

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานการจัดการมูลฝอยของเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้เขียนได้นำแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับมูลฝอย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย
3. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. สรุปการศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับมูลฝอย

มูลฝอย (Solid Waste) มีความหมายครอบคลุมกว้างขวาง ซึ่งอาจหมายถึงและรวมความถึงของเสียหรือวัสดุเหลือใช้ที่เกิดจากกิจกรรมของมนุษย์ หรือกระบวนการผลิตทางการเกษตรและการอุตสาหกรรม เช่น มูลฝอยในชุมชน (Municipal Solid Waste) มูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial Waste) มูลฝอยติดเชื้อ (Infectious Waste) เป็นต้น (เทวัญ พัฒนาพงศ์ศักดิ์ อ้างถึงในบัญชา สุวรรณสิทธิ์, 2550 : 6) โดยมูลฝอยชุมชนจะครอบคลุมไปถึงมูลฝอยที่ถูกปล่อยทิ้งมาจากบ้านพักอาศัย สถานประกอบการธุรกิจการค้าสถานที่ราชการต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตชุมชนนั้น ๆ

การเกิดมูลฝอย

ในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมของมนุษย์ ย่อมประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ หลากหลายกิจกรรมซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมนุษย์ได้กระทำเป็นประจำนั้น ก่อให้เกิดเศษวัสดุที่เหลือใช้ที่มีทั้งส่วนใช้ประโยชน์ได้อีก และส่วนที่ไม่ต้องการหรือนำมาใช้ประโยชน์อีกต่อไปไม่ได้กลายเป็นมูลฝอย ถึงแม้สิ่งที่มีมนุษย์ผลิตขึ้นมาจะยังเป็นที่ต้องการในตอนแรก แต่ในช่วงเวลาผ่านไประยะหนึ่ง ของสิ่งนั้นอาจจะไม่เป็นที่ต้องการของผู้ครอบครองอีกต่อไป อาจจะมีการซื้อ-ขาย

แลกเปลี่ยนไปยังผู้ที่เห็นความสำคัญของสิ่งนั้นอยู่ แต่เมื่อของสิ่งนั้นถูกใช้งานไปเรื่อย ๆ คุณค่าก็ต่ำลง ในความรู้สึกของผู้ใช้ และในที่สุดหากไม่ถูกขายต่อหรือให้ผู้อื่นหรือเปลี่ยนแปลงสภาพให้ดีขึ้น เพื่อนำกลับไปใช้งานต่อของสิ่งนั้นก็จะถูกทิ้งกลายเป็นมูลฝอยในที่สุด การจัดการมูลฝอย มีความจำเป็น ต้องทราบถึงการเกิดมูลฝอยว่า มูลฝอยเกิดขึ้นจากแหล่งใดบ้างมีปริมาณและองค์ประกอบของมูลฝอย อย่างไร รวมถึงประเภทของมูลฝอยเป็นอย่างไร เพื่อที่จะทำให้การจัดการมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกต้อง และเหมาะสม ถูกวิธีและเกิดประสิทธิภาพไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งอาจจะมีผลต่อสุขภาพอนามัยได้ในที่สุด

ประเภทของมูลฝอย (Type of Solid Wastes)

มูลฝอยแบ่งตามลักษณะทางกายภาพได้ 12 ประเภท ดังนี้ (บัญชา สุวรรณสิทธิ์, 2550 : 12)

1. มูลฝอยสด (Garbage) หมายถึง มูลฝอยที่ประกอบด้วยสารอินทรีย์ และความชื้น ที่ค่อนข้างสูงอาจเรียกว่า มูลฝอยเปียก ได้แก่ เศษอาหาร เศษผัก เศษเนื้อ เศษผลไม้ อาหารเหลือทิ้งมูลฝอย ประเภทนี้ทำให้เกิดการย่อยสลายได้อย่างรวดเร็ว ส่วนมากมาจากบ้านเรือน โรงอาหารร้านอาหาร กัดอาคาร ตลาดสดโดยมูลฝอยเป็นตัวการที่สำคัญที่ก่อให้เกิดกลิ่นเหม็นรบกวนเป็นแหล่งอาหารของ สัตว์และแมลงนำโรคและเป็นแหล่งแพร่กระจายของเชื้อโรคอีกด้วย

2. มูลฝอยแห้ง (Refuse) หมายถึง เศษวัสดุต่าง ๆ ที่เหลือใช้เกิดจากบ้านเรือน และ แหล่งธุรกิจและไม่ใช่มูลฝอยสดหรือเถ่าถ่าน ได้แก่ เศษผ้า เศษยาง เศษรองเท้า กระดาษ เป็นต้น มูลฝอย ประเภทนี้มีความชื้นในตัวต่ำและย่อยสลายได้ช้าจึงไม่ก่อให้เกิดกลิ่นเหม็น แต่ถ้ามีการสะสมมากและ กระจัดกระจายทั่วไปทำให้เกะกะรก รุงรัง เป็นที่อยู่ของสัตว์นำโรค เป็นเชื้อเพลิงและไปอุดตันท่อหรือ รางระบายน้ำได้

3. เถ่าถ่าน (Ashes) หมายถึง ส่วนที่เหลือจากการเผาไหม้ของวัสดุคืบไฟต่าง ๆ เช่น เถ่าจากการเผาไหม้ถ่านหินของโรงไฟฟ้า เถ่าจากการหุงต้มอาหารหรือสิ่งอื่น ๆ ในครัวเรือน เถ่าจากการ เผาต้นไม้และพืชในแปลงเกษตร เถ่าจากการเผาไหม้ในโรงงาน เถ่าจากเตาเผาให้ความอบอุ่นสำหรับ เมืองหนาว มูลฝอยประเภทเถ่านี้จะมีปัญหาการฟุ้งกระจายเช่นเดียวกับฝุ่น และถ้ามีสารพิษในเถ่าถ่าน จะทำให้สามารถเข้าสู่ร่างกายมนุษย์ได้ด้วยทางเดินหายใจ จนทำให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายได้

4. เศษมูลฝอยบนถนน (Street Sweeping) หมายถึง เศษสิ่งของที่ถูกล้างที่อยู่บนผิวถนน และทางเท้า เช่น ดิน ทราย ใบไม้ หญ้า มูลสัตว์ กระดาษ เป็นต้น มูลฝอยประเภทนี้ทำให้เกิดความสกปรก ของถนนหรือทางเดินเท้า การอุดตันของท่อหรือระบายน้ำ และอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุอีกด้วย

5. ซากรถยนต์ (Abandoned Vehicles) หมายถึง ซากรถหรือชิ้นส่วนรถเก่า ๆ ที่ไม่ใช่แล้ว เป็นมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ยาก ถ้ามีปริมาณที่มากอาจก่อให้เกิดความไม่น่าดู เสียพื้นที่ในการทำ ประโยชน์ต่าง ๆ

6. มูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial Waste) หมายถึง วัสดุใด ๆ ที่เหลือทิ้งจากบัจฉัยการผลิต รวมถึงของเสียที่เป็นของแข็งที่เกิดจากกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมทั้งโรงฆ่าสัตว์ มูลฝอยจำพวกนี้จะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุดิบ และกระบวนการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมนั้น ๆ และจะส่งผลเสียต่อโรงงานและชุมชนรอบ ๆ บริเวณนั้น

7. มูลฝอยจากการก่อสร้างและสิ่งรื้อถอน (Construction Waste) หมายถึง เศษวัสดุสิ่งของ เช่น เศษคอนกรีต กระเบื้อง เศษไม้ ซึ่งเป็นของเหลือทิ้งจากการก่อสร้าง ตกแต่ง ซ่อมแซมรื้อถอนอาคาร หรือสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ทำให้รกรุงรัง และเกิดอุบัติเหตุได้

8. มูลฝอยตะกอนจากน้ำโสโครก (Sludge Waste) หมายถึง ของแข็งหรือตะกอนที่แยกจากน้ำในกระบวนการบำบัดน้ำเสีย เช่น ตะกอนจากถังเกราะ บ่อดักตะกอน ตะกอนที่เกิดจากการขุดลอกท่อระบายน้ำเป็นต้น สามารถนำไปทำปุ๋ยได้

9. มูลฝอยจากซากสัตว์ (Dead Animals) ได้แก่ สัตว์ที่ตายแล้วจากอุบัติเหตุ หรือจากโรคต่าง ๆ แต่ไม่รวมถึงซาก หรือชิ้นส่วนของสัตว์ที่ทิ้งจากโรงงาน ซากสัตว์เหล่านี้เน่าเปื่อยได้ง่าย นอกจากจะก่อให้เกิดกลิ่นเหม็น และเป็นแหล่งเพาะพันธุ์แมลงและสัตว์นำโรคแล้ว ยังทำให้เกิดความอูจาดตาแก่ผู้พบเห็นอีกด้วยนอกจากนี้ถ้าสัตว์เหล่านี้เป็นโรคติดเชื้ออยู่แล้ว ก็อาจจะทำให้เชื้อโรคแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว

10. มูลฝอยจากการเกษตรกรรมและสัตว์เลี้ยง (Animal and Agriculture) หมายถึง มูลฝอยที่เกิดจากกิจกรรมทางการเกษตร ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน การประมง การป่าไม้ และการเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น มูลฝอยที่เกิดจากการเกษตรกรรมส่วนใหญ่ ได้แก่ มูลสัตว์ เศษหญ้า ใบไม้ เศษอาหารจากการเลี้ยงสัตว์ ซากภาชนะบรรจุสารปราบศัตรูพืช เป็นต้น

