

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการจัดการขยะมูลฝอยในวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยครอบคลุมเนื้อหาสาระในประเด็นดังต่อไปนี้

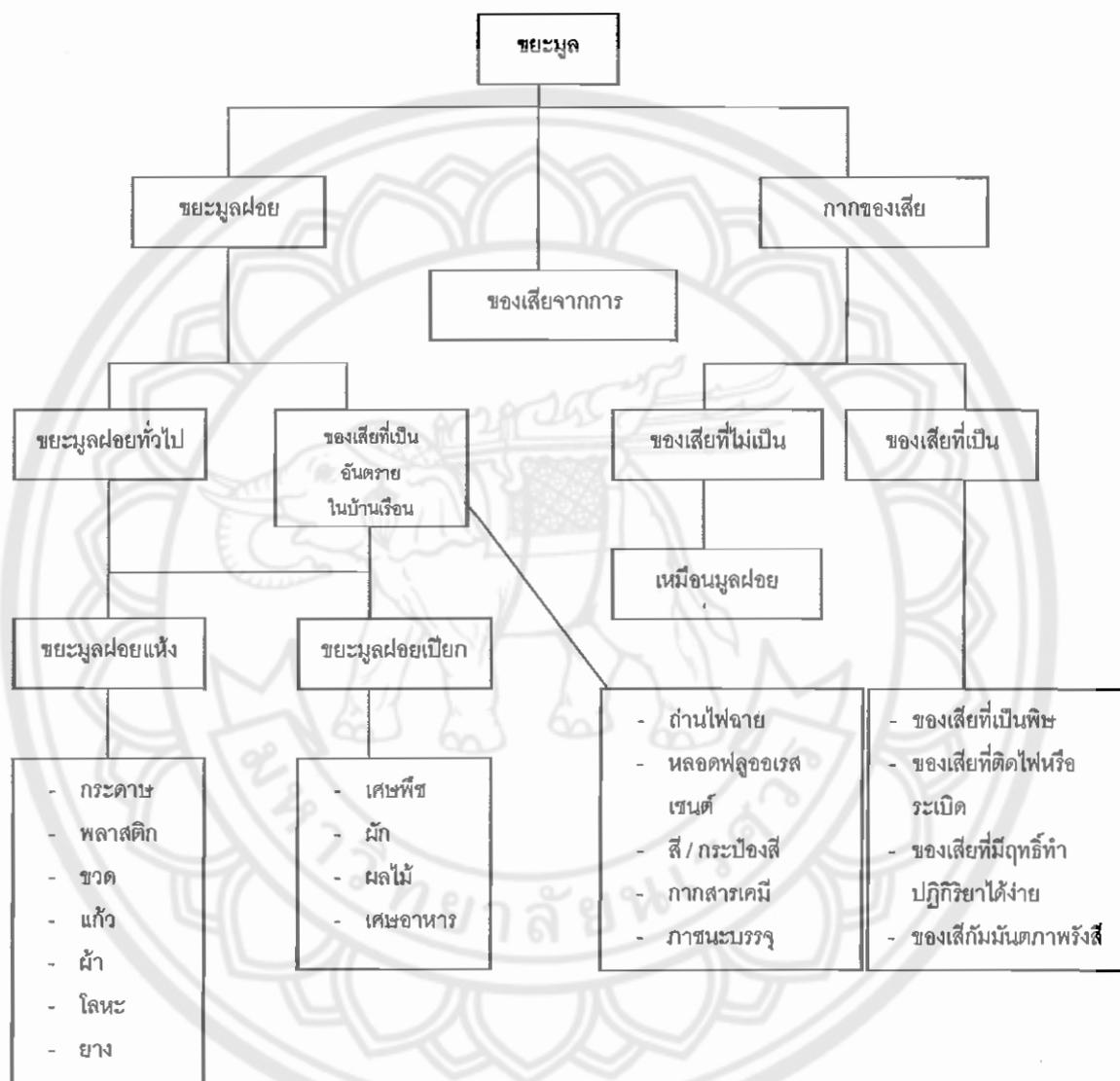
1. ความหมายและแนวคิดเรื่องขยะมูลฝอย
2. ความหมายและแนวคิดเรื่องการจัดการขยะมูลฝอย
3. ความหมายทฤษฎีและแนวคิดเรื่องความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการจัดการขยะมูลฝอย
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ความหมายและแนวคิดเรื่องขยะมูลฝอย

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2540) ได้ให้ความหมายของขยะมูลฝอยว่า หมายถึงของเหลือทิ้งจากขบวนการผลิต และการใช้สอยของมนุษย์ จำพวกเศษอาหารเศษกระดาษพลาสติก อย่างไรก็ตามจากงานศึกษาต่าง ๆ ที่มาอาจสรุปความหมายของคำว่าขยะมูลฝอย หมายถึง หมายถึง ของเหลือใช้จากขบวนการผลิต และจากการใช้สอยของมนุษย์มีลักษณะเป็นเศษซากของเหลว และของแข็งที่มีที่มาแตกต่างกันตามประเภทของกิจกรรมนั้น ๆ (สมทิพย์ ด่านธีรวิชัย, 2541; กรมการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2537)

ขยะมูลฝอยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ (เกรียงศักดิ์ อุดมสินโรจน์, 2543; พรศรี ยงค์อุประพันธ์, 2539) คือ ขยะเปียก ขยะแห้ง และขยะอันตราย กล่าวคือ ขยะประเภทแรกคือ ขยะเปียก เป็นเศษวัสดุต่าง ๆ ที่เหลือจากการประกอบอาหารจากห้องครัว เป็นขยะที่มีความชื้นสูงสามารถเน่าเปื่อยผุพังหรือเกิดการย่อยสลายเมื่อปล่อยทิ้งไว้ระยะเวลาหนึ่งจะเน่าเปื่อยส่งกลิ่นเหม็นเป็นแหล่งเชื้อโรคมักมีแมลงวันตอม และเป็นแหล่งอาหารของพวกหนู ขยะมูลฝอยชนิดนี้ได้แก่ เศษอาหาร เศษผักผลไม้เป็นต้น ขยะประเภทที่สองคือ ขยะแห้งเป็นเศษวัสดุต่าง ๆ ที่เหลือใช้ทั่วไปไม่มีความชื้นต่ำเป็นขยะที่ย่อยสลายได้ยากขยะมูลฝอยชนิดนี้ได้แก่ เศษกระดาษ เศษแก้ว และเศษพลาสติกเป็นต้น ขยะประเภทสุดท้ายคือ ขยะอันตราย จัดอยู่ในขยะประเภทอันตรายขยะอันตรายเหล่านี้เมื่อถูกทิ้งให้สะสมอยู่ในที่ต่าง ๆ อย่างกระจัดกระจายโดยไม่มีการบำบัดหรือกำจัด

อย่างถูกวิธี จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน และสิ่งแวดล้อมได้ ขยะอันตรายชนิดนี้ได้แก่ น้ำมันเครื่องเก่า ยารักษาโรคที่เสื่อมคุณภาพ กระป๋องสเปรย์เปล่า ถ่านไฟฉาย โทรศัพท์เก่า และกากของเสียเช่น กากกัมมันตรังสีหรือขยะมูลฝอยติดเชื้อจากสถานพยาบาล เป็นต้น



ภาพ 1 แสดงประเภทและแหล่งที่มาของขยะมูลฝอย

ที่มา: สมทิพย์ ด้านธีรวิชย์ (2541, หน้า 1 – 7)

อาจกล่าวได้ว่า ขยะมูลฝอยล้วนเกิดขึ้นจากกิจกรรมมนุษย์ทั้งสิ้น จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนรวมถึงการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว และอุตสาหกรรมที่ทันสมัยนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากสถิติปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมาโดยเพิ่มขึ้นจาก 10,634,400 ตัน ในปี พ.ศ.2535 เป็น 13,542,230 ตัน และ 14,351,280 ตัน ในปี พ.ศ.2540 และ 2545 ตามลำดับ (กรมควบคุมมลพิษ, 2546, สำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม, 2545; กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2540)

ในการนี้หากไม่ดำเนินการเก็บรวบรวมกำจัดอย่างถูกต้องเหมาะสมแล้วจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน และเกิดปัญหาสภาพแวดล้อมได้ เช่น เกิดมลพิษทางน้ำ มลพิษทางดิน และมลพิษทางอากาศ ตลอดจนส่งผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน และเป็นแหล่งสัตว์นำโรคติดต่อมาสู่ประชาชน เช่น เชื้อไทฟอยด์และโรคทางเดินอาหารที่เกิดจากเชื้อแบคทีเรียที่มีแมลงวันเป็นพาหะหรือได้รับสารพิษที่มากับของเสียอันตราย (ทุ่งสงเครือชัยทองถิ่น, 2546) ดังนั้นเราควรให้ความสำคัญในการจัดการขยะมูลฝอยอย่างจริงจังเพื่อเป็นการป้องกันมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมให้ห่างไกลจากปัญหาขยะมูลฝอยให้มากที่สุด (ไชยรัตน์ ศิรินคร, 2548)

ความหมายและแนวคิดเรื่องการจัดการขยะมูลฝอย

การจัดการ (Management) เป็นคำที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน และได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของการจัดการว่า การบริหาร (Administration) ประกอบด้วย การวางแผน การอำนวยการ การควบคุมการทำงาน และสภาพแวดล้อม เป็นการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพมีลักษณะและรูปร่างที่ไม่ทำให้เกิดผลเสีย ซึ่งจะต้องมีความสมบูรณ์รอบคอบ มีความละเอียดอ่อน และมีวิสัยทัศน์ที่ดีเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (เกษม จันทรแก้ว, 2540) ดังนั้นเมื่อมาผนวกเข้ากับเรื่องของขยะมูลฝอย อาจกล่าวได้ว่า การจัดการขยะมูลฝอยก็คือ การกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับขยะมูลฝอยที่มีการวางแผนเป็นอย่างดี และดำเนินการตามแผนเพื่อให้เกิดความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ โดยจะคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดทางสุขอนามัย ทัศนียภาพและเศรษฐศาสตร์ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการยอมรับของสังคมโดยไม่สร้างปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม

การจัดการขยะมูลฝอยมีอยู่หลายวิธีซึ่งแต่ละวิธีจะมีการจัดการที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ละประเภทของขยะมูลฝอย จากการทบทวนการศึกษาต่าง ๆ ที่ผ่านมา พบว่า การจัดการขยะมูลฝอยมีอยู่ 2 วิธีใหญ่ ๆ ได้แก่ การจัดการ และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2540; สมนึก ชัชวาล, 2543)

ในส่วนของการจัดการขยะมูลฝอยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระบบใหญ่ ๆ (กรมควบคุมมลพิษ, 2546; เกรียงศักดิ์ อุดมสิโรจน์, 2543) ได้แก่

ระบบแรก คือ ระบบหมักทำปุ๋ย ระบบหมักทำปุ๋ยสามารถใช้ได้กับขยะมูลฝอยประเภทขยะเปียก อาทิ เศษอาหาร พืชผักผลไม้ มูลสัตว์ เป็นต้น ซึ่งกรรมวิธีการหมักปุ๋ยจะเป็นการย่อยสลายอินทรีย์สารโดยขบวนการทางชีววิทยาของจุลินทรีย์เป็นตัวการย่อยสลายให้แปรสภาพเป็นแร่สามารถแบ่งออกเป็น 2 ขบวนการคือ การหมักแบบใช้ออกซิเจนและการหมักแบบไม่ใช้ออกซิเจน 2 ขบวนการมีความแตกต่างกันคือ การหมักแบบใช้ออกซิเจนจะไม่เกิดก๊าซกลิ่นเหม็นแต่การหมักแบบไม่ใช้ออกซิเจนจะเกิดก๊าซมีเทนเป็นก๊าซที่มีกลิ่นเหม็นสามารถนำไปใช้ประโยชน์เป็นเชื้อเพลิงได้ แต่อย่างไรก็ตามแร่ธาตุที่เกิดจากการหมัก 2 แบบนี้ จะได้ธาตุที่มีลักษณะค่อนข้างคงรูปมีสีดำค่อนข้างแห้งสามารถใช้เป็นปุ๋ยในการปรับปรุงคุณภาพของดินได้

ระบบที่สองคือ ระบบการเผาในเตาเผา ระบบการเผาในเตาเผาสามารถใช้ได้กับขยะมูลฝอยประเภท ขยะอันตราย อาทิ ของเสียดัดเชื้อจากโรงพยาบาลซากสัตว์จากโรงงาน และสารพิษอันตราย เป็นต้น ลักษณะการทำลายด้วยวิธีการเผาในเตาเผาต้องใช้อุณหภูมิในการเผา ที่ 850 – 1,200 องศาเซลเซียส เพื่อจะได้การทำลายที่สมบูรณ์ที่สุด แต่อย่างไรก็ตามในการเผา มักเกิดมลพิษด้านอากาศ ฝุ่นขนาดเล็ก ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ และเกิดสารไดออกซินซึ่งเป็นสารก่อมะเร็ง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระบบควบคุมมลพิษทางอากาศและดักมิให้อากาศที่ผ่านปล่องออกสู่ชั้นบรรยากาศให้มีค่าเกินกว่าค่ามาตรฐานคุณภาพอากาศจากเตาเผาที่กำหนดซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาหมอกพิษทางอากาศได้

ระบบที่สามคือ ระบบฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล ระบบฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาลสามารถใช้ได้กับขยะมูลฝอยประเภท ขยะเปียก ขยะแห้งบางชนิดซึ่งไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ได้แก่ ขยะจากบ้านเรือน วัสดุเหลือทิ้ง ของเหลือทิ้งจากการเผาขยะหรือจากการหมักทำปุ๋ย (อุษณีย์ อุษเสถียร, 2544, หน้า 5 - 6) เป็นการกำจัดขยะมูลฝอยโดยการนำไปฝังกลบในพื้นที่ที่ได้จัดเตรียมไว้แล้วปล่อยให้ขยะมูลฝอยเกิดการสลายตัวไปอย่างช้า ๆ ประมาณ 3 – 5 ปี ก็จะสิ้นสุดการสลายตัว โดยต้องมีการป้องกันผลกระทบจากการปนเปื้อนของน้ำเสีย และกลิ่นเหม็นจากกองขยะมูลฝอยซึ่งเรียกว่า น้ำชะขยะมูลฝอย ที่มีค่าความสกปรกสูงไหลซึมลงสู่ชั้นน้ำใต้ดินทำให้คุณภาพน้ำใต้ดินเสื่อมสภาพลงจนส่งผลกระทบต่อประชาชนที่ใช้น้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค โดยใช้วิธีขุดให้ลึกลงไปในพื้นที่ดินหรือถมให้สูงขึ้นจากระบบพื้นดินเป็นต้น

