. To descriptive the procedures in solid waste disposal management of those municipalities;
  2. To measure their service quality; and
  3. To examine the association betweenr organization characteristic, silid waste disposal management procedures and performances.

## Literature Review

### **Municipal Concept**

Municipality was first established pursuant to the Municipal Organization Act B.E. 2476 (1933) by which it has become a local administration office that can serve its local people in learning and understanding the principles of democracy. By virtue of the Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2550 (A.D. 2007), the authority and roles of a local administration are more clearly increased and the establishment of a municipality depends on the number of population in the area and its urbanization. The said Act prescribes the classification of municipality as follows: sub-district municipality, town municipality and city municipality. Each municipality is autonomous i.e. it can earn its revenue from levy of taxes, duties, fees, fines, including the subsidy given by the government.

### **Civil Service-Based Assessment Concept**

Assessment of civil service outcomes was initiated from the new public administration – a radical bureaucratic reform pursuant to the framework specified in Section 3(1) of the 5<sup>th</sup> Public Administration Act B.E. 2545 (A.D. 2002) “A government agency, in performing its duty, shall apply the good governance and public administration, especially on the responsibility of each officer, participation of people, information disclosure, audit and assessment of performances. However, such assessment shall be taken carefully and appropriately pursuant to each government agency’s tasks.” To achieve the said intension, the practical guidelines for all government agencies were prescribed in the Royal Decree on Good Governance Criteria and Approaches B.E. 2546 (A.D. 2003). In addition, the then government designated a strategic plan for Thai bureaucratic development. Part of the strategic plan designated the improvement of performance assessment with a yearly performance agreement mutually made by and between each official and its office leader. This deems a partial condition for granting bonus to successful government agencies.

Furthermore, the OPDC designated the measures, criteria, procedures and schedules of work assessment in order to urge officers' performances with respect to the framework of assessment, divided into four dimension : 1) Effectiveness; 2) Service quality; 3) Performance efficiency; and 4) Organization development. The result of assessment is interpreted into grade points of 5, 4, 3, 2 and 1 standing for very good, good, moderate, low and lowest, respectively.

### **Waste Disposal Management Concept**

Section 3 of the Public Health Act B.E, 2550 (2<sup>nd</sup> edition) [A.D. 2007] designates the definition of "Waste" as scraps of papers, cloth, food, products, materials, plastic bags, food containers, ashes, animal excreta, carcass, or anything that can be swept and collected from roads, markets, kennels, or other places, including infected, toxic or hazardous waste from communities." In disposal of refuse or waste in an area, Section 18 of the Public Health Act B.E. 2535 (A.D. 1992) designates that it is the duty of the local government agency.

Waste management comprises continuous steps: separation, conveyance, collection, transportation and disposal (Department of Pollution Control, 2004: 95-97). Since all Nonthaburi municipalities have no waste dump yards of their own, so they merely collect and move the waste to a central waste disposal plant of the Nonthaburi Administration Organization.

### **Blueprint for Change Concept**

Preparedness for change in trend of globalization within the organization and its personnel is important. Government and private sectors have tried to upgrade their organization's performances by aiming at the strategic movement. To achieve this purpose, the OPDC therefore designates all government agencies to establish its blueprint for change.

The blueprint for change is assumed as a means to analyze the gap between the current functional process and the most probable one in the future, between the existing competence of personnel and the required one, as well as the problems and the hindrances thereof. The results of analysis will be taken into consideration in

order to set up the action plan or any of the four activities the organization would like to change: routine procedures/practices, use of technology, workload and duty distribution, and human resource management. The blueprint for change helps them visualize the overall process of work as well as the organization's strategies.

## Methodology

This is a descriptive research project. The population under this study was divided into two groups : 1) the executives of relevant agencies (ten directors of public health and environment bureaux/divisions or all managers who are responsible for municipal solid waste disposal management, and 2) local people of the said municipalities as the waste disposal service users.

Data was collection by questionnaire, separated two series : 1) solid waste management procedure data was collected from the executives of relevant agencies (ten directors of public health and environment bureaux/divisions or all managers who are responsible for municipal solid waste disposal management, and 2) satisfaction data was collected from local people of the said municipalities as the waste disposal service users. The data was statistically analyzed and expressed in terms of percentage and mean through the Chi-square test and Fisher's Exact test.