11. มูลฝอยขนาดใหญ่ (Bulky Waste) หมายถึง มูลฝอยที่มีขนาดใหญ่ หรือมีชิ้นโต ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นอุปกรณ์เกี่ยวกับเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เสียหรือเสื่อมสภาพใช้การไม่ได้แล้ว เช่น พัดลม ตู้เย็น โทรทัศน์และเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น

12. มูลฝอยอันตราย (Hazardous Waste) หมายถึง มูลฝอยที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์หรือสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ รวมถึงมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เมื่อไม่มีการนำไปกำจัดหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากในการเก็บขนและกำจัด เช่น กระจ่างทินเนอร์ ไขมันดีโกลิน มูลฝอย ติดเชื้อจากโรงพยาบาลมูลฝอยกัมมันตรังสี มูลฝอยที่มีฤทธิ์ ในการกัดกร่อน เป็นต้น ซึ่งมูลฝอยประเภทนี้ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษในการกำจัด แหล่งกำเนิดมูลฝอยประเภทนี้ส่วนใหญ่มาจากโรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล สถานที่ทำการต่าง ๆ และอาจมาจากที่พักอาศัย เป็นบางส่วน

ปริมาณของมูลฝอย (Quantity of Solid Wastes)

ปริมาณของมูลฝอยจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละชุมชน ซึ่งตามชุมชนในเขตชนบทมูลฝอยส่วนใหญ่จะเป็นมูลฝอยที่เกิดจากผลผลิตทางการเกษตร และกระบวนการกินอยู่ของแต่ละครอบครัว ส่วนในเขตชุมชนเมืองมูลฝอยมีมากมายและหลากหลายตามความซับซ้อนของสังคม ปริมาณมูลฝอยในแต่ละชุมชนต่าง ๆ ทั้งในเขตชนบทและในเขตเมืองมีปริมาณมูลฝอยมากน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะภูมิประเทศของท้องถิ่น (Geographic Location) ลักษณะภูมิประเทศของท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการเกิดมูลฝอยในชุมชนเป็นอย่างมากทีเดียว เพราะลักษณะภูมิประเทศมีส่วนสำคัญมากต่อการประกอบอาชีพหลักของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ และลักษณะภูมิประเทศ ยังมีผลทำให้เกิดความแตกต่างของมูลฝอยทั้งในด้านของปริมาณและองค์ประกอบ เช่น ในท้องถิ่นที่มีพื้นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึงเหมาะสำหรับการเพาะปลูกข้าวและพืชพันธุ์ต่าง ๆ องค์ประกอบของมูลฝอยจึงเป็นพวกเศษหญ้า ฟางข้าว ในปริมาณที่มากกว่ามูลฝอยชนิดอื่น ๆ เป็นต้น

2. ฤดูกาล (Season of the Year) ฤดูกาลของแต่ละท้องถิ่น มีความแตกต่างกัน เช่น ในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มี 3 ฤดูกาล แถบยุโรปมี 4 ฤดูกาล ในฤดูกาลต่าง ๆ ต่างก็มีความผันแปรในเรื่องของภูมิอากาศ ซึ่งมีผลต่อการประกอบอาชีพของประชาชนและทำให้มีผลต่อการเกิดมูลฝอยในช่วงฤดูกาลที่แตกต่างกันออกไปด้วย เช่น ในฤดูกาลที่มีการผลิตผลไม้ ออกมามากในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคมของประเทศไทย ทำให้มีมูลฝอยที่เป็นพวกเศษอาหาร เปลือกผลไม้ต่าง ๆ เช่น เปลือกทุเรียน เปลือกเงาะ และเปลือกมังคุดมาก เป็นต้น หรือในช่วงของฤดูร้อนซึ่งเป็นช่วงของฤดูกาลที่มีการท่องเที่ยวพักผ่อนตามสถานที่ต่าง ๆ ทำให้มูลฝอยในสถานที่ท่องเที่ยววันนั้น ๆ เป็นพวกเศษกระดาษ ถุงพลาสติกมาก เป็นต้น

3. ลักษณะอุปนิสัยของประชาชนในท้องถิ่น (Characteristic of Population) ลักษณะอุปนิสัยของประชาชนในท้องถิ่นจะมีผลต่อการเอาใจใส่ในการเก็บและกำจัดมูลฝอย ถ้าผู้ที่มีความรักสะอาดและรักความเป็นระเบียบเรียบร้อย ก็มักจะมีการเก็บรวบรวมมูลฝอยให้เป็นที่ไม่ทิ้งเกลื่อนกลาด ปริมาณของมูลฝอยก็จะน้อย แต่ถ้าหากไม่รักษาความสะอาด ทิ้งเศษกระดาษสิ่งของต่าง ๆ เกลื่อนกลาด ก็ทำให้มูลฝอยมีปริมาณมากขึ้น

4. สถานะการดำรงชีพของประชาชน (Standard Living) สถานะการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเกิดมูลฝอย ทั้งในด้านปริมาณและองค์ประกอบ เนื่องจากถ้าหากกลุ่มประชาชนที่มีกำลังทรัพย์มากพอที่จะจับจ่ายซื้อสิ่งของได้มาก ก็ย่อมเป็นผลทำให้ปริมาณมูลฝอยมาก องค์ประกอบของมูลฝอยก็มีความแตกต่างกันได้มากมาย อาจมีทั้งมูลฝอยที่เป็นชิ้นใหญ่ เช่น

เฟอร์นิเจอร์ เครื่องเสียง อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ในบางชุมชนที่มีรายได้ต่ำ อาจกลับไปซ่อมแซมแล้วนำกลับมาใช้เป็นประโยชน์ได้อีก เป็นการลดปริมาณมูลฝอยในชุมชนได้อีกด้วย

5. สภาพชุมชน (Community Condition) ถ้าหากสภาพชุมชนเป็นชุมชนหนาแน่น การคมนาคมไม่ดี การจัดการมูลฝอยตั้งแต่การเก็บรวบรวม การขนลำเลียง การกำจัด ไม่ดีไม่สะดวกและทั่วถึงทำให้ปริมาณมูลฝอยเพิ่มทวีมากขึ้น ถ้าหากชุมชนเป็นศูนย์การค้าขายเศษสิ่งของที่เหลือทิ้งจากการซื้อขายก็มีปริมาณมากขึ้น ถ้าชุมชนนั้นเป็นชุมชนของเขตอุตสาหกรรมมูลฝอยส่วนใหญ่ก็จะเป็นของเหลือใช้จากโรงงานอุตสาหกรรม

6. จำนวนประชากร (Population) มูลฝอยมีความผันแปรไปตามจำนวนประชากรในชุมชน กล่าวคือ ถ้าจำนวนประชากรมาก ปริมาณมูลฝอยจะมีมากตามด้วย

7. ความถี่ของการบริการเก็บรวบรวมมูลฝอย (Frequency of Collection) ความถี่ของการบริการเก็บรวบรวมมูลฝอย มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดปริมาณมูลฝอยมากหรือน้อยได้อย่างมากทีเดียว เพราะถ้าหากมีการบริการเก็บมูลฝอยถี่ก็ย่อมทำให้ปริมาณมูลฝอยมาก แต่ถ้าหากมีการบริการเก็บรวบรวมมูลฝอยไม่บ่อย ทำให้มีปริมาณมูลฝอยที่เก็บรวบรวมไว้ในบ้านตักค้างอยู่มากทำให้มีความพยายามที่จะนำมูลฝอยที่เกิดขึ้น ซึ่งไม่มีที่เก็บกักพอเพียงกลับไปใช้ประโยชน์อื่น เช่น การนำเศษอาหารไปเลี้ยงสัตว์เลี้ยง การกำจัดเศษใบไม้ใบหญ้า ด้วยการเผากลางแจ้ง เป็นต้น ทำให้ปริมาณมูลฝอยลดน้อยลง

8. กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ (Legislation) กฎหมายหรือกฎระเบียบที่รัฐ หรือองค์กรท้องถิ่นกำหนดขึ้น เพื่อบังคับใช้กับชุมชนในเรื่องการจัดการมูลฝอย มีบทบาทสำคัญต่อทั้งปริมาณและองค์ประกอบของมูลฝอย เช่น ถ้ามีการออกกฎหมายข้อบังคับไม่ให้มีการใช้โฟมในการบรรจุอาหาร ก็จะไม่ทำให้มูลฝอยมีโฟมอยู่มากมายดังเช่นทุกวันนี้หรือมีการออกกฎหมายไม่ให้ จำนวนประชาชนทิ้งมูลฝอยในที่สาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแหล่งน้ำลำธารก็จะทำให้มูลฝอยที่เก็บรวบรวมได้มีปริมาณมากขึ้น

ผลกระทบที่เกิดจากมูลฝอย

มูลฝอยก่อให้เกิดปัญหาต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน ด้านเศรษฐกิจและสังคม และก่อให้เกิดปัญหาสภาวะมลพิษสิ่งแวดล้อมต่างๆ ดังนี้

1. เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม (Pollution) มูลฝอยเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดมลพิษทางสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 มลพิษทางน้ำ การทิ้งมูลฝอยลงในแม่น้ำลำคลอง ทะเล การกองบนดิน และการฝังกลบ ยังไม่ถูกหลักเทศบาลทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของน้ำผิวดิน หรือน้ำใต้ดินได้และผลกระทบจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของมูลฝอย ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของบริเวณนั้น ๆ

1.2 มลพิษทางดิน การทิ้งมูลฝอยกองบนดิน การฝังกลบมูลฝอยโดยไม่ถูกวิธีจะทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของดิน ผลกระทบจะมากหรือน้อยขึ้นกับองค์ประกอบของมูลฝอย