สำหรับการจัดการขยะที่นำกลับมาใช้ใหม่นั้นอาจแบ่งออกได้เป็น 5 ลักษณะคือ ลักษณะแรกคือ การใช้ใหม่ใช้ซ้ำ (Reuse) เป็นการนำขยะมูลฝอยที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่หรือนำมาใช้ใหม่ใช้ซ้ำหลาย ๆ ครั้ง ลักษณะที่สองคือ การซ่อมแซมใหม่ (Repair) เป็นการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดหรือเสียหายมาซ่อมแซมใช้ใหม่เพื่อให้ใช้งานได้อีกครั้ง ลักษณะที่สามคือ การแปรรูปนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เป็นการนำขยะมูลฝอยมาแปรรูปหรือเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมแล้วนำกลับมาใช้ใหม่ลักษณะที่สี่คือ การหลีกเลี่ยง (Reject) เป็นการหลีกเลี่ยงการใช้ขยะมูลฝอยหรือของเสียอันตรายรวมทั้งหลีกเลี่ยงการใช้ของที่ใช้ผิดวัตถุประสงค์ และลักษณะที่ห้าคือ การนำมาทำปุ๋ย (Reduce) เป็นการนำขยะมูลฝอยจำพวกเศษอาหาร ใบไม้ มาหมักทำเป็นปุ๋ยซึ่งจะได้ปุ๋ยทางธรรมชาติสามารถนำไปใช้กับกิจกรรมทางด้านเกษตรได้อีกทางหนึ่ง (สำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม, 2547; จตุพล ปาคำ, 2544; สมนึก ชีวาล, 2543)

เป็นที่น่าสังเกตว่าขยะมูลฝอยประเภทสารพิษ และขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เช่น กระดาษ แก้ว พลาสติก อลูมิเนียม และไม้ เป็นขยะที่สามารถจัดการ ณ แหล่งกำเนิดได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อมีชีวิตรบนโลก ในขณะที่ขยะอันตรายหรือสารพิษจำเป็นจะต้องมีการจัดการและมีการควบคุมกรรมวิธีต่าง ๆ ที่ถูกต้องเพราะมิฉะนั้นอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตและสุขภาพอนามัยของประชาชนโดยตรง นอกจากนี้ยังทำให้สภาวะสมดุลตามธรรมชาติเสียไป (กรมส่งเสริมคุณภาพและสิ่งแวดล้อม, 2537)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การจัดการขยะมูลฝอยมีอยู่หลายวิธีซึ่งแต่ละวิธีจะมีการจัดการที่แตกต่างกันไปตามแต่ละประเภทของขยะมูลฝอย ดังนั้นจึงต้องเลือกใช้วิธีการจัดการให้ถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของขยะมูลฝอย จึงจะทำให้การกำจัดขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่สร้างปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนวิธีกรดำเนินชีวิตของมนุษย์ และยังเป็นหนทางแห่งการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติด้วย

จตุพล ปาคำ (2544) ทำการศึกษาระบบนิเวศชุมชน: กรณีการจัดการมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย พบว่า 1) ส่วนใหญ่ชาวบ้านรับรู้และเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการมูลฝอยในชุมชน แต่เห็นว่าปริมาณมูลฝอยในครัวเรือนยังมีน้อยสามารถจัดการเองได้ในระดับครัวเรือน หากต้องขนย้ายไปกำจัดในแหล่งกำจัดจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 2) ชาวบ้านมีการรับรู้ว่าการคัดแยกมูลฝอยเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่จะทำให้เกิดรายได้และช่วยประหยัดทรัพยากร แต่เห็นว่าเป็นความยุ่งยากและยังไม่คุ้มค่า และยังเห็นว่าการใช้ขยะหมักเป็นปุ๋ยจะทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ 3) มีแนวโน้มในการสนับสนุนให้ชุมชนจัดหาถังขยะที่ได้มาตรฐานมาใช้ แล้วจัดการกำจัดในพื้นที่รวมขององค์การบริหารส่วนตำบล 4) มีแนวโน้ม

ในการสนับสนุนวิธีกำจัดขยะโดยวิธีการเผาในเตาเผา โดยการสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ

ดุษฎี จิรกุลสมโชค (2547) ทำการศึกษาทัศนคติต่อทางเลือกการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการมูลฝอยเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่า 1) การจัดการมูลฝอยในพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตรในปัจจุบันมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กองอนามัยและสิ่งแวดล้อม กองช่าง และกองคลัง ดำเนินการจัดการมูลฝอยแบบระบบถังใบเดียวในการรวบรวมมูลฝอย และกำจัดมูลฝอยโดยวิธีฝังกลบ 2) ทัศนคติต่อทางเลือกในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิจิตรที่เสนอไว้ 3 ทางเลือก คือ ทางเลือกที่ 1 การแยกมูลฝอยส่วนที่ยังใช้ได้เพื่อจำหน่ายเป็นทางเลือกที่ประชาชนเลือกมากที่สุด รองลงมาเป็นทางเลือกที่ 2 การคัดแยกประเภทมูลฝอยก่อนนำทิ้ง และทางเลือกที่ 3 การจ่ายค่าธรรมเนียมจัดการมูลฝอย การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการมูลฝอย

นิวัฒน์ชนัย โทบุญญานนท์ (2545) ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการขยะมูลฝอย ในเขตเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่า

1. เทศบาลเมืองพิจิตรกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีฝังกลบตามหลักสุขาภิบาล คือการนำขยะมูลฝอยที่เก็บขนจากเทศบาลมากำจัดที่สถานที่ทางเทศบาลขุดไว้ เพื่อรองรับปริมาณขยะมูลฝอย 20 ปีข้างหน้าทำการบดอัดขยะมูลฝอยด้วยเครื่องจักรให้ขยะมูลฝอยยุบตัว

2. กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการขยะมูลฝอยนั้นประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการให้ความร่วมมือทางด้านกลยุทธ์ โดยมีแนวคิดเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับประชาชนด้วยกันและประสานงานกับภาครัฐในการแก้ปัญหา

รัชฎา งามประสิทธิ์ (2547) ทำการศึกษา: การสร้างกรอบแนวคิดจากพฤติกรรมกรจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมในเขตชนบท อำเภอจุน จังหวัดพะเยา พบว่า สภาพการจัดการขยะมูลฝอยในเขตชนบทของอำเภอจุน จังหวัดพะเยาโดยทั่วไปยังมีการจัดการภายในครัวเรือนเองเป็นส่วนใหญ่ มีการแยกขยะหลายขั้นตอนโดยแยกตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น การจำหน่ายได้ ความถี่ในการนำไปทำประโยชน์ มีการใช้ซ้ำของเศษวัสดุและถุงพลาสติกหูหิ้วค่อนข้างมาก การให้ความหมายของขยะมีอย่างหลากหลายและความหมายจำนวนมากไม่ตรงกับที่นักวิชาการได้ ให้นิยามไว้ สภาพการจัดการขยะในเขตชนบท อำเภอจุน จังหวัดพะเยามีความเป็นไปได้ค่อนข้างมากในการดำเนินงานตามกรอบแนวคิด 9'C ซึ่งเป็นกรอบที่ได้ตั้งไว้เพื่อศึกษา การจัดการขยะ

รัตเกล้า สถิติ (2546) ทำการศึกษาศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการขยะในเขตอุทยานแห่งชาติ: กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า และองค์การบริหารส่วนตำบลเนินเพิ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก พบว่าการจัดการขยะของสำนักอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้าและองค์การบริหารส่วนตำบลเนินเพิ่มยังไม่ถูกสุขลักษณะมีต้นทุนการจัดการขยะสูง (1,827.59 บาท/ตัน) และยังไม่มียุบาย แผนการ/โครงการที่เอื้อต่อการจัดการขยะที่ถูกสุขลักษณะหากมีการโอนภารกิจให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินเพิ่มเป็นผู้ดำเนินการคาดว่าจะทำให้การจัดการขยะในอุทยานแห่งชาติมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเนินเพิ่มมีความพร้อมของบุคลากรที่จะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม มีแผนการ/โครงการที่จะดำเนินการด้านการจัดการขยะในพื้นที่ของตนอย่างชัดเจน แต่อุปสรรคสำคัญคืองบประมาณไม่เพียงพอ ดังนั้นหากมีโอนภารกิจให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินเพิ่ม ก็จำเป็นจะต้องเพิ่มศักยภาพทางการเงิน การคลังให้แก่ อ.บ.ต. โดยวิธีการจัดเก็บค่าธรรมเนียม จากนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาใช้ในการจัดการขยะ จากการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวต้องการให้มีการจัดการขยะที่ถูกสุขลักษณะ และยินดีให้ความร่วมมือหากมีการเก็บค่าธรรมเนียมหรือใช้วิธีมัดจับขวดแก้ว เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้ภูหินร่องกล้าคงในสภาพดี โดยนักท่องเที่ยวยินดีที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมในการจัดการขยะ 10 บาท (ค่าเฉลี่ยความเต็มใจที่จะจ่ายของนักท่องเที่ยวจำนวน 382 คน) โดยต้องการให้เกิดรวมกับค่าธรรมเนียม เพื่อความสะดวก และไม่รู้สึกซ้ำซ้อน