## Results

The study in organization attribute indicated that most district municipalities could earn the yearly revenue of THB 360,399,405.00 by average and the area under their responsibility was 13.71 km<sup>2</sup> by average.

Most of subject (90%) performed their waste disposal management at very good level, i.e., after analyzing the waste disposal managerial process they set up guidelines for operations reform in four evaluated areas: routine procedures/practices (80%), use of technology (90%), workload and duty distribution (80%), and human resource management (70%).

Most of subject (80%) had results of work at good level while the only 20% had a very good level. Considering the result of operations by area of interest the researcher found that their effectiveness was good level (4 points), the service quality was at moderate level (2.1 points), the efficiency was good level (3.83 points), and the organization development was very good level (4.084 points). See table I.

It is apparent that most users' satisfaction on waste disposal service of all municipalities at moderate level the organization characteristics (image, revenue and scope of responsibility) was not related to performances. In addition, the overall waste disposal management of the four evaluated areas indicated no relationship with outcomes while the work process and the human resource management related to their fourth evaluated areas (organization development).

**Table I** Number and percentage of solid waste disposal management performance of Nonthaburi Municipalities

Area of interest	weight (%)	Performance evaluation					Total number (%)	Performance level	
		1 lowest number (%)	2 low number (%)	3 moderate number (%)	4 good number (%)	5 Very good number (%)		level (average Score)	Wighted point
<b>Dimension 1 : Effectiveness</b>	<b>50</b>			<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>Good</b>	
- Action plan achievement	50			(20)	(60)	(20)	(100)	good (4)	2,000
Indicator 1: Achievement evaluation				2 (20)	6 (60)	2 (20)	10 (100)		
<b>Dimension 2 : Service Quality</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>Moderate</b>	
- Service users' satisfaction	15	(40)	(20)	(30)	(10)	(100)	(100)	Moderate (2.1)	315
Indicator 2: Degree of satisfaction		4 (40)	2 (20)	3 (30)	1 (10)		10 (100)		
<b>Dimension 3 : Efficiency</b>	<b>10</b>			<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>Good</b>	
- Service shift reduction	6			(30)	(30)	(40)	(100)	Good (3.83)	
Indicator 3: Achievement in procedures				1 (10)	4 (40)	5 (50)	10 (100)		
								Very good (4.6)	276

**Table I** Number and percentage of solid waste disposal management performance of Nonthaburi Municipalities (cont'd)

Area of interest	weight (%)	Performance evaluation					Total number (%)	Performance level	
		1 lowest number (%)	2 low number (%)	3 moderate number (%)	4 good number (%)	5 Very good number (%)		level (average Score)	Wighted point
- Energy consumption efficiency	4							Moderate (2.675)	107
Indicator 4: Degree of achievement		3 (30)	1 (10)	3 (30)	2 (20)	1 (10)	10 (100)		
<b>Dimension 4 : Organization Development</b>	<b>25</b>		<b>1 (10)</b>	<b>2 (20)</b>	<b>1 (10)</b>	<b>6 (60)</b>	<b>10 (100)</b>	<b>Very good (4.084)</b>	
- Knowledge management	7							Very good (4.5)	315
Indicator 5: Achievement evaluation		1 (10)			1 (10)	8 (80)	10 (100)		
- Human resource cost management	8							Very good (4.2)	336
Indicator 6: Degree of achievement		1 (10)		2 (20)		7 (70)	10 (100)		
- IT management	10							Good (3.7)	370
Indicator 7: IT management quality		1 (10)	1 (10)	1 (10)	4 (40)	3 (30)	10 (100)		
<b>Total number of dimension : 4</b>	<b>100</b>				<b>8 (80)</b>	<b>2 (20)</b>	<b>10 (100)</b>	<b>Good (3.719)</b>	
<b>Total number of indicators: 7</b>									
<b>Total weight:</b>	<b>100</b>				<b>10 (100)</b>			<b>Total weighted points:</b>	<b>3,719</b>

**level of waste management (10 municipalities): 3.719**

## Discussion & Conclusion

The results showed that the users evaluate least satisfaction on municipal service which is deemed the most important indication. So, it is an indicator whether