1.3 มลพิษทางอากาศ เกิดจากการเผามูลฝอยที่อุณหภูมิไม่ถึงจุดที่ทำให้เกิดการเผาไหม้ที่สมบูรณ์ เช่น การเกิดก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์และควันจากการเผามูลฝอยทั่ว ๆ ไป

2. เป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคและแหล่งนำโรค (Breeding Places) มูลฝอยจะถูกย่อยสลายโดยจุลินทรีย์หลายชนิด ทั้งที่ก่อให้เกิดโรคและไม่ก่อให้เกิดโรคยังมีระยะเวลาการหมักหมมของมูลฝอยมากขึ้น จำนวนจุลินทรีย์ก็ต้องเพิ่มมากขึ้นด้วย ที่ทิ้งมูลฝอยจึงเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคที่สามารถแพร่กระจายสู่สิ่งแวดล้อมได้ ในขณะเดียวกันสัตว์และแมลงนำโรคบางชนิด เช่น แมลงวัน แมลงสาบ หนู กีบอาศัยกองมูลฝอยเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยแหล่งอาหาร และแหล่งเพาะพันธุ์ ซึ่งสัตว์เหล่านี้เป็นพาหนะนำโรคไปสู่คนได้

3. ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ (Nuisance) ความรำคาญของมูลฝอยเกิดจากกลิ่นเหม็นที่เกิดจากการเน่าเปื่อยของมูลฝอย นอกจากนี้แมลงวัน แมลงสาบ หนู ยังก่อให้เกิดความรำคาญ รบกวนความสุขของประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงได้

4. ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ (Accident Risk) มูลฝอยแห้งบางชนิดสามารถเป็นเชื้อเพลิงได้ดี หากไม่มีความระมัดระวัง อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินได้ การเกิดน้ำท่วมขังจากการที่มูลฝอยไปอุดตันท่อหรือระบายน้ำ หรือ การได้รับบาดเจ็บจากเศษแก้ว เศษโลหะ ที่มีอยู่ทั่วไปบาดหรือทิ่มตำตามร่างกายได้

5. การสูญเสียทางเศรษฐกิจ (Economic Loss) มูลฝอยที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวม การขนถ่าย และการกำจัด ถ้าหากมีการจัดการที่ไม่เหมาะสมก็เป็นผลที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจ และสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อีกด้วย

6. ขาดสุนทรียภาพ (Aesthetics) มูลฝอยที่ถูกทิ้งกระจายให้เกลื่อนกลาดอยู่ตามพื้นผิวดิน และผิวน้ำจะทำให้บริเวณดังกล่าวขาดความสวยงามไม่น่าดู เป็นการทำลายความเป็นสง่าราศีของบ้านเมืองและของประเทศชาติได้

7. เกิดการเสี่ยงต่อสุขภาพ (Health Risk) ชุมชนที่ขาดการจัดการมูลฝอยที่ดีและเหมาะสม ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของเทศบาลจะทำให้ประชาชนในชุมชนเสี่ยงต่อการเกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย เช่น โรคทางเดินอาหารที่เกิดจากเชื้อแบคทีเรียและพยาธิต่าง ๆ เนื่องจากมีแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์และแมลงนำโรคเป็นพาหะ

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ขยะมูลฝอยหากไม่ทิ้งให้เป็นที่เป็นทาง จะสร้างความสกปรก ขยะมูลฝอยที่กองอยู่บนดิน เช่น จำพวกเศษอาหาร นอกจากจะส่งกลิ่นเหม็น ยังเป็นที่อยู่อาศัยของแมลงวันและหนู เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรคและเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เราสามารถ

กำจัดขยะมูลฝอยได้โดยการขุดหลุมฝัง เผาไฟ หรือขายนํ้า ขยะมูลฝอยจำพวกเศษอาหาร อาจใช้วิธีขุดหลุมฝังใกล้โคนต้นไม้ แล้วกลบด้วยดินเศษอาหารจะเน่าเปื่อยเป็นปุ๋ยต่อไปขยะมูลฝอยที่คิดไฟได้ เช่น เศษกระดาษ ใบไม้แห้ง อาจใช้วิธีเผาไฟ ขยะมูลฝอยบางจำพวกที่ยังมีประโยชน์ เช่น กระดาษหนังสือพิมพ์ ขวดแก้วที่ไม่แตกหรือของใช้พลาสติกต่าง ๆ อาจรวบรวมไว้ขายได้

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย

การจัดการมูลฝอย หมายถึง หลักการในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและการรวบรวมมูลฝอยไว้ในภาชนะ การขนย้ายมูลฝอยและการกำจัดมูลฝอย โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดในทางสุขอนามัย ทัศนียภาพ เศรษฐศาสตร์ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ คุณภาพการบริการและการยอมรับของสังคม (ชัยวัฒน์ ขาดรัมย์, 2550 : 25)

การจัดการมูลฝอยในปัจจุบันมีความยุ่งยากหลายประการที่มีความเกี่ยวเนื่องกันอยู่ ซึ่งไม่สามารถแยกออกได้ เช่น ปริมาณและส่วนประกอบของมูลฝอยที่แตกต่างกันไปในพื้นที่การขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว งบประมาณอันจำกัด ผลกระทบอันเนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ทรัพยากรที่เริ่มมีจำนวนจำกัดเป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การจัดการมูลฝอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจถึงส่วนต่าง ๆ ของระบบการจัดการมูลฝอยในการจัดการมูลฝอยชุมชน ซึ่งเริ่มตั้งแต่การทิ้งมูลฝอยจนกระทั่งถึงการกำจัดมูลฝอยในขั้นสุดท้าย

การจัดเก็บและการรวบรวมมูลฝอย

การจัดเก็บและการรวบรวมมูลฝอย คือ กระบวนการซึ่งเริ่มตั้งแต่การจัดเก็บมูลฝอยใส่ภาชนะไปจนถึงการรวบรวมมูลฝอยจากหน่วยต่างๆ แล้วนำไปใส่ในยานพาหนะ เพื่อขนส่งต่อไปยังสถานที่กำจัด หรือ นำไปใช้ประโยชน์อื่น องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดเก็บมูลฝอย ประกอบด้วย

1. ภาชนะรองรับมูลฝอย ชนิดของถังรองรับมูลฝอย มีดังต่อไปนี้

1.1 ถังพลาสติก ทำด้วยพลาสติก PVC มีความทนต่อการกัดกร่อนได้ดี แต่เกิดการชำรุดง่าย หากมีการโยนถังของพนักงานจัดเก็บมูลฝอย มีหลายขนาดตั้งแต่ 80-240 ลิตร ราคาแล้วแต่ขนาดของถัง นิยมใช้ในเทศบาลทั่วไปโดยเฉพาะบริเวณถนนสายหลัก เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสามารถรองรับมูลฝอยได้มาก ประกอบกับในปัจจุบันมีการผลิตถังดังกล่าว โดยแยกประเภทดังตามสีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการแยกมูลฝอยของประชาชน

1.2 ถังโลหะ คือ ถังโลหะที่ผ่านการบรรจุสินค้าประเภทต่าง ๆ เช่น น้ำมันหรือเครื่องดื่มน้ำประเภทต่าง ๆ ซึ่งก่อนที่นำมาใช้เป็นถังรองรับมูลฝอยต้องทำความสะอาดหรือทำลายพิษของ

สารตกค้างในถังก่อนแล้วจึงนำมาใช้เป็นถังรองรับมูลฝอย มีขนาดประมาณ 100 - 200 ลิตร รองรับปริมาณมูลฝอยได้มาก แต่ผู้ร่อนได้ง่าย มีราคาสูงกว่าถังพลาสติก

1.3 ถังยางรถยนต์ ผลิตจากยางรถยนต์ที่หมดอายุการใช้งานแล้ว มีความจุประมาณ 50 - 80 ลิตร นิยมใช้กันมากตามเทศบาลขนาดเล็กและองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ เนื่องจากมีราคาถูกและหาซื้อได้ง่าย มีความทนทานต่อการกัดกร่อน และสะดวกในการขนถ่ายของพนักงาน แต่มีข้อจำกัดคือ รองรับมูลฝอยได้น้อย เหมาะสำหรับแหล่งชุมชนที่มีปริมาณมูลฝอยไม่มากนัก เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลดูขยะมีหลายขนาดเหมาะสำหรับใช้ภายในครัวเรือนและสามารถแยกประเภทดูเพื่อการแยกมูลฝอยได้ โดยอาจทำสัญลักษณ์ประจำดูว่าเป็น มูลฝอยเปียก มูลฝอยแห้งหรือมูลฝอยที่นำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)

2. รถจัดเก็บมูลฝอย (พิมลคำ สุริยวรรณ, 2550 : 551) เพื่อความคุ้มค่าในการจัดรถจัดเก็บมูลฝอย สามารถแบ่งได้ ดังนี้

2.1 รถเปิดข้างเทท้าย (Side Loading and Dumping Truck) มีความจุตั้งแต่ 7-12 ลบ.ม.

2.2 รถเทท้าย (Dumping Truck) มีความจุตั้งแต่ 7 - 10 ลบ.ม.