จุฑามาศ ทับจันทร์ (2545) ทำการศึกษาทางเลือกของครัวเรือนในการให้ความร่วมมือจัดการมูลฝอย ผลการศึกษาพบว่า (1) โอกาสของทางเลือกในการเข้ามามีส่วนร่วมของครัวเรือนในการศึกษาที่เสนอไว้ 3 ทางเลือกมีเท่าเทียมกัน แต่ทางเลือกการคัดแยกประเภทมูลฝอยก่อนนำทิ้งเป็นทางเลือกที่แต่ละครัวเรือนจะเลือกมากที่สุด รองลงมาเป็นการแยกมูลฝอยส่วนที่ยังใช้ได้/รีไซเคิลออกไว้นขาย และการจ่ายค่าธรรมเนียมจัดการมูลฝอย (2) การเข้ามามีส่วนร่วมของแต่ละครัวเรือนในการจัดการมูลฝอย แตกต่างกันในแต่ละทางเลือกขึ้นอยู่กับปัจจัยระดับการศึกษา ลักษณะที่พักอาศัย (ตึกแถว/อาคารพาณิชย์/ทาวเฮาส์) ทัศนคติต่อการจัดการมูลฝอยและพฤติกรรมจัดการมูลฝอยของครัวเรือน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ทั้งนี้ตัวแปรรายได้ จำนวนสมาชิกของครัวเรือน ระยะเวลาพักอาศัย และการถือครองที่พักอาศัย เป็นปัจจัยสนับสนุนที่เกี่ยวข้องในแต่ละทางเลือก (3) การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการจัดการมูลฝอย การให้ความรู้แก่ครัวเรือนในการจัดการปัญหา และการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการจัดการมูลฝอยเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้แนวโน้มการเกิดมูลฝอยในเขตเมืองลดลง

รัฐินาฏ เรียบเลิศหิรัญ (2539) ได้ใช้หลักต้นทุนประสิทธิผล (Cost Effectiveness) ในการเลือกวิธีกำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสมในเชิงเศรษฐศาสตร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ศึกษาถึงการกำจัดขยะมูลฝอยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ วิธีฝังกลบขยะมูลฝอยอย่างถูกสุขาภิบาล วิธีหมักทำปุ๋ย และวิธีเผาในเตาเผา จากการศึกษาพบว่า แนวโน้มปริมาณขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพมหานคร ช่วงปี พ.ศ. 2537 – 2541 มีปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 114,548 ตันต่อปี ซึ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพมหานครได้แก่ การขยายตัวของที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับปริมาณขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 กล่าวคือ เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่แล้ว หากการขยายตัวของที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย (100,000 คน) จะมีผลทำให้ ปริมาณขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพฯ เพิ่มขึ้น 1.87781 ตันต่อปี แต่การเพิ่มขึ้นของประชากรและรายได้ของประชากรมีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพมหานครน้อยมาก สำหรับต้นทุนในการกำจัดขยะด้วยวิธีฝังกลบจะต่ำกว่า วิธีหมักปุ๋ย และวิธีเผาในเตาเผา แสดงให้เห็นว่าวิธีฝังกลบเกิดหลักสัมฤทธิ์ภาพทางต้นทุนหรืออีกนัยหนึ่งเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นवलพรรณ ปิติธรรม (2538) ได้ทำการเปรียบเทียบต้นทุนการจัดการขยะมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ระหว่างกรณีที่มีการคัดแยกกับกรณีไม่มีการคัดแยกประเภทของขยะมูลฝอยก่อนนำทิ้ง โดยมีการเปรียบเทียบระหว่าง 2 สถานที่ที่แตกต่างกัน แต่จะมีลักษณะ และสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกัน หรือเหมือนกัน ซึ่งได้หาค่าใช้จ่ายในการเก็บขน และค่าใช้จ่ายในการทำลายระหว่างกรณีที่มีการคัดแยกขยะมูลฝอย และกรณีที่ไม่มีการคัดแยกขยะมูลฝอย ผลการศึกษาพบว่าปริมาณขยะมูลฝอยทั้งหมดที่เก็บขนได้ในระยะเวลา 1 ปี (ม.ค. 2536 – ก.พ. 2537) จากกรณีที่เก็บขนขยะมูลฝอยในกรณีที่มีการคัดแยกประเภทขยะมูลฝอยก่อนนำทิ้งเก็บได้ 434,681 กิโลกรัม กรณีที่ไม่มีการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนนำทิ้งเก็บได้ 2,515,380 กิโลกรัม และปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างของหมู่บ้านที่มีการคัดแยกกับหมู่บ้านที่ไม่มีการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนนำทิ้งแตกต่างกัน โดยหมู่บ้านที่มีการคัดแยกจะมีปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างเหลืออยู่น้อยกว่า หมู่บ้านที่ไม่มีการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนนำทิ้ง

ความหมายทฤษฎีและแนวคิดเรื่องความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า คือ ความหมายที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกจะตกอยู่ในสองแบบนี้