Nonthaburi municipalities achieve their goals although they have adopted the new public administration pursuant to the fifth edition of the Public Administration Act B.E. 2545 and the Royal Decree on Governance Criteria and Procedures B.E. 2546, aiming at people-centered interest and happiness. However, the analysis of people satisfaction in waste disposal management of all Nonthaburi municipalities showed a fair satisfaction and similar problems were found in all municipal areas: insufficient trashes, no cleaning of areas around the trashes after removal of the waste, lacks of public relations regarding the methods of household waste disposal, waste collection schedules, and unpunctual/inconsistent collection of waste. This is the key problem to be solved by the municipalities pursuant to the blueprint of change designated by the OPDC, i.e., complete cleaning after collection, frequent collections, punctuality. In terms of technology use, they should provide more trashes sufficient to the quantity of waste, including the public information that the people can easily access. Another important thing is that the municipalities should organize some waste disposal activities in which the people can participate, such as sorting the waste materials before discarding or reuse/recycling them instead.

Nonthaburi municipalities pay least attention on routine practices of their waste disposal personnel despite they are key human-resource cost in performance development. In establishing the blueprint for change pursuant to the advice of the OPDC, the main purpose is to develop personnel's competence. So, the municipalities should pay more attention on personnel development by analyzing the existing competence of their personnel and considering what to be improved; then establishing the blueprint for change from the result of analysis.

As the resulted, there was not the association between organization characteristics (image, revenue and scope of responsibility) and performances it is found that there is no interactive relation between them although it should have had. In general, their scope of responsibility should have been the ground of waste increase that could consequently cause the waste disposal problem subject to the service users' purchase and consumption behaviors as well as the people's ways of living. These factors affect individual's waste production rate although the municipalities' scope of responsibility is in multitude. Anyhow, if the people had the lifestyle vision realizing

the value of environment they would certainly produce less waste. Another remark was that many areas in Nonthaburi are of semi-agricultural urbanized communities by which might be another ground of less waste quantity and because each municipality had its own plans and/or projects advising the people to sort, reuse/recycle or transform their wastes before discarding – an exploitation of waste. Consequently, the quantity of waste discarded by the people became less and that lessened the burden of all relevant municipalities. Thus, their scope of responsibility (areas, number of population and households) had no relation with their waste disposal activity.

Considering the entire work process of waste disposal management it was obvious that it did not relate to the performances. However, according to the information from questionnaires, it indicated that most municipalities (90%) implemented their well prepared blueprints for change derived from their work process analysis, and it was found that the degree of work-process-based performances varied with the degree of practical results, i.e., the higher they implemented the work process the better they performed their duty.

Also, analyzing the association of work process in particular fields it was evident that the human resource development related with the waste disposal management of the fourth area of interest: the organization development. This proves that personnel are essential mechanism of the waste disposal management. If the municipalities developed their personnel's competence outcomes would be effective and that would be good to their organization development as a whole.

## Suggestions

1. The municipalities should develop and improve service quality as top priority and take the citizen-centered development as the terms of reference.

2. The municipalities should particularly establish their blueprint for change on the following areas of interest:

- 2.1 Procedures/Operations Methodology: Area cleaning around the trashes after collection of waste, including more frequency and punctuality in collection.

2.2 Use of Technology: Provision of trashes sufficient to the quantity of waste. This includes the public relations so that the people can thoroughly access to information.

2.3 Human Resource Development: Establishment of personnel competence development plan for waste disposal operations.

3. The municipalities should set up their policy on people's participation in solid waste disposal management.

### **Recommendations for the Further Study**

The researchers may:

1. Study on the work process and waste disposal management of the municipalities with their own dump yards.
2. Study on work process and waste disposal management of some sub-district administration organization.
3. Study and establish the blueprint for change in waste disposal management for a particular municipality. The step-by-step implementation according to the established blueprint for change should be explained in detail. Monitoring and following up shall be taken into account so as to compare the outcomes before and after implementation.
4. Study some influent factors that may affect people's satisfaction on waste disposal service of the municipalities.
5. Study some influent factors that may affect the personnel competence development in connection with the waste disposal management.