2.3 รถบรรทุกคอนเทนเนอร์ (Container Hauling Truck) มีความจุประมาณ 6-8 ลบ.ม. เหมาะกับชุมชนที่มีความหนาแน่นและรถจัดเก็บไปไม่ถึง โดยให้ประชาชนนำมูลฝอยมาทิ้งในถังคอนเทนเนอร์แล้วให้รถมาเก็บ

2.4 รถอัดมูลฝอย (Compactor Truck) มีความจุมูลฝอยประมาณ 5 - 6 ตัน เหมาะสำหรับเมืองใหญ่ ๆ ที่มีปริมาณมูลฝอยมาก สภาพถนนดีและมีการจราจรหนาแน่น

2.5 รถปิกอัพเทท้าย (Pick up) และรถเต็น มีความจุประมาณ 3 ลบ.ม. มีความคล่องตัวสามารถเข้าไปเก็บมูลฝอยในที่แคบ ๆ ใช้พนักงานจัดเก็บน้อย คือประมาณ 2 คน เหมาะสำหรับชุมชนที่มีถนนแคบ หรือ มีปริมาณมูลฝอยไม่มากนัก

2.6 รถจัดเก็บมูลฝอยติดเชื้อชนิดพิเศษ ขนาดความจุประมาณ 8-10 ลบ.ม. มีใช้เฉพาะเมืองใหญ่ ๆ เท่านั้น เช่น กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

ในการพิจารณาเลือกประเภทรถจัดเก็บมูลฝอยให้มีความเหมาะสมกับพื้นที่นั้นจะต้องพิจารณา ดังนี้

1. ปริมาณและลักษณะของมูลฝอยที่ต้องทำการจัดเก็บ
2. วิธีการจัดเก็บมูลฝอยที่ใช้อยู่
3. ค่าใช้จ่ายของรถจัดเก็บมูลฝอย (บาท/ตัน) ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทความจุของรถและระยะทางที่จัดเก็บ

4. สภาพพื้นที่ที่ให้บริการ เช่น บริเวณถนนหรือซอยแคบ การใช้รถขนาดเล็กจะมีความคล่องตัวมากกว่ารถขนาดใหญ่

5. จำนวนพนักงานประจำรถ ถ้าเป็นรถประเภทที่ต้องใช้แรงงานคนในการยกมูลฝอยใส่ตัวถังรถ จะต้องการพนักงานประจำรถมากกว่าที่มีระบบยกอัตโนมัติ ซึ่งจำนวนพนักงานประจำรถนี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมูลฝอยโดยตรง

6. ระยะทางและวิธีการขนถ่ายมูลฝอย กรณีที่สถานที่กำจัดมูลฝอยอยู่ไกลจากพื้นที่ให้บริการมาก รถจัดเก็บมูลฝอยที่ใช้ควรมีขนาดใหญ่และวิ่งได้เร็ว เพื่อให้สามารถบรรทุกมูลฝอยได้มาก เสียเวลาในการขนถ่ายน้อยและเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

การจัดเก็บมูลฝอย อาจแบ่งได้เป็น 5 แบบ คือ

1. Curb Side Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอยที่ใช้รถจัดเก็บมูลฝอยวิ่งจัดเก็บมูลฝอยจากภาชนะรองรับมูลฝอยซึ่งตั้งอยู่ตามริมถนน

2. Alley Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอยจากภาชนะรองรับมูลฝอยที่ตั้งอยู่บริเวณปากซอย ส่วนใหญ่ใช้กับบ้านในซอยแคบๆ ที่รถเข้าไปจัดเก็บมูลฝอยได้สะดวก

3. Set-out and Set-back Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอยที่ใช้พนักงาน 2 ชุด โดยชุดแรกเข้าไปจัดเก็บมูลฝอยจากบ้านเรือน แล้วนำมาให้พนักงานอีกชุดหนึ่งที่ประจำอยู่รถจัดเก็บมูลฝอยจากนั้นรอนำภาชนะรองรับเปล่าไปตั้งคืนไว้ที่เดิม

4. Set-up Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอยที่มีลักษณะเหมือนกับ 3.3 Set-out and Set-back Collection แต่ต่างกันที่เจ้าของบ้านต้องนำภาชนะเปล่ากลับคืนไปเอง

5. Back Yard Collection คือ การจัดเก็บมูลฝอยที่พนักงานจอดรถจัดเก็บมูลฝอยไว้เป็นจุด แล้วนำอุปกรณ์จัดเก็บของพนักงาน เช่น รถเข็นไปจัดเก็บมูลฝอยจากภาชนะรองรับมูลฝอยในบริเวณบ้านประชาชน แล้วนำมูลฝอยมาใส่รถจัดเก็บมูลฝอยที่จอดอยู่

การขนย้ายมูลฝอย

การขนย้ายมูลฝอย คือ การนำมูลฝอยที่เก็บรวบรวมจากชุมชนส่งต่อไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอย หรือนำมูลฝอยที่เก็บรวบรวมได้ไปรวมที่สถานีขนถ่ายมูลฝอยเพื่อรวบรวมมูลฝอยคราวละมาก ๆ และขนส่งไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอย หรือนำไปใช้อย่างอื่น ซึ่งการขนย้ายมูลฝอยให้เหมาะสมส่วนใหญ่จะทำโดยการทดลองวางเส้นทางที่เหมาะสมหลายๆ ครั้ง ดังนั้นจึงไม่มีกฎตายตัวขึ้นอยู่กับพื้นที่ในการขนย้ายมูลฝอย สำหรับการกำหนดเส้นทางในการขนย้ายมูลฝอยแบบง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนมากนัก มีข้อควรพิจารณาในการวางเส้นทางในการขนย้ายมูลฝอย ดังนี้

1. เส้นทางการขนย้ายมูลฝอยไม่ควรแบ่งซอยมากเกินไป รถแต่ละคันควรได้รับผิดชอบพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ ถ้ามีความจำเป็นต้องขนย้ายในพื้นที่ส่วนอื่นต้องจัดให้อยู่ใกล้กันไม่ควรกระโดดข้ามไปพื้นที่อื่นที่อยู่ไกลออกไป และเส้นทางการเดินรถไม่ทับกับรถคันอื่น
2. เวลาที่ใช้ในการขนย้ายมูลฝอยของรถแต่ละคัน ควรมีกำหนดให้แน่นอนและตัดเทียมกันทุกคัน หรือแตกต่างกันไม่มาก
3. จุดเริ่มต้นในการขนย้ายมูลฝอยควรอยู่ใกล้สำนักงานหรือโรงเก็บรถให้มากที่สุด หลีกเลี่ยงการขนย้ายมูลฝอยในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน หรือช่วงที่มีการจราจรคับคั่ง เช่น เวลา 07.00 - 09.00 น. และ 15.00 - 19.00 น.
4. ในกรณีที่เป็นเส้นทางเดินรถทางเดียว (One Way) ควรเริ่มต้นขนย้ายจากหัวถนน ซึ่งเป็นที่สูงก่อน
5. การขนย้ายมูลฝอยในเส้นทางที่เป็นทางตัน จะต้องพิจารณาเสียก่อนว่าจะขนย้ายด้วยวิธีการอย่างไรจึงจะเหมาะสม เช่น อาจให้มีรถไปขนย้ายมูลฝอยออกมารอไว้ที่ทางผ่านจุดใดจุดหนึ่ง หรือนำมาใส่ภาชนะรวมไว้ หรือให้รถเข้าไปขนย้ายจนสุดถนนแล้วจึงเลี้ยวรถกลับออกมา โดยให้เลือกวิธีที่สะดวกและประหยัดที่สุด ถ้าพื้นที่ในการขนย้ายเป็นเนินสูง ควรขนย้ายมูลฝอยในขณะที่รถลงเนิน และเก็บทั้งสองข้างในเวลาเดียวกัน
6. ในกรณีที่ขนย้ายมูลฝอยจากด้านเดียวของถนน การเดินรถควรเป็นแบบทวนเข็มนาฬิกา ซึ่งจะทำให้ได้เก็บมูลฝอยจากด้านซ้ายของถนนตลอดไป และหลีกเลี่ยงการเลี้ยวขวา ซึ่งทำให้ล่าช้าและกีดขวางการจราจร นอกจากนี้การเลี้ยวซ้ายยังมีความปลอดภัยมากกว่า
7. การขนย้ายมูลฝอยทั้งสองข้างถนนในเวลาเดียวกัน ควรใช้เฉพาะในช่วงของถนนที่เห็นว่าพนักงานขนย้ายจะมีความปลอดภัยเพียงพอ และไม่ควรมีจุดจัดเก็บมูลฝอยอยู่ใกล้ทางแยกที่ถนนตัดกัน พื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะเป็นพิเศษ ไม่เหมือนพื้นที่อื่น ๆ อาจจัดให้มีการจัดเก็บมูลฝอยเป็นพิเศษ ซึ่งจะต้องพิจารณาเป็นราย ๆ ไป

การกำจัดมูลฝอย

การกำจัดมูลฝอย คือ วิธีการในขั้นตอนสุดท้าย เพื่อให้มูลฝอยนั้นไม่ก่อให้เกิดปัญหา มลพิษต่อสภาพแวดล้อม อันมีผลกระทบต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของมนุษย์ และการกำจัดมูลฝอยที่ถูกหลักสุขลักษณะมี 3 วิธี ได้แก่

1. การเผา เป็นระบบที่ใช้จัดความเป็นพิษของมูลฝอยหรือทำให้มูลฝอยหมดอันตราย และลดปริมาณมูลฝอย โดยใช้เตาเผาที่อุณหภูมิไม่ต่ำกว่า 800 องศาเซลเซียส เพื่อให้เกิดการเผาไหม้ อย่างสมบูรณ์และต้องมีระบบการกำจัดมลพิษไอเสีย ก่อนระบายออกทางปล่อง วิธีนี้เหมาะสำหรับกำจัดมูลฝอยติดเชื้อ