ความรู้สึกในทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกด้านลบ ความรู้สึกด้านบวก คือ ความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบของความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางด้านลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจได้อีก โดยที่แท้จริงแล้วความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” (Satisfaction) นั้นเป็นความหมายเดียวกับทัศนคติ (Attitude) ซึ่งทัศนคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะ (สุภาพร นามวงศ์ อนุสรณ์, 2544)

ความพึงพอใจได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

วิมลสิทธิ หรยางกูล (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ (2533) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

ชวรินทร์ เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจอ้างถึงการเปรียบเทียบของการคาดหมายในการให้บริการ และการจัดการชยะกับประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการเที่ยวชมภายในวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร เมื่อประสบการณ์ที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหมาย ความไม่พอใจจึงเกิดขึ้น

ในการศึกษาของ Aday, Lu Ann, and Anderson, Ronald (1970) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาในสหรัฐอเมริกา โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพพบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการจึงแสดงให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ด้านที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยสถานบริการ
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งจำแนกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือผู้ป่วยสามารถรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจในสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ด้านร่างกายและจิตใจ
3. ความพึงพอใจต่ออริยาไยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอริยาไยท่าทางที่ดีที่เป็นกันเองของผู้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วยหรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน องค์กรและการจัดการบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับบริการ
 - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับทั้คณะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

จากคำกล่าวข้างต้น ที่มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลายประการ แต่พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงประมาณค่า ซึ่งจะเห็นว่แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติ

ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการรองรับขยะมูลฝอยของนักท่องเที่ยวในเรื่อง การจัดการขยะมูลฝอยภายในวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการจัดการขยะมูลฝอย

แนวความคิดการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยที่ผ่านมาของประเทศไทย ได้มุ่งเน้นการจัดสร้างสาธารณูปโภคขึ้นมารองรับปริมาณขยะมูลฝอย ด้วยการนำเทคโนโลยีขั้นสูงจากต่างประเทศเข้ามาเพื่อหวังจะให้เป็นการจัดการกำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะ อันได้แก่การฝังกลบ หรือการเผาด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยซึ่งมีความยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงแต่ผลประโยชน์ที่ได้รับกลับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ ๆ เช่น เชียงใหม่ ปัญหาขยะมูลฝอยกลายเป็นปัญหาขั้นวิกฤติ เนื่องจากอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรทำให้เกิดปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มจำนวนมากขึ้น และส่งผลต่อการเพิ่มของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บขยะมูลฝอยรวมทั้งสถานที่ฝังกลบหรือเผาขยะมูลฝอยก็หาได้ยาก และมีราคาที่ดินสูงงบประมาณสนับสนุนของภาครัฐบาลที่ต้องจัดสรรให้ก็มีจำนวนไม่เพียงพอประกอบกับความตื่นตัวในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีมากขึ้นทำให้การต่อต้านคัดค้านการฝังกลบมูลฝอย และสร้างเตาเผาในบริเวณชุมชนที่มีความรุนแรงขึ้น และเกิดเป็นปัญหามวลชนต่อต้านตามมา

จะเห็นได้ว่าวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยด้วยเทคโนโลยีขั้นสูงของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการจัดการขยะมูลฝอยของภาคประชาชนมีสาเหตุมาจากการไม่มีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบถึงตัวประชาชน (ยุวัฒน์ วุฒิเมธี, 2526, หน้า 20) ซึ่งเงื่อนไขของการมีส่วนร่วมอย่างน้อย 3 ประการ จะประกอบไปด้วย ประการแรก คือ ประชาชนต้องมีอิสรภาพที่จะมีส่วนร่วม ประการที่สอง คือ ประชาชนต้องสามารถที่จะมีส่วนร่วม และประการสุดท้าย คือ ประชาชนต้องเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์, 2527, หน้า 183-186)

ดังนั้นการสนองต่อปัญหาด้วยนโยบายการกระจายอำนาจการจัดการขยะมูลฝอยจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 ที่ให้อำนาจแก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมภายในจังหวัด และท้องถิ่นของตนเองจึงน่าจะเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหาได้ เพราะจังหวัด และท้องถิ่นเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับปัญหามากกว่าหน่วยงานราชการจากส่วนกลาง ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ก็มีเจตนารมณ์ในการกระจายอำนาจให้ชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวมทั้งการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมด้วยตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จำลอง จิโนเป็ง (2548) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะของเทศบาลตำบลขุนยวม อำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บขยะ ของเทศบาลตำบลขุนยวม ในด้านเครื่องมือในการจัดเก็บขยะ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับที่ปานกลาง ในด้านวิธีการกำจัดขยะ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ในด้านความสะอาดในสถานที่ต่าง ๆ เช่น สนามเด็กเล่น สนามกีฬา สวนหย่อม หน้าร้านค้า ตลาด และสองข้างถนน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับที่ปานกลาง ในด้านสถานที่ทิ้งขยะ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับที่ปานกลาง และในด้านอื่น ๆ เช่นความรู้ความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของการจัดเก็บขยะ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับที่ปานกลางในส่วนของข้อเสนอแนะประชาชนได้ทำการเสนอแนะให้กับทางเทศบาลควรจัดหาบุคลากรในการจัดเก็บขยะเพิ่ม ปรับเปลี่ยนถังขยะที่มีอยู่ให้มีสภาพที่ดี และควรจัดเก็บให้บ่อยขึ้นโดยเฉพาะตาม ตรอก ซอยต่าง ๆ