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรมควบคุมมลพิษ (2547). คู่มือการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างง่าย. กรุงเทพมหานคร. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอเดีย สแควร์.
- กรมควบคุมมลพิษ.(2549). สรุปสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย พ.ศ. 2548. กรุงเทพมหานคร. ม.ป.ท.
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2546). เครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์สิ่งแวดล้อมจังหวัดนนทบุรี. ม.ป.ท.
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2547). รายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2546. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัทเบญจผล จำกัด.
- กาญจนา อินทร์กษ.(2546). ประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิตติมา ปรีดีดีลิก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : บริษัทอักษรพัฒนาจำกัด.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2539). เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มัลลชน.
- คาแพลน เอสโรเบอร์ต และคณะ. (2548). ทุนมนุษย์(แปลจาก Human Capital โดยพิพัฒน์ ก้องกิจกุล). กรุงเทพมหานคร : ธรรมกมลการพิมพ์.
- นภา วงษ์ศิลป์ (2536) . องค์ประกอบการบริหารที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ ของห้สหน้างานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลทั่วไป กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บังอร พรหมมินทร์. (2545). การบังคับใช้กฎหมายด้านการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะของเทศบาล. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ผาณิต อารีวงศ์. (2542). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเกี่ยวกับกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พจน์ เพชรบุรณิน. (2524). การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา. เอกสารโรเนียวสำนักฝึกอบรม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิชิต สกุลพรหมณ์. (2535). การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร. ม.ป.ท.
- พิทักษ์ กิจอานันท์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- พัฒนา มุลพุกษ์. (2550). อนามัยสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- พลหัส พรวงส์เลิศ. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีอนามัย ในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550. ม.ป.ท.
- เมืองมนต์ ป้อมมิตรอมรา. (2544). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารคลังสินค้า: กรณีศึกษา บริษัท โซลูเซีย เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศักดิ์ชัย มุลชอบ, ร.ต.อ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี และตำรวจภูธรจังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีสุรางค์ เคหะนาค. (2543). การจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning. กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต จำกัด (มหาชน).

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์  
เฟื่องฟ้า พรินติ้ง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม  
คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550.  
ม.ป.ท.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์  
เมชัน เซอร์วิส จำกัด.

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนนทบุรี. (2550). แผนปฏิบัติการเพื่อการ  
จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดนนทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.  
2550. ม.ป.ท.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). คู่มือการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง.  
ม.ป.ท.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). คู่มือปฏิบัติการ การนำข้อเสนอการ  
เปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติ เวอร์ชัน 1.0. ม.ป.ท.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชัน  
เซอร์วิส จำกัด.

สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). รายงาน ความก้าวหน้า  
ของการพัฒนาระบบราชการ ในรอบ 3 ปี. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร : บริษัท  
กรีน คิวิก ปริ้นท์ จำกัด.

### ภาษาอังกฤษ

Becker, Gary. (1994). Human Capital : A Theoretical and Empirical Analysis with Special  
Reference to Education. Chicago : The University of Chicago Press.

Cohen, D. and Prusak, L (2001). In Good Company. How social capital makes organizatiowork.  
Boston Ma : Harvard Business School Press.

Edgar, Dale.(1969). Audio Visual Materials of Instruction. Chicago . University of Chicago Press.

Galbraith. (1967). The new industrial state . United state . Boston Houghton Mifflin.

Groys berg, Boris; Andrew N. McLean, and Nitin Nohria.( 2006) Are Leaders Portable? .Harvard Business Review.

Heinich, Robert, Michael Molenda and James D. Russell. (1993) . Instructional Media and the New Technologies of Instruction. 4<sup>th</sup> ed. New York-Toronto: Macmillan Publishing Company.

Katz Daniel and Kahn, Robert L. (1978). The Social Psychology of Organizations. 2<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley.

Quible, Zane K. (1980). The Administrative Office Management Function. 2<sup>th</sup> ed. New York : Winthrop Publishers Inc.

Robert S. Kaplan, David P. Norton. (c2001) . The strategy-focused organization : how balanced scorecard companies thrive in the new business environment . Harvard Business School Press.

### แหล่งที่มาจกเว็บไซต์

กรมการปกครอง. ข้อมูลจำนวนประชากรและบ้าน. 31 ธันวาคม 2549 .