2. การหมักทำปุ๋ย วิธีนี้จะใช้กำจัดมูลฝอยที่สามารถย่อยสลายได้โดย ทำมูลฝอยให้มีขนาดเล็กกลง ก่อนนำไปหมักให้สลายตัวทางชีวเคมีเพื่อให้กลายเป็นปุ๋ย

3. การฝังกลบแบบถูกสุขลักษณะเป็นการกำจัดมูลฝอยโดยการบดอัดด้วยเครื่องจักรกล เพื่อให้มูลฝอยยุบตัวหรือมีความหนาแน่นมากขึ้น เสร็จแล้วทำการบดอัดปิดทับผิวมูลฝอยนั้นด้วยวัสดุถมกลบ และสามารถปลูกต้นไม้บนดินชั้นสุดท้ายได้

กล่าวโดยสรุป การฝังกลบที่ถูกสุขลักษณะสุขาภิบาลคือ วิธีการกำจัดของเสียและของที่ไม่ใช่แล้วบนพื้นดิน โดยปราศจากการก่อให้เกิดสิ่งที่สร้างความรบกวน รังควาน หรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของประชาชน โดยใช้หลักการนำของเสียและของที่ไม่ใช่แล้วไว้ในพื้นที่เล็กที่สุดและลดจำนวนปริมาณของเสียและของที่ไม่ใช่แล้วให้เหลือน้อยที่สุด โดยใช้ดินมาปรกคลุมไว้เป็นชั้น ๆ ในแต่ละวัน ในปัจจุบันการฝังกลบก็มีปัญหาเนื่องจากปริมาณของเสียที่เพิ่มมากขึ้นทุกวันและประสิทธิภาพในการฝังกลบลดลง และปัญหาในการหาสถานที่ฝังกลบใหม่ เนื่องจากความกังวลในหมู่ประชาชนและรัฐบาลในเรื่องสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการออกแบบหรือการดำเนินการฝังกลบที่ไม่เหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ความหมายของการดำเนินงาน มีผู้อธิบายความหมายไว้ ดังนี้

แสงธรรม หัตถ์ (2552 : 16) อธิบายว่า การดำเนินงานมีความหมายเช่นเดียวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมของสิ่งมีชีวิตที่แสดงออกโดยอาจจะสังเกตได้หรืออาจอยู่ทั้งภายในและภายนอกเป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกายรวมทั้งการปฏิบัติและพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่ง ๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้าคือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจปฏิบัติในโอกาสต่อไป เป็นพฤติกรรมที่ต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่าง ๆ เป็นส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน มีดังนี้

คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะประชากร หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ประกอบด้วย

1. ลักษณะประชากร เป็นลักษณะที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดครอบครัว ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน

อย่างไรก็ตามลักษณะประชากรอย่างเดียวยังไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่ดีที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมีสิ่งที่เกี่ยวข้องคือ ความรู้ ความสามารถและลักษณะทางจิตวิทยา

2. ลักษณะด้านความสามารถ เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาดำเนินงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลต่อไหวพริบของบุคคลที่เอชนะสภาพแวดล้อมได้ บุคคลที่รู้ดีว่ามีความรู้ความสามารถในงานของเขา สามารถคิดได้ว่าเขาจะทำงานอย่างจริงจัง ดังนั้นความรู้ความสามารถแบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพและด้านสมอง ซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดถึงแนวโน้มของความรู้ความสามารถด้านสมองและการปฏิบัติงาน

3. ลักษณะด้านจิตวิทยา เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นและมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรม ลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทักษะคิด การรับรู้ ความต้องการ และบุคลิกภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตามความสำคัญของคุณลักษณะประชากรเหล่านี้ขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความจำเป็นแต่ละงาน และต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

4. ความพยายามในการทำงาน คุณลักษณะประชากรที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมีก็คือ ความพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั้น คือ ต้องมีแรงจูงใจที่จะทำงาน เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่มีผลโดยตรงและคงไว้ซึ่งความพยายามในการทำงาน คนที่มีแรงจูงใจจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

5. การสนับสนุนจากองค์กร ในการปฏิบัติงานของบุคคลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลที่มีลักษณะบุคคลตรงกับความจำเป็นของงานและได้รับการจูงใจในระดับสูง อาจไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีหากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงานหรือที่เรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์ เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวังของผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้เกี่ยวข้องและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การดำเนินงานเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกโดยการนำความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติที่มีต่องานมาเป็นองค์ประกอบในการแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน ได้แก่ คุณลักษณะประชากร ความรู้ ความสามารถของบุคคล ความพยายามในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นการกระทำที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการกระทำกับผู้รับบริการอย่างเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์มากที่สุด ซึ่งการบริการนี้หมายรวมถึง การต้อนรับ การอำนวยความสะดวกและการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการที่ผู้ให้บริการต้องกระทำอย่างเต็มใจ ซึ่งจากข้างต้นยังได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายนิยามด้วยกัน คือ

ราชบัณฑิตยสถาน (2539 : 607) ให้ความหมายการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สโบล (Sbolo อ้างถึงในสมบัติ สาธิเสาร์, 2545: 16) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะของตัวมันเองที่จับจ้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

สมิต สัจฉกร (อ้างถึงในวัชร เสริฐสมใจ, 2550 : 31) กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 13) ให้ความหมายการบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

ณรงค์ฤทธิ์ โตริต (อ้างถึงในจิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551 : 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยมีคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีดังนี้

1. S = smiling & sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เราเห็นอกเห็นใจต่อความยุ่งยากของผู้มารับบริการ

2. E = early response หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา

3. R = respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

4. V = voluntariness manner หมายถึง ลักษณะของการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. I = image Enhancing หมายถึง การแสดงออกที่เป็นการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์องค์กรด้วย

6. C = courtesy หมายถึง กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาท อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = enthusiasm หมายถึง การมีความกระตือรือร้นกระเจิงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังเสมอ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมหรืองานที่คนกลุ่มหนึ่งจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการก็มีความพอใจในกิจกรรมหรืองานที่กระทำขึ้นนั้นด้วย

ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (อ้างถึงในวัชระ เสริฐสมใจ, 2550: 35) กล่าวว่าการศึกษาความสำคัญของการบริการสามารถพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการดี จะเกิดผลดีอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดี จะเกิดผลที่ไม่ดีอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีทัศนคติอันดีแก่ความคิด และความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ ความระลึกถึงและความยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดี มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีการพูดถึงผู้ให้บริการหรือหน่วยงานในทางที่ดี

บริการไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจ คือ มีความรังเกียจในตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก ตลอดจนอาจมีการพูดถึงผู้ให้บริการหรือหน่วยงานไปในทางที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างมากของการบริการ

ลักษณะของการบริการ

นกแก้ว อิมไว (2548 : 16) กล่าวว่า ลักษณะการบริการ เป็นการกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญของลักษณะการบริการมี 2 ประการคือ

ประการแรก ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง เช่น โรงแรม โรงพยาบาล สถานเสริมความงาม เป็นต้น

ประการสอง บริการไม่มีบริการคงคลังอันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้

การบริการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะหัวใจของบริการคือความพอใจของผู้รับบริการซึ่งมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. การบริการมีได้เหมือนกันหมดทุกอย่างทุกกรณี ความคล้ายคลึงกันเป็นการบรรยายที่ถูกต้องกว่า ความสับสนมิได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่าผู้ที่ทำการในภาคบริการล้วนแล้วแต่เป็นผู้มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถสูงทั้งสิ้น

2. เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาดของกิจการกล่าวคือ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่ง ๆ ไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ขนาดของตลาดเป็นตัวตัดสินขนาดของกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นหรือกำลังดำเนินการอยู่ มิใช่ว่าการผลิตบริการในรูปแบบของการประหยัดต่อขนาดเป็นตัวกำหนดขนาดการให้บริการ แต่มีข้อยกเว้นสำหรับการบริการบางประเภทที่สามารถรองรับลูกค้าจากหลายๆ ที่ได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริษัทประกันภัย สำนักงานทนายความ เป็นต้นสถานที่ทำการของบริษัทเหล่านี้ จึงไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่ใกล้ตัวลูกค้าหรือศูนย์กลางธุรกิจเพื่อความสะดวกของลูกค้าเสมอไป

3. งานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตามเวลานัด

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (อ้างถึงในจิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551 : 29) ได้ให้ความหมายของลักษณะการบริการ หมายถึง เป็นกิจการ ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าวทำให้อธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการที่ไหนและอย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการที่มีความสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นเป็น ความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน อาจแยกพิจารณาลักษณะการบริการได้ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา ท่าทาง กิริยาคำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและตลอดเวลา แปลผลได้รวดเร็วอันเป็น ลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและ ค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดี ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้รับบริการ

จากความหมายของลักษณะการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะการบริการเป็นการให้บริการ ที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า คือ การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล การกระทำที่สะท้อนถึง ความรู้สึกนึกคิด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

ลักษณะของผู้ทำงานบริการ

สมิต สัจฉกร (อ้างถึงในวัชระ เสริฐสมใจ, 2550 : 40) กล่าวว่า คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิการพิจารณาว่าผู้ใด มีคุณสมบัติกับงานใด หมายถึงการจะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของ ผู้นั้นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดีอาจเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจาก ภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิอยู่ในใจ เช่น จิตใจ อารมณ์และความรู้สึก นึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีต้องมีเพื่อให้เกิด คุณสมบัติครบถ้วน