นิคม เงินตา และยศวีร์ คงสวัสดิ์ (2550) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการบริหารงานการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล และด้านการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ประชาชนมีความเต็มใจที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมการจัดการเก็บมูลฝอย อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลแตกต่างกัน

บุญล้อม ถวาย (2548) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บขยะของเทศบาลตำบลแม่ใจ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะของเทศบาลเทศบาลตำบลแม่ใจ จังหวัดเชียงใหม่ ในทุก ๆ ด้านอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการทำงานของเทศบาลตำบลแม่ใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะอย่างมีประสิทธิภาพดี อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยการทำงานได้มีการคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะไม่ให้เกิดผลกระทบกับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่ใจ แต่อย่างไรก็ตามในการจัดการเรื่องการเก็บขยะ ประชาชนยังต้องการให้เทศบาลตำบลแม่ใจ มีการจัดเก็บขยะในช่วงฤดูฝนเป็นพิเศษ เนื่องจากปัญหาของกลิ่นจะทวีความรุนแรงมากในช่วงฤดูฝน ซึ่งประชาชนมีความต้องการให้ของเทศบาลตำบลแม่ใจ นำปัญหาดังกล่าวไปแก้ไข และปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการกับประชาชนที่ดียิ่งขึ้น

ศรีเรศ โภฎคำลือ (2547) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยแบบฝังกลบของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธเนศการก่อสร้าง ศึกษาเจาะกรณี หมู่ที่ 7 บ้านแม่ยุย ตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยแบบฝังกลบของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธเนศการก่อสร้างในทุก ๆ ด้านอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าทางห้างหุ้นส่วนจำกัด ธเนศการก่อสร้างมีการจัดการในเรื่องของการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ โดยการทำงานได้คำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามมาตลอดเวลา เพื่อที่จะไม่ให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนบริเวณข้างเคียง พร้อมทั้งรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะได้หาทางแก้ไขให้อย่างรวดเร็วนอกจากทางห้างหุ้นส่วนจำกัดธเนศการก่อสร้างยังเข้าไปมีส่วนช่วยพัฒนาหมู่บ้านให้มีความเจริญขึ้นอีกด้วย ในการนี้ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด ธเนศการก่อสร้างแก้ไขปัญหาในเรื่องของกลิ่นขยะในช่วงฤดูฝนเป็นพิเศษซึ่งตรงนี้ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด ธเนศการก่อสร้างนำปัญหาดังกล่าวไปแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ดีขึ้นต่อไป

รัตนา ศิริพงศหัต (2549) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเม็ง : กรณีศึกษาบ้านปากกล้วยหมู่ที่ 2 ตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเม็งเมื่อรวมทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจด้านประสานงานที่ได้รับบริการลงมา ด้านธรรมาภิบาลความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการด้านการบริการ ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และสุดท้ายด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ

**ตาราง 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา การให้บริการรองรับขยะมูลฝอย
ในวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร**

ตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย
1. จำนวนถังขยะมีเพียงพอที่จะให้บริการรองรับขยะมูลฝอย	นักท่องเที่ยว / เทศบาล / เจ้าหน้าที่วัด
2. ตำแหน่งของถังขยะมีความเหมาะสมสะดวกต่อการทิ้ง	นักท่องเที่ยว / เทศบาล / เจ้าหน้าที่วัด
3. การใช้เวลาในการมองหาถังขยะเมื่อต้องการทิ้งขยะมูลฝอย	นักท่องเที่ยว / เทศบาล / เจ้าหน้าที่วัด
4. รูปแบบทรงของถังขยะหรือภาชนะรองรับขยะมีความเหมาะสมสะดวกต่อการทิ้ง	นักท่องเที่ยว / เทศบาล / เจ้าหน้าที่วัด
5. การป้องกันการรบกวนของแมลงที่มาต่อมขยะมูลฝอยที่อยู่ในถังขยะ	นักท่องเที่ยว / เทศบาล / เจ้าหน้าที่วัด

นอกจากนี้ในการศึกษาครั้งนี้ยังใช้หลักการจัดการขยะมูลฝอยใน 5 ลักษณะ (Reuse, Repair, Recycle, Reject, Reduce) มาเป็นแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยให้กับวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร โดยใช้หลัก 5R นี้เป็นแนวทางในการสอบถามเจ้าหน้าที่วัดและเจ้าหน้าที่เทศบาลนครพิษณุโลก