<http://www.dopa.go.th/cgibin/tstat.sh?level=1&cccode=%B9%B9%B7%BA%D8%3%D5&hrcode=&ttcode=&data=1>.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ระบบศูนย์ข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .30 กันยายน 2550. [www://info.thailocaladmon.go.th/search/search1-1\\_tla.jsp](http://www://info.thailocaladmon.go.th/search/search1-1_tla.jsp).

เทียน ทองแก้ว.ทฤษฎีทุนมนุษย์ : Human Capital . 1เมษายน 2551.

<http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/article/002.doc>.

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. เอกสารประกอบการสัมมนา การจัดการกระบวนการตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ . 10 เมษายน 2551. [http://www.hu.ac.th/opb/Knowledge\\_Management/KM\\_Data/Process-Management\\_By\\_TQA.doc](http://www.hu.ac.th/opb/Knowledge_Management/KM_Data/Process-Management_By_TQA.doc) .

วิทยา สุฤทธิดำรง. แล้ว process คืออะไร . 12 เมษายน 2551.

[http://industry.se-ed.com/home/news\\_print.php?id=1518%A7ion](http://industry.se-ed.com/home/news_print.php?id=1518%A7ion).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. มุมความรู้การพัฒนาระบบราชการไทย ตอน การบริหารการเปลี่ยนแปลง. 26 ธันวาคม 2550.

[http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/angle/angle\\_2.pdf](http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/angle/angle_2.pdf).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง . 3 มกราคม

2551. [http://opdc.go.th/oldweb/thai/web\\_blueprint/blueprint2/data/Blueprint\\_Overview.doc](http://opdc.go.th/oldweb/thai/web_blueprint/blueprint2/data/Blueprint_Overview.doc)

Fitzsimons, Patrick. (2006). Human Capital Theory and Education. 17 กรกฎาคม 2550. <http://www.vussl.encyclopaedia/humancapital.htm>.

Infed. (2006). Social Capital. 17 กรกฎาคม 2550. <http://www.infed.org/biblio/social-capital.htm>.

Rummler, Geary A., Ramias, Alan J. and Richard A. Rummler. Potential Pitfalls on the Road to a Process Managed Organization (PMO): Part 1: The Organization as System Lens. BPTrend. November 2006. <http://www.bptrend.com>.

Wikipedia. (2006). Social Capital. 30 สิงหาคม 2550. <http://en.wikipedia.org/wiki/social-capital>.

World Bank. (1999). What is social capital ? Poverty Net. 20 สิงหาคม 2550 <http://www.worldbank.org/poverty/scapital/whats.htm>.



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

1. นายประสาท กสิศิลป์      นักวิชาการสุขาภิบาล 8 ว (ข้าราชการบำนาญ)  
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
2. นายเพิ่มพงษ์ พุ่มวิเศษ      นักบริหารงานสาธารณสุข 6  
สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
3. นางธีรรัตน์ วิไลรัตน์      นักวิชาการสิ่งแวดล้อม 7 วช  
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 4 นครสวรรค์

ภาคผนวก ข



COA. No. MU-IRB 2008/323.1702

**Documentary Proof of Mahidol University Institutional Review Board**

**Title of Project.** Solid Waste Management in Nonthaburi Municipality. Response to the Public Health ACT2535 B.E.  
(Thesis for Master Degree)

**Principle Investigator.** Miss Puttachat Kokaew

**Name of Institution.** Faculty of Public Health

**Approval includes.** 1) MU-IRB Submission form version received date 16 February 2009  
2) Participant Information sheet version date 16 February 2009  
3) Participant Information sheet for key informant version date 16 February 2009  
4) Informed consent form for key informant version date 16 February 2009  
5) Questionnaire version received date 16 February 2009

Mahidol University Institutional Review Board is in full compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

**Date of Approval.** 17 February 2009

**Date of Expiration.** 16 February 2010

**Signature of Chairman.** ..... *Shusee Visalyaputra* .....  
(Professor Shusee Visalyaputra)

**Signature of Head of the Institute.** ..... *Sansanee Chaiyaraj* .....  
(Associate Professor Sansanee Chaiyaraj)  
Vice President for Research and Academic Affairs

Office of the President, Mahidol University, 999 Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon District, Nakhon Pathom 73170. Tel. (662) 8496223-5 Fax. (662) 8496223

## ภาคผนวก ก

## แบบเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

## เรื่อง

## กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  และเติมข้อความลงใน .....ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. ชื่อเทศบาล.....  
 ตั้งอยู่เลขที่..... หมู่..... ถนน.....  
 ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....  
 รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....