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นจากการกระทำของบุคคลผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี อาจกล่าวได้ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึงการกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีคุณลักษณะ ของผู้ที่ทำงานบริการ ได้ดีมีดังต่อไปนี้

2.1 มีจิตใจรักงานบริการ คือ ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงาน ใช้ความมุมานะ พากเพียร พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ผู้ซึ่งจะทำงานบริการ ได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ คือ งานบริการต้องการความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้อง ให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตน รับผิดชอบ

2.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับ ตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำ ในแต่ละหน้าที่

2.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน คือ ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้ กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติ ตนเป็นผลให้ผู้รับบริการไม่พอใจย่อมส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นสิ่งที่ต้อง ระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร ทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ

2.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ คือ ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงาน ใด ๆ ให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มี ความรับผิดชอบย่อมจะไม่ผูกพันผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดี ต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือทำหน้าที่ให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่จึงมีคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

2.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขายและ งานบริการจะปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ พระราชา” เท่านั้นยังไม่พอมิผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเราต้องยอม ตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ อย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามผู้ใช้บริการมีการผูกพันต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือ

ผู้รับบริการ ย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจและสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

2.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อขบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าผู้ใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

2.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจไม่ว่าจะมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกรั้งงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอาการอ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาทางร่างกายย่อมทำให้การบริการมีผลเสียไปได้

2.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรงจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดีไม่ควรยึดติดอยู่กับงานบริการที่เคยทำงาน ควรเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีกว่าเดิม

2.10 มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกตรู้ว่าบริการอย่างไรจึงเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ และพยายามนำความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตจะติดอยู่กับความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้

2.11 มีวิจาร์ณญาณไตร่ตรองรอบครอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาทบทวนอย่างรอบครอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีของบริการเกินกว่าจะปฏิบัติได้ หรือการขอสิทธิพิเศษ เป็นต้น ผู้ทำงานบริการต้องใช้วิจาร์ณญาณไตร่ตรองว่าควรทำประการใดจึงจะเป็นที่พอใจของผู้มารับบริการและไม่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน

2.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังต่างกันผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการเอง หรือด้วยความพลาดพลังของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันดำเนินการล่าช้าในการให้บริการ ล้วนเป็นปัญหาที่ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและคิดหาวิธีแก้ที่ดีที่สุด

สมิต สัจฉกร (อ้างถึงในวัชระ เสริฐสมใจ, 2550 : 50) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. อหยาศยดี ผู้ใช้บริการล้วนคาดหวังว่าจะได้การต้อนรับด้วยอหยาศยดีทั้งสีหน้าและแววตา ท่าทางและคำพูด การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญยิ่ง ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจ เมื่อแรกพบกันเมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดีน้ำเสียงไพเราะแล้ว ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2. มิมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่ามิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน

3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่งานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อยๆ เอาใจไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชาแต่พอลับตา ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้า ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้บริการแต่งกายสกปรกหรือมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษหากแต่งกายไม่สุภาพ ก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคาย การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและยังแสดงออกถึงความมีมารยาท

6. วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปบางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังแม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคงเพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตาซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยามารยาทดี มีความสุภาพ แต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรืออุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจเมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดคำหยาบในงานบริการ ไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อเรียกร้องใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ กระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชิงซ้าแล้วยอมทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเสีย เป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลา

11. มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา มีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้นการพิจารณาเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการทำงานบริการจึงควรทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ผู้รับบริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ไม่ชอบคนไปปิด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จากแนวคิดข้างต้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้ คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการจะต้องเป็นคนที่มีใจรักในงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถในงานนั้น เป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ตลอดจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการบริการนั้นๆ ด้วย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

การจัดตั้งเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จัดตั้งขึ้น โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม พุทธศักราช 2479 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 53 หน้า 837 เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2479 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 พฤศจิกายน 2479 โดยมีพื้นที่เริ่มการจัดตั้งประมาณ 3 ตารางกิโลเมตร

สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลเมืองสมุทรสงครามตั้งอยู่บริเวณใกล้กับชายทะเลปากอ่าวแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางตอนล่างที่เป็นเส้นทางผ่านในการลงสู่ภาคใต้ โดยอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร เป็นระยะทาง 63 กิโลเมตร ตามเส้นทางถนนธนบุรี - ปากท่อ หรือ ถนนพระราม 2

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลท้ายหาด, ตำบลบ้านปรก และตำบลลาดใหญ่

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบางจะเกร็ง และตำบลแหลมใหญ่

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบางแก้ว และตำบลบางจะเกร็ง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลแหลมใหญ่ และตำบลท้ายหาด

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ตั้งอยู่บริเวณชายทะเลปากอ่าวแม่กลอง เป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งมีแม่น้ำแม่กลองไหลผ่าน โดยเริ่มต้นจากจังหวัดกาญจนบุรี ผ่านจังหวัดราชบุรี และไหลลงสู่อ่าวไทยบริเวณปากอ่าวแม่กลอง จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งบริเวณนี้มีสภาพเป็นพื้นที่ป่าชายเลนที่มีความอุดมสมบูรณ์เป็นแหล่งอาหารที่สำคัญ นอกจากนี้ยังมีการทำการประมงน้ำกร่อย ประมงชายฝั่งทะเลรวมทั้งการทำนาเกลือ และนากุ้ง บริเวณพื้นที่ชายฝั่งเป็นจำนวนมาก

ลักษณะภูมิอากาศ

เนื่องจากเป็นเมืองที่ตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งทะเล จึงได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีความชุ่มชื้นอยู่เสมอ ซึ่งสามารถแบ่งช่วงฤดูต่าง ๆ ได้ดังนี้

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ไปจนถึงเดือนตุลาคม จะมีฝนตกหนักในเดือนกันยายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนมกราคม เนื่องจากอยู่ใกล้ทะเล จึงทำให้อากาศไม่หนาวจัด และจะมีช่วงระยะเวลาของฤดูหนาวเพียงช่วงระยะเวลาสั้น ๆ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน จะมีอุณหภูมิไม่สูงมากนักและอากาศไม่ร้อนจัด จะมีอากาศชุ่มชื้นอยู่ตลอดเวลา

ลักษณะชุมชนในท้องถิ่น

ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เป็นชุมชนที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกรมการปกครอง (เดิม) กำหนดให้เทศบาล ส่งเสริมให้ประชาชนในเขตเทศบาลซึ่งเป็นชุมชนเมืองได้มีการรวมกลุ่มเพื่อร่วมกันคิดร่วมกันทำ ร่วมกันแก้ไขปัญหาของกลุ่มในรูปแบบของชุมชนย่อย ซึ่งอาจแบ่งตามสภาพพื้นที่หรือการรวมกลุ่มตามสังคม โดยจัดให้มีแกนนำชุมชนในรูปแบบของชุมชนย่อย โดยคัดเลือกประชาชนในชุมชน ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เลขานุการ และคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการชุมชนนอกจากจะมีบทบาทเป็นผู้นำและแกนนำในการพัฒนาชุมชนแล้ว ยังมีบทบาทในการที่จะเป็นแกนนำในการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงเสนอแผนงานหรือโครงการ ในกรณีที่มีการแก้ไขปัญหาขึ้นต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากเทศบาล

ข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลเมืองสมุทรสงครามตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองสมุทรสงคราม อยู่ในเขตภาคกลางตอนล่าง มีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อกับกรุงเทพและเป็นเส้นทางสู่ภาคใต้ คือ ถนนธนบุรี - ปากท่อ (ถนนพระราม 2)

1. การคมนาคม การคมนาคมทางน้ำในปัจจุบันได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทางลำน้ำในจังหวัดสมุทรสงคราม ทำให้การคมนาคมทางน้ำมีความคึกคักเป็นอย่างมาก ส่วนการคมนาคมทางบกสามารถเดินทางจากกรุงเทพมหานคร โดยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 35 (ถนนธนบุรี-ปากท่อ) ระยะทางประมาณ 63 กิโลเมตร ทั้งนี้สำหรับพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นศูนย์กลางการคมนาคมของจังหวัดสมุทรสงคราม มีรถโดยสารประจำทางที่วิ่ง รับ-ส่งผู้โดยสารในเขตจังหวัดตั้งแต่เวลา 04.00 น. – 20.00 น.