2. รูปแบบเทศบาล
- เทศบาลตำบล
- เทศบาลเมือง
- เทศบาลนคร

3. รายได้ของเทศบาล (ปีงบประมาณ 2550 วันที่ 1 ตุลาคม 2549 - 30 กันยายน 2550)

รายรับ	จำนวน (บาท)
ก. รายได้จากภาษีอากร	.....
ข. รายได้ที่มิใช่ภาษีอากร	.....
- หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และ ใบอนุญาต	.....
- หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	.....
- หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	.....
ค. รายได้จากทุน	.....
- หมวดรายได้จากทุน	.....
ง. เงินช่วยเหลือ	.....
- หมวดเงินอุดหนุน	.....
จ. รายได้อื่นๆ	.....
รวม	.....

4. ขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล
  - 4.1 พื้นที่เขตเทศบาลในปัจจุบัน.....ตารางกิโลเมตร
  - 4.2 จำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร.....คน
  - 4.3 จำนวนหลังคาเรือนตามทะเบียนราษฎร.....หลังคาเรือน
  - 4.4 จำนวนประชากรแฝง.....คน

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  และเติมข้อความลงใน .....ให้ตรงกับความเป็นจริง

5. ปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้นจริงภายในเขตเทศบาล วันละ.....ตัน
6. เทศบาลสามารถให้บริการจัดการมูลฝอย วันละ.....ตัน
8. เทศบาลมีมูลฝอยตกค้าง วันละ.....ตัน
9. จำนวนหลังคาเรือนที่ได้รับบริการเก็บขนมูลฝอย วันละ.....หลังคาเรือน  
ครอบคลุมพื้นที่ ร้อยละ.....ของพื้นที่เทศบาลทั้งหมด
10. การบริหารจัดการมูลฝอยดำเนินการโดย
  - เทศบาลดำเนินการเองทั้งหมด
  - ให้เอกชนดำเนินการบางส่วน ระบุชื่อ.....
  - จ้างเหมาเอกชนดำเนินการทั้งหมด ระบุชื่อ.....
11. สถานที่กำจัดมูลฝอยของเทศบาล คือ.....  
ตั้งอยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
12. สถานที่กำจัดมูลฝอยอยู่ห่างจากเทศบาล ประมาณ.....กิโลเมตร

**ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความด้านล่าง และประเมินว่าเทศบาลของท่านมีการดำเนินการอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ ตามความคิดเห็น

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลการปฏิบัติงาน
<b>มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล</b> - ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ	<b>1. ร้อยละของระดับความสำเร็จในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล</b> $\text{ค่าร้อยละความสำเร็จ} = \frac{A - B}{A}$ โดยที่ 1. A = ปริมาณมูลฝอยที่เกิดขึ้น (ตัน) 2. B = ปริมาณมูลฝอยที่ตกค้าง (ตัน) 3. มูลฝอยคิดค่าเฉลี่ยต่อวัน	<input type="checkbox"/> สำเร็จร้อยละ 60 <input type="checkbox"/> สำเร็จร้อยละ 70 <input type="checkbox"/> สำเร็จร้อยละ 80 <input type="checkbox"/> สำเร็จร้อยละ 90 <input type="checkbox"/> สำเร็จร้อยละ 100
<b>มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ</b> - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	<b>2. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>  **หากเทศบาลของท่านไม่มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการมูลฝอย ผู้ตอบไม่ต้องตอบในข้อนี้ เนื่องจากผู้วิจัยจะประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการมูลฝอยของเทศบาล	<input type="checkbox"/> ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 65 <input type="checkbox"/> ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 70 <input type="checkbox"/> ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 75 <input type="checkbox"/> ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 80 <input type="checkbox"/> ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 85