2. ไฟฟ้า มีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการไฟฟ้า โดยมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล จึงมีไฟฟ้าใช้กันทั่วถึง

3. การประปา มีสำนักงานประปาสมุทรสงครามเป็นหน่วยงานให้บริการด้านการประปา ซึ่งมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่เทศบาลทั้งหมด

4. โทรศัพท์ ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เป็นชุมชนเมืองที่เป็นศูนย์กลางในทุกด้านของจังหวัดสมุทรสงคราม มีบริษัท ทีโอที คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการด้านโทรศัพท์ พื้นที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาลทั้งหมด โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 36,029 เลขหมาย

ด้านเศรษฐกิจ

1. โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/รายได้ประชากร โครงสร้างทางเศรษฐกิจที่สำคัญในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้แก่

1.1 การพาณิชย์และการบริการ จากสภาพพื้นที่ของเมืองซึ่งเป็นเขตชุมชนเมืองเป็นศูนย์กลางการค้าขายและบริการ การธนาคาร การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การรักษาพยาบาล การสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งการพาณิชย์ส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลนั้นจะเป็นการค้าขายโดยเฉพาะอาหารทะเลและอาหารทะเลแปรรูป

1.2 การท่องเที่ยว ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีวัดวาอารามที่เก่าแก่และมีวิถีการดำเนินชีวิตอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวชมเมือง นอกจากนี้ในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงครามยังเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ มีทั้งทางด้านการประมงและการเกษตรและสินค้าอุปโภค บริโภค รวมทั้งบริการต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงครามคือวัดในเขตเทศบาลจำนวน 6 วัด ประกอบด้วย วัดป้อมแก้ว วัดพวงมาลัย วัดใหญ่ วัดเพชรสมุทรวรวิหาร วัดธรรมนิมิต และวัดประทุมคณาวาส

ด้านสังคม

1. จำนวนประชากร จำนวนครัวเรือน จากหลักฐานทางทะเบียนราษฎร ณ เดือน เมษายน 2552 ของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ปรากฏข้อมูลจำนวนประชากรจำนวนประชากร 29,945 คน แยกเป็นประชากรชาย 14,116 คนและประชากรหญิง 15,829 คน

2. สถานศึกษาในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงครามมีโรงเรียนในสังกัดต่าง ๆ ตั้งอยู่จำนวนทั้งสิ้น 12 โรงเรียน

3. ศาสนา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัดในพุทธศาสนาที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลจำนวน 6 วัด และมีโบสถ์คริสต์ จำนวน 1 แห่ง คือ วัดใหญ่ วัดเพชรสมุทรวรวิหาร วัดป้อมแก้ว วัดธรรมนิมิต วัดประทุมคณาวาส วัดพวงมาลัย และคริสตจักร คือ วัดนักบุญยาโกเบ

4. การสาธารณสุข ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีสถานพยาบาลของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 1 แห่ง ได้แก่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศ และโรงพยาบาล/สถานพยาบาลเอกชนจำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลแม่กลอง 2 รวมทั้งมีคลินิกเอกชนและทันตกรรมจำนวน 43 แห่ง และมีสถานพยาบาลในสังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม คือ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล ประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองการศึกษา กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม ฝ่ายช่างสุขาภิบาลและงานตรวจสอบภายใน

การจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

การจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ระบบเก็บรวบรวมและขนส่งมูลฝอย

1.1 รถเก็บขนมูลฝอย มีจำนวนทั้งสิ้น 12 คัน แต่เนื่องจากบางคันมีสภาพชำรุด ทрудโทรม จึงทำให้สามารถทำการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมและขนส่งมูลฝอยไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอยได้เพียงจำนวน 9 คัน (ตารางที่ 2.1) รถเก็บขนมูลฝอยแต่ละคันจะมีเขตพื้นที่รับผิดชอบในการเก็บขนมูลฝอย ดังแสดงในตารางที่ (2.2)

ตารางที่ 2.1 ชนิดและสภาพการใช้งานของรถเก็บขนมูลฝอยของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

หมายเลขรถ	ชนิดของรถ	ความจุ(ลบ.หลา)	ปี พ.ศ.ที่ซื้อรถ	สภาพรถ
สส.น.0518	เปิดข้างเทท้าย	10	2523	ทรุดโทรม
สส.น.2840	เปิดข้างเทท้าย	15	2532	ค่อนข้างทรุดโทรม
สส.น.6908	เปิดข้างเทท้าย	15	2535	พอใช้
สส.น.7014	เปิดข้างเทท้าย	15	2535	พอใช้
สส.น.7015	เปิดข้างเทท้าย	15	2535	พอใช้
สส.น.7012	กระบะ	4	2535	พอใช้
สส.น.7013	กระบะ	4	2535	พอใช้
สส.น.3538	เปิดข้าง	15	2537	พอใช้
สส.บ.7075	อัดขยะ	10 ลบ.ม.	2537	ดี
สส.บง.1685	อัดขยะ	10 ลบ.ม.	2541	ดี
สส.บง.1686	อัดขยะ	10 ลบ.ม.	2541	ดี
สส.บง.1806	กระบะ	4	2541	ดี

(เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม, 2550)

ตารางที่ 2.2 พื้นที่เก็บขนมูลฝอยของรถเก็บขนมูลฝอยเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ทะเบียนรถ	เส้นทางเก็บขน
สส.น.7014	ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ (ตั้งแต่สามแยกไฟแดงเทศบาล-สุดเขต) ซอยวัดหลังบ้าน บ้านพักข้าราชการหลังศาลากลางทั้งหมด ถนนเอกชัย (ตั้งแต่สามแยกไฟแดงสุดเขต) ถนนเกษมสุขุม ถนนเพชรสมุทร 1, 2 ถนนไกรชนะ ถนนศรีจำปาทั้งหมด
สส.บ.7075	ถนนเจริญชมปรีดา ถนนราชญาติรักษา (ตั้งแต่โรงเรียนอนุบาลถึงสะพานคลองกระช้ำ) ถนนทางเข้าเมือง (ทั้ง 2 ฟัง) ถนนประสิทธิ์พัฒนา (ตลอดสาย) ถนนธรรมนิมิต (ตั้งแต่ทางรถไฟถึงสามแยกตัดถนนราชญาติรักษา) ถนนรัตนาวีถิตตลอดสาย
สส.น.7015	ถนนราชญาติรักษา(ตั้งแต่สะพานคลองกระช้ำตลอดสาย) ถนนราษฎร์ประสิทธิ์ตลอดสาย ถนนพระรามที่ 2(ตั้งแต่ใต้สะพานสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าถึงสุดเขต) ซอยบางจะเกร็ง 3,4
สส.บง.1686	ถนนแหลมใหญ่ตลอดสาย ซอยศาลากลางบ้าน ถนนประทุมมาลัยตลอดสาย ถนนไชยพรตลอดสาย ถนนสมุทรสงคราม-ปากท่อ(ตั้งแต่ท่าเรือแสงวงษ์ถึงสะพานบางแสม)
สส.น.7013	ถนนภัทรรังสรรค์ตลอดสาย ถนนวิชิตภักคีตลอดสาย ถนนราชพงษ์ ซอยธรรมนิมิต ซอยลิ้มศิริ(กิตติศักดิ์สนุกเกอร์) ซอยยูที 1,2 ซอยรุ่งโรจน์ ซอยลูกแก้ว
สส.น.7012	ซอยเอกชัย 1-10 ซอยเอกประสงค์ ซอยชุมสายโทรศัพท์ ซอยตะเคียน ซอยสุขจันทร์ ซอยประปา

(เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม, 2550)

- 1.2 บุคลากรในการเก็บขนมูลฝอยของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้แก่
 - 1.2.1 พนักงานขับรถเก็บมูลฝอย จำนวน 9 คน
 - 1.2.2 พนักงานเก็บขนมูลฝอยประจำรถ จำนวน 32 คน
 - 1.2.3 พนักงานกวาดถนน จำนวน 26 คน (บริษัทรับเหมา)

2. ระบบกำจัดมูลฝอย

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้ก่อสร้างสถานที่กำจัดมูลฝอยถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ซึ่งใช้วิธีฝังกลบมูลฝอย (Sanitary Landfill) เสร็จเรียบร้อย ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2542 โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

มีพื้นที่ทั้งหมด 18 ไร่ 2 งาน 93 ตารางวา สามารถฝังกลบมูลฝอยได้ประมาณ 95,113 ลูกบาศก์เมตร โดยได้มีการนำมูลฝอยเก่ามากำจัด (Cleanup Site) ให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลด้วย

การวางแผนการกำจัดมูลฝอยในอนาคต

เนื่องจากจังหวัดสมุทรสงคราม ได้มอบหมายให้เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานกลางในการกำจัดมูลฝอย (Provincial Landfill) ของจังหวัดสมุทรสงคราม ดังนั้นเทศบาลสมุทรสงครามจึงได้ทำการจัดซื้อที่ดินซึ่งติดกับสถานที่กำจัดมูลฝอยในปัจจุบัน จำนวน 22.52 ไร่ เพื่อรองรับการกำจัดมูลฝอยในอนาคต และหน่วยงานที่แจ้งความประสงค์ที่จะนำมูลฝอยมาทิ้งยังสถานที่กำจัดมูลฝอยของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีรายละเอียดดังนี้

1. ปริมาณมูลฝอยของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากข้อมูลการบันทึกจำนวนมูลฝอยของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม พบว่าในปี พ.ศ.2550 มีปริมาณมูลฝอยประมาณ 36.14 ตันต่อวัน และในปี พ.ศ. 2551 พบว่ามีปริมาณมูลฝอยประมาณ 37.25 ตันต่อวัน

2. ปริมาณมูลฝอยจากหน่วยงานอื่นๆ จากการสำรวจหน่วยงานท้องถิ่นในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่ามีจำนวน 18 หน่วยงาน ที่แจ้งความประสงค์ว่าจะทิ้งมูลฝอยในสถานที่กำจัดมูลฝอยของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นเทศบาลตำบล 2 แห่ง และ อบต. 16 แห่ง รวมมีปริมาณมูลฝอยที่ทำการสำรวจได้ ประมาณ 33.3 ตันต่อวัน

เมื่อนำปริมาณมูลฝอยของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในปี พ.ศ. 2551 มารวมกับปริมาณมูลฝอยหน่วยงานอื่น ๆ พบว่า ปริมาณมูลฝอยที่จะนำมาทิ้งยังสถานที่กำจัดมีปริมาณถึง 70.55 ตันต่อวัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิโรจน์ ตันดิษฐ (2543 : 89-97) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเพศ การศึกษา อาชีพและรายได้ไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันตามอายุและระยะเวลาที่อาศัย

วิเชษฐ สกฤตคุณสวัสดิ์ (2544 : 95 – 97) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการกำจัดขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการกำจัดขยะ ภาพรวมของการกำจัดขยะอยู่ในระดับสูง จากการทดสอบสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับความพอใจของประชาชนไม่แตกต่างกันที่เพศ แต่แตกต่างกันที่อายุและสถานภาพในที่อยู่อาศัย

จารุวรรณ ทองไพบูลย์ (2545 : 79) ได้ศึกษาการบริหารและการจัดการมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า

1. ด้านการวางแผน มีการจัดทำแผนการจัดการมูลฝอยอย่างเป็นระบบครอบคลุมและเหมาะสมมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
2. ด้านการจัดองค์การ การจัดโครงสร้างขององค์การมีความเหมาะสม มีการประสานงาน กำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแบ่งหน้าที่ในการควบคุมบังคับบัญชาอย่างเหมาะสม มีการมอบหมายงานตามความถนัดของบุคลากร
3. ด้านบุคลากร บุคลากรในหน่วยงานส่วนหนึ่งมีความรู้ความสามารถเพียงพอ แต่บางส่วนเห็นว่าบุคลากรไม่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างเพียงพอ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอเหมาะสมบุคลากรมีความเข้าใจและมีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ แต่มีปัญหาบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ และจัดอัตราค่าจ้างไม่เหมาะสม
4. ด้านงบประมาณ งบประมาณมีไม่เพียงพอ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมมีอัตราต่ำ และการจัดเก็บค่าธรรมเนียมได้ไม่ทั่วถึง
5. ด้านการจัดเก็บมูลฝอย ส่วนใหญ่พอใจกับภาพรวมของการจัดเก็บ และวิธีการจัดเก็บ
6. ด้านการขนย้ายมูลฝอย วิธีการและเส้นทางในการขนย้ายมีความเหมาะสม ปลอดภัย
7. ด้านการแปรสภาพมูลฝอย ไม่มีการแยกประเภทมูลฝอยเพื่อนำมาแปรสภาพก่อนนำไปกำจัด ประกอบกับบุคลากรที่ทำการแปรสภาพไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ
8. ด้านการกำจัดมูลฝอย สถานที่และวิธีการกำจัดมูลฝอยไม่มีความเหมาะสม พื้นที่กำจัดไม่เพียงพอกับปริมาณมูลฝอย บางพื้นที่ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้แก่เทศบาลเพื่อเป็นการเช่าที่ทิ้งขยะ ส่วนในบางพื้นที่ประชาชนได้ทำการกำจัดด้วยวิธีการที่ไม่ถูกต้อง ก่อให้เกิดอันตราย

บัญชา สุวรรณสิทธิ์ (2550 : 64 – 74) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิดของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พฤติกรรมครัวเรือนมีจิตสำนึกในการจัดการมูลฝอย ดังนั้นการใช้กลยุทธ์การมีส่วนร่วมของประชาชนภาคครัวเรือนให้ความร่วมมือบริหารจัดการขยะมูลฝอยร่วมกับเทศบาล การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นวิธีสร้างมวลชนสัมพันธ์ในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนในครัวเรือน และสิ่งที่สำคัญคือการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการขยะมูลฝอยในอนาคต

รังสรรค์ ฤทธิผาด (2550 : 61-62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้แทนครัวเรือนเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้แทนครัวเรือนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุรศักดิ์ โอสถิตย์พร (2550 : 52-80) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมกับเทศบาลตำบลคอยสะเกิด อำเภอคอยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า วิธีจัดการลดขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน คือ เวลาเลือกซื้อของใช้จะพยายามเลือกซื้อของที่มีคุณภาพดีใช้ได้นานและสามารถซ่อมแซมใหม่ได้ รูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสมกับเทศบาลประชาชนให้ความเห็นว่าเทศบาลควรให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกต้อง ส่วนผู้บริหารเทศบาลเห็นว่า การจัดเก็บควรจัดหารถเก็บขยะที่ปิดมิดชิดและควรปรับปรุงที่รองรับถังเก็บขยะของครัวเรือนต่าง ๆ วิธีการกำจัดพบว่า เทศบาลควรสร้างเตาเผาขยะ หรือหาแหล่งฝังกลบ และเทศบาลควรหาแนวทางประสานร่วมมือกับทุกภาคส่วนแบบมีส่วนร่วมวางแผนงานในการจัดการปัญหาขยะมูลฝอยทั้งระบบ

วรวรรณ นาสมโภชน์ (2550 : 88-93) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน : กรณีศึกษา ตำบลโปนงาม อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ลักษณะขั้นตอนและวิธีการที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การคัดแยกขยะมูลฝอย การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย การนำขยะมูลฝอยไปกำจัด ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกต้องและผู้แทนครัวเรือนที่มีความแตกต่างทางด้านจำนวนสมาชิกของครัวเรือน การแบ่งหน้าที่ในการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน ความทันสมัยในการอุปโภคบริโภคภายในครัวเรือน และความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน มีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนที่แตกต่างกัน ส่วนผู้แทนครัวเรือนที่มีความแตกต่างทางด้านฐานะทางเศรษฐกิจของครัวเรือน การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน และการรับรู้กฎระเบียบเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชน มีพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยภายในครัวเรือนไม่แตกต่างกัน

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าในแต่หัวข้อ มีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอย่างมากมาย ดังนั้นเพื่อให้การจัดทำภาคนิพนธ์มีความกระชับและเข้าใจได้ง่ายขึ้น จึงขอสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย การจัดการมูลฝอย หมายถึง หลักการในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการทิ้งมูลฝอย การจัดเก็บมูลฝอยชั่วคราวไว้ในภาชนะ การรวบรวมมูลฝอย การขนถ่ายและการขนส่ง การแปลงรูปของมูลฝอยและกำจัดมูลฝอย โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด

ในทางสุขอนามัย การจัดการมูลฝอยในปัจจุบันมีความยุ่งยากหลายประการที่มีความเกี่ยวเนื่องกันอยู่ ซึ่งไม่อาจสามารถแยกออกได้ เช่น ปริมาณและส่วนประกอบของมูลฝอยที่แตกต่างกันไปในพื้นที่ การขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว งบประมาณอันจำกัด ผลกระทบอันเนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทรัพยากรที่เริ่มมีจำนวนจำกัด เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้การจัดการมูลฝอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจถึงส่วนต่าง ๆ ของระบบการจัดการมูลฝอยซึ่งเริ่มตั้งแต่การทิ้ง มูลฝอยจนกระทั่งถึงการกำจัดมูลฝอยในขั้นสุดท้าย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ การบริการเป็นกิจกรรมหรืองานที่คนกลุ่มหนึ่งจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการก็มีความพอใจ ในกิจกรรมหรืองานที่กระทำขึ้นนั้นด้วย ซึ่งถ้ามีการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีทัศนคติ อันได้แก่ความคิดและความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ ความระลึกถึงและความยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดี มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้ มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีการพูดถึงผู้ให้บริการหรือหน่วยงานในทางที่ดี แต่ถ้าบริการไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจ คือ มีความรังเกียจในตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงาน ที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและไม่แนะนำให้ มาใช้บริการอีก ตลอดจนอาจมีการพูดถึงผู้ให้บริการหรือหน่วยงานไปในทางที่ไม่ดี

3. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน การดำเนินงานเป็นพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงาน เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกายรวมทั้งการปฏิบัติและพฤติกรรมที่แสดงออกและ สังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่ง ๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้าคือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเน ว่าอาจปฏิบัติในโอกาสต่อไป เป็นพฤติกรรมที่ต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่างๆ เป็นส่วนประกอบ ทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมนี้ ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน โดยปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน คือ คุณลักษณะ ส่วนประชากร ซึ่งคุณลักษณะประชากร หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงาน ประกอบด้วย

3.1 ลักษณะประชากร เป็นลักษณะที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดครอบครัว ตลอดจนสิ่งอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน

3.2 ลักษณะด้านความสามารถ เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมา ดำเนินงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายาม ในการทำงาน

3.3 ด้านจิตวิทยา เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นและมีอิทธิพลต่อข้างถาวรต่อพฤติกรรม เช่น ทักษะคิด การรับรู้ ความต้องการและบุคลิกภาพ เป็นต้น

3.4 ความพยายามในการทำงาน คุณลักษณะประชากรที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมีก็คือ ความพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั้น

3.5 การสนับสนุนจากองค์กร ในการปฏิบัติงานของบุคคลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลที่มีลักษณะบุคคลตรงกับความจำเป็นของงานและได้รับการจูงใจในระดับสูง อาจไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี หากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงานหรือที่เรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่าการจัดการมูลฝอยโดยอาศัยแนวทางการปฏิบัติตามทฤษฎีในการกำจัดมูลฝอยเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหามูลฝอยที่เกิดขึ้นที่เป็นปัญหาสำคัญต่อสภาพสิ่งแวดล้อมของบ้านเมืองในปัจจุบันแต่อย่างไรก็ตามการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บและการรวบรวมมูลฝอย การขนย้ายมูลฝอยและการกำจัดมูลฝอย รวมทั้งคุณภาพการให้บริการจะสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องได้รับความร่วมมือจากภาคประชาชน และมีการดำเนินการสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักต่อปัญหามูลฝอยและสิ่งแวดล้อมด้วยการส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีและถูกต้องในการจัดการมูลฝอยซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและปัญหาสิ่งแวดล้อมต่อไป