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลการปฏิบัติงาน
<b>มติที่ 3 มติด้านประสิทธิภาพ</b> <b>ของการปฏิบัติราชการ</b> - การลดระยะเวลาการให้บริการ	<b>3. ระดับความสำเร็จของการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย</b> 1. - มีการวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และกระบวนการที่ต้องแก้ไขปรับปรุง เพื่อลดรอบระยะเวลาการให้บริการ และพัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	2. - มีการวิเคราะห์รายละเอียดขั้นตอนและปรับแผนงานการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและจัดตั้งคณะทำงาน	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	3. - จัดทำกระแสการไหลของงาน (Work flow) การปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยในปัจจุบัน	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	- จัดทำกระแสการไหลของงาน (Work flow) การปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย ที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	- เปรียบเทียบกับกระแสการไหลของงาน (Work flow) เดิม กับจัดทำกระแสการไหลของงาน (Work flow) ใหม่	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลการปฏิบัติงาน
	4. - ประชุมเพื่อประเมินถึงผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยที่จะเกิดขึ้น ตามแผนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เสนอแนะวิธีแก้ไข และขอเสนอผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา อนุมัติแผนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	5. ทดลองปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
- ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน	<b>4. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน</b> ค่าร้อยละของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ประหยัดได้ = $\frac{E1 - E2}{E1} \times 100$ โดยที่ 1. E1 = ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 (ลิตร) 2. E2 = ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (ลิตร)	
	1. มีข้อมูลในฐานข้อมูลการประหยัดน้ำมันครบถ้วน	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	2. ทบทวนมาตรการ/แนวทางการประหยัดน้ำมัน จัดทำและดำเนินงานตามแนวทาง/มาตรการประหยัดน้ำมัน ปีงบประมาณ พ.ศ.2550 ได้แล้วเสร็จครบถ้วน	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	3. ประหยัดน้ำมันได้ตั้งแต่ ร้อยละ 0 ถึง ร้อยละ 5	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	4. ประหยัดน้ำมันได้ตั้งแต่ ร้อยละ 5 ถึง ร้อยละ 10	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	5. ประหยัดน้ำมันได้ตั้งแต่ ร้อยละ 10 ถึง ร้อยละ 15	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลการปฏิบัติงาน
<p><b>มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนา</b></p> <p><b>องค์กร</b></p> <p>- การจัดการความรู้</p>	<p><b>5. ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย</b></p> <p>1. มีรูปแบบ (Format) ของแผน/โครงการ/กิจกรรม การจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย และได้ผ่านการตรวจสอบแล้วจากผู้บริหาร/ผู้อำนวยการสำนัก /กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลแล้ว</p> <p>2. มีการระบุระยะเวลาของแต่ละแผน/โครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการในการที่ชัดเจน</p> <p>3. มีการระบุผู้รับผิดชอบของแต่ละแผน/โครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการในการที่ชัดเจน</p> <p>4. มีการระบุผลลัพธ์ของแต่ละแผน/โครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการที่ชัดเจน</p> <p>5. มีรายละเอียดของแผน/โครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการที่ชัดเจนที่สนับสนุนการสร้างหรือการเพิ่มพูนคลังความรู้ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย</p>	<p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ</p>
<p>- การจัดการทุนมนุษย์</p>	<p><b>6. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการจัดการมูลฝอย</b></p> <p>1. เทศบาลจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อพัฒนาหรือเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย และการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการมูลฝอย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60</p>	<p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ</p>

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลการปฏิบัติงาน
	2. เทศบาลประเมินสถานภาพปัจจุบันด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการจัดการมูลฝอย โดยในรายงานผลการประเมินสถานภาพฯ มีการระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการจัดการมูลฝอยและมีการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	3. เทศบาลวิเคราะห์ทิศทาง นโยบาย และกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการจัดการมูลฝอยให้สอดคล้องกับนโยบายยุทธศาสตร์และแผนบริหารราชการของเทศบาล	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	4. เทศบาลกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการจัดการมูลฝอยและกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของแต่ละเป้าประสงค์	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	5. เทศบาลมีแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการจัดการมูลฝอย ปีงบประมาณ พ.ศ.2550 ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการ และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้รับทราบ	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
- การจัดการสารสนเทศ	7. ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล	
	1. มีการจัดทำระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	2. มีการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ใช้ง่าย เข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	3. มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลในระบบสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลการปฏิบัติงาน
	4. มีระบบการประเมินผลคุณภาพของระบบสารสนเทศจากการประเมินภายนอก	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ
	5. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล การติดต่อสื่อสารสองทางกับหน่วยงานอื่นภายใต้ระบบการรักษาความปลอดภัย	<input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการ

#### ส่วนที่ 4 กระบวนการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความด้านล่าง และประเมินว่าเทศบาลของท่านมีการดำเนินการอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ ตามความคิดเห็น

ประเด็นการประเมิน	ผลการปฏิบัติงาน
1. เทศบาลของท่านมีการวิเคราะห์กระบวนการด้านการจัดการมูลฝอยหรือไม่	<input type="checkbox"/> มี (แสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง) <input type="checkbox"/> ไม่มี
2. เทศบาลของท่าน มีการนำข้อมูลที่ได้การวิเคราะห์กระบวนการไปกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาลหรือไม่	<input type="checkbox"/> มี (แสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง) <input type="checkbox"/> ไม่มี
3. เทศบาลของท่านมีการนำแนวทางการเปลี่ยนแปลงจาก ข้อ 2 ไปปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือไม่ ด้านใดบ้าง	
3.1 ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน ได้แก่ - กระบวนการ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล	<input type="checkbox"/> มี (แสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง) <input type="checkbox"/> ไม่มี
3.2 ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ - ระบบข้อมูล สารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> มี (แสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง) <input type="checkbox"/> ไม่มี
- ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย เช่น รถบรรทุกขยะ เข่ง ไม้กวาด ถุงมือ รองเท้า เป็นต้น	<input type="checkbox"/> มี (แสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง) <input type="checkbox"/> ไม่มี

ประเด็นการประเมิน	ผลการปฏิบัติงาน
3.3 ด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่ - การกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ สาขาการบังคับบัญชา ผู้รับผิดชอบในการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> มี (แสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง) <input type="checkbox"/> ไม่มี
- ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> มี (แสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง) <input type="checkbox"/> ไม่มี
3.4 ด้านบุคลากร - การกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอย	<input type="checkbox"/> มี (แสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง) <input type="checkbox"/> ไม่มี
- การพัฒนาสมรรถนะ (competency) ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงพฤติกรรมและทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมี เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยบรรลุตามเป้าประสงค์	<input type="checkbox"/> มี (แสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง) <input type="checkbox"/> ไม่มี

## ภาคผนวก ง

## แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

## เรื่อง

## ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

เลขที่แบบสอบถาม.....

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ.....ปี
3. การศึกษา
 

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา , ปวส. หรือ ปวท.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> บริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> พ่อบ้าน/แม่บ้าน
<input type="checkbox"/> กำลังศึกษา	<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล.....ปี

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการมูลฝอยของเทศบาล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อความ  
ตามความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการจัดการมูลฝอย</b>					
1. ขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม					
2. ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม					
3. ความถี่ในการเก็บรวบรวมมูลฝอยมีความเหมาะสม					
4. มีการเก็บรวบรวมมูลฝอยตรงเวลา และสม่ำเสมอ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดการมูลฝอย</b>					
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน					
6. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิษาศัยดี มีความเป็นมิตร					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต					
8. เจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
9. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย					
<b>ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะในการจัดการมูลฝอย</b>					
10. รถเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม					
11. รถเก็บขนมูลฝอยมีสภาพใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ					
12. ถังรองรับมูลฝอยมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม					
13. ถังรองรับมูลฝอยสะอาด แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
14. วัสดุ อุปกรณ์ เช่น เข่ง คราด ไม้กวาด มีความเพียงพอและเหมาะสม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
15. เก็บรวบรวมมูลฝอยได้หมด ไม่มีมูลฝอยตกค้าง					
16. มีการทำความสะอาด บริเวณรอบถังรองรับมูลฝอยหลังการเก็บรวบรวมแล้ว					
17. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเรื่องมูลฝอย ได้ดี เป็นที่ประทับใจ					
18. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ รวมถึงช่วงเวลา และวันที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมมูลฝอย					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพุทธรชาติ กอแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	26 พฤศจิกายน 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2537 - 2541 วิทยาศาสตรบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขา วิทยาศาสตร์อนามัยสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2547 - 2552 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุข) สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข
ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน	นักบริหารงานสาธารณสุข 6 เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี