

ความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวณัฐมา ได้สกุลชู

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มีนาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

363.728

ณ 328ค

ร. 3

ความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวณัฐมา ได้สกุลชู

15 ส.ย. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มีนาคม 2547

245004

ณัฐมา ไต้สกุลชู. (2546). ความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย
สำนักงานเขตคลองสาน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ
เสรีรัตน์

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความคาดหวังและการได้รับการบริการจริง
ของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐาน
การให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย ในพื้นที่เขตคลองสาน จำนวน 420
คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้
โปรแกรม SPSS for Windows Version 10 เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความ
แตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-
Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่แบบ Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เป็นเพศหญิง
มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพการสมรสสมรส (อยู่ด้วยกัน,แยกกันอยู่) มีระดับ
การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีจำนวน
สมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว พบว่า

1. ความคาดหวังของประชาชนต่อการได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย พบว่า

1.1 ผู้ได้รับการบริการมีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยด้านลักษณะทาง
กายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ บนรถเก็บขนมูลฝอยมีการป้องกันมิให้มูลฝอยตกหล่น และน้ำมูลฝอย
ไหลลงบนท้องถนน ความสุภาพเรียบร้อยของคณงานเก็บขนมูลฝอย เรื่องมารยาท และมีการกำหนดจุดพักขยะ
เพื่อความสะดวกในการทิ้งและมีป้ายบอกชัดเจน

1.2 ผู้ได้รับการบริการมีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยด้านมาตรฐาน
การให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีการให้บริการเก็บขนมูลฝอยที่ไม่สามารถจัดเก็บได้
ด้วยรถเก็บขนมูลฝอย จำพวกเศษวัสดุก่อสร้าง สิ่งของเหลือใช้ ขยะมีพิษ โดยเจ้าหน้าที่ชุดเร่งด่วน

1.3 ผู้ได้รับการบริการมีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยด้านการล้างทำ
ความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การล้างทำความสะอาดจุดพักขยะ การล้างทำ
ความสะอาดถังรองรับมูลฝอย และการล้างทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ

2. การได้รับการบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย พบว่า

2.1 การได้รับการบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอยด้านลักษณะทางกายภาพ
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บขนมูลฝอย เช่น รถเข็น ชั่ง ไม้กวาด
ถุงมือ เพื่อความสะดวกในการเก็บและลำเลียงมูลฝอย มีการชักลากมูลฝอยจากอาคาร บ้านเรือนที่อยู่ในซอยลึก
และความสุภาพเรียบร้อยของคณงานเก็บขนมูลฝอย เรื่องการแต่งกาย

2.2 การได้รับบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอยด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่วงเวลา 16.00 น.-24.00 น. มีการเก็บขนมูลฝอยที่ชักลากจากอาคาร บ้านเรือน โรงงาน สำนักงาน ร้านอาหาร ตลาด และชุมชน และมีการให้บริการเก็บขนมูลฝอยที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ด้วยรถเก็บขนมูลฝอย จำพวกเศษวัสดุก่อสร้าง สิ่งของเหลือใช้ ขยะมีพิษ โดยเจ้าหน้าที่ชุดเร่งด่วน

2.3 การได้รับบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอยด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การพัฒนาทำความสะอาดชุมชน มีการล้างทำความสะอาดจุดพักขยะ และมีการล้างทำความสะอาดถนน

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอยพบว่า ประชาชนรู้สึกไม่พอใจในการบริการในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอยมากที่สุด รองลงมาคือด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ตามลำดับ

4. ผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน ดังนี้

4.1 ผู้ได้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

4.2 ผู้ได้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

4.3 ผู้ได้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่แตกต่างกัน

5. ผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะได้รับบริการจริงจากการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน ดังนี้

5.1 ผู้ได้รับบริการที่มีเพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน จะได้รับบริการจริงจากการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

5.2 ผู้ได้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน จะได้รับบริการจริงจากการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

5.3 ผู้ได้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน จะได้รับบริการจริงจากการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะสำนักงานเขตคลองสานเป็นไปอย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ จึงควรพิจารณาให้ความสำคัญกับความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของคณงานเก็บขน

มูลฝอย และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน และพื้นที่เขตคลองสาน ให้มีความ
สะอาด สวยงาม น่าอยู่อาศัย และยังเป็นการสร้างความร่วมมืออันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานราชการ
และประชาชน ทั้งนี้ เพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการ อันจะ
นำมาซึ่งบริการที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจมาก
ที่สุด

PEOPLE'S EXPECTATION AND SERVICE PERCEPTION FROM
WASTE-COLLECTION WORKERS ; KHLONGSAN DISTRICT.

AN ABSTRACT
BY
MISS. NATCHA DAISAKULCHU

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
March 2004

Natcha Daisakulchu. (2003). *People's expectation and service perception from waste-collection worker ; Khlongsan District*. Master Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Siriwan Serirat.

The purpose of this research is to study and compare the residents's expectations and service perceptions from solid waste collectors from Khlongsan District Office in term of tangibles, standardize of waste collection services and also the clearance and development of the places. The sampling group in this research, mainly, is 420 people who receive the waste collection services in the area of Khlongsan District Office. The equipment that we used for collecting data is a questionnaire. The result is analyzed by using the SPSS for Window Version 10 program in order to find out the statistic rate, that are percentage, mean, standard deviation in analyzing differences between the average of 2 groups of residents (t-test), analyzing the difference between the average of various groups residents by one way analysis of variance (One Way ANOVA), and also analyzing the differences in pairs with Least Significant Difference (LSD).

The result showed that residents who received the services from Khlongsan District Office were mostly female in the age not over 30 years old, married (to live together, to live apart), graduated in bachelor's degree and up, and works for private companies. Generally the sample group have a salary of 10,001-15,000 Baht, have 3-4 person in family and also have a single home. The analysis revealed :

1. People's expectations of services from solid waste collectors we found that

1.1 People's expectations of services from solid waste collectors in term of tangibles were generally high that's protection of dropping off the truck of the waste and the fluid on the road, politeness of the waste collectors about the manner and that there are specified place to collect the waste for convenience in leaving waste with the apparent sign.

1.2 People's expectations of services from solid waste collectors in term of standardize of waste collection services were generally high that's the service by the express staff to pick up and take away the waste which is not able to be picked up by the truck such as construction material, leftovers, and toxic waste.

1.3 People's expectations of services from solid waste collectors in term of clearance and development of the places were generally high that's washing and clearance of the place to collect waste, washing of the waste bin and washing of the public telephone.

2. People's actual service from solid waste collectors we found that

2.1 People's actual service from solid waste collectors in term of tangibles were average including the facility to pick up and take away the waste such as pushcart, round crate, broom, and glove for convenience in picking up and taking away the waste. There has been a

carrying of the waste from the building, home in the deep lane, and politeness of solid wastes collectors about the dressing.

2.2 People's actual service from solid waste collectors in term of standardize of waste collection services were average including the period of 4.00 p.m. - midnight there has been a carrying of the waste from the building, home, factory, office, foodshop, market, and community. Also, there has been the service by the express staff to pick up and take away the waste which is not able to be picked up by the truck such as construction material, leftovers, and toxic waste.

2.3 People's actual service from solid waste collectors in term of clearance and development of the places were average including developing and cleaning of the community area, washing and cleaning of the place to collect waste, and washing and cleaning of the road.

3. When the expectations compared to the actual services from solid waste collectors we found that the people are not satisfied in service in term of standardize of waste collection services at most, next, in term of tangibles and in term of clearance and development of the places respectively.

4. Service users who have different demographics just have different service expectations for the service from solid waste collectors showed that

4.1 The expectations in service from solid waste collectors when segmented by sex, age, marital status, education levels, occupation, and characteristics of residence are difference in term of tangibles.

4.2 The expectations in service from solid waste collectors when segmented by education levels, number of family members and characteristics of residence are difference in term of standardize of waste collection services.

4.3 The expectations in service from solid waste collectors when segmented by marital status, income, number of family members and characteristics of residence are difference in term of clearance and development of the places.

5. Service users who have different demographics just have different actual service for the service from solid waste collectors showed that

5.1 The actual service from solid waste collectors when segmented by number of family members and characteristics of residence are difference in term of tangibles.

5.2 The actual service from solid waste collectors when segmented by sex, age, marital status, education levels, income and characteristics of residence are difference in term of standardize of waste collection services.

5.3 The actual service from solid waste collectors when segmented by sex, age, occupation and characteristics of residence are difference in term of clearance and development of the places.

According to this research, in order to make the operation of the Public Park and Clean Maintenance Department, Khlongsan District Office active and efficient, there should consideration the importance of the expectations and actual services received of and by the public to help improving efficiency of operation of the solid waste collectors, to be the way or procedure of planning operation of the Khlongsan office and area to be clean, nice, and tidy as well as to build up the cooperation between the work performers, civil service office, and public for the purpose of reducing the gap between the expectations and actual services received by the service users that will bring an excellent service which is beyond the expectation of the service users to impress the service users to be satisfied at most.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
สรีรัตน์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
สรีรัตน์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....
สรีรัตน์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....
สุพาดา สิริกุดตา

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

.....
ดร.วรางคณา อติสรประเสริฐ

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติสรประเสริฐ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
กิตติมา สังข์เกษม

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้ง รศ.สุพาดา สิริกุตตา ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ และอาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการเขตคลองสาน (นายโสภณ โพธิส) ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย ตลอดจนประชาชนในพื้นที่เขตคลองสานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ พ.ต.ท.มานิตย์ ไต้สกุลชู คุณแม่สุมาลี ไต้สกุลชู และขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน ๆ M.B.A. (การตลาด) ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา และบูรพนาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

ณัฐมา ไต้สกุลชู

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก

โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ปีการศึกษา 2546

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	2
	ตัวแปรที่ศึกษา	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
	สมมติฐานในการวิจัย	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	16
	ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ.....	17
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	25
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	29
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	31
	ทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร	40
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา.....	41
	นโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครเรื่องการกำหนดวิธีทิ้งมูลฝอยและการจัดเก็บ	
	มูลฝอย	43
	แนวคิดเกี่ยวกับขยะ.....	44
	ระบบการเก็บรวบรวมมูลฝอย	47
	การบริการเก็บขนมูลฝอย	49
	หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเก็บขนมูลฝอย	52
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	55
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	55
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	56
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	59

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน	64
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	160
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	160
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	163
อภิปรายผล	175
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	178
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	178
บรรณานุกรม	180
ภาคผนวก	183
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	184
การวิเคราะห์แบบสอบถาม	190
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	192
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย	193
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	196
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	197

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะ ที่อยู่อาศัย	66
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม	70
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ	71
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	72
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	73
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม	74
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ	75
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	76
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	77
10	คุณภาพการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอยตามการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน	78

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 คำเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการ บริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามเพศของผู้ได้รับ บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	79
12 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	80
13 คำเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการ บริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	81
14 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงาน เขตคลองสาน จำแนกตามอายุ.....	83
15 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลอง เขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการโดยรวม จำแนกตามอายุ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	84
16 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลอง เขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามอายุ ในด้านลักษณะ ทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	85
17 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลอง เขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามอายุ ในด้านการล้าง ทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	86
18 คำเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการ บริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามสถานภาพการ สมรสของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	87
19 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส	88
20 คำเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการ บริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามระดับการ ศึกษาของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	89
21 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	92
23	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้าน ลักษณะทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	93
24	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้าน มาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	94
25	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการที่มีต่อการ บริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอาชีพของผู้ได้ รับบริการ โดยรวมและรายด้าน	95
26	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน จำแนกตามอาชีพ.....	97
27	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการโดยรวม จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	98
28	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามอาชีพ ในด้านลักษณะทาง กายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	99
29	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการที่มีต่อการ บริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของผู้ได้รับการ โดยรวมและรายด้าน	100
30	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	102
31	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	103

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

32	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้าน ลักษณะทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	104
33	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านการ ล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	105
34	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการที่มีต่อการ บริการของคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามจำนวนสมาชิก ในครอบครัวของผู้ได้รับการ โดยรวมและรายด้าน.....	106
35	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	107
36	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการโดยรวม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบ ครัว โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	108
37	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	109
38	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ใน ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	110
39	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการที่มีต่อการ บริการของคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามลักษณะที่อยู่ อาศัยของผู้ได้รับการ โดยรวมและรายด้าน	111
40	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย.....	113
41	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้าน ลักษณะทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	114

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

42	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้าน มาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	115
43	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ใน ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	117
44	เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน	118
45	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการที่มีต่อการบริการ ของคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอายุของผู้ได้รับการ โดยรวมและรายด้าน	119
46	เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน จำแนกตามอายุ.....	120
47	เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับการบริการโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	121
48	เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับการบริการ จำแนกตามอายุ ในด้านมาตรฐาน การให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	122
49	เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับการบริการ จำแนกตามอายุ ในด้านการล้างทำ ความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	123
50	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการที่มีต่อการบริการ ของคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยรวมและรายด้าน	124
51	เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยรวมและรายด้าน	125
52	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการที่มีต่อการบริการ ของคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ ได้รับการบริการ โดยรวมและรายด้าน	126

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

53	เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	128
54	เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านมาตร ฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	129
55	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการ ของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอาชีพของผู้ได้รับ บริการ โดยรวมและรายด้าน	130
56	เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอาชีพ	132
57	เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการโดยรวม จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	133
58	เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ ในด้านลักษณะ ทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	134
59	เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ ในด้านการล้าง ทำความสะอาดและพัฒนสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	135
60	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการ ของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ ได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน	137
61	เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	138
62	เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับบริการโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	139
63	เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ใน ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	140

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

64	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการ ของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามจำนวนสมาชิกใน ครอบครัวของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	141
65	เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	143
66	เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการโดยรวม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	144
67	เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบ ครัว ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	145
68	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการ ของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	146
69	เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย.....	148
70	เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการโดยรวม จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	149
71	เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้านลักษณะ ทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	150
72	เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้านมาตรฐาน การให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	151
73	เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนัก งานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้านการล้าง ทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	152

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
74	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการ ของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวมและรายด้าน 153
75	แสดงข้อเสนอแนะของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน..... 154
76	ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 155

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	14
3 โมเดลลักษณะของการให้บริการ.....	15
4 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ	18
5 หลักคุณภาพรวมของการบริการ	19
6 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ	21
7 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของลูกค้า	24
8 แสดงการส่งมอบตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง	27
9 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ	30
10 แสดงแบบจำลองทฤษฎีการรับรู้.....	32
11 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้	38
12 แสดงลำดับของการให้บริการในการเก็บข้อมูลย่อยชุมชน	48
13 แสดงที่ตั้งสถานีขนถ่ายมูลฝอยในกรณีที่ดินที่กำจัดมูลฝอยมีมากกว่า 1 แห่ง.....	48

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่สำคัญของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางของกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารราชการแผ่นดิน และศูนย์กลางของการประกอบธุรกิจพาณิชยกรรม รวมทั้งเป็นตลาดแรงงานที่สำคัญที่สุด จึงเป็นปัจจัยดึงดูดคนจากภูมิภาคหรือท้องถิ่นต่าง ๆ ให้เข้ามาประกอบอาชีพหรือพักอาศัยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการเจริญเติบโตทางเมือง (วารสารสำนักการศึกษาความสะอาด . 2541 : 75)

เมื่อมีจำนวนประชากรมารวมอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก สิ่งที่มาตามก็คือ ปัญหาทางด้านขยะมูลฝอย เพราะทุกคนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครแต่เดิม และรวมถึงผู้ที่เดินทางเข้ามากรุงเทพฯ ล้วนต้องการความสะดวกสบายและต้องการที่อยู่อาศัยด้วยกันทั้งนั้น ทำให้เกิดความแออัด และแอ่งแอ่งกันขึ้น และปัญหาที่ตามมาก็คือ ปัญหาเรื่องระบบสาธารณูปโภค สิ่งแวดล้อม และขยะมูลฝอย กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่สำคัญจึงจำเป็นต้องจัดการ ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ดี น่าอยู่ และปลอดภัยจากมลภาวะที่เกิดขึ้นให้ได้

มูลฝอย เป็นผลผลิตจากการอุปโภคบริโภคและการดำเนินการตามกิจกรรมต่าง ๆ ของประชาชน ในการดำรงชีวิตของมนุษย์มาแต่ก่อนที่บ้านเมืองยังไม่มีการพัฒนา ประชาชนยังมีอยู่จำนวนน้อยและอยู่อย่างกระจัดกระจายทั่วไป การทิ้งมูลฝอยก็ยังมิได้มีการจัดการอย่างเป็นระบบเช่นปัจจุบัน ประชาชนมักจะทิ้งมูลฝอยลงบนพื้นดินในบริเวณบ้าน ถนนหนทาง ที่สาธารณะ และในแหล่งน้ำต่าง ๆ แต่เนื่องจากปริมาณมูลฝอยมีน้อยจึงไม่เกิดความเสียหายในธรรมชาติหรือระบบนิเวศน์ เพราะมูลฝอยจะถูกย่อยสลายหรือถูกดูดซึมเข้าไปกับธรรมชาติได้ ในสมัยก่อนการทิ้งมูลฝอยจึงไม่เกิดปัญหาแต่อย่างใด แต่ในปัจจุบันเมื่อประชาชนได้เข้ามาอยู่รวมกันอย่างหนาแน่นเป็นชุมชนเมือง และมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมมากขึ้น มูลฝอยจึงมีการจำกัดที่ทิ้ง คือต้องทิ้งลงในถังรองรับมูลฝอยที่จัดให้มีขึ้น แล้วจึงมีผู้ดำเนินการนำมูลฝอยเหล่านั้นไปทำลาย หรือนำไปกำจัดด้วยกรรมวิธีต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อไป

ผู้ที่มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับมูลฝอยเหล่านั้น ก็คือ คนงานเก็บขนมูลฝอย ซึ่งนอกจากจะทำหน้าที่เก็บขนมูลฝอยแล้ว ยังให้บริการประชาชนในการด้านอื่น ๆ อีกด้วย ดังนั้นบริการที่ประชาชนจะได้รับจากคนงานเก็บขนมูลฝอย จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (การดำเนินการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย สำนักงานเขตคลองสาน : 2542)

จากการที่ต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคนงานเก็บขนมูลฝอยข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของคนงานเก็บขนมูลฝอยต่อประชาชน ซึ่งความคิดเห็นของประชาชนจะเป็นส่วนหนึ่งที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน และปรับปรุงคุณภาพการบริการของคนงานเก็บขนมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย
2. เพื่อศึกษาถึงการได้รับการบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ในการวางแผนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการสร้างความสะอาดพัฒนาสถานที่ ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับการที่มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวัง และได้รับการบริการสูงสุด
2. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการให้บริการของคณงานเก็บขนมูลฝอยในส่วนอื่นๆต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตคลองสาน จำนวน 107,714 คน (สำนักงานเขตคลองสาน.รายงานประชากรเดือน พฤษภาคม 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตคลองสาน มีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน ใช้วิธีเปิดตารางของ Taro Yamane และเผื่อค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ รวมจำนวน 420 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้พื้นที่ (Area Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิโดยเป็นสัดส่วนกับจำนวนหน่วยทั้งหมดในชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการเลือกตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) จากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จนกระทั่งได้จำนวนตัวอย่างครบ 420 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

- 1.2.1 ต่ำกว่า 20 ปี
- 1.2.2 20-30 ปี
- 1.2.3 31-40 ปี
- 1.2.4 41-50 ปี
- 1.2.5 51 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการสมรส

- 1.3.1 โสด
- 1.3.2 สมรส
- 1.3.3 ม่าย หรือหย่า หรือแยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

- 1.4.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
- 1.4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช
- 1.4.3 ปวส / อนุปริญญา
- 1.4.4 ปริญญาตรี
- 1.4.5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

- 1.5.1 นักเรียน / นักศึกษา
- 1.5.2 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 1.5.3 พนักงานบริษัทเอกชน
- 1.5.4 ค้าขาย / กิจการส่วนตัว
- 1.5.5 แม่บ้าน

1.6 รายได้ต่อเดือน

- 1.6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 1.6.2 5,000-10,000 บาท
- 1.6.3 10,001-15,000 บาท
- 1.6.4 15,001-20,000 บาท
- 1.6.5 20,001 บาทขึ้นไป

1.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

- 1.7.1 1-2 คน
- 1.7.2 3-4 คน
- 1.7.3 5-6 คน
- 1.7.4 7 คนขึ้นไป

1.8 ลักษณะที่อยู่อาศัย

- 1.8.1 บ้านเดี่ยว
- 1.8.2 ทาวน์เฮาส์
- 1.8.3 อาคารชุด / อพาร์ทเมนต์ / คอนโดมิเนียม
- 1.8.4 อาคารพาณิชย์
- 1.8.5 บ้านเช่า

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

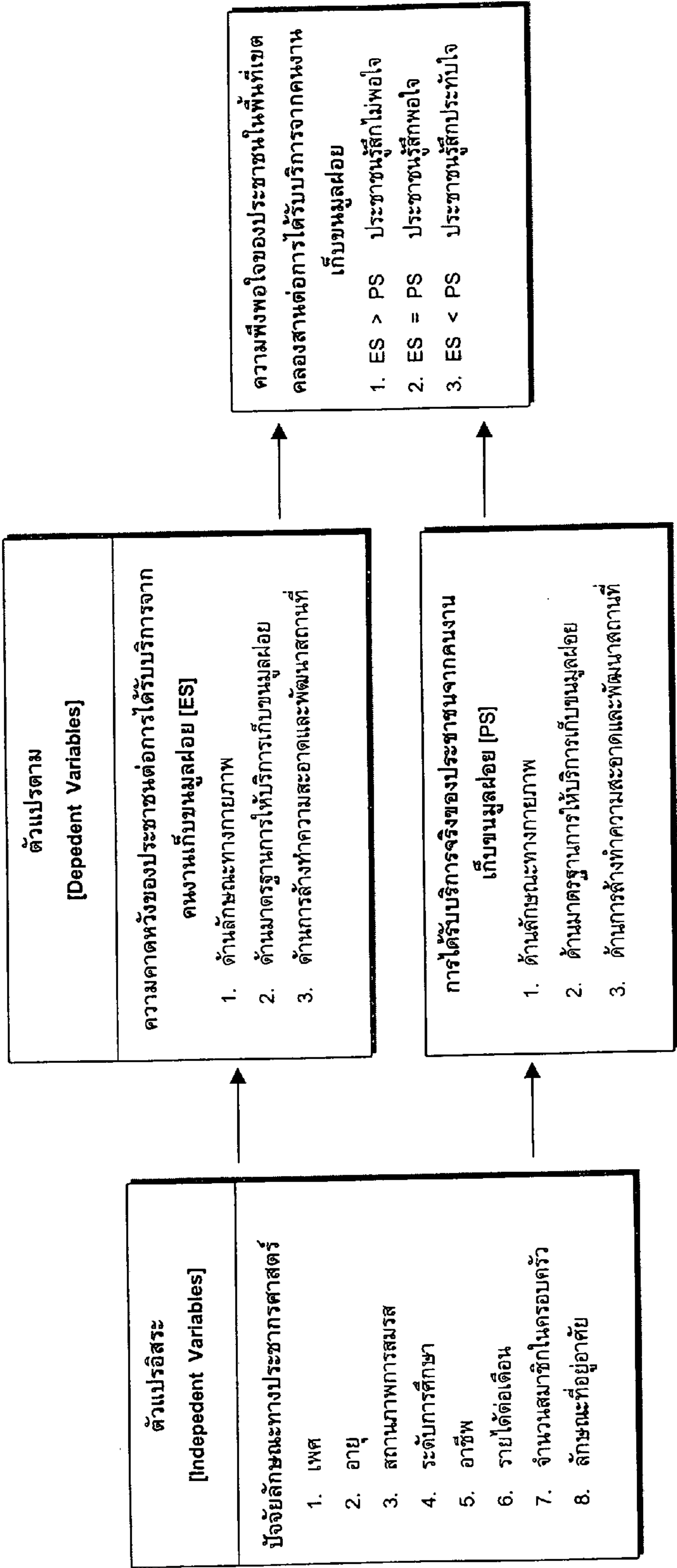
- 2.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ
- 2.2 ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย
- 2.3 ด้านการสร้างความสะอาดและพัฒนาสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คนงาน หมายถึง คนที่ปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอยเพศชาย ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสาน
2. ชยะ หมายถึง หยากเยื่อ มูลฝอย
3. มูลฝอย หมายถึง เศษสิ่งของทิ้งแล้ว ,เศษกระดาษ ,เศษผ้า ,เศษอาหาร ,เศษสินค้า ,ถุงพลาสติก ,ภาชนะที่ใส่อาหาร ,แก้ว ,มูลสัตว์ หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน
4. ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกถึงความต้องการให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการในอนาคต
5. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่ปรากฏแก่สายตา สิ่งที่เราเห็น อาทิเช่น กิริยาท่าทาง การแสดงออก
6. มาตรฐานการเก็บขนมูลฝอย หมายถึง สิ่งที่เป็นบรรทัดฐาน สิ่งที่เป็นนโยบายของผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด และให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันด้านการจัดเก็บมูลฝอย
7. เจ้าหน้าที่ชุดเร่งด่วน หมายถึง คนงานเก็บขนมูลฝอยที่ปฏิบัติหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในกรณีฉุกเฉิน หรือต้องการได้รับการช่วยเหลืออย่างทันที

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการให้บริการได้รับบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บข้อมูลย่อย สำนักงานเขตคลองสาน มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน
2. ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังของประชาชนต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกับการได้รับการบริการจริง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลก่อนที่จะทำการวิจัย โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำงานและช่วยชี้แนะแนวทางในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยสำนักงานเขตคลองสาน” ตามหัวข้อ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
6. ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
7. ทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร
8. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา
9. นโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เรื่องการกำหนดวิธีทิ้งมูลฝอยและการจัดเก็บมูลฝอย
10. แนวคิดเกี่ยวกับขยะ
11. ระบบการเก็บรวบรวมมูลฝอย
12. หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย
13. คุณภาพชีวิตงาน
14. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ (Kotler.2000 : 428)

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมด้านเศรษฐกิจซึ่งผลิตสินค้าที่ไม่มีตัวตน เช่น การศึกษา ความบันเทิง การเช่า การบริการของรัฐบาล การเงิน การบริการสุขภาพ อสังหาริมทรัพย์ การประกัน และการบำรุงรักษา เป็นต้น (Heizer and Render. 1999 : 12)

การบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า (Berry.1980:24-28)

สแตนตัน , เอ็ตเซล และวอล์คเกอร์ (stanton,Etzel & Walker. 1976 : 537) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

นวลจิร รัตนา (2543 : 48) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ดังนั้นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัดการ เรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ

รู้เฟื่องเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ / การบริหารธุรกิจ. (2542 : 747) ได้ให้ความหมายของศัพท์คำว่า Service หมายถึง บริการ ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่บริษัทเสนอกับตลาด ถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถแตะต้องได้

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 8) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ฮอลส์คิน และคนอื่น ๆ (มสธ. 2539 : 338-339 ; citing Holkin and others. 1980) ได้อธิบายในบริการว่าเกิดจากผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้ในบริการนั้น

ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix)

ส่วนประกอบทางการบริการ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ : 172) คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใด ๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้น ๆ ช่วยสร้างความพึงพอใจ หรือก่อให้เกิดความพึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

- กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-service Factors) หรือ Pre-delivery factors ได้แก่
 - Company Image = ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
 - Creditability of company = ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
 - Cost of service = ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
 - Creativity of service = ความแปลกใหม่ของบริการ
- กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service factors) หรือ During-delivery factors ได้แก่
 - Conveniency = ความสะดวกสบายในการใช้บริการ
 - Correctness = ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดการให้บริการ
 - Courtesy = กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ
 - Complexity = ความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนการรับบริการ
 - Carefulness = ความประณีตบรรจงและความพิถีพิถันในขณะบริการ
 - Competence = ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ

- กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-service Factors) หรือ Post-delivery Factors ได้แก่
 - Conformance to Customer Expectation = ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
 - Completeness of service = ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
 - Consistency of service quality = ความคงเส้นคงวาด้านการบริการ
 - Complaint Handling = การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
 - Cost Effectiveness = ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ ของบริการนั้น (หลังจากลูกค้าได้รับบริการนั้นจนครบถ้วน)

ในการพยายามแยกปัจจัยความพอใจในบริการออกเป็น 3 กลุ่ม เช่นนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารมองภาพของงานบริการได้อย่างลึกซึ้ง หรือเป็นจุลภาค (Micro) มากขึ้น

การจำแนกระดับของการบริการ

ได้แบ่งการบริการออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการของผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้ (Lovelock. 1996 : 50)

1. บริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High-Contract Service) มีส่วนร่วมกับการให้บริการโดยตลอดเกือบทุกกระบวนการในการส่งผ่านบริการ หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ที่ให้บริการ และอยู่ที่นั่นจนตลอดกระบวนการส่งผ่านเสร็จสิ้น

2. บริการที่มีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium-Contract Service) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำกว่าบริการแรก ซึ่งผู้บริโภคจะเข้าไปในสถานที่ให้บริการแต่ไม่ได้อยู่ที่นั่นจนตลอดกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น บริการระดับนี้จะรวมถึงการให้บริการแบบช่วยเหลือตัวเอง (Self Service) ด้วย

3. บริการที่มีการเผชิญหน้าต่ำ (Low-Contract Service) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการที่ต่ำที่สุด หรืออาจไม่มีเลยก็ได้ ซึ่งบริการระดับนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผ่านสื่อ หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ รวมทั้งก่อให้เกิดผลดีในทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบัน ทั้งในแง่ของผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานบริการ ในฐานะของผู้ให้บริการ ดังนั้น ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่ มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบ และแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริหารที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบาย และตอบสนองสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญของผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า หรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไร และภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขาย เพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะเป็นการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้า หรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดต่อ ๆ กันไปในกลุ่มลูกค้า เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการ และส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้า หรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายก็จะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำ หรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูง สามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลว และส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้น ๆ หรือในทำนองเดียวกัน พนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไร และสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่ฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ก่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้ และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

ลักษณะเฉพาะของบริการที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป

1. **สาระสำคัญของการไว้วางใจ** การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้นจริง ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ การรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. **สิ่งที่จับต้องไม่ได้** การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อ หรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการเป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. **ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้** การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งผู้บริโภคมียส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการขณะนั้นด้วย โดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน เนื่องจากการบริการที่มีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตของการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ นอกจากนี้อาจใช้วิธีพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแพร่หลายหรือจัดบริการลูกค้ากลุ่มใหญ่และฝึกฝนให้มีผู้บริการที่มีความสามารถมากขึ้น

4. **ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่** การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างจึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการเกี่ยวกับการประกันชีวิต การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็น รวมทั้งการกำหนดมาตรการการให้บริการมาเป็นพิเศษ เช่น รับประกันมาตรฐานการบริการ รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น เสนอบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้แน่ใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. **ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้** การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับบริการผู้มารับบริการเมื่อไรก็ได้ เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมเช่นนี้

เป็นลักษณะของการสูญเปล่า แต่เป็นเรื่องที่ต้องกระทำเพราะไม่สามารถคาดเดาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ การรักษาความสมดุลของลูกค้า จำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีชักจูงลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตัวเติมมูลค่าสำหรับผู้ที่ใช้บริการเป็นประจำ การลดอัตราค่าโดยสารสำหรับเด็กที่เดินทางมากับผู้ปกครองในวันอาทิตย์ หรือการบริการรับส่งผู้โดยสารจากสถานีรถไฟฟ้า เป็นต้น

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของ เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเจน เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้จ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เนื่องจากการซื้อบริการเป็นการแสดงความต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในเวลา ผู้ใช้บริการจ่ายเงินค่าบริการที่ได้รับไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของสิ่งที่ได้รับได้ การเน้นประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกสบาย หรือการเสียค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่า จะช่วยจูงใจให้เห็นความสำคัญของการซื้อบริการลักษณะต่าง ๆ ได้

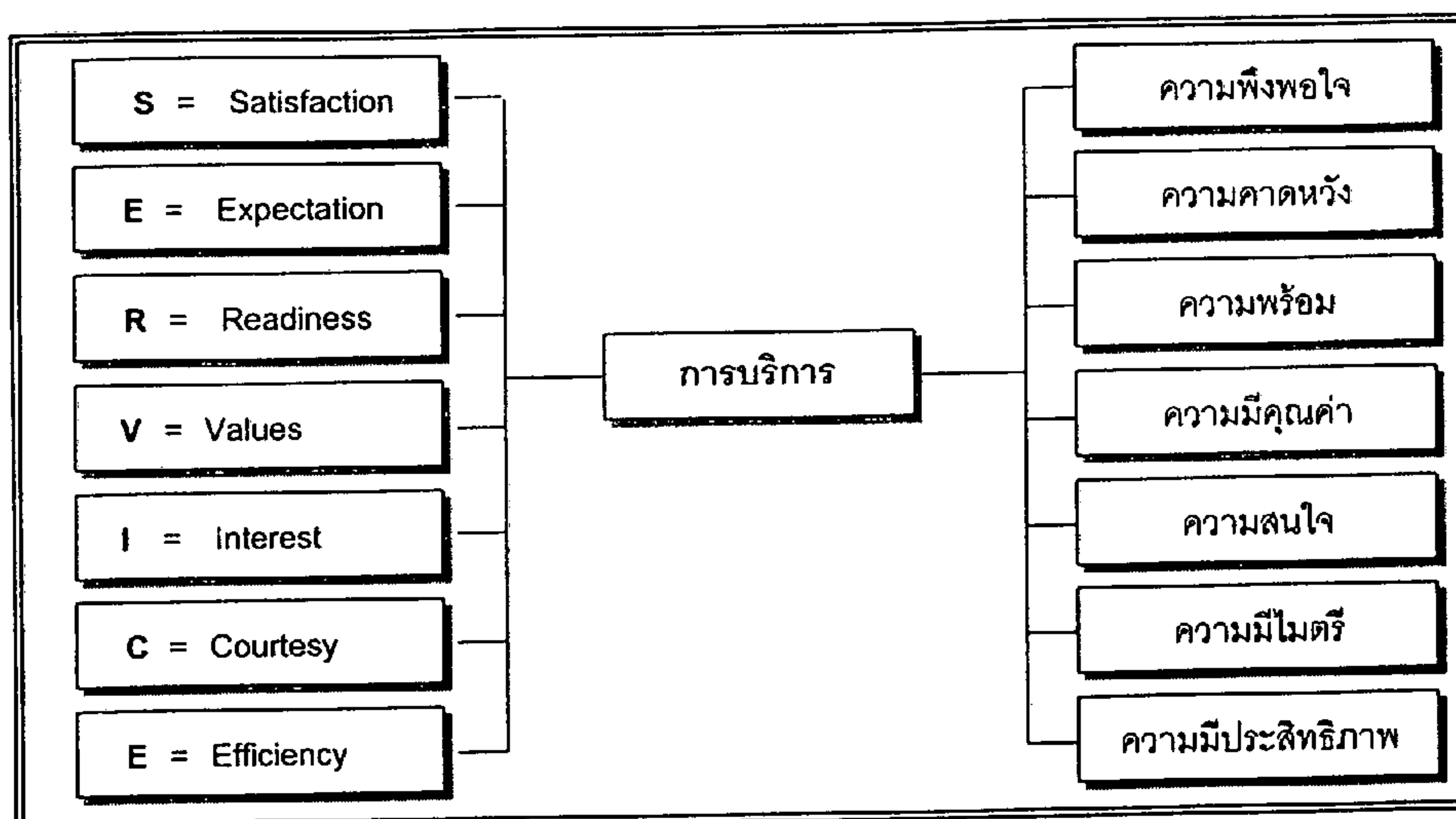
การบริการ (Service) จึงหมายถึงสินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) การขายจึงเป็นรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยที่กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการเหมือนกับเป็นเจ้าของสินค้าได้ ทำให้การประเมินคุณค่าของบริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ความเชื่อถือนระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงมีความสำคัญอย่างมาก นอกจากนั้นจะพบว่าการบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำให้เหมือนกันได้ทุกครั้ง

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการบริการที่แตกต่างกัน

1. ความร่วมมือจากลูกค้า (Customer Cooperation) เช่น ทันตแพทย์ที่ทำฟันเด็ก จะทำฟันได้ดีถ้าเด็กไม่ร้อง และไม่ดิ้น
2. ขวัญของพนักงาน (Employee Morale) เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ให้บริการลูกค้า พนักงานจึงเป็นผู้ส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่สำคัญที่สุด
3. ปริมาณงานของบริษัท (Company Work Load) คุณภาพการให้บริการจะน้อยลง ถ้าพนักงานและเครื่องมือทำงานมากเกินไป

หลักพื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

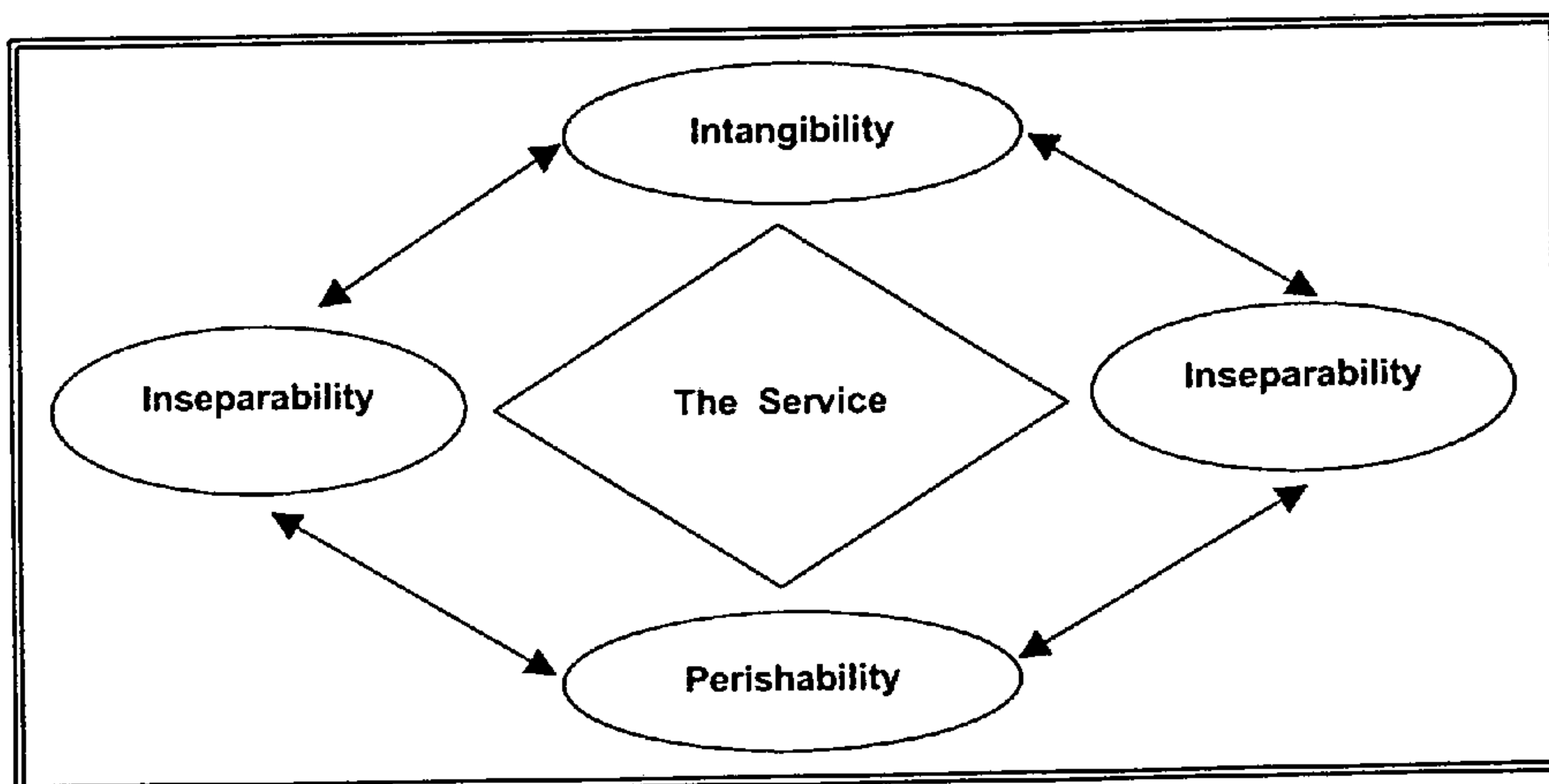
จะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการคือหัวใจสำคัญของธุรกิจยุคใหม่ ซึ่งมีการแข่งขันที่เข้มข้นและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริการที่มีคุณภาพทำให้เกิดข้อได้เปรียบ เนื่องจากลูกค้าจะเกิดความภักดีกับองค์กร ที่สามารถให้การบริการที่มีคุณภาพ และข้อได้เปรียบในด้านคุณภาพ ซึ่งจะสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจหรือองค์กร ในทางตรงกันข้ามบริการที่ไม่มีคุณภาพก็จะนำความเสียหายมาสู่ธุรกิจหรือองค์กรเป็นอันมาก

คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี มีดังนี้ (ชานาญ ภูเอี่ยม. 2537)

1. S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก
2. E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ
3. R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness manner: ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ
5. I = Image Enhancing : แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์และเสริมภาพพจน์องค์กร
6. C = Courtesy : กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน
7. E = Enthusiasm : มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ ให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

ความสำคัญของการบริการ ได้กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน
3. ความทันทีทันใด
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ
5. การทำให้คนอื่นรู้สึกชื่นชมตัวเอง
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม
8. ต้องมีการรับประกัน
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า
12. ต้องมีความรวดเร็ว
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า
14. บริการต้องมีความสุขภาพ



ภาพประกอบ 3 โมเดลลักษณะของการให้บริการ

การบริการจะนำธุรกิจหรือองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้เพราะที่แท้จริงแล้วการพัฒนาการบริการ โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายคือกำไรขององค์กร การลงทุนเพื่อพัฒนาการบริการจนเกิดการบริการที่มีคุณภาพ จะนำไปสู่กลยุทธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ขององค์กร การพัฒนาคุณภาพการบริการจะช่วยผลักดันองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศิลปะการให้บริการลูกค้า

กฎแห่งสำคัญ 8 ดอก สู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ (ไทยประกันชีวิต จำกัด. 2539 : 14)

1. เข้าใจในความต้องการของลูกค้า ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร โดยการฟัง การสอบถาม การสังเกต และจากสถิติข้อมูลที่เคยให้บริการไปแล้ว
2. รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี โดยใช้ภาษาคำพูดที่ดี สุภาพ ชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ภาษาท่าทางใบหน้า น้ำเสียง ท่าทาง
3. ความมีมารยาท คือการที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า
4. มีความรับผิดชอบ ต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน และยังเป็นการเพิ่มผลงานในการทำงาน
5. มีความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน เกิดทัศนคติ และขวัญกำลังใจที่ดี มีการแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า และเกิดการพัฒนาดตนเองอยู่เสมอ
6. มีความน่าเชื่อถือ จะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติของผู้บริการที่ดีด้วย
7. มีความน่าไว้วางใจ ผู้ให้บริการต้องเป็นคนที่น่าไว้วางใจ โดยให้ความสนใจลูกค้า รักษาเวลา คำพูด และความลับของลูกค้า มีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ
8. มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องระวังรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์ดีอยู่เสมอ และเมื่อสุขภาพดีแล้วสุขภาพจิตย่อมจะดีตามมาด้วย

การที่ธุรกิจหรือองค์กรจะบริหารงานบริการที่ดี มีคุณภาพ เป็นที่ประทับใจต่อลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการได้นั้น จะต้องมีความเข้าใจในตัวลูกค้า หรือกลุ่มเป้าหมายเสียก่อนว่าเขามีความต้องการอะไร จากนั้นถึงสามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า หรือกลุ่มเป้าหมายได้ตรงตามความต้องการ ด้วยบริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการ (Zeithaml, 1988 : 2-22) ซึ่งพาราสูรามัน และคณะได้เสนอเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามความรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภคก็คือ การประเมิน หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม (Parasuraman, et al. 1998 : 12-40) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภค ระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการบริการที่พวกเขาได้รับจริง (Parasuraman' et al. 1994 : 201-230)

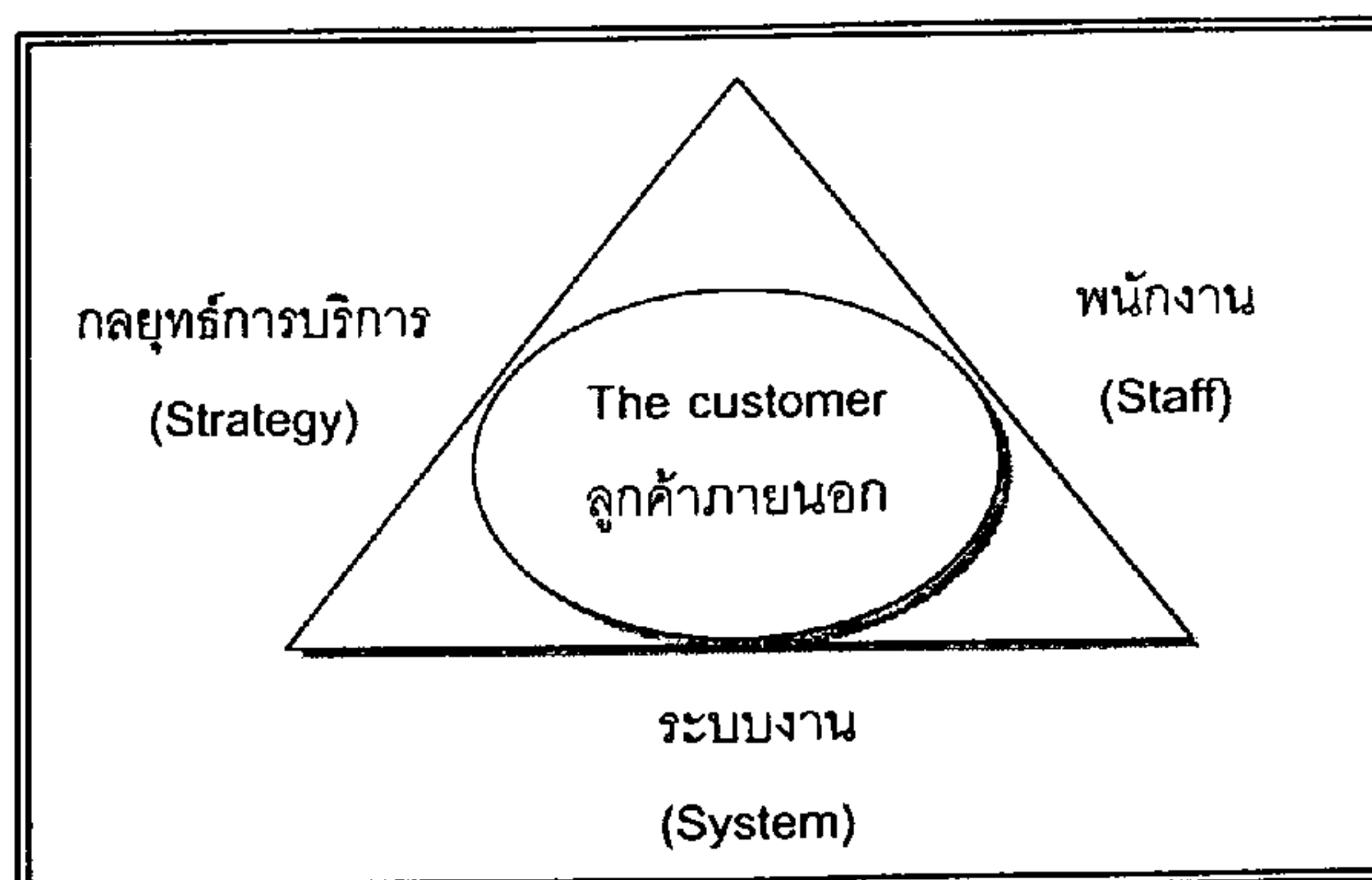
ทฤษฎี อุทัยรัตน์ (2542 : 2-139) อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. Competence ความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสม มีความชำนาญในหน้าที่
2. Courtesy ความสุภาพ ถ่อมตนให้เกียรติ รักษา มารยาทกับผู้ใช้บริการ
3. Communication ความสามารถในการสื่อข้อความให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบ ตอบข้อสงสัยทุกกรณี
4. Creditability ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (บุคลิกภาพ, ท่าทาง, ความคล่องแคล่ว)
5. Customer Understanding ความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อลูกค้า หรือประชาชน
6. Reliability ความเชื่อถือในมาตรฐานการบริการ
7. Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกและความต้องการ
8. Access เข้าถึงสะดวก
9. Security ความมั่นคงปลอดภัย คือ มีเครื่องมือ หรือวิธีการควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น บุคลากรมีความรู้
10. Tangibles สัมผัสได้เป็นรูปธรรม รับรู้ได้

เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากสินค้า ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าต่างๆ ไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโดยใช้ประสาทสัมผัสต่างๆ แต่ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินการบริการได้ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าโดยการเสนอบริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ ลักษณะที่แตกต่างของสินค้าและบริการดังกล่าว ทำให้การสร้างคุณภาพการบริการมีความแตกต่างจากคุณภาพของสินค้าโดยทั่วไป ได้มีผู้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการเอาไว้หลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ (Service Triangle (ST) หลักพื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ, ทฤษฎี 7 เอส ของ Mckensy, และทฤษฎีการบริหารคุณภาพบริการโดยรวม (Total Quality Service)

ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ (Service Triangle (ST)

คาร์ล อัลเบรท (Albrecht. 1987) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภาพภายในบรรจุวงกลมซึ่งเสมือนลูกแก้ว หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ ไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้านให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสม



ภาพประกอบ 4 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ

คุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการ (Service quality attributes) มีดังนี้

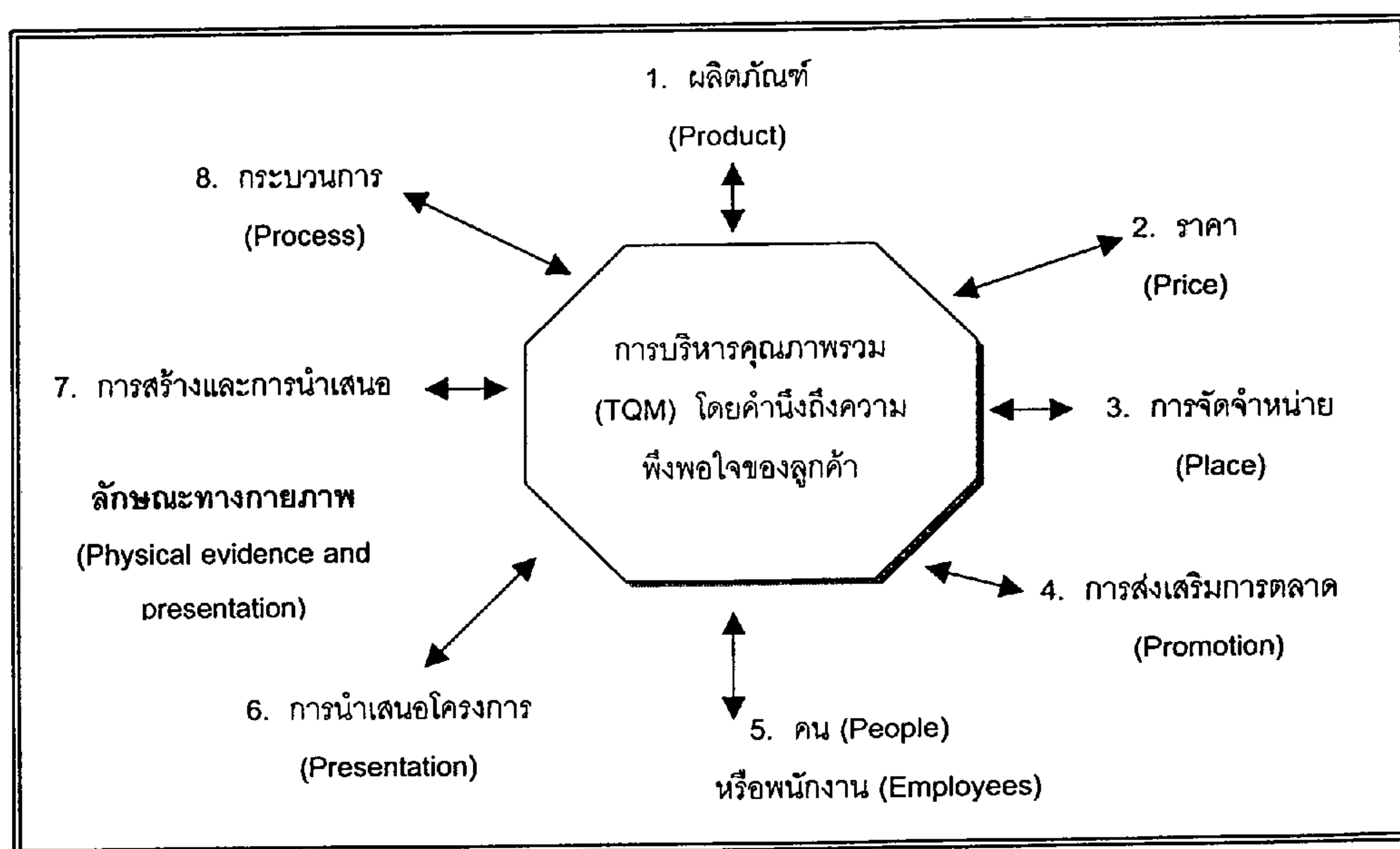
(ประสงค์ ปราณีตผล และคณะ. 2543 : 78 ; อ้างอิงจาก Heizer and Render. 1999 : 98. *Production and Operation Management*)

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) จะรวมถึงความคงที่ของคุณลักษณะ และความสามารถในการพึ่งพาอาศัย หมายความว่าบริษัทจะต้องทำการบริการลูกค้าให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก รวมถึงจะต้องให้เกิดการรักษาคำมั่นสัญญา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) เกี่ยวกับความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะจัดบริการลูกค้าได้ทันเวลาที่
3. ขีดความสามารถ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ที่จำเป็นของพนักงานที่จะต้องใช้ในการบริการ
4. การเข้าถึง (Access) รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงการบริการ และง่ายต่อการติดต่อ
5. อหิยาศัย (Courtesy) รวมถึงสุภาพ ความเคารพ ความเกรงใจ และความเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล
6. การสื่อสาร (Communication) การรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากลูกค้า พร้อมทั้งยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพ และภาษาที่เข้าใจง่าย โดยพิจารณาความแตกต่างของระดับลูกค้าแต่ละประเภทด้วย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) รวมถึงความไว้วางใจ ความเชื่อถือ และความซื่อสัตย์
8. ความมั่นคง (Security) หมายถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความข้องใจทั้งหลาย
9. ความเข้าใจ (Understanding) / การรู้จักลูกค้า (Knowing the customer) รวมถึงความพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
10. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงลักษณะ กิริยา ท่าทางทั้งหมดในการให้บริการ

การประกอบธุรกิจบริการให้ประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กล่าวคือจะต้องสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือในระดับสูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเอาไว้

การบริหารคุณภาพบริการโดยรวม (Total Quality Service)

1. พนักงานจะต้องตระหนักถึงคุณค่าซึ่งเกิดจากความภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร
2. เข้าใจความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า
3. ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและมีการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์
4. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนางาน เพื่อสร้างความภักดีของลูกค้าต่อการบริการ



ภาพประกอบ 5 หลักคุณภาพรวมของการบริการ

สรุป หัวใจของการบริการนั้น ก็คือการให้ความสะดวก การเข้าใจ ทำตนเป็นประโยชน์โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น และเต็มใจ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทน บุคลากรทุกระดับขององค์กรมีส่วนสำคัญในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้จำเป็นต้องอาศัยทักษะและเทคนิคต่างๆ ที่จะผูกใจลูกค้าด้วย ซึ่งการให้บริการนั้นทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ ด้วยเหตุนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้

คุณสมบัติที่สำคัญของการบริการ

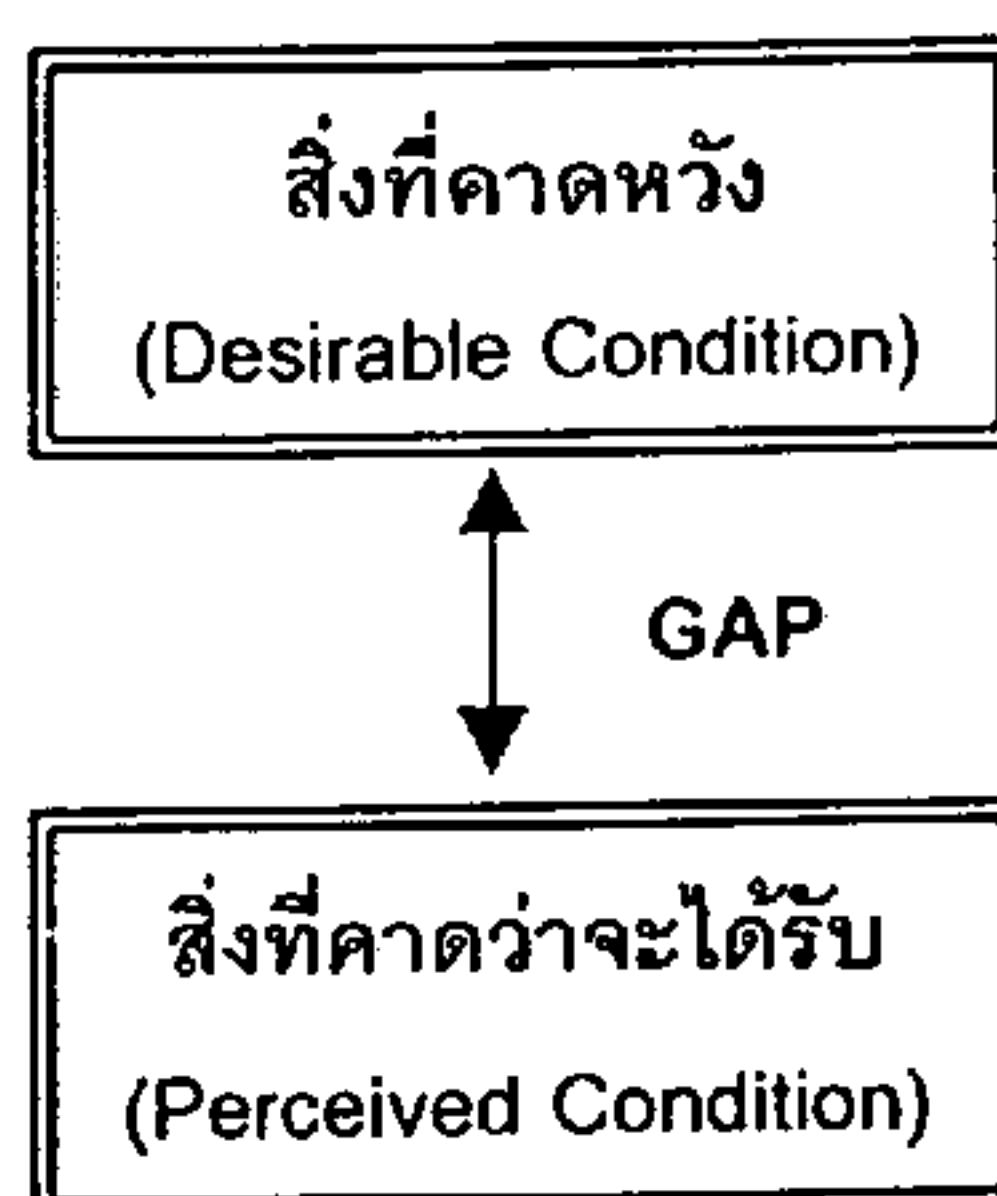
1. บริการที่น่าเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด กับลักษณะการให้บริการแบบเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมพิเศษให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป
2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ แต่ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ
3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ หรือตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ
4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขึ้นทั่วไป รวมถึงยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า

สรุป คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจประเภทการบริการ โดยการเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ คุณภาพการให้บริการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ซึ่งโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะให้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการทั้งสิ้น

วิธีประเมินคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพให้บริการ การบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งในกรณีที่พอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีที่บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้นๆ มีคุณภาพต่ำตามไปด้วย โจเซฟและบลานตัน (Joseph & Blanton.2000 :32) แสดงแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่าสิ่งที่คาดหวัง (Desireble Condition) ในขณะที่สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่า สิ่งที่ได้รับ (Perceived Condition) โดยคุณภาพของสินค้าหรือบริการสามารถประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ

การประเมินคุณภาพการบริการจะประเมินจากความรับรู้ของผู้บริโภค โดยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการนั้นๆ กับการบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริโภค



ภาพประกอบ 6 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ

เป้าหมายหลักของการให้บริการ คือ พยายามลดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ ให้เหลือน้อยที่สุด เพราะการจัดการบริการที่สูงกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการเป็นการเพิ่มภาระต่อผู้ให้บริการ ในขณะที่การบริการที่ต่ำกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการอาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จากแนวคิดดังกล่าวเมื่อนำมาผสมผสานกับกระบวนการให้บริการ ทำให้สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการได้ด้วยค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ โดยใช้ดัชนีวัดคุณภาพที่เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการประเมิน และยังสามารถวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องภายในกระบวนการการให้บริการว่ามีสาเหตุจากขั้นตอนใดของการให้บริการ

Moment of Truth

คำนิยาม Moment of Truth ในพจนานุกรม (วิระพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. 2542 : 19 ; อ้างอิงจาก สอ เสถบุตร.) หมายถึง “ช่วงเวลาที่มีความจริงปรากฏออกมา” และ (Karl Albrecht. 1985 : 27) ถอดความไว้ว่า “โมเมนต์ ออฟ ทูธ (เอ็ม โอ ที) คือ ช่วงเวลา โอกาส หรือฉากหนึ่งๆ ที่ลูกค้าได้มาสัมผัสกับส่วนใดๆ ของ บริษัท แม้จะใกล้ชิดหรือจากระยะไกลก็ตามแล้วก่อให้เกิดผล ความประทับใจ” (ต่อองค์กรหรือบริษัทผู้ให้บริการแห่งนั้น) โดยที่ Moment of Truth มี 2 ประเภท คือ

1. Positive MOT = ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (ลูกค้า) เกิดความพึงพอใจหรือส่งผลให้เกิดความประทับใจ (Good Impression)
2. Negative MOT = ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (ลูกค้า) เกิดความไม่พึงพอใจหรือส่งผลให้เกิดความประทับใจในสิ่งที่ไม่ดี (Bad Impression)

เมื่อลูกค้าพึงพอใจก็จะบอกคะแนนให้หน่วยบริการนั้นๆ และเมื่อลูกค้าไม่พอใจก็จะหักลบหรือตัดคะแนนหน่วยบริการนั้นๆ ดังนั้นในการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมทุก MOT ในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ

คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายต่อบริการนั้นๆ ทั้งนี้การรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มเป้าหมายจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่ได้รับจากการบริการนั้นๆ กับการบริการที่ได้รับจริงตามความรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ความสำเร็จของการบริการจึงขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการบริการ

แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model)

ในการบริการขององค์กรต่างๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้ผู้ให้บริการมีแนวทางในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป (Berry, Zeithaml & Parasuraman, 1990 : 30)

จากสาเหตุดังกล่าว พาราสูรามาน, ไชธมมอล และแบร์รี่ จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985 : 44-46)

1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

- 1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- 1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานขององค์กร
- 1.3 สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการ ที่เกี่ยวข้องคือ

- 2.1 ขัดข้องเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน
 - 2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้
 - 2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งจะ
- เป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้ความสม่ำเสมอ ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้า และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้กับลูกค้า จะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริการหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากการบริการจริงที่ให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

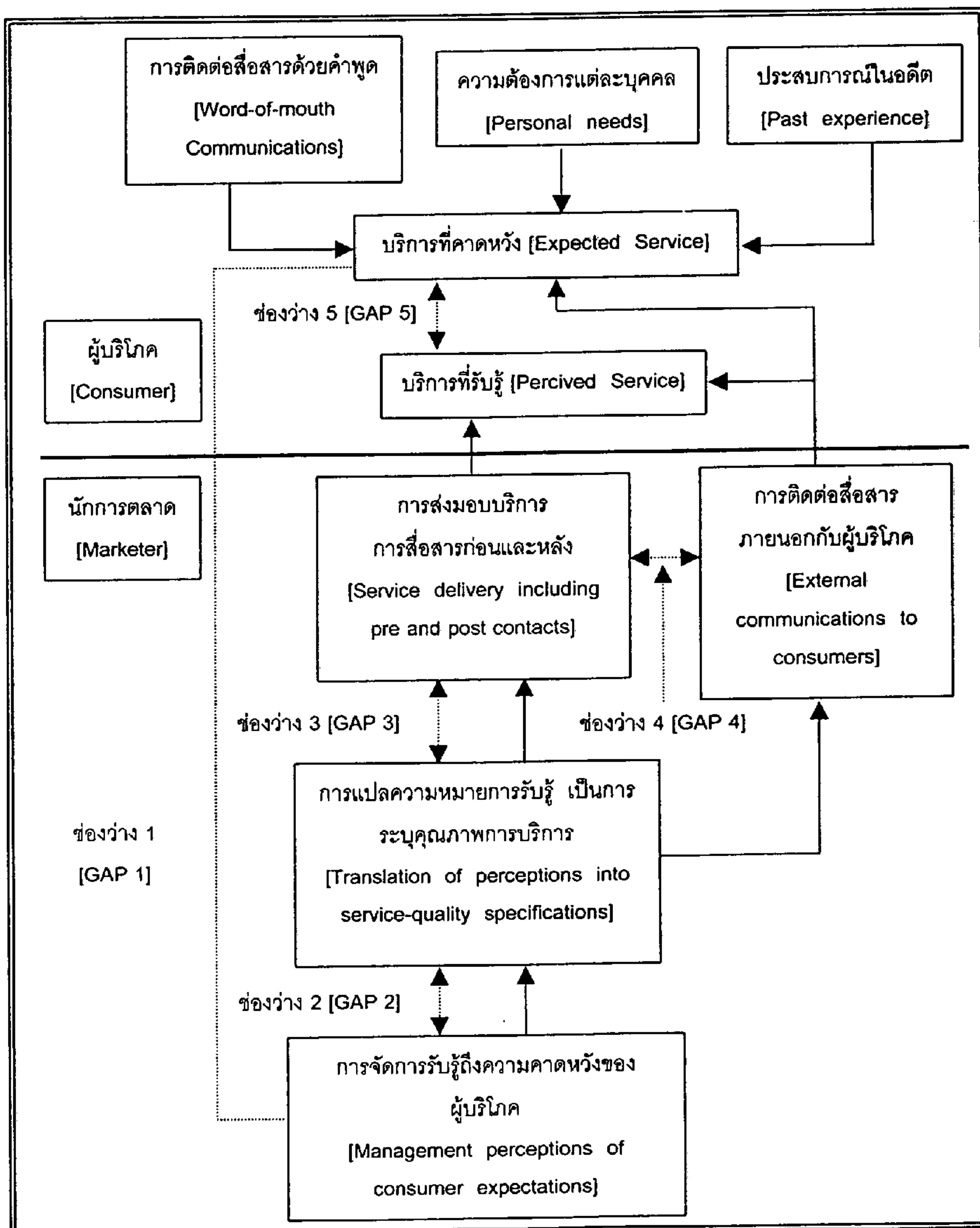
4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง

สรุป ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected service-perceived service gap : P-E)

การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL (GAP 5)

พาราสูมาน, ไชแธมอล, และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985 : 47-48) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อให้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท ให้ความสำคัญและยึดเอาความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



ภาพประกอบ 7 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับความรับรู้ของลูกค้า

การกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1989 : 129) เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรับรู้จากบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1989 : 133)

สรุป SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าและการได้รับบริการเหล่านั้นจริง โดยถ้า ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และ ($ES < PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจในบริการที่เขาได้รับ ซึ่งมีมากกว่าความคาดหวัง

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

มิลเลท (ณัฐวุฒิ มณีสุวรรณ. 2543 : 18 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 397-400. *Management in the public service*) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) โดยพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้บริโภค
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24-25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ วิทยุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งทางด้านผลงาน และการให้บริการที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน
5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้ที่ใช้บริการด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน ถูกกาลเทศะ
6. เป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน
7. สภาพแวดล้อมต่างๆ กัน เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 47) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's perceived performance) กับความคาดหวังของบุคคล (Person's expectation) ดังนั้น ระดับความพึงพอใจ จึงเป็นความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ เป็น 3 ระดับ ด้วยกัน และลูกค้ารายใดรายหนึ่ง อาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ (Satisfaction) แต่ถ้าเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

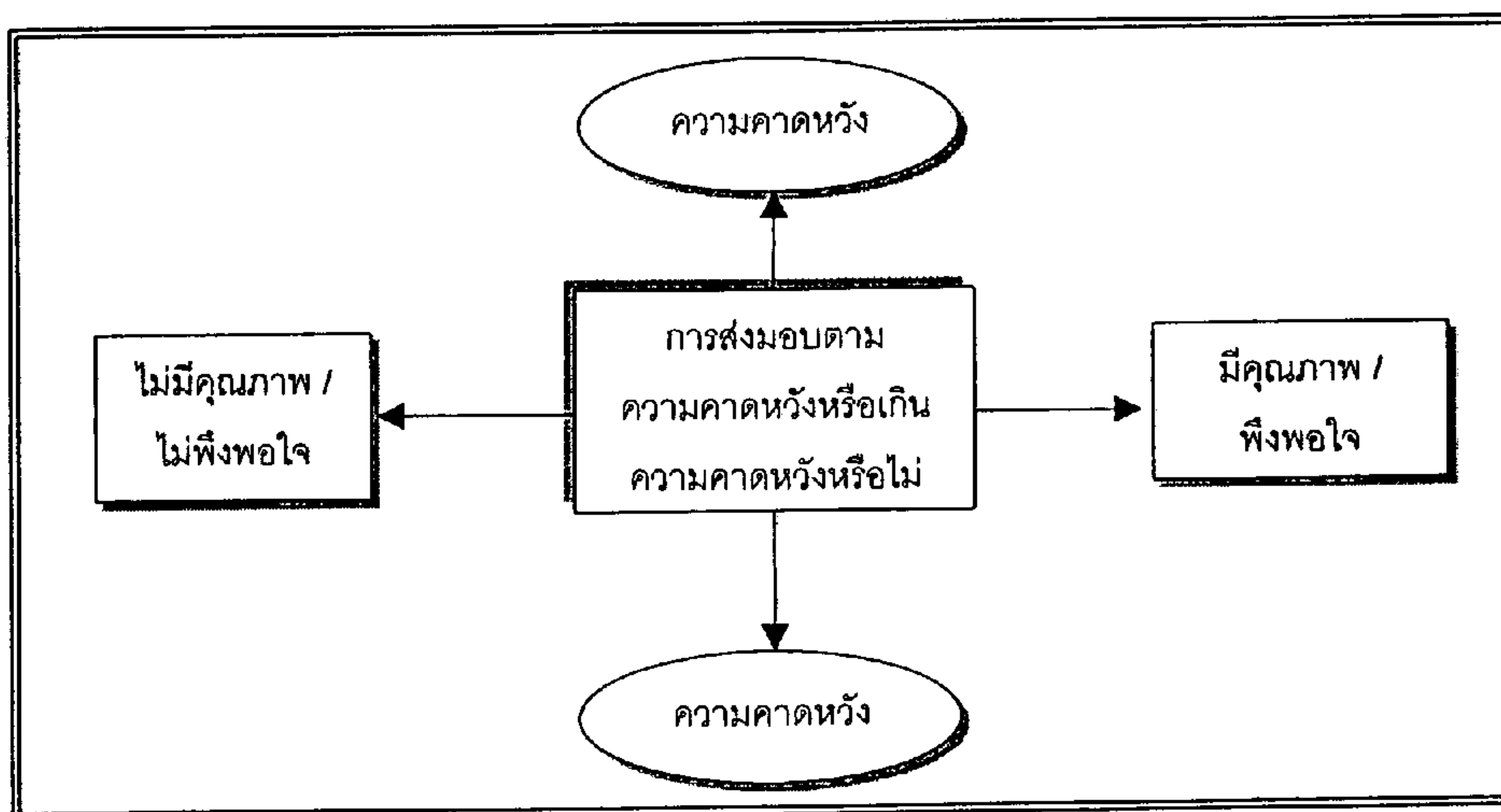
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระดับความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่เห็น หรือเข้าใจ กับความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฟิตซ์เกอราลด์ และ ดูรานท์ (Fitzgerald & Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เนลสันรีด และกันลาซ (Nelson & Gundlach. 1983 : 41) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาทั้งหมดทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

นักวิชาการของไทย เช่น สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่มีและสร้างความภาคภูมิใจเพียงใด



ภาพประกอบ 8 แสดงการส่งมอบตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้ (ไทยประกันชีวิต. 2539 : 9-10)

1.1 มีความรู้และรอบรู้ในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหารโครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในองค์กร โดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2 มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุภาพ จริงใจ ดูเป็นธรรมชาติ การแต่งการเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชมมอง น่านิยมนับถือ น่าเข้าใกล้ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ

1.3 ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและพัฒนาตนเอง ฉะนั้นการระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญา สุขภาพจิตดีเป็นปกติการทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่น ยึดถือว่าบุคคลอื่นหรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่นให้ความช่วยเหลือเมื่อเห็นผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงจัง

1.6 เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะ หรือประชุม หน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะการกันได้ ความมีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยหลีกเลี่ยงมิให้โอกาสแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญ ความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ให้บริการที่ดี (สุวัทนา ในเจริญ. 2540 : 11)

- 2.1 ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง
- 2.2 สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
- 2.3 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ
- 2.4 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

- 3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ
- 3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า
- 3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ
- 3.4 การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้บริการไม่เข้าใจในบริการ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

- 4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับ
- 4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน
- 4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า รวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ง่ายไม่คลุมเครือ

ต่อการเข้าใจฟัง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การให้บริการที่มีการดำเนินการที่ดี ได้แก่

5.1 ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง

5.2 การลดขั้นตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่ายไม่เสียเวลา

5.3 การดำเนินการให้บริการด้านต่างๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาส หรือผลประโยชน์ที่ได้รับ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ หากจะทำตามข้อแนะนำตามแนวความคิดใหม่ๆ นี้ ผู้บริหารองค์กรจะต้องปรับแนวทางการใช้ข้อความเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ขององค์กรตน ในลักษณะที่ผูกโยงถึงการออกแบบ การวางแผน และการควบคุมกระบวนการให้บริการ หรือการส่งมอบบริการ (Service Delivering) โดยกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ว่าลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หลังการรับมอบบริการนั้นแล้วอย่างไร จากเริ่มต้นตรงนี้จะนำไปสู่การเขียนนโยบายด้านบริการ (Service Policy) และทำให้สามารถกำหนดเป้าหมาย (Target) ของธุรกิจเป็นไปอย่างสอดคล้องอีกด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้นๆ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1988 : 16) ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง จากการศึกษพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการดังต่อไปนี้ (Christopher, Vandermerwe & Lewis. 1996 : 123-125)

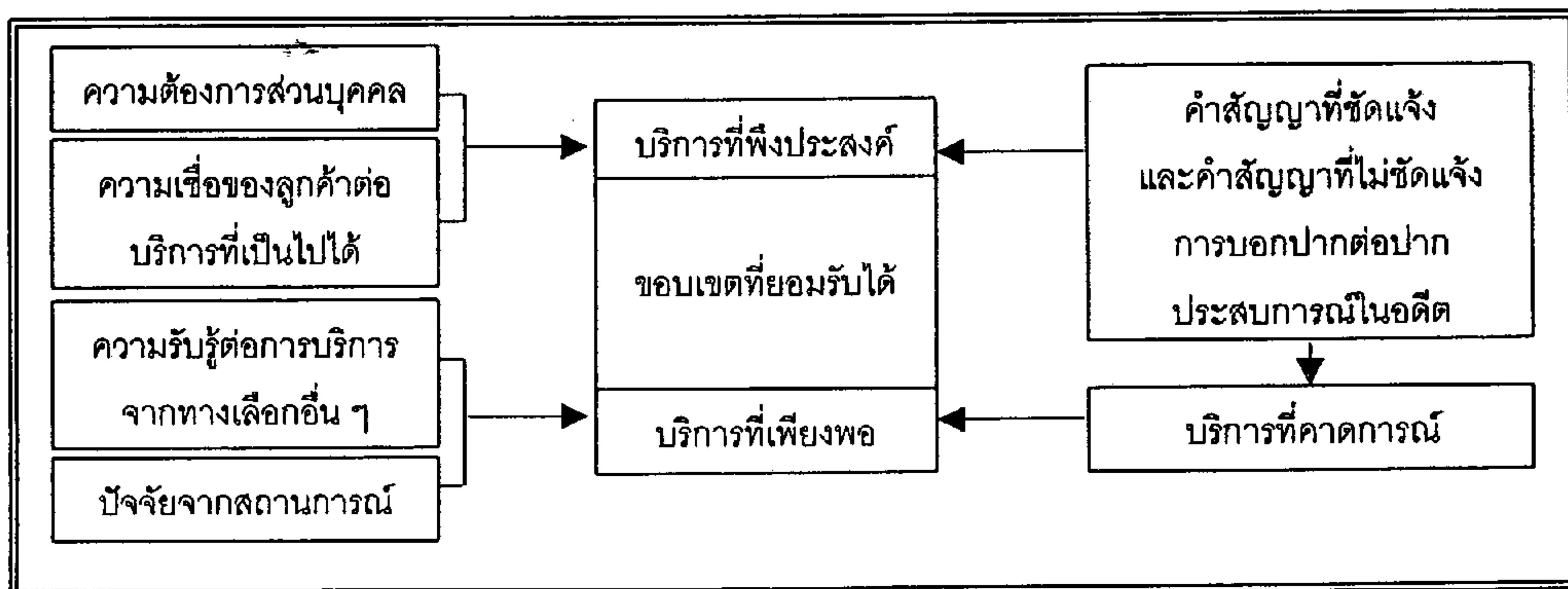
1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาด้านบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษี จะแตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนั้นความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนั้นยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมง แต่ใน Switzerland จะนับเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่างๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกันมาก่อน ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase Expectation) ซึ่งเกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectations)

ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service), บริการที่เพียงพอ (Adequate service), บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ (Christopher, Vandermerwe & Lewis. 1996 : 125-128)



ภาพประกอบ 9 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ

บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไรเหตุผล เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่นๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะเดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่ามีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่นๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จาก คำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจน และคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อ ปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ พบว่าลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อ บริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าจะคาดหวังต่อการบริการของภัตตาคารแตกต่างจากความคาดหวังต่อร้านฟาสต์ฟู้ด สำหรับร้านฟาสต์ฟู้ด ลูกค้าจะคาดหวังในเรื่อง การได้รับอาหารถูกต้องตามที่สั่ง ความรวดเร็วในการทำอาหาร การเสิร์ฟใน อุณหภูมิที่ถูกต้อง และสภาพแวดล้อมที่สะอาด แต่ลูกค้าคาดหวังมากกว่านั้น เมื่อรับบริการจากภัตตาคาร เช่น ลูกค้าจะคาดหวังถึงบรรยากาศที่ดี พฤติกรรมในการบริการของพนักงาน วิธีในการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้ บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมี ผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่า จะได้รับการบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะลดลงตามไปด้วย เช่น การเข้าแถวยาวๆ เพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาที ในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการที่ต่ำกว่า ระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดไว้ว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่า การเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับ บริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับบริการที่เพียงพอคือระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้ โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของ การบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประหลาดใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่า ระดับบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

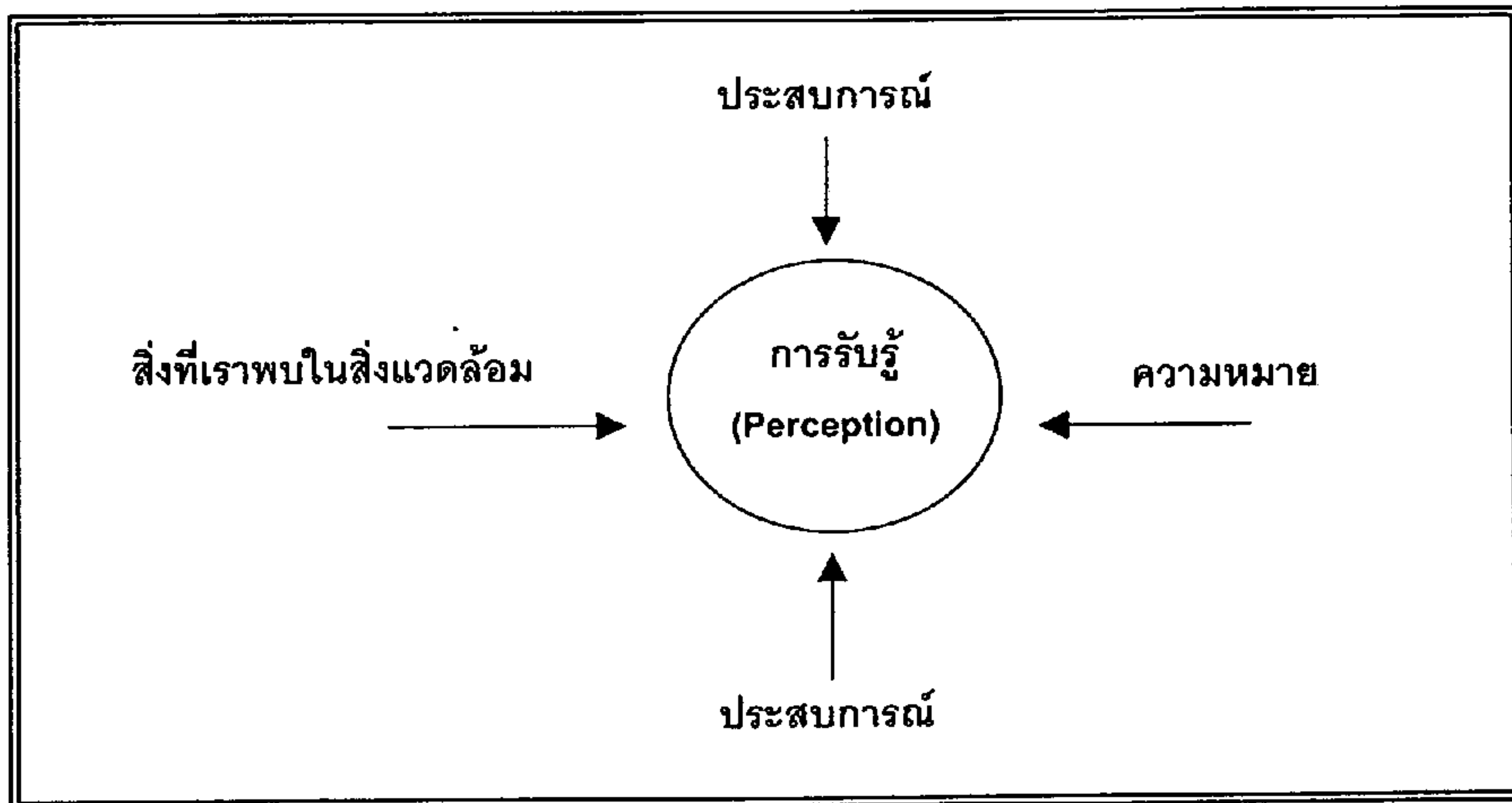
ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิต ความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในตราสินค้าหรือบริการที่เขาได้รับ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ในการรับรู้ (Perceive) สิ่งที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรานั้น เรามองจากสายตาของเราเป็นหลัก เป็นการมองจากประสบการณ์ของเรา และตีความหมายสิ่งที่เราประสบโดยอาศัยประสบการณ์ของ ตัวเราเป็นเกณฑ์

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ส่วน ความหมาย (Meaning) คือสิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมาย หรือการรับรู้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เราจะ ตีความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งที่เรารับรู้ (Meaning) หรือตีความหมาย (Interpret)

สิ่งนั้นอย่างไรในการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้พบนั้น เรากระทำโดยอาศัยประสบการณ์ของเรา ประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลการรับรู้และความหมายของเราต่อสิ่งที่เราพบ ซึ่งเขียนเป็นรูปได้ในลักษณะดังนี้



ภาพประกอบ 10 แสดงแบบจำลองทฤษฎีการรับรู้

ความหมายการรับรู้

ความหมายของการรับรู้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2515:2) กล่าวว่า การสัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความหมายนี้จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่มีมาแต่หนหลัง

โสภา ชูพิกุลชัย (2517:181) กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการที่อินทรีย์ต่างๆ พยายามที่จะแสดงความรู้สึกจากสิ่งที่ตนได้รับ ออกมาในรูปของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือในรูปของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2518:116) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า คือ อาการของจิตใจที่รับเอาผลของการสัมผัสต่างๆ คลุกเคล้าปะปนกันตามความรู้สึกเก่า แล้วทำให้เกิดการรับรู้ว่าจะอะไรเป็นอะไร

เดโช สนวนานนท์ (2518:19) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึงการที่ร่างกายรับสิ่งเร้าต่างๆ ที่มาเร้าทางประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง แล้วตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ ออกมา

ประนอม สโรธมาน (2520:52) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการของการที่เราได้สัมผัสได้ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หมายถึงการแปลหรือตีความการรับรู้ ความรู้สึกที่ได้ออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่เราได้รู้จักที่เราเข้าใจ

สมัย จิตหมวด (2520:100) กล่าวว่า การรับรู้ คือ อาการสัมผัสที่มีความหมาย และการรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการรับสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย อันเป็นสิ่งที่รู้จักและเข้าใจ

ใจกัน และในการแปลหรือตีความหมายของการสัมผัสนั้น จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนมาแต่หนหลัง

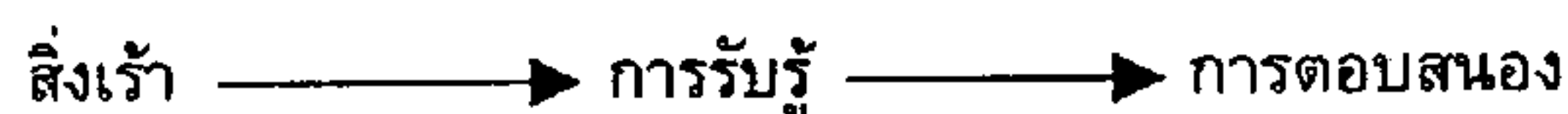
วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุนีย์ ชีรดากร (2522:37) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางสมอง ในการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมผัส ทำให้ทราบว่าสิ่งเร้าที่เราสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีลักษณะอย่างไร และมีความหมายอย่างไร โดยอาศัยประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมายออกมา

ไพบุลย์ เทวรักษ์ (2523:22) กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการตีความหมายสิ่งเร้าจากการสัมผัส ของอวัยวะสัมผัสต่างๆ ทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้ หรือการคิด

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2530:70) การรับรู้ คือ กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางประสาทสัมผัส เริ่มจากใช้อวัยวะสัมผัสสิ่งเร้า และจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ ภายในระบบการคิดในสมองแล้วจึงแปลความหมาย ในขั้นแปลความหมายนี้จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานการแปลความหมาย

สุรางค์ จันทร์เอม (2524:107) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. การรับรู้ คือ การจัดระบบการรวบรวมและตีความหมายจากการสัมผัส
2. การรับรู้ คือ กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตรับเอาเรื่องราวต่างๆ โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัสเป็นสื่อกลาง
3. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองของสิ่งเร้าดังนี้



วัชร ทรัพย์มณี (2526:42) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า คือ การตีความหมายของการรับสัมผัสออกเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย ซึ่งการตีความหมายจะต้องอาศัยประสบการณ์หรือการเรียนรู้

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

บาร์ทลีย์ (Bartley.1969:11-19) การรับรู้ คือ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้มาจากอวัยวะรับสัมผัส

แกริสัน และมากูน (Garrison and Magoon.1972:637) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองตีความหรือแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งเร้า ทำให้ทราบว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่เราสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร ฯลฯ การที่เราจะรับรู้สิ่งเร้าที่มาสัมผัสจะต้องอาศัยประสบการณ์ของเราเป็นเครื่องช่วยในการตีความหมายหรือแปลความ

กู๊ด (Good.1973:413) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การมีความรอบรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าภายนอกที่ประสบเป็นประจำ เช่น วัสดุ สถานการณ์ต่างๆ ความสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งเร้าดังกล่าว เราความรู้สึก

เคนเดอร์ (Kendler.1974:124) ได้ให้ความหมายการรับรู้ไว้ 2 ประการ คือ กระบวนการตีความจากสิ่งที่ได้สัมผัสและการเตรียมเพื่อการตอบสนอง

ลินเซย์, ฮอลล์ และทอมสัน (Lindzey, Hall and Thomson.1975:90-135) "การรับรู้" ถือว่าเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคล เพราะถ้าปราศจากซึ่งการรับรู้แล้วบุคคลจะไม่สามารถมี "ความจำ" "ความคิด" หรือ "การเรียนรู้" การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ เป็นขั้นตอนดังนี้ บุคคลรับพลังงานจากสิ่งเร้าซึ่งจะเข้าประสาทสัมผัส ประสาทสัมผัสจะเข้ารหัสพลังงานนั้นผ่านมาทางเส้นประสาท และเส้นประสาทจะส่งข้อมูลต่อไปยังสมองซึ่งขั้นสุดท้ายของกระบวนการจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้านั้นๆ

ลินเกรน และแฮร์วี (Lindgren and Harvey.1981:292) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือการตอบสนองโดยการแสดงออกซึ่งเป็นผลมาจากการสัมผัส และในการแสดงออกนั้นต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการแปลความหมายจากการสัมผัสนั้น

คริสทาล (Kristal.1982:178) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า การรับรู้ที่สูงกว่าการรับสัมผัส เป็นกระบวนการที่สมองแปลความหมายสิ่งเร้า ซึ่งรับมาจากอวัยวะรับสัมผัสว่าสิ่งเร้านั้นมันคืออะไร

โกลเดนสัน (Goldenson.1984:543) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า เป็นการรู้ถึงวัตถุประสงค์ของความสัมพันธ์และเหตุการณ์ต่างๆ โดยการสัมผัส และกิจกรรมเหล่านี้ทำได้โดยใช้อวัยวะรับสัมผัสและแปลความหมายสิ่งเร้า

โรบินส์ (Robbins.1988:356) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

ออสบอร์น และคณะ (Osborn and Others.1998:78) ให้ความหมายของการรับรู้ คือ เป็นกระบวนการที่บุคคลเข้าจัดระเบียบ ตีความ แก้ไข และตอบสนองต่อสารสนเทศจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

เซรีโน และบูดเค็น (ศิริชัย ไตรสารศรี.2539:13; อ้างอิงจาก Senero & Boodken.n.d.) การรับรู้ คือ การที่บุคคลใช้ระบบประสาทสัมผัสภายในของเขารับเอาระบบข้อมูลจากภายนอกมาอย่างกระตือรือร้น โดยใช้ภาวะวิสัยและมีการสร้างสรรค์ ทำให้เกิดกระบวนการ 3 อย่าง ได้แก่ การเลือกสิ่งเร้า การจัดหมวดหมู่ และการประเมินค่าหรือตีความ

จากการให้ความหมายของการรับรู้พอจะสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหรือให้ความหมายกับสิ่งที่เขาได้รับ โดยผ่านประสาทสัมผัส การรับรู้นี้มีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำต่างๆ ของบุคคลตามกระบวนการรับรู้ ดังนี้

1. สิ่งเร้าหรือข้อมูลกระทบอวัยวะสัมผัส ส่งผ่านเข้าสู่สมอง
2. สมองแปลความ หรือให้ความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัย
 - 2.1 ปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวของผู้รับรู้
 - 2.2 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ คำแนะนำ คำสั่งสอน

กระบวนการของการรับรู้

จำเนียร ช่างโชติ (2515:3) กระบวนการของการรับรู้ต้องประกอบด้วย

1. การสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัส รับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะสัมผัสต่างๆ เพื่อให้บุคคลรับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัสคือส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความนั้นถูกต้องเพียงใด ซึ่งต้องอาศัยสติปัญญา ความเฉลียวฉลาด การสังเกต การตั้งใจ สนใจและคุณภาพจิตใจของบุคคลในขณะนั้น

3. การใช้ความรู้เดิม หรือประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อช่วยแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำหน้าที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว โดยอดีต ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมมีความสำคัญมากในการแปลความหมาย และในการแปลความหมายได้ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้ คือเป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง และต้องมีปริมาณมาก หมายถึง มีความรู้หลายๆ อย่างจึงจะช่วยแปลความหมายได้สะดวก

สถิต วงศ์สวรรค์ (2525:77) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นไปตามขั้นตอน ดังนี้

1. สิ่งเร้ามากระทบสัมผัสของอินทรีย์
2. กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่สมอง
3. สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา

สถิต วงศ์สวรรค์ (2525:79-105) ลักษณะของผู้รับรู้ การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหลัง มากน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะผู้รับรู้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพ เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ทำให้การรับรู้ต่างกันออกไป

2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความจำ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจ ตั้งใจ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้เดิม

ลักษณะของสิ่งเร้า คุณสมบัติของสิ่งเร้าเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้ของคนเรากลายเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ได้แก่

1. ความใกล้ชิดกับสิ่งเร้า
2. ความคล้ายคลึงกันของสิ่งเร้า
3. ความต่อเนื่องกันของสิ่งเร้า
4. สภาพและพื้นฐานการรับรู้

ประเภทของการรับรู้ทางสังคม

กมลรัตน์ หล้าสงฆ์ (2527:228-239) การรับรู้ทางสังคมแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. การรับรู้ทางอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ
2. การรับรู้ลักษณะของบุคคล ต้องอาศัยข้อมูล 3 ประการประกอบกัน คือ
3. ลักษณะทางกายภาพ พฤติกรรม และคำบอกเล่า
4. การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล หมายถึง มโนภาพ หรือมโนคติของสิ่งต่างๆ ตามที่บุคคลรับรู้เป็นภาพที่อยู่ในความคิด หรือจินตนาการของบุคคล และบุคคลสามารถบอกลักษณะของภาพเหล่านั้นให้ผู้อื่นทราบได้ด้วย

การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม เป็นการตีความหมายสิ่งต่างๆ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและอธิบายสิ่งต่างๆ เหล่านั้นได้ การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคมขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการ คือ

1. ระดับการรับรู้ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เชาวน์ปัญญา หรือความเฉลียวฉลาดแตกต่างกัน ย่อมจะตีความหรือแปลความหมายต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน
2. การเปลี่ยนการรับรู้ คือ ถ้าผู้มีการรับรู้ต่ำ โดยมีโอกาสสนทนา หรืออภิปรายกับผู้ที่มีระดับการรับรู้สูง ก็อาจถูกผู้ที่มีระดับการรับรู้สูงเปลี่ยนแนวคิด หรือแนวการรับรู้ก็ได้

เสาวลักษณ์ ทรงสงวน (2540:17-18) การรับรู้ของบุคคลนั้น มีทั้งการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง การรับรู้บุคคลอื่น การรับรู้สังคม โดยสังคมเป็นตัวเราในลักษณะที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ ซึ่งเป็นผลของการทำงานของระบบประสาทสัมผัส และมีสภาพการจูงใจประสบการณ์มีทั้งที่เป็นความรู้สึก ความรู้สึกนี้จะบรรยายเป็นคำพูดไม่ได้ หรือประสบการณ์ที่อธิบายเป็นคำพูดได้และสามารถถ่ายทอดเป็นคำพูดได้ และถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังได้ หรือในลักษณะของประสบการณ์ที่เป็นนามธรรม เป็นประสบการณ์ที่อธิบายเป็นคำพูดได้ยาก แต่สามารถที่จะอธิบายลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงถึงประสบการณ์นี้ได้

ความสำคัญของการรับรู้

สถิต วงษ์สวรรค์ (2525:105) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ การรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้แล้วการเรียนรู้จะเกิดขึ้นไม่ได้ สังเกตได้จากกระบวนการดังนี้ สิ่งเร้า ประสาทสัมผัสกับสิ่งเร้า ตีความและรู้ความหมาย การรับรู้ เกิดสังเกตเป็นการเรียนรู้ มีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึก และมีอารมณ์ พัฒนาเป็นเจตคติแล้วพฤติกรรมก็ตามมาในที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

บุคคลจะรับรู้ในสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกแต่เพียงบางส่วนเท่านั้น ไม่ใช่ทั้งหมด ดังนั้นการทำความเข้าใจในการเลือกที่จะรับรู้ทำให้เกิดความเข้าใจในบุคคล รวมตลอดถึงพฤติกรรมของเขาได้มากขึ้น

มูนน์ (Munn.1966:71) กล่าวว่า บุคคลอาจจะรับรู้ต่างกันโดยเกิดขึ้นจาก 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยความสนใจจากภายใน คือคุณสมบัติภายในของผู้รับรู้ เช่น ความต้องการ แรงขับ และสนใจ
2. ปัจจัยความสนใจจากภายนอก เป็นลักษณะจากภายนอก ได้แก่ ความยึดมั่น ความเชื่อมั่น คำแนะนำ คำสอน ที่ได้รับกันต่อๆ มา ทั้งหมดนี้มีอิทธิพลที่ทำให้การรับรู้ที่บุคคลมีเรื่องราว เหตุการณ์ ภาวะแวดล้อมต่างๆ มีความแตกต่างกัน

พัชนี วรกวิน (ศิริชัย ไตรสารศรี.2539:12: อ้างอิงจากพัชนี วรกวิน.2524) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ สรุปดังนี้

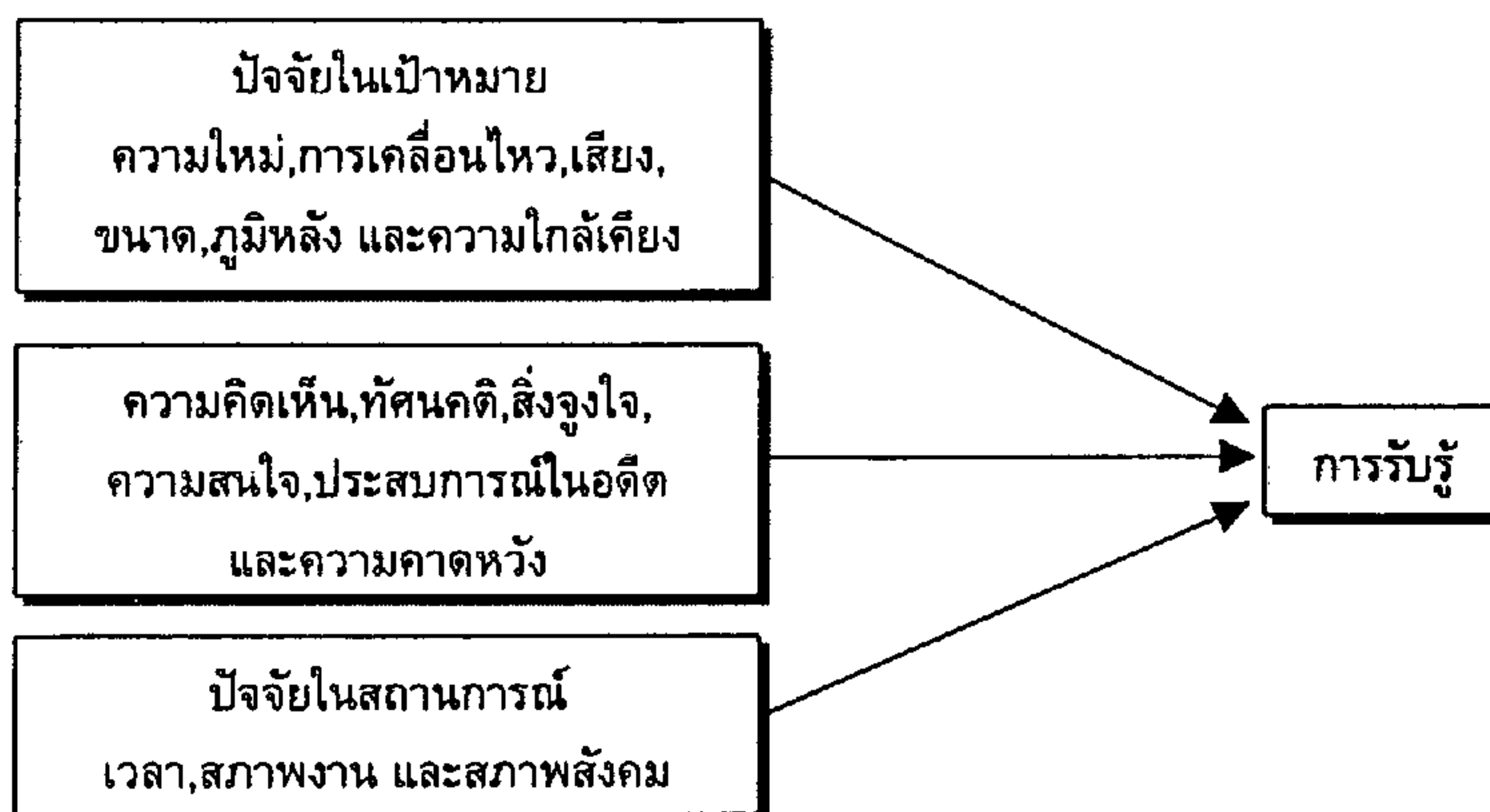
1. คุณสมบัติของผู้รับรู้ บทบาทของคุณสมบัติภายในของผู้รับรู้มีส่วนในการรับรู้อย่างมากเพราะบอกแนวโน้มว่าจะเกี่ยวข้องกับสภาวะที่เป็นจริงของสิ่งเร้าอย่างไร คุณสมบัติเหล่านั้นได้แก่ ความต้องการ ทักษะ บุคลิกภาพ และการปรับตัวส่วนบุคคล
2. การใส่ใจ เกิดจากสิ่งเร้าที่มีลักษณะผ่านเข้ามา ร่างกายเกิดความพร้อมและตอบสนอง เนื่องจากการใส่ใจทำให้คนได้ยินได้เห็นสิ่งนั้นก่อนเสมอ ความใส่ใจอาจเกิดจากสภาพการสิ่งภายนอกและภายในที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล
3. การเตรียมพร้อมในการรับรู้ ความพร้อมในการรับรู้จะเกิดขึ้นก่อนมีสิ่งเร้ามากระตุ้น การเตรียมพร้อมจะช่วยให้บุคคลคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งที่เกิดขึ้น และเตรียมตัวเองอย่างเต็มที่ และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ
4. บุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกที่สำคัญต่อการรับรู้ทางสังคม ได้แก่ บุคคลที่มีนิสัยชอบทางสังคม และบุคคลที่ชอบเก็บตัว บุคคลที่มองโลกในแง่ดีย่อมเห็นแต่ส่วนดี หรือวัตถุที่มีลักษณะเป็นสองนัยต่างกัน

โรบินส์ (Robbins.1998:371) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ออกเป็น 3 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวผู้รับรู้ เมื่อบุคคลดูเป้าหมายและพยายามตีความหมายถึงสิ่งที่เขามองว่าคืออะไร การตีความนั้นก็จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากของการรับรู้ ได้แก่ ทักษะ สิ่งสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง
2. เป้าหมายที่รับรู้ เป็นสิ่งที่ถูกสังเกตจากการยอมรับและการรับรู้ คนที่เสียงดังมักจะถูกสังเกตมากกว่าคนที่เงียบ ความใหม่ การเคลื่อนไหว น้ำเสียง ขนาด ภูมิหลัง และความใกล้เคียง สามารถสร้างภาพเป้าหมายตามที่เราเห็น เป้าหมายไม่สามารถถูกมองในลักษณะเดียวๆ ดังนั้นความสัมพันธ์ของเป้า

หมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ แนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงกัน และ คล้ายกันไว้ด้วยกัน

3. สถานการณ์ เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วย เวลา สภาพงาน และสภาพสังคม



ภาพประกอบ 11 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

อุปสรรคในการรับรู้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541:54) อุปสรรคในที่สำคัญในการรับรู้ ได้แก่

1. Stereotype เป็นภาพความคิดของบุคคลเกี่ยวกับกลุ่มบุคคล วัตถุสิ่งหนึ่งหรือสิ่งต่างๆ ในความรู้สึกของคนหนึ่งๆ เมื่อบุคคลใคร่จะรับรู้ถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ลักษณะหรือภาพของกลุ่มซึ่งบุคคลนั้น เป็นสมาชิกอยู่อาจเข้ามามีอิทธิพล ดังนั้นแทนที่จะเป็นการดูลักษณะส่วนตัวบุคคลของคนนั้นเพียงคนเดียว ก็กลับไปยังตัวกลุ่มบุคคลที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

2. Halo Effect เป็นแนวโน้มที่บุคคลนำเอาลักษณะอย่างหนึ่ง หรือจุดใดจุดหนึ่งของบุคคลนั้นมา เป็นตัวประมวลลักษณะโดยรวมของบุคคลนั้น หรือการรับรู้ของบุคคลหนึ่งมาเป็นตัวประมวลลักษณะโดยทั้ง มวลของบุคคลนั้น หรือการรับรู้ถึงบุคคลในการพิจารณาจากคุณสมบัติอย่างเดียวของเขา ในลักษณะนี้บุคคล ก็อาจกล่าวถึงอีกคนในลักษณะที่ผิด ซึ่งอาจเป็นจุดเด่นหรือจุดด้อยของบุคคลนั้นก็ได้ ทำให้เขาสรุปอย่าง ง่าย ๆ แต่ก็อาจผิดความจริง

จากสิ่งต่างๆ ที่ได้กล่าวมาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ทำให้พบว่า การรับรู้เป็นส่วนสำคัญในการ กำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร การที่จะทำให้บุคคลหนึ่งมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ย่อมเกิดจาก การรับรู้ในภารกิจและความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นด้วย บางครั้งการรับรู้อาจเกิดความบกพร่อง ไม่ แม่นยำ หรือมีการรับรู้ที่บิดเบือนการกระทำตอบโต้ของบุคคลที่พึงมีต่อสภาพความเป็นจริงขององค์กร ดัง

นั้นบางครั้งองค์การอาจเข้ามาแทรกแซงการรับรู้ ซึ่งอาจทำให้บุคคลมีความเข้าใจในตนเอง รู้และประเมินตนเองไว้ว่ายังบกพร่องในเรื่องใด และเกิดการยอมรับในตนเอง ยอมรับว่าทุกคนคงไม่ได้มีความพร้อมสมบูรณ์ทุกอย่าง แต่บางอย่างก็สามารถฝึกฝนแก้ไขทำให้ดีขึ้นได้ หากบุคคลทำได้ดังนี้ก็ย่อมทำให้การรับรู้ของเขาดีขึ้น

การวัด “การรับรู้”

วิธีการวัดการรับรู้ นั้น เท่าที่ผลวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า ไม่ปรากฏว่ามีงานเขียนหรืองานวิจัยของผู้ใดเขียนไว้อย่างชัดเจน แต่โดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการที่คล้ายคลึงกับการวัดเจตคติ การวัดค่านิยม และการวัดบุคลิกภาพ ทั้งนี้ก็เพราะว่า การรับรู้เป็นขั้นหนึ่งของเจตคติ ทศนคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพ ตามแนวคิดของบลูม

1. มีการรับรู้สิ่งเร้าและทำการรู้จัก ตลอดจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้นๆ
2. มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าไปในทิศทางที่บุคคลนั้นยอมรับ และจัดเรียงลำดับของพฤติกรรมหรือจัดประเภทของลักษณะการตอบสนองนั้นๆ ตามลักษณะของความพอใจ หรือนิยม
3. จัดสร้างคุณค่าหรือค่านิยมจากการตอบสนอง โดยมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงของสภาวะของสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดลำดับขั้นของแบบแผนในการสร้างคุณค่านั้น
4. จัดระเบียบค่านิยมเหล่านั้นให้อยู่ในระบบของมโนภาพแห่งตน
5. จัดนำค่านิยมเหล่านั้นมาสร้างเป็นปรัชญาชีวิต หรืออุดมคติแห่งตน ซึ่งในภายหลังจะก่อรูปเป็นอุปนิสัย หรือคุณลักษณะของแต่ละบุคคลและจะรวมตัวเป็นบุคลิกภาพอันเป็นเอกลักษณ์ของบุคคลนั้น

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงพอจะรวบรวมวิธีการวัดการรับรู้ได้เป็นข้อๆ ดังนี้

การสังเกต ซึ่งบาร์อน และเบิร์น (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์.2527:244; อ้างอิงจาก Baron and Byrne.1980:93-104) ได้กล่าวถึงวิธีการสังเกตการรับรู้ของบุคคลเป็น 4 วิธี คือ

1. พิจารณาที่ใบหน้าของบุคคลว่ามีการแสดงออกทางสีหน้าอย่างไร
2. สังเกตที่สายหรือแววตา
3. พิจารณาที่บุคลิกภาพ อากัปกริยา ท่าทางของร่างกาย
4. พิจารณาที่เจนารมย์ของบุคคลว่า พฤติกรรมที่เขาแสดงออกมามีเจตนาอย่างไร

การใช้แบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นข้อๆ ดังนี้

1. แบบสอบถามที่มีคำถามเป็นข้อความที่มีเพียงความคิดเดียว โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า เห็นด้วย, ไม่เห็นด้วย, ใช่-ไม่ใช่, ถูก-ผิด ซึ่งในบางครั้งอาจจะมีคำว่า ไม่แน่ใจอยู่ด้วยก็ได้
2. แบบสอบถามที่คำถามมีตัวเลือกหลายประเด็นตามสเกล เป็นคำถามที่มีประโยคคำถาม และมีคำตอบที่แบ่งระดับการรับรู้ว่ามีน้อยเพียงใด ออกเป็น 5 หรือ 7 ระดับ หรืออื่นๆ เช่น น้อยที่สุด น้อยปานกลาง มาก มากที่สุด หรือเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย

3. แบบสอบถามที่มีคำถามแบบใช้ความหมายของคำตรงกันข้าม เป็นการใช้คำหรือวลีที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ โดยมีสเกลวัดตามแนวนอน แล้วให้ผู้เลือกตอบตามสภาพการรับรู้ที่มีต่อเรื่องนั้นๆ

4. การใช้แบบทดสอบ และเครื่องมือทางจิตวิทยา โดยผู้ทำการทดสอบเสนอสิ่งเร้าแก่ผู้ถูกทดสอบ เพื่อให้แสดงพฤติกรรมหรือคำตอบออกมา สิ่งเร้านั้นอาจจะเป็นรูปภาพหรือสิ่งของอื่นก็ได้ แบบทดสอบทางจิตวิทยามีหลายประเภท คือ Roschank Ink Blot Test และ Thematic Appreciation Test (TAT) ซึ่งเป็นวิธีให้ผู้ถูกทดสอบระบายความในใจจากการให้ดูภาพที่สร้างขึ้นอย่างไม่แจ่มชัด

การรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เรสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่เราตีความหมายต่อสิ่งหนึ่งอย่างใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

ทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการของการสร้างความรับรู้ความหมายร่วมกัน โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ทางสื่อ การสื่อสารจึงเกิดขึ้นทุกๆ แห่ง ไม่เลือกเวลา สถานที่ เป็นกระบวนการต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด (มุกดา ศรียงค์ และชนิษฐา วิเศษสาร.2529:239)

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้อง และประสานงานระหว่างบุคคลโดยอาศัยวิธีการถ่ายทอดและรับข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ (วินิจ เกตุขำ.2535:155)

การสื่อสาร คือ กระบวนการวิธีถ่ายทอดความคิด สาร ข่าวนสาร (Message) จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยสื่อ (Media) เป็นตัวเชื่อมโยง เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสื่อสารอย่างเข้าใจกัน

การติดต่อสื่อสารนั้นเป็นกระบวนการที่นำเอาข่าวสาร เช่น ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น หรือทัศนคติต่างๆ จากบุคคลหนึ่ง หรือหลายๆ คน ไปสู่อีกคนหนึ่ง หรือหลายๆ คน การสื่อสารจึงเปรียบเสมือนสะพานที่เชื่อมโยงบุคคล 2 กลุ่ม หรือ 2 คน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน (พรรณราย ทรัพย์ะ ประภา.2529 : 147)

กระบวนการสื่อสาร

1. แหล่งข้อมูล (Information Source) คือ แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร (Message) หรือเป็นต้นตอของแหล่งข่าวสาร

2. ข่าวสาร (Message) คือ เนื้อหาสาระที่จะต้องส่งไป

3. ผู้ส่ง (Transmitter) คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสาร

4. สื่อ หรือช่องทาง (Media) คือ สิ่งที่จะช่วยนำพาข่าวสารไปสู่ผู้รับให้ดี หรือเร็วยิ่งขึ้น

5. ผู้รับ (Received) คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการ

สื่อสาร

ลักษณะของการสื่อสาร

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) หมายถึง การสื่อสารกันระหว่างพนักงานต่อพนักงาน หรือระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เป็นต้น การสื่อสารในลักษณะนี้ใช้กันเป็นประจำวัน ดังนั้นจึงมีความสำคัญกับทุกคน เพราะมีผลต่อมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย
2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร (Inter Unitorganization Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างหน่วยงานในองค์กร
3. การสื่อสารระหว่างองค์กร (Interganization Communication) หมายถึง การติดต่อที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรต่อองค์กร

จุดมุ่งหมายของการสื่อสารในองค์กร

จุดมุ่งหมายของการสื่อสารในองค์กร มีดังนี้ (มุกดา ศรียงค์ และชนิษฐา วิเศษสาธิต.2529:241)

1. เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
2. เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ
3. เพื่อการจูงใจ และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานในองค์กร
4. เพื่อการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้า หรือพนักงานด้วยกันมีความเข้าใจกัน

ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานและการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง

การสื่อสารจึงหมายถึงกระบวนการติดต่อของการสร้างความรับรู้ความหมายร่วมกัน หรือการนำเอาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน การสื่อสารสามารถนำเอาผลมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการบริการ และบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพราะงานจะสำเร็จได้ผลดีเพียงใดนั้นจะต้องมีการสื่อสารเป็นส่วนประกอบ

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา

การบริหารเวลา หมายถึง การวางแผนจัดระเบียบการใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงการวางแผนเกี่ยวกับการนำแผนไปใช้ ตลอดจนแผนจัดการประเมินการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคลหรือระดับองค์กร โดยมีการกำหนดเวลาเริ่มต้น และเวลาสิ้นสุดในงานแต่ละอย่าง กำหนดกิจกรรมที่ปฏิบัติก่อนหลัง จัดลำดับความสำคัญและเลือกสรรงานตามลำดับความเร่งด่วนหรือความสำคัญของแต่ละอย่างเป็นหลัก มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายในเวลาที่กำหนดอย่างเหมาะสม ทำให้การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา.2529)

การบริหารเวลา หมายถึง กระบวนการใช้เวลาทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีหลักการเบื้องต้น คือ ต้องมีแผนการทำงานเพื่อที่จะได้งานที่สำคัญ และมีคุณค่าได้มากกว่า มีการกำหนดความสำคัญตามลำดับก่อนหลัง มีการแบ่งสรรอัตราส่วนการใช้เวลาอย่างเหมาะสมจนทำงานเสร็จตามกำหนด บรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น รวมทั้งเป็นการป้องกันการเสียเวลา มีการยืดหยุ่นในการทำงาน ป้องกันการทำงานที่มอบหมายให้ผู้อื่นได้ สามารถใช้เวลาให้น้อยลงในการทำงานชิ้นเดิม หรือทำงานได้มากขึ้นโดยใช้เวลาเท่า

เดิม ทำให้มีเวลาสร้างสรรค์งานอื่นๆ ได้ นอกจากนี้การบริหารเวลายังรวมไปถึงการรู้จักประหยัดเวลา คือทำงานที่จำเป็น รู้จักมอบหมายงาน รู้จักปฏิเสธงานบางอย่าง ทำงานให้เร็วขึ้น รู้จักการตัดบท ปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้เครื่องมือทุ่นแรงในการทำงาน ไม่ทำให้ผู้อื่นเสียเวลา รวมทั้งสามารถแนะแนวทางการบริหารเวลาให้แก่ผู้ร่วมงานด้วย (จุฬาลักษณ์ ธีรรัตนพันธุ์.2540)

การบริหารเวลา หมายถึง การวางแผนการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน โดยมุ่งความสำเร็จของงานและความสมบูรณ์ของชีวิตเป็นหลัก (บุษกร มงคลนิมิตร.2542)

การศึกษาเวลามีประโยชน์โดยตรงในการหาเวลามาตรฐานเพื่อนำมาใช้ในแผนการให้รางวัลคนงาน และประโยชน์ต่างๆ ดังนี้ (ภรณี พวงแก้ว.2534)

1. ใช้เวลาทำงานของคนงานในชั้นหนึ่งๆ เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่างๆ
2. ใช้ในการประเมินอัตราค่าใช้จ่ายของชิ้นงานหรือสินค้าที่ผลิต
3. ใช้ในการประเมินค่าใช้จ่ายของงานหรือชิ้นสินค้าที่อาจจะผลิตได้ในอนาคต โดยอาศัยข้อมูลจากการศึกษาเวลาในอดีตเพื่อใช้กำหนดราคาสินค้า
4. ใช้ในการช่วยตัดสินใจว่า หน่วยงานต่างๆ ต้องการกำลังคนในการทำงานเท่าใด
5. ใช้เป็นมาตรฐานในการจัดฝึกอบรมคนงานใหม่ และเป็นมาตรฐานเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
6. ใช้ในการกระจายงานให้สม่ำเสมอขึ้น นั่นคือคนงานทุกคนควรมีเวลาทำงานและพักผ่อนเท่ากัน ไม่ใช่คิดจากจำนวนงาน
7. ใช้ในการตั้งผลงานมาตรฐานเพื่อเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบผลงานของแต่ละคน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการให้รางวัลหรือโบนัสที่ยุติธรรม
8. ใช้เปรียบเทียบเพื่อหาวิธีการทำงานที่ดีกว่า โดยการหาเวลาของวิธีต่างๆ ยังจะช่วยในการหาต้นทุนการผลิตที่ต่ำกว่าได้อีกด้วย
9. เวลามาตรฐานช่วยในการกำหนดของการผลิตได้อย่างแน่นอน ทำให้การตั้งเป้าหมายการผลิตเป็นไปตามต้องการ และช่วยในการคำนวณหาวิธีวิกฤตในเรื่องของ Critical Path Analysis
10. ช่วยในการประมาณพื้นที่ที่จะใช้ในการทำงานชั้นหนึ่งๆ ว่า ต้องการผลิตเท่านี้ต่อวัน ต้องใช้คนงานจำนวนเท่าใด เครื่องจักรจำนวนกี่เครื่อง และเส้นทางของการเคลื่อนที่ของผลผลิต

สรุปได้ว่า การบริหารเวลา เป็นการวางแผนจัดระเบียบการใช้เวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีหลักการเบื้องต้น คือ การวางแผนการทำงาน การกำหนดลำดับความสำคัญของงาน การกำหนดตารางเวลาอย่างเหมาะสม เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นไปตามกำหนด โดยใช้เวลาน้อยที่สุด

นโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เรื่องการกำหนดวิธีทิ้งมูลฝอยและการจัดเก็บมูลฝอย

นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. นโยบายกำหนดวิธีทิ้งมูลฝอยของประชาชน หรือการปฏิบัติการทิ้งขยะเพื่อให้ประชาชน

1.1 ทิ้งมูลฝอยให้ถูกวิธี (แยกมูลฝอยใส่ถุงและผูกมัดปากถุงให้แน่น)

1.2 ทิ้งมูลฝอยให้เป็นเวลา

1.3 ทิ้งมูลฝอยในจุดที่กรุงเทพมหานครกำหนด

ทั้งนี้เพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพในการเก็บขนมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยความร่วมมือของผู้รับบริการ

2. นโยบายไม่ให้มีมูลฝอยตกค้าง

วัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดเก็บมูลฝอยมีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา มูลฝอยไม่ตกค้าง และไม่สร้างเหตุรำคาญแก่ประชาชน ขณะนี้สำนักรักษาความสะอาดได้กำหนดมาตรฐานในการบริการเก็บขนมูลฝอยดังนี้

2.1 ในถนนสายหลัก ถนนสายรอง และสถานที่ที่มีปริมาณมูลฝอยมาก ให้มีการจัดเก็บทุกวัน โดยเฉพาะถนนสายหลักและถนนสายรอง ให้จัดเก็บให้แล้วเสร็จภายในเวลา 06.00 น.

2.2 ตรอก ซอย และชุมชน ให้จัดเก็บอย่างน้อยวันเว้นวัน

2.3 ชุมชนเล็กๆ ที่ต้องชักลากมูลฝอย ต้องเก็บอย่างน้อยวันเว้นวัน 2 วัน

2.4 ในถนนสายหลัก และถนนสาทรรอง ซึ่งมีมูลฝอยจากประชาชนผู้สัญจรบนทางเท้า หรือมูลฝอยจากพนักงานกวาด ให้มีการเก็บในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ตามความเหมาะสมของพื้นที่

การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร จำเป็นต้องใช้มาตรการทางกฎหมายเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างวินัยให้กับประชาชน กรุงเทพมหานครจึงได้ออกข้อบังคับกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอาคาร สถานที่ และสถานบริการสาธารณสุข ซึ่งข้อบังคับนี้จำสามารถนำไปบังคับใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลต่อเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบังคับให้มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและข้อบังคับที่จะบังคับตามกฎหมายอย่างชัดเจน โดยสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เครื่องมือนี้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร

3. การเก็บขนมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร มี 2 แบบ คือ

3.1 การเก็บโดยตรง หมายถึง การส่งรถ หรือเรือ และเจ้าหน้าที่ออกไปเก็บขนมูลฝอยตามบ้านและสถานที่ต่างๆ ที่รถ หรือเรือเข้าเก็บได้ถึง หรือเจ้าของมูลฝอยนำมูลฝอยจากบ้านมาใส่รถ หรือเรือด้วยตนเอง

3.2 การเก็บโดยทางอ้อม หมายถึง การนำรถไปเก็บมูลฝอยจากถังรองรับมูลฝอยที่ทางกรุงเทพมหานครได้นำไปตั้งไว้ตามริมถนน และบริเวณที่มีมูลฝอยเป็นจำนวนมาก เช่น ตลาด ศูนย์การค้า ฯลฯ

แนวคิดเกี่ยวกับขยะ

ประเภทและลักษณะของขยะ

1. ประเภทของขยะ

สำนักรักษาความสะอาด (2544) แบ่งประเภทของขยะมูลฝอยออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1.1 ขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้ หรือที่แต่เดิมกรุงเทพมหานครเรียกว่า ขยะเปียก ได้แก่ เศษอาหาร พืช ผัก ผลไม้ เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นอินทรีย์วัตถุที่สามารถย่อยสลาย เน่าเปื่อยง่าย ความชื้นสูง และส่งกลิ่นเหม็นได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนสามารถนำไปทำปุ๋ยหมักได้

1.2 ขยะมูลฝอยที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ หรือมูลฝอยรีไซเคิล หรือแต่เดิมเรียกว่า ขยะแห้ง ได้แก่ เศษกระดาษ เศษผ้า แก้ว โลหะ ไม้ พลาสติก ยาง ฯลฯ มีทั้งเผาไหม้ได้และเผาไหม้ไม่ได้ ขยะแห้งที่สามารถเลือกวัสดุที่ยังมีประโยชน์กลับมาใช้ได้ อีก โดยทำการคัดแยกมูลฝอยก่อนนำทิ้ง ซึ่งจะช่วยลดปริมาณมูลฝอยที่ต้องนำไปทำลายลงได้ และถ้านำส่วนที่ใช้ประโยชน์ได้นี้ไปขายก็จะทำให้มีรายได้กลับคืนมา

1.3 ขยะมูลฝอยอันตรายจากบ้านเรือน ได้แก่ หลอดไฟที่ใช้แล้ว แบตเตอรี่รถยนต์ ถ่านไฟฉายที่หมดอายุ กระป๋องยาฆ่าแมลง กระป๋องยาปราบศัตรูพืช น้ำยาทำความสะอาด ยารักษาโรคที่เสื่อมคุณภาพ หลอดฟลูออเรสเซนต์ที่เสียแล้ว ฯลฯ ซึ่งจะต้องมีการจัดการที่เหมาะสม เพื่อลดการปนเปื้อนของสารพิษลงสู่สภาพแวดล้อม และผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์และสัตว์

1.4 ขยะมูลฝอยติดเชื้อ หมายถึง มูลฝอยที่เป็นผลมาจากกระบวนการรักษาพยาบาล การตรวจวินิจฉัยโรค การให้ภูมิคุ้มกันโรค การศึกษาวิจัยที่ดำเนินการทั้งในมนุษย์และสัตว์ ซึ่งมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีเชื้อโรคปะปนอยู่ในปริมาณหรือความเข้มข้น ถ้ามีการสัมผัสหรือใกล้ชิดกับมูลฝอยดังกล่าวแล้วก็จะทำให้เกิดโรคได้ กรุงเทพมหานครกำหนดให้สถานพยาบาลใส่ขยะติดเชื้อไว้ในถุงสีแดง จากนั้นก็นำรถเก็บขนขยะติดเชื้อไปทำการเก็บขน โดยเป็นรถที่ควบคุมอุณหภูมิให้ต่ำเพื่อระงับการเติบโตของเชื้อโรค จากนั้นขยะติดเชื้อก็จะถูกนำไปทำลายโดยการเผา ณ โรงงานเผาขยะติดเชื้อซึ่งตั้งอยู่ที่ซอยอ่อนนุช

1.5 ขยะมูลฝอยอุตสาหกรรมที่ไม่เป็นอันตราย เป็นมูลฝอยที่เกิดจากกระบวนการของโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ เศษชิ้นส่วนของพืช เศษชิ้นส่วนของไม้ เศษกระดาษ เศษพลาสติก เศษยางธรรมชาติ เศษโลหะ และโลหะผสมที่ไม่อยู่ในรูปของเกลียวโลหะ เศษแก้ว กระจก กระเบื้องเคลือบ หรือเซรามิค เศษหิน ปูน ทราช หรือวัสดุที่มีองค์ประกอบของดิน ทราช หิน ซึ่งมูลฝอยเหล่านี้บางส่วนยังสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ หากได้มีการจัดการด้วยวิธีที่เหมาะสม

2. ลักษณะของขยะ

กองวิชาการและแผนงาน สำนักรักษาความสะอาด กรุงเทพมหานคร ได้จำแนกชนิดของขยะมูลฝอยไว้ ดังนี้

2.1 ขยะมูลฝอยที่เน่าเปื่อยได้ง่าย (Garbage) ได้แก่ พวกเศษอาหาร เศษผัก เศษเนื้อที่ได้จากการเตรียมและปรุงอาหาร ขยะมูลฝอยชนิดนี้จะเป็นพวกที่ย่อยสลายและเน่าเปื่อยได้ง่าย มีความชื้นสูง

2.2 ขยะมูลฝอยที่ไม่เน่าเปื่อย หรือพวกที่เน่าเปื่อยได้ยาก (Rubbish) ได้แก่ พวกเศษอาหาร เศษผัก เศษไม้ กิ่งไม้ หญ้า ฟางข้าว แก้ว กระเบื้อง ยาง เศษโลหะต่างๆ ฯลฯ ขยะมูลฝอยชนิดนี้จะมีทั้งที่เผาไหม้ได้และเผาไหม้ไม่ได้

2.3 ขี้เถ้า (Ashes) เป็นมูลฝอยที่เกิดจากการเผาไหม้ เช่น เถ้าที่เกิดจากเตาไฟที่ใช้ปรุงอาหาร หรือเถ้าที่เกิดจากการเผาไหม้ถ่าน ถ่านหิน หรือวัสดุติดไฟอื่นๆ

2.4 มูลฝอยจากถนน (Street refuse) ได้แก่ เศษสิ่งของต่างๆ ที่กวาดจากถนน ตรอก ซอย และที่อื่นๆ เช่น เศษผลไม้ ใบไม้ เศษอิฐ กรวด ทราย กระดาษ ถุงพลาสติก เป็นต้น

2.5 ซากสัตว์ (Dead animal) ได้แก่ ซากสัตว์ที่ตายแล้วทุกชนิด เช่น แมว สุนัข หนู ขยะมูลฝอยชนิดนี้เน่าเปื่อยเร็ว และมีกลิ่นเหม็น

2.6 ซากยานพาหนะ (Abandoned vehicles) ได้แก่ ยานพาหนะทุกชนิดที่หมดสภาพการใช้งาน หรือใช้งานไม่ได้แล้ว รวมตลอดทั้งชิ้นส่วนประกอบของยานพาหนะด้วย เช่น แบตเตอรี่ ยาง และอื่นๆ

2.7 ขยะมูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial refuse) ได้แก่ เศษวัสดุที่เกิดจากการผลิต หรือขั้นตอนของการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นเศษวัสดุชนิดใดก็ได้แล้วแต่ชนิดของโรงงานนั้นๆ และเศษวัสดุจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของโรงงาน

2.8 ขยะมูลฝอยจากการก่อสร้าง (Construction refuse) ได้แก่ เศษวัสดุก่อสร้าง เช่น เศษไม้ เศษปูน อิฐหัก หิน ทราย เป็นต้น

2.9 ขยะมูลฝอยจากการรื้อถอนสิ่งก่อสร้าง (Demolition refuse) ได้แก่ เศษที่เกิดจากการรื้อถอน หรือทำลายสิ่งปรักหักพัง เช่น การรื้อตึกเก่า อาคารเก่า บ้านเรือน เป็นต้น

2.10 ขยะมูลฝอยที่ทำลายยาก (Hazardous refuse) ได้แก่ ขยะมูลฝอยที่ต้องใช้กรรมวิธีในการทำลายเป็นพิเศษจึงทำลายได้ เช่น พลาสติก ฟิล์มถ่ายรูป เป็นต้น

3. แหล่งกำเนิดของขยะและปริมาณของขยะ

การจัดการขยะให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลดีที่สุด จำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไขปัญหามลพิษในแหล่งกำเนิดเสียก่อน เพื่อที่จะให้สามารถควบคุมและกำจัดขยะได้โดยง่าย รวมถึงการพิจารณาทางด้านปริมาณของขยะที่เกิดขึ้นจากแหล่งกำเนิดขยะในแหล่งต่างๆ

3.1 แหล่งกำเนิดของขยะ สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (2533) ได้แบ่งแหล่งกำเนิดของขยะโดยทั่วไป ดังนี้

3.1.1 แหล่งชุมชน เป็นแหล่งกำเนิดขยะที่ใหญ่ที่สุด โดยเฉพาะจากบ้านพักอาศัยจะมีปริมาณมากกว่าขยะจากแหล่งอื่นๆ

3.1.2 แหล่งอุตสาหกรรม ขยะจากโรงงานมักก่อปัญหาสิ่งแวดล้อมเฉพาะจุดเท่านั้น เมื่อได้รับการกำจัดแล้วปัญหาก็จะหมดไป จึงสร้างปัญหาสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าแหล่งชุมชน

3.1.3 แหล่งเกษตรกรรม เป็นขยะที่ไม่ได้สร้างปัญหามากนัก เนื่องจากมีการกำจัดโดยเกษตรกรเอง ซึ่งถือได้ว่าสร้างปัญหาสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าแหล่งอื่นมาก

3.2 ปริมาณของขยะ พิชิต (2535) ได้กล่าวถึงปริมาณของขยะที่มีอยู่ในปัจจุบันสามารถจำแนกตามชนิดของแหล่งกำเนิดได้ ดังนี้

3.2.1 ปริมาณขยะจากแหล่งชุมชน แบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

3.2.1.1 ปริมาณขยะที่เก็บรวบรวมได้จากการสำรวจของงานจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล กองมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (2533) ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณของขยะที่เก็บรวบรวมในเขตเทศบาลต่างๆ ทั่วประเทศ พบว่าปริมาณของขยะที่เก็บรวบรวมได้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากร และงบประมาณด้านการจัดการขยะมูลฝอยเป็นสำคัญ

3.2.1.2 ปริมาณขยะในแหล่งกำเนิด หรือปริมาณขยะที่มีอยู่จริงต้องคาดคะเนเอาเอง ทั้งนี้เนื่องมาจากบางส่วน of ขยะในแหล่งกำเนิดไม่ได้มีการเก็บรวบรวม แต่จะถูกนำไปกองไว้ในที่โล่ง หรือถูกกำจัดในแหล่งกำเนิดเลย จึงทำให้ปริมาณของขยะที่รวบรวมได้มีน้อยกว่าขยะที่มีอยู่จริง

3.2.2 ปริมาณของขยะจากแหล่งอุตสาหกรรม ขึ้นอยู่กับประเภทและกำลังการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งปริมาณที่เกิดจากแหล่งอุตสาหกรรมนั้น ไม่ได้มีการรวบรวมไว้โดยเฉพาะ แต่จะถูกเก็บไปพร้อมกับขยะจากแหล่งอื่น และส่งเทศบาลเพื่อนำไปกำจัด และขยะบางส่วนถูกกำจัดโดยตัวโรงงานเอง

3.2.3 ปริมาณขยะจากแหล่งเกษตรกรรม เป็นขยะที่ไม่สามารถบอกถึงปริมาณได้ เนื่องจากอยู่นอกพื้นที่เก็บรวบรวมของเทศบาล หรือสุขาภิบาล และขยะเหล่านี้จะถูกกำจัดให้หมดไป หรือนำไปใช้ประโยชน์ทางอื่น จึงไม่สามารถรู้ปริมาณของขยะจากแหล่งนี้ได้

ทั้งนี้ อัตราการผลิตขยะมูลฝอยตามชนิดของแหล่งกำเนิด พบว่า ปริมาณขยะจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับกิจกรรมนั้นๆ และจะมีอัตราการผลิตขยะมูลฝอยที่แตกต่างกัน

ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล (Phases of Collection System)

ระบบการเก็บรวบรวมมูลฝอย แบ่งได้เป็น 5 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 House to Can เป็นการเก็บรวบรวมมูลฝอยของครัวเรือน ที่พักอาศัย หรือสถานที่ทำการต่าง ๆ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดของมูลฝอยที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก (Collection at Origin) โดยการเก็บรวบรวมมูลฝอยทั้งหมดมารวมไว้ในถังหรือภาชนะรองรับมูลฝอย

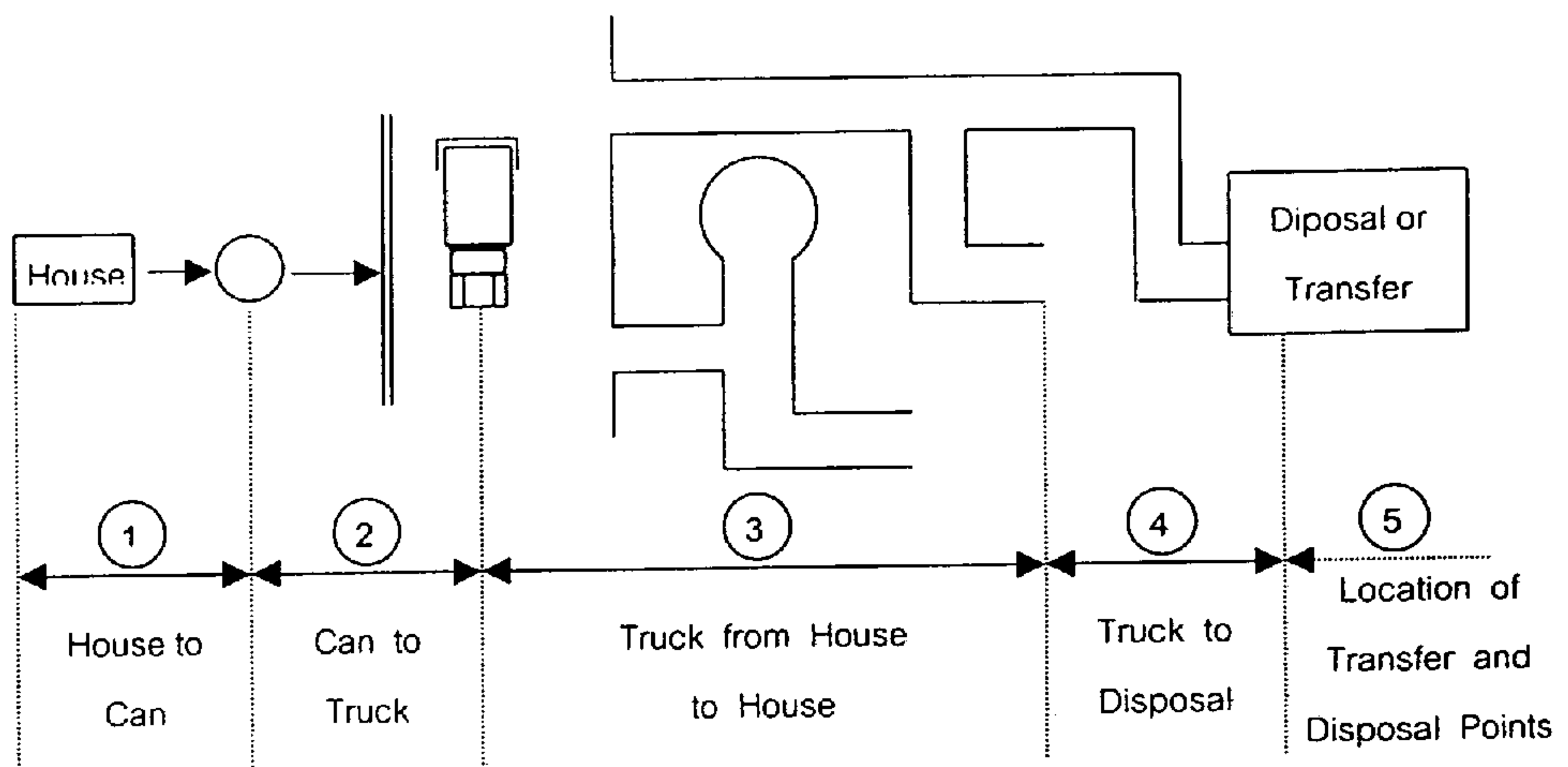
ระยะที่ 2 Can to Truck เป็นการเคลื่อนย้ายมูลฝอยไปที่รถเก็บขนมูลฝอย โดยเจ้าหน้าที่เก็บขนมูลฝอย หรือเจ้าของบ้านนำมาเอง

ระยะที่ 3 Truck from House to House เป็นการเก็บขนมูลฝอยโดยรถเก็บขนมูลฝอยจากบ้านหนึ่งไปอีกบ้านหนึ่ง ในการเก็บขน ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ขึ้นอยู่กับการเลือกเส้นทางในการเก็บขนในครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากที่สุด ซึ่งสถานที่รถเก็บขนมูลฝอยแต่ละคันให้บริการเรียกว่า "Zone" และเส้นทางที่รถเก็บขนวิ่งเก็บในแต่ละจุดเรียกว่า "Microrouting"

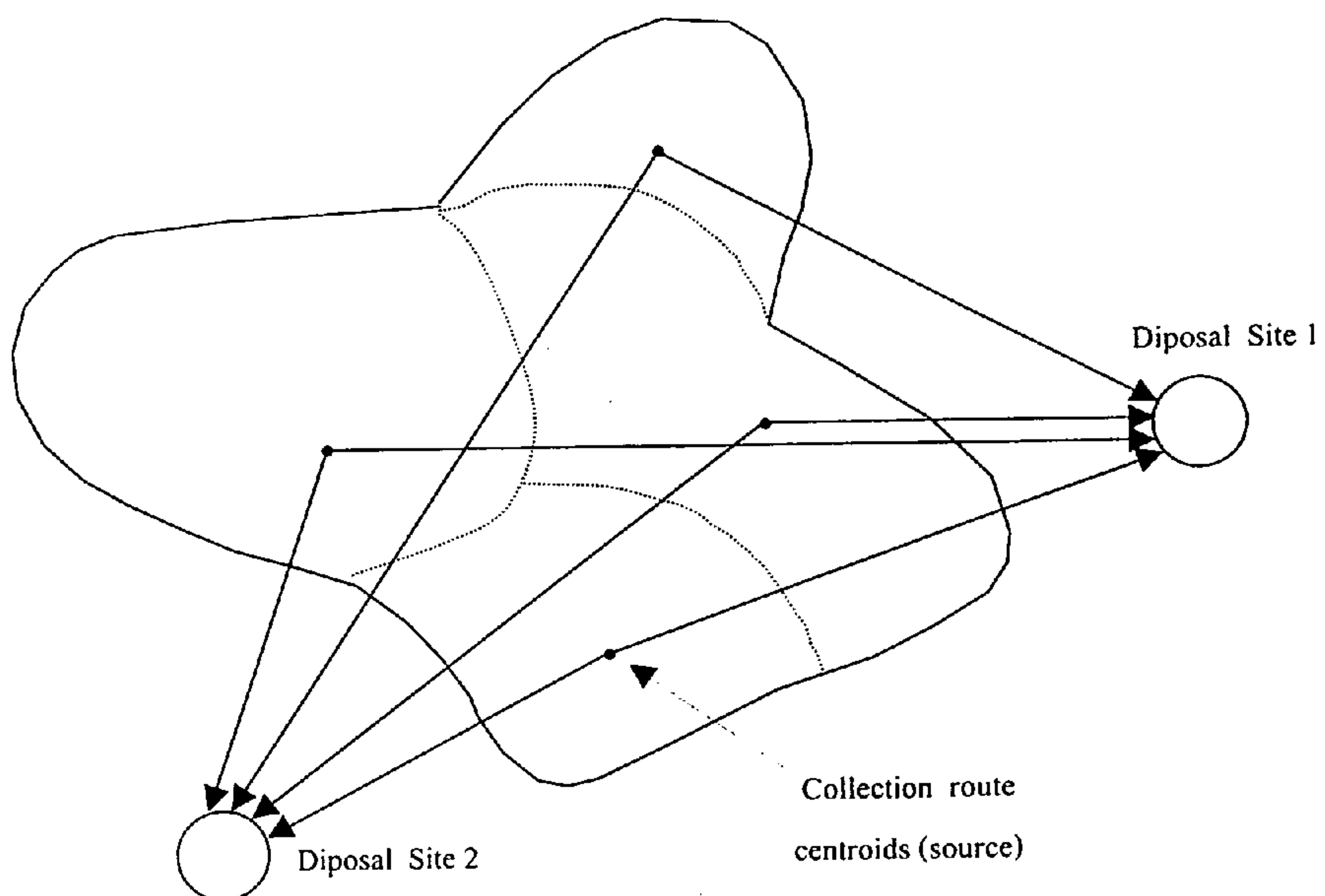
ระยะที่ 4 Truck to Disposal เป็นช่วงที่รถเก็บขนมูลฝอยที่ได้ทำการเก็บขนมูลฝอยตามจุดเก็บขนมูลฝอยที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ทำการเคลื่อนย้ายมูลฝอยที่ได้เก็บขนมูลฝอยแล้วไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอย เส้นทางที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายจากจุดเก็บขนจุดสุดท้ายไปยังสถานที่กำจัดเรียกว่า "Microrouting" หรือ "Districting" เส้นทางที่เลือกในนี้ควรเป็นเส้นทางที่มีระยะไม่ไกลนัก โดยจุดเก็บสุดท้ายควรอยู่ใกล้กับสถานที่กำจัด และไม่มีปัญหาด้านการจราจร

ระยะที่ 5 Location of Transfer and Disposal Points ที่ตั้งของสถานีขนถ่ายและสถานที่กำจัด ในกรณีที่สถานที่กำจัดมูลฝอยมีมากกว่า 1 แห่ง เราควรจะต้องตั้งสถานีขนถ่ายและสถานที่อยู่ ณ ตำแหน่งที่สามารถเลือกเส้นทางในการขนถ่ายจากสถานีขนถ่ายไปยังจุดที่ตั้งของสถานีกำจัดมูลฝอยทั้ง 2 แห่ง และในจุดที่ตั้งสถานที่กำจัดมูลฝอยก็ควรเป็นจุดที่ Zone ทั้ง 4 สามารถเดินทางไปทิ้งมูลฝอยได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดด้วย

แต่เนื่องจากการจัดเก็บมูลฝอยมีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความร่วมมือของชุมชนในการเก็บรวบรวมมูลฝอย และการทิ้งมูลฝอยยังจุดตั้งภาชนะรองรับมูลฝอยที่กำหนด จำนวนรถเก็บขนมูลฝอย สภาพการจราจร และอื่น ๆ การเก็บขนมูลฝอยมีองค์ประกอบที่จำเป็นต้องพิจารณาในการกำหนดระบบการเก็บมูลฝอย คือ การบริการเก็บขนมูลฝอย ระบบการเก็บขนมูลฝอย อุปกรณ์ในการเก็บขนมูลฝอย และการกำหนดเส้นทางในการเก็บขนมูลฝอย



ภาพประกอบ 12 แสดงลำดับของการให้บริการในการเก็บขนมูลฝอยชุมชน



ภาพประกอบ 13 แสดงที่ตั้งสถานีขนถ่ายมูลฝอยในกรณีที่มีสถานที่กำจัดมูลฝอยมีมากกว่า 1 แห่ง

การบริการเก็บขนมูลฝอย (Collection Services)

ในกระบวนการเก็บขนมูลฝอย เริ่มเมื่อพนักงานเก็บขนมูลฝอยมาถึงจุดเก็บขนมูลฝอย จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นไม่เรียบร้อย อันเนื่องจากการที่ประชาชนไม่ทิ้งมูลฝอยลงภาชนะรองรับ พนักงานเก็บขนมูลฝอยต้องทำการรวบรวมมูลฝอยเหล่านั้นลงในภาชนะ เพื่อรอรถเก็บขนมาทำการเก็บขนมูลฝอย และดำเนินการยกเทมูลฝอยลงสู่รถ จากนั้นนำมูลฝอยที่เก็บรวบรวมทั้งหมดไปทิ้งยังสถานที่กำจัดมูลฝอย ซึ่งวิธีเก็บมูลฝอยมี 2 วิธี คือ วิธีเก็บโดยตรง เป็นการเก็บโดยการส่งรถเก็บขนมูลฝอยและเจ้าหน้าที่ออกไปเก็บมูลฝอยให้ถึงบ้านและสถานที่ต่าง ๆ ที่รถเก็บขนมูลฝอยสามารถเข้าไปเก็บได้ หรือให้เจ้าของมูลฝอยนำมูลฝอยจากบ้านมาใส่รถเก็บขนมูลฝอยที่เข้าไปรับเอง แล้วรถเก็บขนมูลฝอยนั้นจะนำมูลฝอยไปกำจัด และวิธีเก็บโดยอ้อม เป็นการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้นำภาชนะรองรับไปตั้งให้ตามริมถนน และบริเวณที่มีมูลฝอยจำนวนมาก เช่น ตลาด ศูนย์การค้า เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนที่ผ่านไปมา หรืออยู่ใกล้เคียงนำมูลฝอยมาทิ้งในภาชนะที่จัดไว้ และเจ้าหน้าที่เก็บขนจะนำรถเก็บขนมูลฝอยมาทำการเก็บเมื่อถึงเวลาที่กำหนด

การบริการเก็บขนมูลฝอยโดยทั่วไป สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ

Curb Service เป็นบริการการเก็บขนมูลฝอย โดยเจ้าของบ้านนำภาชนะรองรับมูลฝอยที่มีมูลฝอยที่ต้องการทิ้งไปตั้งวางไว้ที่หน้าบ้าน เมื่อรถเก็บขนมูลฝอยมาเก็บ เจ้าหน้าที่เก็บขนมูลฝอยจะเป็นผู้ยกเทมูลฝอย แล้วตั้งภาชนะไว้จุดเดิม เจ้าของบ้านเป็นผู้นำภาชนะไปเก็บ

Alley Service เป็นการเก็บตามจุดรวบรวมที่ถูกกำหนดไว้โดยเทศบาลหรือสุขาภิบาล โดยเจ้าของบ้านต้องนำมูลฝอยของตนมาเทไว้ที่ภาชนะพักมูลฝอยรวม เมื่อถึงเวลารถเก็บขนมูลฝอยจะทำการเก็บตามจุดต่าง ๆ

Setout-Setback Service เป็นบริการที่เจ้าหน้าที่เก็บขนมูลฝอยเข้าไปนำภาชนะรองรับมูลฝอยที่อยู่ภายในบ้านออกมา แล้วทิ้งมูลฝอยยังรถเก็บขนมูลฝอย และนำภาชนะรองรับมูลฝอยไปวางที่ตั้งถึงพักมูลฝอยภายในบ้าน

Setout Service เป็นการบริการที่คล้ายกับ Setout-Setback Service แต่แตกต่างกันที่เจ้าหน้าที่ไปนำภาชนะรองรับมูลฝอยออกมาจากบ้าน และทิ้งมูลฝอยยังรถเก็บขนมูลฝอย จากนั้นนำภาชนะรองรับมูลฝอยตั้งไว้ที่หน้าบ้าน ไม่ได้นำไปเก็บไว้ที่เดิม ดังนั้นเจ้าของบ้านต้องเป็นผู้เก็บภาชนะรองรับมูลฝอยเอง

Backyard Carry Service เป็นการเก็บขนมูลฝอยที่ใช้รถเก็บขนมูลฝอยวิ่งไปจอดสถานที่ใกล้เคียงกับแหล่งเก็บ (ห่างจากจุดเก็บมากกว่า 10 เมตร) แล้วพนักงานเก็บขนมูลฝอยจะนำอุปกรณ์เก็บขนมูลฝอย เช่น เข่ง ถัง พร้อมรถเข็นติดตัวไปทำการเก็บขนมูลฝอยจากภาชนะรองรับมูลฝอยจนเต็มภาชนะที่เตรียมไป แล้วบรรทุกมูลฝอยมาใส่รถเข็นขนมูลฝอยที่จอดอยู่ห่างออกไป

ระบบการเก็บขนมูลฝอยและประเภทรถเก็บขนมูลฝอย (Collection System and Collection Truck)

ระบบการเก็บขนมูลฝอย คือระบบการเก็บรวบรวมและการขนส่งมูลฝอย ระบบการเก็บขนมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพ คือ ระบบที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ในแต่ละแห่งที่มีลักษณะของการกระจายตัวของชุมชนต่างกัน ลักษณะชุมชนต่างกัน หรือแม้แต่สภาพถนนการจราจร ก็มีอิทธิพลต่อการเลือกระบบการเก็บ

ขนมูลฝอย ดังนั้นในการเลือกระบบการเก็บขนมูลฝอยที่เหมาะสมจึงเป็นสำคัญ ระบบการเก็บขนมูลฝอยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ระบบเก็บขนมูลฝอยแบบถังเคลื่อนที่ (Hauled Container System : HCS) เป็นระบบเก็บขนมูลฝอยแบบที่ภาชนะทั้งมูลฝอยรวมจะถูกนำมาจากสถานที่ตั้งไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอย และเมื่อได้ถ่ายเทมูลฝอยออกจากภาชนะแล้ว ก็จะนำเอาภาชนะนั้นกลับไปตั้งไว้ยังสถานที่เดิมหรือสถานที่ใหม่ ระบบถังมูลฝอยแบบเคลื่อนที่นี้จะมีวิธีการเก็บขนอยู่ 2 แบบ คือ

1.1 การเก็บมูลฝอยแบบธรรมดา รถยกภาชนะพักมูลฝอยรวมจะวิ่งรถเปล่าจากสถานีเก็บรถไปยังสถานที่ตั้งภาชนะพักมูลฝอยรวมที่เต็มแล้ว และยกภาชนะนั้นไปทำการถ่ายเทมูลฝอยที่สถานที่กำจัดมูลฝอย และนำเอาภาชนะเปล่านั้นกลับมาไว้ที่สถานที่ตั้งเดิม จากนั้นวิ่งรถไปจัดเก็บที่อื่น เพื่อยกเอาภาชนะพักมูลฝอยที่เต็มแล้วไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอย แล้ววิ่งรถนำภาชนะเปล่ามาคืนยังสถานที่ตั้งมูลฝอยเดิม

1.2 การเก็บขนมูลฝอยแบบแลกเปลี่ยนถัง โดยรถยกภาชนะรองรับมูลฝอยรวมออกจากสถานีเก็บรถพร้อมภาชนะเปล่า และนำเอาภาชนะเปล่าไปวางที่สถานที่ตั้งภาชนะพักมูลฝอยรวมที่เต็มแล้ว และแลกเปลี่ยนภาชนะเปล่ากับภาชนะที่มีมูลฝอยบรรจุอยู่เต็ม จากนั้นนำเอาภาชนะพักมูลฝอยรวมที่เต็มไปถ่ายเทมูลฝอยที่สถานที่กำจัดมูลฝอย จากนั้นวิ่งรถยกที่มีภาชนะเปล่าไปยังจุดเก็บจุดต่อไป เพื่อไปแลกเปลี่ยนกับภาชนะที่เต็มแล้ว และนำไปถ่ายเทมูลฝอยที่สถานที่กำจัดมูลฝอย และทำการเปลี่ยนภาชนะที่จุดเก็บอื่นต่อไป

2. ระบบเก็บขนมูลฝอยแบบถังคงที่ (Stationary Container System : SCS) ระบบเก็บขนมูลฝอยแบบถังคงที่ เป็นระบบที่ใช้เก็บขนมูลฝอยที่มีถังเก็บมูลฝอยขนาดใหญ่ และอาจมีเครื่องอัดมูลฝอยติดตั้งไว้ด้วย ระบบการเก็บขนมูลฝอยแบบถังคงที่จะมีอยู่ 2 ประเภท คือ

2.1 ระบบการเก็บขนมูลฝอยแบบถ่ายมูลฝอยอัตโนมัติ จะใช้รถเก็บขนมูลฝอยที่มีอุปกรณ์ที่สามารถยกภาชนะมูลฝอยขนาดใหญ่ ทำการถ่ายเทมูลฝอยลงสู่รถได้โดยอัตโนมัติ

2.2 ระบบการเก็บขนแบบธรรมดา เป็นการถ่ายเทมูลฝอยลงสู่รถเก็บขนมูลฝอยโดยพนักงาน ซึ่งจะใช้พนักงานประจำรถเป็นผู้ขนถ่ายมูลฝอยลงสู่รถเก็บขนมูลฝอย

ในการเลือกวิธีการเก็บขนมูลฝอยมีหลายวิธี วิธีที่นิยมใช้คือการใช่วิธีการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเก็บขนมูลฝอยทั้งหมดของระบบเก็บขนมูลฝอยหนึ่งกับระบบเก็บขนมูลฝอยแบบอื่น ๆ ซึ่งจะสัมพันธ์กับระยะทางของการเก็บขนมูลฝอยไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอย (Money/Distance) โดยทั่วไประบบการเก็บขนมูลฝอยแบบถังคงที่ที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ถ้าระยะทางระหว่างสถานที่เก็บมูลฝอยและสถานที่กำจัดมูลฝอยอยู่ใกล้กันมาก ส่วนระบบการเก็บขนมูลฝอยแบบถังเคลื่อนที่ที่เหมาะสมในการนำมาใช้ ในกรณีที่สถานที่เก็บมูลฝอยกับสถานที่กำจัดมูลฝอยอยู่ไม่ใกล้กัน นอกจากนี้ยังสามารถเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเก็บขนมูลฝอยกับความสัมพันธ์อื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเก็บขนมูลฝอย/ปริมาณมูลฝอยที่เก็บ/เวลาที่ใช้ในการเก็บขนมูลฝอย (Money/Ton/Time) หรือค่าใช้จ่ายในการเก็บขนมูลฝอย/ปริมาตรมูลฝอยที่เก็บ/เวลาที่ใช้ในการเก็บขนมูลฝอย (Money/Volume/Time) และค่าใช้จ่ายในการเก็บขนมูลฝอย/เวลาที่ใช้ในการเก็บขนมูลฝอย (Money/Time)

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น สถานที่เก็บขนมูลฝอย จำนวนพนักงานเก็บขนมูลฝอย งบประมาณ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกระบบเก็บขนมูลฝอยที่เหมาะสม ต้องคำนึงถึงข้อดี-ข้อเสียของระบบนั้น ๆ และความเหมาะสมกับพื้นที่ที่ทำการเก็บ ระบบการเก็บขนมูลฝอยแบบถังเคลื่อนที่ ข้อดีคือเหมาะสมกับพื้นที่ที่มีมูลฝอยปริมาณมาก และอยู่ใกล้สถานที่กำจัด เพราะจะทำให้ประหยัดเวลา ใช้พนักงานเก็บขนมูลฝอยน้อย และลดมีราคาถูกลงกว่า แต่มีข้อเสียคือ ต้องใช้ภาชนะเฉพาะ เช่น ถังคอนเทนเนอร์ซึ่งมีราคาแพง ไม่เหมาะกับบริเวณที่คับแคบ และเสียค่าใช้จ่ายในการที่จัดตั้งภาชนะอยู่ไกลจากสถานที่กำจัดมาก ส่วนระบบการเก็บขนมูลฝอยแบบถังที่มีข้อดีคือ เหมาะสำหรับพื้นที่ที่มีจุดเก็บกระจัดกระจาย และพื้นที่ที่เก็บขนมูลฝอยอยู่ไกลจากสถานที่กำจัด ส่วนข้อเสียคือ ราคาของรถแพงกว่า ใช้พนักงานในการเก็บขนมากกว่า และเสียเวลาในการเก็บรวบรวมมากกว่า

รถเก็บขนมูลฝอย การกำหนดประเภทรถเก็บขนมูลฝอยเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบการเก็บขนมูลฝอย กล่าวคือ จะมีผลต่อปริมาณมูลฝอยที่เก็บได้ รวมทั้งจำนวนประชากรและบ้านเรือนที่ได้รับบริการตลอดเวลา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ดังนั้นประเภทของรถเก็บขนมูลฝอยจึงต้องมีความเหมาะสม ประเภทของรถเก็บขนมูลฝอยมีหลายประเภท คือ

1. รถเก็บขนมูลฝอยประเภทธรรมดาเปิดข้าง (Non-Compaction Side Loading Truck) เป็นรถเก็บขนมูลฝอย ซึ่งมีตัวถังสำหรับบรรทุกมูลฝอยที่ไม่มีเครื่องจักรกลใด ๆ ช่วยในการอัดมูลฝอยให้แน่น และด้านข้างตัวถังมีช่องเปิด-ปิด เมื่อต้องการนำมูลฝอยมาเทลงในตัวถังรถ และเมื่อนำมูลฝอยไปกำจัดก็สามารถเทมูลฝอยจากด้านท้ายของตัวถังรถ ความจุตัวถังที่นิยมใช้มีตั้งแต่ 7.5-12 ลบ.ม.
2. รถเก็บขนมูลฝอยประเภทมีเครื่องอัดมูลฝอย (Compaction Truck) เป็นรถเก็บขนมูลฝอย ซึ่งมีตัวถังสำหรับบรรทุกมูลฝอยที่มีเครื่องอัดมูลฝอยช่วยในการอัดให้มูลฝอยมีความหนาแน่นมากขึ้นกว่าปกติ ทำให้สามารถบรรจุมูลฝอยได้มากขึ้น ความจุตัวถังรถที่นิยมใช้มีขนาดตั้งแต่ 5-8 ลบ.ม.
3. รถเก็บขนมูลฝอยประเภทบรรทุกคอนเทนเนอร์ (Container Hauling Truck) เป็นรถเก็บขนมูลฝอยที่ใช้สำหรับการยกเคลื่อนย้ายถังคอนเทนเนอร์บรรจุมูลฝอย ซึ่งนำไปตั้งรองรับมูลฝอยตามจุดต่าง ๆ
4. รถเก็บขนมูลฝอยประเภทบรรทุกท้าย (Dumping Truck) เป็นรถเก็บขนมูลฝอยที่มีกระบะบรรทุกเปิดโล่ง ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้สำหรับเก็บขนมูลฝอยที่มีขนาดใหญ่
5. รถเก็บขนมูลฝอยประเภทกระบะเล็กรถอีแต่น รถไถ่ต้อย (Pick up and Agricultural Truck) เป็นรถเก็บขนมูลฝอยที่นำรถกระบะบรรทุกขนาดเล็ก หรือรถบรรทุกที่ใช้ในการเกษตรมาปรับปรุงต่อเติมกระบะให้เป็นตัวถังประเภทธรรมดาเปิดข้าง
6. รถเก็บขนมูลฝอยที่ดัดแปลงจากรถสามล้อเครื่อง (Motor Tricycle Truck) เป็นรถสามล้อเครื่องที่ช่วงหลังทำเป็นตัวถังสำหรับบรรจุมูลฝอย มีขนาดความจุไม่มากนัก

การเลือกรถเก็บขนมูลฝอยที่เหมาะสมจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการเก็บขนมูลฝอย เช่น ปริมาณมูลฝอย ลักษณะพื้นที่ที่เก็บ การกระจายของที่ตั้งภาชนะ ขนาดของถนน จำนวนพนักงาน และงบประมาณ ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องการตัดสินใจในการเลือกใช้รถเก็บขนมูลฝอย เนื่องจากรถเก็บขนมูลฝอยแต่ละชนิดมีข้อดี-ข้อเสียที่ต่างกัน

หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเก็บขนมูลฝอย

1. เก็บขนมูลฝอย ในพื้นที่รับผิดชอบจากถังรองรับตามพื้นที่ ที่ได้รับมอบหมาย โดยทำการชักลากมูลฝอยบริเวณจุดที่รถเก็บขนมูลฝอยเข้าไปไม่ถึง
2. ทำความสะอาดบริเวณพื้นที่จุดตั้งถังขยะ ภายหลังจากที่ทำการเก็บขนมูลฝอยแล้ว
3. ร่วมไปกับรถเก็บขนมูลฝอย นำไปทิ้งที่โรงงานกำจัดมูลฝอย
4. ร่วมดูแลบำรุงรักษารถเก็บขนมูลฝอยกับพนักงานรถยนต์ เช่น ล้างทำความสะอาดรถภายหลังการปฏิบัติงาน
5. ร่วมกิจกรรมในการกิจกรรมพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยประจำปี ปฏิบัติงานพัฒนาทำความสะอาดพื้นที่เขต และปฏิบัติงานเลือกตั้ง ขนโตะ แก้ว เป็นต้น

คุณภาพชีวิตงาน

การศึกษาเรื่อง "คุณภาพชีวิตงาน" (Quality of Worklife) ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings.1985 : 198-199) ได้นิยามความหมายของ "คุณภาพชีวิตงาน" ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตงานคือประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ

ฮิวส์และคัมมิงส์ ได้อธิบายต่อไปว่า คุณภาพชีวิตงานจะส่งผลต่อองค์การสามประการ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลิตผลขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

ส่วนแฮคแมนและซัทเทิล (Hackman and Suttle. 1977 : 14) เสนอว่า คุณภาพชีวิตงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นระดับพนักงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญ คุณภาพชีวิตงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์การได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์การในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พโยม รุจิรสวรรค์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและทางออกการจัดเก็บขยะในเขตชุมชนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและทางออกในเชิงเทคนิคการจัดเก็บขยะ ได้แก่ เทศบาลยังขาดสถานที่กำจัดมูลฝอยโดยระบบเผา กระบวนการปฏิบัติงานของคนอันมาจากสาเหตุการปฏิบัติงานของคนขาดอุปกรณ์ รถยนต์ขนขยะ เทศบาลยังไม่มี การสนับสนุนให้ประชาชนคัดแยกขยะ ส่วนปัญหาและทางออกในเชิงบริหารการจัดเก็บขยะ ได้แก่ ปัญหาการกำหนดนโยบายด้านการจัดการส่วนราชการ ด้านบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวกและความร่วมมือประสานงานกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านงบประมาณ

ชาลี อ่องพะ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดเก็บมูลฝอยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่มีการจัดเก็บขยะโดยเฉลี่ยแล้วประมาณวันละ 2-3 เที่ยว ต่อจำนวนรถ 1 คัน การเก็บขยะเที่ยวแรกเริ่มเวลา 04.00 น. และสิ้นสุดการทำงานเวลา 15.00 น. ในการจัดเก็บขยะของพนักงานเก็บขยะจะมีการแยกประเภทของขยะบางส่วนที่จะนำไปขายเท่านั้น สำหรับขยะที่นำไปทิ้งยังสถานที่กำจัดขยะจะทิ้งรวมกันทั้งหมด และมีการกำจัดขยะโดยใช้วิธี ขุด กลบฝัง ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ คือ ข่งใบใหญ่ ไม้กวาด ถัง คราดไม้ ถังมือ รองเท้ายาง คราดเหล็ก 6 ชี่ พลับจัมเหล็ก และบังกีทราย อุปกรณ์ประจำรถที่ใช้ในการจัดเก็บขยะ ซึ่งในขณะนี้เทศบาลมีจำนวนเพียงพอ สภาพรถเก็บขยะยังอยู่ในสภาพดี ปัญหาสำคัญในขณะนี้คือ ประชาชนยังไม่ให้ความร่วมมือเต็มที่ในการแยกขยะ และการใช้ถุงดำเพื่อให้เกิดความสะดวกในการจัดเก็บขยะของเจ้าหน้าที่ และปัญหาที่สำคัญที่สุดในขณะนี้ คือ ปัญหาการไม่ทิ้งขยะอย่างถาวร ปัจจุบันได้นำไปทิ้งในเขตสุขาภิบาลอำเภอใกล้เคียง แต่ก็ถูกชาวบ้านที่มีบ้านเรือนอยู่ใกล้เคียงต่อต้านมาโดยตลอด

พวงรัตน์ เบญญากุล (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานของคนงานเก็บขนมูลฝอยพบว่า คนงานเก็บขนมูลฝอยที่เคยเข้ารับการอบรม จะมีพฤติกรรมการเก็บขยะมูลฝอยถูกต้องมากกว่าคนงานที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม ส่วนคนงานเก็บขยะมูลฝอยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสามารถในการอ่าน ระดับการศึกษาสูงสุดของสมาชิกในครอบครัว มีความรู้เกี่ยวกับการเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมในการเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม อายุ ระดับการศึกษา ความสามารถในการอ่าน ระดับการศึกษาสูงสุดของสมาชิกในครอบครัวและการเข้ารับการอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการเก็บขนมูลฝอย นอกจากนี้ ในงานวิจัยฉบับนี้ยังให้ข้อเสนอแนะ คือ สำนักงานเขตคลองเตยควรให้การสนับสนุนให้คนงานเก็บขนมูลฝอยได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และจัดทำเอกสารคู่มือวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการเก็บขนมูลฝอยไว้บริการให้เพียงพอ รวมทั้งให้มีการอบรมเกี่ยวกับความรู้และพฤติกรรมในการเก็บขนมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คนงานเก็บขนมูลฝอยเกิดทักษะในการทำงานและช่วยลดอันตรายจากการปฏิบัติงาน

สุริพร พงษ์พานิช (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนท้องถิ่นต่อการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน กรณีศึกษาเกาะเกร็ด ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนบนเกาะเกร็ดระดับปานกลาง และพบว่า อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความรู้เรื่องการจัดการขยะ และความตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อมมีผลต่อความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนบนเกาะเกร็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการมูลฝอยชุมชนบนเกาะเกร็ดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน มีความสัมพันธ์เชิง

ลบต่อความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนบนเกาะเกร็ด ส่วนการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนบนเกาะเกร็ด

ศักดิ์วิวัฒน์ พระเดชพงษ์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการแยกมูลฝอยก่อนนำทิ้ง สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่เก็บขนมูลฝอย จำนวน 100 กว่าคน เป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ความพอเพียงหรือไม่ขึ้นอยู่กับนโยบายของกรุงเทพมหานครที่ต้องการให้สำนักงานเขตเก็บขนมูลฝอยในถนนสายหลักและสายรองให้หมดทุกวัน ซึ่งทางสำนักงานเขตลาดพร้าวต้องการเก็บมูลฝอยของทางเขตปกติที่พร้อมปฏิบัติงานได้ประมาณ 88% ซึ่งถือว่ามีความเพียงพอ ส่วนวัสดุ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีจำนวนเพียงพอ ความพอเพียงของรถเก็บขนมูลฝอย มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งานของปริมาณในพื้นที่ ซึ่งรถเก็บขนมูลฝอยจะเสียและชำรุดบ่อย โดยที่ต้องรอซ่อมนานหลายวัน ประกอบกับไม่มีรถสำรอง ทำให้เกิดปัญหาในการเก็บขนมูลฝอยอย่างมาก ดังนั้นเมื่อรถอยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์ หรือเสีย ทางสำนักงานเขตจะดำเนินการยืมรถเก็บขนมูลฝอยมาจากสำนักรักษาความสะอาด ที่มีไว้สำรองงานที่ทุกเขตสามารถใช้งานได้ แต่สภาพความพร้อมในการใช้งานไม่เต็มที่ ปัญหาอื่น ๆ เช่น เส้นทางในการเก็บขนมูลฝอย หรือปัญหาการจราจรไม่สะดวก มีมูลฝอยของประชาชนจากนอกพื้นที่เข้ามาทิ้งในเขตมาก ปัญหาที่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำเสีย กลิ่นเน่าเหม็น หรือปัญหาจากหน่วยงานอื่นไม่ให้ความร่วมมือ ประชาชนนำมูลฝอยมาทิ้งในพื้นที่ว่างเปล่า การทิ้งมูลฝอยอันตราย ทั้งนี้อาจรวมถึงปัญหาที่สำคัญคือ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญหรือสนใจเป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน มีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

- 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตคลองสาน จำนวน 107,714 คน (สำนักงานเขตคลองสาน.รายงานประชากรเดือน พฤษภาคม 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตคลองสาน จำนวน 400 คน โดยวิธีใช้เปิดตารางสำเร็จของ Taro Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว,2540 : 59-61) จากขนาดจำนวนประชากร 107,714 คน (สำนักงานเขตคลองสาน.รายงานประชากรเดือน พฤษภาคม 2546) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน $\pm 5\%$ หรือคำนวณหาได้จากสูตร ดังนี้

จากสมการ

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

กำหนดให้	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าตามสูตรได้ผล ดังนี้

	n	=	$\frac{107,714}{1+107,714 (0.05)^2}$
		=	400 คน
ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$		=	20 คน
ดังนั้น	n	=	420 คน

การวางแผนการเลือกตัวอย่าง

วิธีการเลือกตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยใช้พื้นที่ (Area Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิโดยเป็นสัดส่วนกับจำนวนหน่วยทั้งหมดในชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Random Sampling) และแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเรียงลำดับเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แผนการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่สามารถคำนวณหาความน่าจะเป็น หรือโอกาสที่แต่ละหน่วยในประชากรถูกเลือก โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบใช้พื้นที่ (Area Sampling) โดยใช้พื้นที่ในการแบ่งกลุ่มย่อย สำนวความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากงานเก็บข้อมูลฝอย กรณีนี้จะใช้แผนที่เขตคลองสานเป็นกรอบตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยเป็นสัดส่วนกับจำนวนหน่วยทั้งหมดในชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Random Sampling) คำนวณหาสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลของแต่ละแขวงในเขตคลองสานที่ได้รับเลือก โดยสัดส่วนที่จะใช้เป็นจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในแต่ละแขวงของเขตคลองสาน และจำนวนประชากรทุกแขวงในเขตคลองสานรวมกัน

วิธีการคำนวณ

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละแขวง = $\frac{\text{ประชากรของแต่ละแขวง}}{\text{ประชากรทุกแขวงรวมกัน}} \times 420$

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน ผลที่ได้เป็นดังนี้

ลำดับ	แขวงการปกครองในพื้นที่เขตคลองสาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา	22,636	88
2	แขวงคลองสาน	26,655	104
3	แขวงคลองตันไทร	25,654	100
4	แขวงบางลำภูล่าง	32,769	128
รวม		107,714	420

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยสอบถามประชากรในแต่ละแขวงจนครบตามจำนวน 420 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและ Scale แบบการจัดประเภท (Category Scale) โดยให้คะแนน หรือ Rating Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ . 2540 : 153) ซึ่ง

ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมที่ได้จากทฤษฎี การสัมภาษณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 คน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ 2 ทาง (Dichotomous) และมีคำถามที่มีคำตอบให้เลือกตอบหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) สำหรับคำถาม ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 8 ได้แก่

- ข้อที่ 1 เพศ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale)
- ข้อที่ 2 อายุ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 3 สถานภาพการสมรส โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale)
- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 5 อาชีพ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale)
- ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 7 จำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 8 ลักษณะที่อยู่อาศัย โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 ตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 คอลัมน์ โดยใช้คำถามเดียวกันทั้ง 2 คอลัมน์ ซึ่งแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือกตอบตามระดับความสำคัญ 5 ระดับ และเป็นคำถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว คำถามมีทั้งหมด 18 ข้อ ครอบคลุมการบริการ 3 ด้าน คือ

- | | | |
|--|-------------|---------------------|
| 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ | จำนวน 8 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 1-8 |
| 2. ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย | จำนวน 2 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 9-10 |
| 3. ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ | จำนวน 8 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 11-18 |

ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวังและการได้รับการบริการ</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
สูงที่สุด	5
สูง	4
ปานกลาง	3
ต่ำ	2
ต่ำที่สุด	1

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของสิ่งที่คาดหวังและการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังต่อไปนี้ (มัลลิกา บุณนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (S)}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของสิ่งที่คาดหวังและการได้รับการบริการจากคณงานเก็บข้อมูลฝอยสำนักงานเขตคลองสาน สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ความคาดหวังและการได้รับการบริการ
4.21-5.00	สูงที่สุด
3.41-4.20	สูง
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	ต่ำ
1.00-1.80	ต่ำที่สุด

และมีคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) ให้แสดงความคิดเห็นในส่วนท้าย ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากคณงานเก็บข้อมูลฝอย

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการศึกษาวิจัยไปตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน ซึ่ง กัลยา วาณิชยปัญญา (2544:29) ได้กล่าวไว้ว่าขนาดตัวอย่างในการทำ Pre-test ควรเป็นอย่างน้อย 25 หน่วย แต่ส่วนใหญ่จะใช้ 50-75 หน่วย จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2544 : 121)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อให้การกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับที่ร่างได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำมาดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มเป้าหมาย
6. ปรับปรุงรูปแบบของแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน สิงหาคม – กันยายน 2546
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการ Cronbach's α
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง
3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS For Windows Version 10 (Statistical Package for Social Sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติ Dependent t-test , Independent t-test , One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของประชาชนจากกองงานเก็บขนมูลฝอย และเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน ตามความคาดหวังและการได้รับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูล ใช้สถิติและอักษรย่อ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้บรรยายคุณลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	f	=	ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ (นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี . 2538 : 173)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย
	n	แทน	จำนวนข้อมูลที่ศึกษา
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2534 : 74)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	(Σx) ²	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	Σx ²	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α- Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	Σs _i ²	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	s ²	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน ตามความคาดหวังและการได้รับการบริการ โดยใช้สถิติ Dependent t-test ทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 (กัลยา วานิชย์บัญชา . 2545 : 323)

$$t = \frac{\bar{d} - d_0}{S_d / \sqrt{n}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{d}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลต่าง
	S _d	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่าง

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent t-test (วิญญา วิชาลาภรณ์.2531 : 244)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และคะแนนกลุ่มที่ 2
 n_1, n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม
 โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ชูศรี วงศ์รัตน์.2534 : 249)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
 MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

$$MS_b = SS_b / (k-1)$$

$$MS_w = SS_w / (n-k)$$

SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k-1)$ แทน Degrees of Freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)

$(n-k)$ แทน Degrees of Freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

โดยสามารถหาได้จากตาราง ANOVA

แหล่งตัวแปร	SS	df	MS(SS/df)	F
ระหว่างกลุ่ม	SSb	P-1	MSb	MSb
ภายในกลุ่ม	SSw	N-P	MSw	MSw
รวม	SSi	N-1		

3.4 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 332-334)

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

3.5 ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เขตคลองสานต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยนั้น กำหนดให้

- ความคาดหวังของประชาชนต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย = ES
- การได้รับบริการจริงของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย = PS

ดังนั้น ถ้า $ES > PS$ ผู้ที่ได้รับบริการหรือประชาชนเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
 ถ้า $ES = PS$ ผู้ที่ได้รับบริการหรือประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ
 ถ้า $ES < PS$ ผู้ที่ได้รับบริการหรือประชาชนเกิดความรู้สึกประทับใจ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน และผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
P	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
f	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F-Prob.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกระดับนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย การ

วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	177	42.1
1.2 หญิง	243	57.9
รวม	420	100.0
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 30 ปี	109	25.95
2.2 31 – 40 ปี	150	35.71
2.3 41 – 50 ปี	106	25.24
2.4 51 ปีขึ้นไป	55	13.10
รวม	420	100.0
3. สถานภาพการสมรส		
3.1 โสด	201	47.86
3.2 สมรส (อยู่ด้วยกัน,แยกกันอยู่)	219	52.14
รวม	420	100.0
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	41	9.76
4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	53	12.62
4.3 ปวส. / อนุปริญญา	80	19.05
4.4 ปริญญาตรีขึ้นไป	246	58.57
รวม	420	100.0
5. อาชีพ		
5.1 นักเรียน / นักศึกษา	38	9.05
5.2 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	104	24.76
5.3 พนักงานบริษัทเอกชน	148	35.24
5.4 ค้าขาย / กิจการส่วนตัว	104	24.76
5.5 แม่บ้าน	26	6.19
รวม	420	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	61	14.52
6.2 5,000 - 10,000 บาท	124	29.52
6.3 10,001 - 15,000 บาท	154	36.67
6.4 15,001 บาทขึ้นไป	81	19.29
รวม	420	100.0
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
7.1 1 - 2 คน	42	10
7.2 3 - 4 คน	225	53.57
7.3 5 - 6 คน	90	21.43
7.4 7 คนขึ้นไป	63	15
รวม	420	100.0
8. ลักษณะที่อยู่อาศัย		
8.1 บ้านเดี่ยว	190	45.24
8.2 ทาวน์เฮาส์	42	10
8.3 อาคารชุด / อพาร์ทเมนต์ / คอนโดมิเนียม	31	7.38
8.4 อาคารพาณิชย์	110	26.19
8.5 บ้านเช่า	47	11.19
รวม	420	100.0

จากตาราง 1 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. เพศ แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า ประชาชนที่รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 ส่วนประชาชนที่รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9

2. อายุ เมื่อพิจารณาตามอายุ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามอายุพบว่า ประชาชนที่รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 25.95 ประชาชนที่รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 ประชาชนที่รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 25.24 และประชาชนที่รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่า

ร้อยละจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี รองลงมา คือ ผู้ให้บริการที่มีอายุ 30 ปี และ ผู้ให้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี ตามลำดับ

3. สถานภาพการสมรส แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามสถานภาพการสมรสพบว่า ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสโสด มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 47.86 ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสสมรส (อยู่ด้วยกัน, แยกกันอยู่) มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 52.14

4. ระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.62 ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 58.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา คือ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา และ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ตามลำดับ

5. อาชีพ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.05 ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 24.76 ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.24 ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพค้าขาย / กิจการส่วนตัว มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 24.76 และประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพแม่บ้าน มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา คือ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว ตามลำดับ

6. รายได้ต่อเดือน แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.52 ประชาชนที่ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีจำนวน 124

คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุด คือ ผู้ได้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รองลงมา คือ ผู้ได้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และ ผู้ได้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวพบว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 – 2 คน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 – 4 คน มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 – 6 คน มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุด คือ ผู้ได้รับบริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน รองลงมา คือ ผู้ได้รับบริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน และ ผู้ได้รับบริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป ตามลำดับ

8. ลักษณะที่อยู่อาศัย แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 45.24 ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด / อพาร์ทเมนต์ / คอนโดมิเนียม มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 และประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเช่า มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุด คือ ผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว รองลงมา คือ ผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และ ผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเช่า ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของคณ
งานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบ
ถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการบริการที่มีต่อการบริการของ
คณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการ ของคณงานเก็บขนมูลฝอย	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.7759	.39129	สูง
2. ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.8225	.54703	สูง
3. ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	3.6247	.36655	สูง
รวม	3.7410	.31337	สูง

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ได้รับการบริการมีความคาดหวังต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย
สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.7410)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ได้รับการบริการมีความคาดหวังในด้าน
มาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.8225) ด้าน
ลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.7759) และด้านการล้างทำความสะอาด
และพัฒนาสถานที่ อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.6247)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของ
 คนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวังต่อการบริการของคนงานเก็บขนมูลฝอย ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการชักลากมูลฝอยจากอาคาร บ้านเรือนที่อยู่ในซอยลึก	3.95	.548	สูง
2. มีการกำหนดจุดพักขยะ เพื่อความสะดวกในการทิ้งและมี ป้ายบอกชัดเจน	4.03	.561	สูง
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บขนมูลฝอย เช่น รถเข็น เข่ง ไม้กวาด ถูงมือ เพื่อความสะดวกในการเก็บและลำเลียง มูลฝอย	3.61	.755	สูง
4. ความสภาพเรียบร้อยของคนงานเก็บขนมูลฝอย เรื่องการ แต่งกาย	3.68	.691	สูง
5. ความสภาพเรียบร้อยของคนงานเก็บขนมูลฝอย เรื่อง มารยาท	4.13	.572	สูง
6. มีการแจกเอกสาร นัดเวลาดัง นัดเวลาเก็บมูลฝอย และคำ แนะนำในการคัดแยกมูลฝอยก่อนทิ้ง เพื่อความสะดวกในการ จัดเก็บมูลฝอย	3.05	.629	ปานกลาง
7. ความพอเพียงของคนงานเก็บขนมูลฝอยในการจัดเก็บมูล ฝอยในแต่ละวัน	3.44	.598	สูง
8. บนรถเก็บขนมูลฝอยมีการป้องกันมิให้มูลฝอยตกหล่น และน้ำมูลฝอยไหลลงบนท้องถนน	4.32	.599	สูงที่สุด
รวม	3.78	.39	สูง

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้าน
 ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การป้องกันมิให้มูลฝอยตกหล่น และน้ำมูลฝอยไหลลงบนท้อง
 ถนน มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32) รองลงมาคือความสภาพ
 เรียบร้อยของคนงานเก็บขนมูลฝอย เรื่องมารยาท มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม
 เท่ากับ 4.13) การกำหนดจุดพักขยะ เพื่อความสะดวกในการทิ้งและมีป้ายบอกชัดเจน มีระดับความคาด
 หวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03) การชักลากมูลฝอยจากอาคาร บ้านเรือนที่อยู่ในซอย
 ลึก มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95) ความสภาพเรียบร้อยของคน
 งานเก็บขนมูลฝอย เรื่องการแต่งกาย มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ
 3.68) สิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บขนมูลฝอย มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ย
 รวมเท่ากับ 3.61) ความพอเพียงของคนงานเก็บขนมูลฝอยในการจัดเก็บมูลฝอยในแต่ละวัน มีระดับความ
 คาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44) และการแจกเอกสาร นัดเวลาดัง นัดเวลาเก็บ

มูลฝอย และคำแนะนำในการคัดแยกมูลฝอยก่อนทิ้ง เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บมูลฝอย มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.05)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของ
 คนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย

ความคาดหวังต่อการบริการของคนงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ช่วงเวลา 16.00 น. – 24.00 น. มีการเก็บขนมูลฝอยที่ชัก ลากจากอาคาร บ้านเรือน โรงงาน สำนักงาน ร้านอาหาร ตลาด และชุมชน	3.71	.697	สูง
2. มีการให้บริการเก็บขนมูลฝอยที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ด้วย รถเก็บขนมูลฝอย จำพวกเศษวัสดุก่อสร้าง สิ่งของเหลือใช้ ขยะมีพิษ โดยเจ้าหน้าที่ชุดเร่งด่วน	3.93	.659	สูง
รวม	3.82	.55	สูง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้าน
 มาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคาดหวังด้านการให้บริการเก็บขนมูลฝอยที่
 ไม่สามารถจัดเก็บได้ด้วยรถเก็บขนมูลฝอย จำพวกเศษวัสดุก่อสร้าง สิ่งของเหลือใช้ ขยะมีพิษ โดยเจ้าหน้าที่
 ชุดเร่งด่วน มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93) และในด้านช่วงเวลา
 16.00 น. - 24.00 น. มีการเก็บขนมูลฝอยที่ชักลากจากอาคาร บ้านเรือน โรงงาน สำนักงาน ร้านอาหาร
 ตลาด และชุมชน อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของ
 คนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่

ความคาดหวังต่อการบริการของคนงานเก็บขนมูลฝอย ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการล้าง ทำความสะอาดถนน	3.51	.649	สูง
2. มีการล้าง ทำความสะอาดตลาด	3.32	.613	ปานกลาง
3. มีการล้าง ทำความสะอาดถังรองรับมูลฝอย	4.00	.501	สูง
4. มีการล้าง ทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ	3.97	.598	สูง
5. มีการล้าง ทำความสะอาดจุดพักขยะ	4.11	.589	สูง
6. มีการล้าง ทำความสะอาดสะพานลอยคนข้ามถนน	3.11	.545	ปานกลาง
7. มีการพัฒนาทำความสะอาดศาสนสถาน	3.32	.647	ปานกลาง
8. มีการพัฒนาทำความสะอาดชุมชน	3.65	.673	สูง
รวม	3.62	.37	สูง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ได้รับบริการงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการล้าง
 ทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ได้รับบริการมีความคาดหวังในด้านการล้าง ทำความสะอาดจุด
 พักขยะ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11) รองลงมาคือการล้างทำ
 ความสะอาดถังรองรับมูลฝอย มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00) การ
 ล้าง ทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ
 3.97) การพัฒนาทำความสะอาดชุมชน มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ
 3.65) ด้านการล้าง ทำความสะอาดถนน มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ
 3.51) ด้านการพัฒนาทำความสะอาดศาสนสถาน มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนน
 เฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32) ด้านการล้าง ทำความสะอาดตลาด มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่า
 คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32) และด้านการล้าง ทำความสะอาดสะพานลอยคนข้ามถนน มีระดับความคาด
 หวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม

การให้บริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.9847	.32786	ปานกลาง
2. ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.3538	.65503	ปานกลาง
3. ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	2.7825	.47662	ปานกลาง
รวม	3.0414	.40984	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.0414)

เมื่อพิจารณาจากเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.3538) ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.9847) และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.7825)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ

การให้บริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของ พนักงานเก็บขนมูลฝอย ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการชักลากมูลฝอยจากอาคาร บ้านเรือนที่อยู่ในซอยลึก	3.22	.522	ปานกลาง
2. มีการกำหนดจุดพักขยะ เพื่อความสะดวกในการทิ้งและมีป้ายบอกชัดเจน	2.96	.599	ปานกลาง
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บขนมูลฝอย เช่น รถเข็น ข่ง ไม้กวาด ถูมือ เพื่อความสะดวกในการเก็บและลำเลียงมูลฝอย	3.24	.676	ปานกลาง
4. ความสภาพเรียบร้อยของพนักงานเก็บขนมูลฝอย เรื่องการแต่งกาย	3.17	.539	ปานกลาง
5. ความสภาพเรียบร้อยของพนักงานเก็บขนมูลฝอย เรื่องมารยาท	3.12	.509	ปานกลาง
6. มีการแจกเอกสาร นัดเวลาดทิ้ง นัดเวลาเก็บมูลฝอย และคำแนะนำในการคัดแยกมูลฝอยก่อนทิ้ง เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บมูลฝอย	2.70	.953	ปานกลาง
7. ความพอเพียงของพนักงานเก็บขนมูลฝอยในการจัดเก็บมูลฝอยในแต่ละวัน	3.07	.532	ปานกลาง
8. บนรถเก็บขนมูลฝอยมีการป้องกันมิให้มูลฝอยตกหล่น และน้ำมูลฝอยไหลลงบนท้องถนน	2.41	.602	ต่ำ
รวม	2.98	.33	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.98)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บขนมูลฝอย เช่น รถเข็น ข่ง ไม้กวาด ถูมือ เพื่อความสะดวกในการเก็บและลำเลียงมูลฝอย มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24) การชักลากมูลฝอยจากอาคาร บ้านเรือนที่อยู่ในซอยลึก มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22) ความสภาพเรียบร้อยของพนักงานเก็บขนมูลฝอย เรื่องการแต่งกาย มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17) ความสภาพเรียบร้อยของพนักงานเก็บขนมูลฝอย เรื่องมารยาท มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.12) ความเพียงพอของพนักงานเก็บขนมูลฝอยในการจัดเก็บมูลฝอยในแต่ละวัน มีระดับการให้บริการจริงความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.07)

การกำหนดจุดพักขยะ เพื่อความสะดวกในการทิ้งและมีป้ายบอกชัดเจน มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.96) การแจกเอกสาร นัดเวลาดัง นัดเวลาเก็บมูลฝอย และคำแนะนำในการคัดแยกมูลฝอยก่อนทิ้ง เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บมูลฝอย มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.70) และการป้องกันมิให้มูลฝอยตกหล่น และน้ำมูลฝอยไหลลงบนท้องถนน มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับต่ำ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.41)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย

การให้บริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของ คณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ช่วงเวลา 16.00 น. - 24.00 น. มีการเก็บขนมูลฝอยที่ชักลากจากอาคาร บ้านเรือน โรงงาน สำนักงาน ร้านอาหาร ตลาด และชุมชน	3.38	.694	ปานกลาง
2. มีการให้บริการเก็บขนมูลฝอยที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ด้วยรถเก็บขนมูลฝอย จำพวกเศษวัสดุก่อสร้าง สิ่งของเหลือใช้ ขยะมีพิษ โดยเจ้าหน้าที่ชุดเร่งด่วน	3.33	.792	ปานกลาง
รวม	3.35	.66	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่วงเวลา 16.00 น. – 24.00 น. การเก็บขนมูลฝอยที่ชักลากจากอาคาร บ้านเรือน โรงงาน สำนักงาน ร้านอาหาร ตลาด และชุมชน มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.38) และการให้บริการเก็บขนมูลฝอยที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ด้วยรถเก็บขนมูลฝอย จำพวกเศษวัสดุก่อสร้าง สิ่งของเหลือใช้ ขยะมีพิษ โดยเจ้าหน้าที่ชุดเร่งด่วน มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่

การให้บริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของ พนักงานเก็บขนมูลฝอย ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการล้าง ทำความสะอาดถนน	2.89	.663	ปานกลาง
2. มีการล้าง ทำความสะอาดตลาด	2.69	.663	ปานกลาง
3. มีการล้าง ทำความสะอาดถังรองรับมูลฝอย	2.69	.711	ปานกลาง
4. มีการล้าง ทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ	2.81	.653	ปานกลาง
5. มีการล้าง ทำความสะอาดจุดพักขยะ	2.94	.691	ปานกลาง
6. มีการล้าง ทำความสะอาดสะพานลอยคนข้ามถนน	2.52	.652	ต่ำ
7. มีการพัฒนาทำความสะอาดศาสนสถาน	2.73	.844	ปานกลาง
8. มีการพัฒนาทำความสะอาดชุมชน	2.99	.884	ปานกลาง
รวม	2.78	.48	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.78)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การพัฒนาทำความสะอาดชุมชน มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.99) การล้าง ทำความสะอาดจุดพักขยะ มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.94) การล้าง ทำความสะอาดถนน มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.89) การล้าง ทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.81) การพัฒนาทำความสะอาดศาสนสถาน มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.73) การล้าง ทำความสะอาดถังรองรับมูลฝอย มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.69) การล้าง ทำความสะอาดตลาด มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.69) และการล้าง ทำความสะอาดสะพานลอยคนข้ามถนน มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับต่ำ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.52)

ตาราง 10 คุณภาพการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย ตามการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	Expectation	Perception	E-P	ระดับความพึงพอใจ
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.78	2.98	.80	ประชาชนรู้สึกไม่พอใจ
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.82	3.35	.47	ประชาชนรู้สึกไม่พอใจ
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	3.62	2.78	.84	ประชาชนรู้สึกไม่พอใจ
รวม	3.74	3.04	.70	ประชาชนรู้สึกไม่พอใจ

จากตาราง 10 พบว่าผู้ได้รับบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน มีระดับความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สูงกว่าการได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย ($E > P$) ซึ่งหมายความว่า ประชาชนยังไม่พึงพอใจต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

โดยพบว่า ผู้ได้รับบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน รู้สึกไม่พอใจในการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม และด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ตามลำดับ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและการได้รับบริการจริง (E-P) เท่ากับ .84, .80, .70 และ .47 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการได้รับการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของ
คนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐาน
การให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยจำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ราย
ได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะที่อยู่อาศัย และผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติ
ฐานการวิจัย ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการ
ของคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามเพศของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อการบริการ	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.71	.36	คาดหวังสูง	3.82	.41	คาดหวังสูง
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บ ขนมูลฝอย	3.87	.52	คาดหวังสูง	3.79	.57	คาดหวังสูง
ด้านการล้างทำความสะอาดและ พัฒนาสถานที่	3.61	.36	คาดหวังสูง	3.63	.37	คาดหวังสูง
รวม	3.73	.30	คาดหวังสูง	3.75	.32	คาดหวังสูง

จากตาราง 11 พบว่าผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เพศชาย
มีความคาดหวังต่อการบริการ โดยรวมมีระดับความคาดหวังสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 3.87) รองลงมาคือด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71) และในด้านการ
ล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61) ตามลำดับ

สำหรับผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เพศหญิง มีความคาด
หวังต่อการบริการ โดยรวมมีระดับความคาดหวังสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82) รองลงมาคือด้าน
มาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79) และในด้านการล้างทำความสะอาด
และพัฒนาสถานที่ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63) ตามลำดับ

โดยผู้ให้บริการเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังโดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการเพศชาย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน แยกเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อการบริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.7133	.3628	3.8208	.4053	-2.731**	418	.007
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บ ขนมูลฝอย	3.8713	.5177	3.7876	.5657	1.512	418	.131
ด้านการล้างทำความสะอาดและ พัฒนาสถานที่	3.6145	.3566	3.6320	.3741	-.469	418	.639
รวม	3.7330	.2973	3.7468	.3249	-.432	418	.666

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ผลในตาราง 12 โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .666 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .131 และ .639 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อการบริการ	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41 -50 ปี		51 ปี ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.87	.41	3.76	.44	3.74	.33	3.68	.28
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.83	.59	3.80	.56	3.89	.54	3.74	.42
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	3.75	.38	3.59	.41	3.64	.30	3.44	.25
รวม	3.81	.33	3.70	.30	3.71	.28	3.58	.22

จากตาราง 13 พบว่าผู้ได้รับบริการ มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75)

สำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59)

สำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64)

และสำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ 3.74) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44)

ข้อที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

คลองสาน จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังต่อการ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.545	4	.515	3.425*	.017
	ภายในกลุ่ม	59.545	415	.150		
	รวม	61.090	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการ เก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	.863	4	.288	.961	.411
	ภายในกลุ่ม	118.534	415	.299		
	รวม	119.397	419			
ด้านการล้างทำความสะอาด และพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.592	4	1.197	9.480**	.000
	ภายในกลุ่ม	50.017	415	.126		
	รวม	53.609	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.014	4	.671	7.742**	.000
	ภายในกลุ่ม	34.329	415	.087		
	รวม	36.343	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ได้รับบริการเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ได้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .411 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .017 และ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ได้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 15 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในบริการโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.8135	3.6937	3.7124	3.5773
ไม่เกิน 30 ปี	3.8135	-	.1198** (.002)	.1011* (.015)	.2362** (.000)
31-40 ปี	3.6937		-	-.0187 (.622)	.1163* (.016)
41-50 ปี	3.7124			-	.1351** (.008)
51 ปีขึ้นไป	3.5773				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า

ผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .002, .015 และ .000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01, .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังในการบริการโดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1198, .1011 และ .2362 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .016 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในการบริการโดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1163

และผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .008 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังในการบริการโดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1351

ตาราง 16 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในบริการ จำแนกตามอายุ ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.8713	3.7680	3.7426	3.6765
ไม่เกิน 30 ปี	3.8713	-	.1033*	.1286*	.1947**
			(.040)	(.019)	(.004)
31-40 ปี	3.7680		-	.0253	.0915
				(.613)	(.148)
41-50 ปี	3.7426			-	.0662
					(.320)
51 ปีขึ้นไป	3.6765				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ได้รับการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .040, .019 และ .004 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ได้รับการกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่าผู้ได้รับการกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1033, .1286 และ .1947 ตามลำดับ

ตาราง 17 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในบริการ จำแนกตามอายุ ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.7525	3.5916	3.6385	3.4387
ไม่เกิน 30 ปี	3.7525	-	.1609** (.001)	.1140* (.023)	.3137** (.000)
31-40 ปี	3.5916		-	-.0469 (.307)	.1529** (.009)
41-50 ปี	3.6385			-	.1998** (.001)
51 ปีขึ้นไป	3.4387				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า

ผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังในการบริการด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .001, .023 และ .000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ได้รับการกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังในการบริการด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่มากกว่าผู้ได้รับการกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1609, .1140 และ .3137 ตามลำดับ

ผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในการบริการด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .009 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31-40 ปี มีความคาดหวังในการบริการด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่มากกว่าผู้ได้รับการกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1529

และผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังในการบริการด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .001 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 41-50 ปี มีความคาดหวังในการบริการด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่มากกว่าผู้ได้รับการกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1998

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการ
ของพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามสถานภาพการสมรสของผู้ให้บริการ
โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อการบริการ	โสด			สมรส (อยู่ด้วยกัน,แยกกันอยู่)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.86	.43	คาดหวังสูง	3.70	.33	คาดหวังสูง
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บ ขยะมูลฝอย	3.79	.58	คาดหวังสูง	3.86	.51	คาดหวังสูง
ด้านการล้างทำความสะอาดและ พัฒนาสถานที่	3.71	.43	คาดหวังสูง	3.56	.27	คาดหวังสูง
รวม	3.79	.34	คาดหวังสูง	3.71	.27	คาดหวังสูง

จากตาราง 18 พบว่าผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสโสด มีความคาดหวังต่อการบริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71)

สำหรับผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสสมรส (อยู่ด้วยกัน,แยกกันอยู่) มีความคาดหวังต่อการบริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56)

ข้อที่ 3 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

- H_0 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน
- H_1 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 19 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความคาดหวังต่อการบริการ	โสด		สมรส (อยู่ด้วยกัน,แยกกันอยู่)		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.8589	.4326	3.7043	.3341	4.166**	418	.000
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.7912	.5794	3.8582	.5108	-1.110	418	.268
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	3.7055	.4293	3.5631	.2727	4.323**	418	.000
รวม	3.7852	.3439	3.7085	.2737	4.200**	418	.006

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ผลในตาราง 19 โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่ามีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .268 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ

สมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .000 และ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อการบริการ	ต่ำกว่ามัธยม		มัธยมศึกษาตอนปลาย		ปวส / อนุปริญญา		ปริญญาตรีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.56	.21	3.64	.38	3.78	.38	3.83	.41
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.78	.58	3.65	.42	4.00	.57	3.80	.56
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	3.55	.41	3.52	.31	3.61	.40	3.65	.38
รวม	3.58	.29	3.56	.29	3.68	.41	3.75	.31

จากตาราง 20 พบว่าผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังต่อการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55)

สำหรับผู้ได้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีความคาดหวังต่อการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับ

สูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52)

สำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61)

และสำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65)

ข้อที่ 4 ผู้ได้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 21 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังต่อการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.453	4	1.151	7.909**	.000
	ภายในกลุ่ม	57.637	415	.146		
	รวม	61.090	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	5.242	4	1.747	6.062**	.000
	ภายในกลุ่ม	114.155	415	.288		
	รวม	119.398	419			
ด้านการสร้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.552	4	.184	1.374	.250
	ภายในกลุ่ม	53.057	415	.134		
	รวม	53.609	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.458	4	.486	5.515**	.001
	ภายในกลุ่ม	34.885	415	.088		
	รวม	36.343	419			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .250 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการสร้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .000 และ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ และในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 22 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช	ปวส / อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.5756	3.5632	3.6783	3.7451
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	3.5756	-	.0124 (.973)	-.1027* (.020)	-.1695** (.004)
มัธยมศึกษาตอน ปลาย / ปวช	3.5632		-	-.1151* (.012)	-.1819** (.002)
ปวส / อนุปริญญา	3.6783			-	-.0668 (.773)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.7451				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม พบว่า

ผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังในการบริการ โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .020 และ .004 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.1027 และ -.1695 ตามลำดับ

และผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีความคาดหวังในการบริการ โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .012 และ .002 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ

ที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.1151 และ -.1819 ตามลำดับ

ตาราง 23 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช	ปวส / อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
$\bar{X}$		3.5556	3.6471	3.7828	3.8330
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.5556	-	-.0541 (.516)	-.2268** (.003)	-.2610** (.000)
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช	3.6471		-	-.1727* (.014)	-.2069** (.001)
ปวส / อนุปริญญา	3.7828			-	-.0342 (.496)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.8330				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า

ผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .000 ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.2268 และ -.2610 ตามลำดับ

และผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .014 และ .001 ตาม

ลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.1727 และ -.2069 ตามลำดับ

ตาราง 24 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช	ปวส / อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.7778	3.6471	3.9938	3.7953
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	3.7778	-	.1307 (.178)	-.216* (.034)	-.0175 (.826)
มัธยมศึกษาตอน ปลาย / ปวช	3.6471		-	-.3467** (.000)	-.1482 (.105)
ปวส / อนุปริญญา	3.9938			-	.1985** (.000)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.7953				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่าผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .034 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังในการบริการด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.216

ผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01

โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีความคาดหวังในการบริการด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา โดย มีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.3467

และผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็น รายคู่กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา มีความคาดหวังในการบริการด้านมาตรฐานการให้ บริการเก็บขนมูลฝอย มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1985

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของ คณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอาชีพของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อ การบริการ	นักเรียน/ นักศึกษา		รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท เอกชน		ค้าขาย/กิจ การส่วนตัว		แม่บ้าน	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทางกาย ภาพ	3.69	.34	3.85	.51	3.83	.36	3.72	.31	3.51	.17
ด้านมาตรฐานการให้ บริการเก็บขนมูลฝอย	3.85	.47	3.89	.62	3.81	.56	3.78	.52	3.77	.34
ด้านการล้างทำความสะอาด และพัฒนา สถานที่	3.71	.34	3.75	.44	3.62	.36	3.53	.21	3.43	.43
รวม	3.75	.26	3.83	.37	3.75	.31	3.68	.26	3.57	.27

จากตาราง 25 พบว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพ นักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดย รวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้ บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และในด้านลักษณะ ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดย รวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้

บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75)

สำหรับผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังต่อการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)

สำหรับผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว มีความคาดหวังต่อการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53)

และสำหรับผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพแม่บ้าน มีความคาดหวังต่อการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43)

ข้อที่ 5 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 26 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต
คลองสาน จำแนกตามอาชีพ

ความคาดหวังต่อการ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.135	4	.784	5.343**	.000
	ภายในกลุ่ม	57.955	215	.147		
	รวม	61.090	219			
ด้านมาตรฐานการให้บริการ เก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	.764	4	.191	.636	.637
	ภายในกลุ่ม	118.634	215	.300		
	รวม	119.398	219			
ด้านการล้างทำความสะอาด และพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.506	4	.877	6.911	.060
	ภายในกลุ่ม	50.103	215	.127		
	รวม	53.609	219			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.891	4	.473	5.008**	.001
	ภายในกลุ่ม	37.292	215	.944		
	รวม	39.183	219			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ได้รับบริการเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ได้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .637 และ .060 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ได้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 27 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการโดยรวม จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ / พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย / กิจการ ส่วนตัว	แม่บ้าน
	$\bar{X}$	3.7512	3.8296	3.7494	3.6750	3.5682
นักเรียน / นักศึกษา	3.7512	-	-.0784 (.200)	.0018 (.975)	.0762 (.212)	.1830 (.303)
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.8296		-	.0802* (.046)	.1546** (.000)	.2614** (.000)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.7494			-	.0744 (.064)	.1812** (.010)
ค้าขาย / กิจการ ส่วนตัว	3.6750				-	.1068 (.141)
แม่บ้าน	3.5682					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม พบว่า

ผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังในการบริการ โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .046, .000 และ .000 ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญที่ .05, .01 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .0802, .1546 และ .2614 ตามลำดับ

และผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังในการบริการ โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .010 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1812

ตาราง 28 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามอาชีพ ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ / พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย / กิจการ ส่วนตัว	แม่บ้าน
$\bar{X}$		3.6949	3.8513	3.8264	3.7150	3.5057
นักเรียน / นักศึกษา	3.6949	-	-.1564* (.040)	-.1315 (.072)	-.0201 (.791)	.1892 (.072)
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.8513		-	.0249 (.618)	.1362* (.012)	.3456** (.000)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.8264			-	.1114* (.026)	.3207** (.000)
ค้าขาย / กิจการ ส่วนตัว	3.7150				-	.2093* (.021)
แม่บ้าน	3.5057					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .040 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.1564

ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .012 และ .000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1362 และ .3456 ตามลำดับ

ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .026 และ .000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1114 และ .3207 ตามลำดับ

และผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .021 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว มีความคาดหวังในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .2093

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ได้รับการบริการ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อการบริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท		5,000-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001 บาทขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.58	.34	3.85	.48	3.76	.35	3.84	.29
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.69	.54	3.86	.63	3.83	.46	3.85	.57
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	3.62	.30	3.70	.48	3.55	.33	3.66	.23
รวม	3.63	.29	3.81	.38	3.71	.27	3.78	.26

จากตาราง 29 พบว่าผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58)

สำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70)

สำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55)

และสำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66)

ข้อที่ 6 ผู้ได้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 30 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต
คลองสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคาดหวังต่อการ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.229	4	1.076	7.367**	.000
	ภายในกลุ่ม	57.861	415	.146		
	รวม	61.090	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการ เก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	1.123	4	3.74	1.253	.290
	ภายในกลุ่ม	118.274	415	.299		
	รวม	119.398	419			
ด้านการล้างทำความสะอาด และพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.691	4	.564	4.300**	.005
	ภายในกลุ่ม	51.918	415	.131		
	รวม	53.609	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.456	4	.485	5.093**	.002
	ภายในกลุ่ม	37.727	415	.952		
	รวม	39.183	419			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .290 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .000 และ .005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันในรายกลุ่มใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายกลุ่ม โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 31 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายกลุ่ม

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000	5,000-10,000	10,001-15,000	15,001 บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	
		3.6310	3.8053	3.7095	3.7834
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.6310	-	-.1744** (.001)	-.0785 (.105)	-.1525** (.005)
5,000-10,000 บาท	3.8053		-	.0958* (.012)	.0219 (.630)
10,001-15,000 บาท	3.7095			-	-.0739 (.090)
15,001 บาทขึ้นไป	3.7834				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยรวม พบว่า

ผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .001 และ .005 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.1744 และ -.1525 ตามลำดับ

และผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .012 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .0958

ตาราง 32 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากคอนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต
คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านลักษณะทางกายภาพ
โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000	5,000-10,000	10,001-15,000	15,001 บาท ขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	
		3.5804	3.8529	3.7550	3.8405
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.5804	-	-.2726** (.000)	-.1747** (.004)	-.2601** (.000)
5,000-10,000 บาท	3.8529		-	.0979* (.038)	.0124 (.824)
10,001-15,000 บาท	3.7550			-	-.0855 (.114)
15,001 บาทขึ้นไป	3.8405				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า

ผู้ให้บริการจากคอนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .000, .004 และ .000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.2726, -.1747 และ -.2601 ตามลำดับ

และผู้ให้บริการจากคอนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .038 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .0979

ตาราง 33 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต
คลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านการล้างทำความสะอาด
และพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5,000	5,000-10,000	10,001-15,000	15,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		3.6161	3.7017	3.5478	3.6612
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.6161	-	-.0856	.0683	-.0451
			(.145)	(.230)	(.480)
5,000-10,000 บาท	3.7017		-	.1539**	.0405
				(.001)	(.447)
10,001-15,000 บาท	3.5478			-	-.1134*
					(.027)
15,001 บาทขึ้นไป	3.6612				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า

ผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .001 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1539

และผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .027 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.1134

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการ
ของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ได้รับ
บริการ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อการ บริการ	1-2 คน		3-4 คน		5-6 คน		7 คนขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.87	.42	3.76	.39	3.75	.43	3.83	.33
ด้านมาตรฐานการให้บริการ เก็บขนมูลฝอย	4.09	.62	3.75	.54	3.88	.50	3.84	.54
ด้านการล้างทำความสะอาด และพัฒนาสถานที่	3.79	.58	3.59	.30	3.61	.35	3.69	.44
รวม	3.92	.44	3.70	.27	3.75	.31	3.79	.32

จากตาราง 34 พบว่าผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีความคาดหวังต่อการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

สำหรับผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีความคาดหวังต่อการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59)

สำหรับผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน มีความคาดหวังต่อการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61)

และสำหรับผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69)

ข้อที่ 7 ผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 35 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการบริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ความคาดหวังต่อการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.605	4	.202	1.321	.267
	ภายในกลุ่ม	60.485	415	.153		
	รวม	61.090	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	4.303	4	1.434	4.935**	.002
	ภายในกลุ่ม	115.095	415	.291		
	รวม	119.398	419			
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.587	4	.529	4.026**	.008
	ภายในกลุ่ม	52.023	415	.131		
	รวม	53.609	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.708	4	.569	6.016**	.001
	ภายในกลุ่ม	37.475	415	.946		
	รวม	39.183	419			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .267 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานในด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า F-Prob เท่ากับ .002 และ .008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความคาดหวังการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 36 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการโดยรวม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

จำนวนสมาชิกในครอบครัว		1-2 คน	3-4 คน	5-6 คน	7 คนขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.9167	3.6966	3.7475	3.7881
1-2 คน	3.9167	-	.2201** (.000)	.1691** (.006)	.1286* (.048)
3-4 คน	3.6966		-	-.0509 (.195)	-.0915* (.045)
5-6 คน	3.7475			-	-.0406 (.440)
7 คนขึ้นไป	3.7881				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน โดยรวม พบว่า

ผู้ได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีความคาดหวังในการบริการ โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน, 5-6 คน และ 7 คนขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .000, .006 และ .048 ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีความคาดหวังในการบริการ โดยรวม มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน, 5-6 คน และ 7 คนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .2201, .1691 และ .1286 ตามลำดับ

และผู้ได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีความคาดหวังในการบริการ โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .045 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีความคาดหวังในการบริการ โดยรวม น้อยกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.0915

ตาราง 37 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	$\bar{X}$	1-2 คน	3-4 คน	5-6 คน	7 คนขึ้นไป
		4.0946	3.7477	3.8824	3.8448
1-2 คน	4.0946	-	.3469** (.000)	.2122* (.046)	.2498* (.028)
3-4 คน	3.7477		-	-.1346 (.051)	-.0971 (.223)
5-6 คน	3.8824			-	.0376 (.683)
7 คนขึ้นไป	3.8448				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่า ผู้ได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน, 5-6 คน และ 7 คนขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ

.000, .046 และ .028 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน, 5-6 คน และ 7 คนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .3469, .2122 และ .2498 ตามลำดับ

ตาราง 38 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อความคาดหวังในการบริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	$\bar{X}$	1-2 คน	3-4 คน	5-6 คน	7 คนขึ้นไป
1-2 คน	3.7872	-	.2008** (.002)	.1798* (.012)	.0954 (.212)
3-4 คน	3.5864		-	-.021 (.650)	-.1054* (.049)
5-6 คน	3.6074			-	-.0844 (.172)
7 คนขึ้นไป	3.6918				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า

ผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน และ 5-6 คน ตามลำดับ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .002 และ .012 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน และ 5-6 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .2008 และ .1798 ตามลำดับ

และผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .049 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการ

ล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.1054

ตาราง 39 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อการบริการ	บ้านเดี่ยว		ทาวน์เฮาส์		อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม		อาคารพาณิชย์		บ้านเช่า	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.79	.39	3.86	.40	3.99	.59	3.70	.31	3.68	.36
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.84	.56	3.58	.43	3.67	.62	3.91	.54	3.84	.50
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	3.66	.36	3.63	.33	3.73	.47	3.52	.32	3.65	.43
รวม	3.76	.33	3.69	.25	3.80	.32	3.71	.29	3.72	.34

จากตาราง 39 พบว่าผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีความคาดหวังต่อการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66)

สำหรับผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ มีความคาดหวังต่อการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58)

สำหรับผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม มีความคาดหวังต่อการบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

ในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) และในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52)

และสำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเช่า มีความคาดหวังต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65)

ข้อที่ 8 ผู้ให้บริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 40 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต
คลองสาน จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย

ความคาดหวังต่อการ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.593	4	.648	4.377**	.002
	ภายในกลุ่ม	58.498	415	.148		
	รวม	61.090	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการ เก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	3.804	4	.951	3.250*	.012
	ภายในกลุ่ม	115.593	415	.293		
	รวม	119.397	419			
ด้านการล้างทำความสะอาด และพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.648	4	.412	3.133*	.015
	ภายในกลุ่ม	51.961	415	.132		
	รวม	53.609	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	.395	4	.987	1.006	.404
	ภายในกลุ่ม	38.788	415	.982		
	รวม	39.183	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ได้รับบริการเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .404 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า F-Prob เท่ากับ .002, .012 และ .015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 41 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต
คลองสาน ที่มีต่อการคาดหวังในบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้านลักษณะทางกายภาพ
โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ลักษณะที่อยู่อาศัย		บ้านเดี่ยว	ทาวน์เฮาส์	อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	อาคารพาณิชย์	บ้านเช่า
	$\bar{X}$	3.7930	3.8618	3.9907	3.6981	3.6831
บ้านเดี่ยว	3.7930	-	-.0688 (.316)	-.1977* (.013)	.0949 (.043)	.1099 (.092)
ทาวน์เฮาส์	3.8618		-	-.1289 (.184)	.1637* (.025)	.1787* (.038)
อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	3.9907			-	.2926** (.000)	.3076** (.001)
อาคารพาณิชย์	3.6981				-	.015 (.830)
บ้านเช่า	3.6831					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า

ผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .013 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ได้รับการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.1977

ผู้ได้รับการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .025 และ .038 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ได้รับการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1637 และ .1787 ตามลำดับ

และผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .001 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม มีความคาดหวังในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .2926 และ .3076 ตามลำดับ

ตาราง 42 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการคาดหวังในบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ลักษณะที่อยู่อาศัย		บ้านเดี่ยว	ทาวน์เฮาส์	อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	อาคารพาณิชย์	บ้านเช่า
	$\bar{X}$	3.8414	3.5789	3.6667	3.9104	3.8372
บ้านเดี่ยว	3.8414	-	.2625** (.007)	.1747 (.118)	-.069 (.259)	.0042 (.964)
ทาวน์เฮาส์	3.5789		-	-0.878 (.520)	-.3314** (.001)	-.2583* (.033)
อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	3.6667			-	-.2437* (.037)	-.1705 (.200)
อาคารพาณิชย์	3.9104				-	.0732 (.455)
บ้านเช่า	3.8372					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอยพบว่า

ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .007 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับ

บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการ เก็บขนมูลฝอย มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .2625

ผู้ให้บริการจากโรงงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .001 และ .033 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.3314 และ -.2583 ตามลำดับ

และผู้ให้บริการจากโรงงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .037 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ -.2437

ตาราง 43 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการคาดหวังในบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ลักษณะที่อยู่อาศัย		บ้านเดี่ยว	ทาวน์เฮาส์	อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	อาคารพาณิชย์	บ้านเช่า
	$\bar{X}$	3.6599	3.6316	3.7315	3.5236	3.6483
บ้านเดี่ยว	3.6599	-	.0283 (.661)	-.0716 (.339)	.1364** (.002)	.0116 (.849)
ทาวน์เฮาส์	3.6316		-	-.0999 (.274)	.1080 (.116)	-.0167 (.836)
อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	3.7315			-	.2079** (.008)	.0832 (.351)
อาคารพาณิชย์	3.5236				-	-.1247 (.058)
บ้านเช่า	3.6483					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า

ผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .002 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .1364

และผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .008 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ได้

รับบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ต่างกันเท่ากับ .2079

สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอยแตกต่างกัน แยกเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

- H_0 : เพศที่แตกต่างกัน จะได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอยไม่แตกต่างกัน
- H_1 : เพศที่แตกต่างกัน จะได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 44

ตาราง 44 เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

การได้รับบริการจริง	เพศชาย		เพศหญิง		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.0511	.3383	2.9335	.3116	3.573	418	.000**
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บ ขยะมูลฝอย	3.4641	.7147	3.2747	.5978	2.795	418	.006**
ด้านการล้างทำความสะอาดและ พัฒนาสถานที่	2.8548	.5223	2.7307	.4348	2.586	418	.010**
รวม	3.1291	.4226	2.9796	.3898	3.632	418	.000*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ผลในตาราง 44 โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีเพศแตกต่างกัน จะได้รับบริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .000, .006 และ .010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีเพศแตกต่างกัน จะได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอยในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 45 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอายุของผู้ได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน

การได้รับบริการจริง	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41 -50 ปี		50 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.96	.32	3.00	.31	3.00	.37	2.93	.32
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.42	.66	3.26	.73	3.48	.58	3.24	.51
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	2.76	.48	2.81	.52	2.86	.47	2.60	.26
รวม	2.92	.38	2.95	.37	2.99	.41	2.81	.22

จากตาราง 45 พบว่าผู้ได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76)

สำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุ 31-40 ปี ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81)

สำหรับผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุ 41-50 ปี ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86)

และสำหรับผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับต่ำ (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.60)

ข้อที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 46 เปรียบเทียบระดับการได้รับการจริงของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอายุ

การได้รับการจริง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.310	4	.103	.960	.412
	ภายในกลุ่ม	42.581	415	.108		
	รวม	42.891	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	4.081	4	1.360	3.224*	.023
	ภายในกลุ่ม	167.113	415	.422		
	รวม	171.194	419			
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.505	4	.835	3.752*	.011
	ภายในกลุ่ม	88.135	415	.223		
	รวม	90.640	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.094	4	.365	2.711*	.045
	ภายในกลุ่ม	53.277	415	.135		
	รวม	54.372	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการได้รับการบริการจริงที่มีต่อการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .045 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .412 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .023 และ .011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 47 เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับการบริการโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		2.9241	2.9475	2.9913	2.8148
ไม่เกิน 30 ปี	2.9241	-	-.0234 (.622)	-.0672 (.193)	.1093 (.084)
31-40 ปี	2.9475		-	-.0438 (.355)	.1327* (.027)
41-50 ปี	2.9913			-	.1765** (.005)
51 ปีขึ้นไป	2.8148				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวม พบว่า

ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี ได้รับการจริง โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .027 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี ได้รับการจริง โดยรวม มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1327

และผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ได้รับการจริง โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .005 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ได้รับการจริง โดยรวม มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1765

ตาราง 48 เปรียบเทียบระดับการได้รับการจริงของผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับการ จําแนกตามอายุ ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.4208	3.2603	3.4804	3.2353
ไม่เกิน 30 ปี	3.4208	-	.1605 (.057)	-.0596 (.514)	.1855 (.097)
31-40 ปี	3.2603		-	-.2201** (.009)	.0250 (.813)
41-50 ปี	3.4804			-	.2451* (.028)
51 ปีขึ้นไป	3.2353				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่า

ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี ได้รับการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .009 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี ได้รับการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย น้อยกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการจริงที่ต่างกันเท่ากับ -.2201

และผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ได้รับการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .028 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ได้รับการบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .2451

ตาราง 49 เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับการ จำแนกตามอายุ ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		2.7611	2.8108	2.8566	2.5956
ไม่เกิน 30 ปี	2.7611	-	-.0496 (.417)	-.0955 (.150)	.1656* (.042)
31-40 ปี	2.8108		-	-.0458 (.452)	.2152** (.005)
41-50 ปี	2.8566			-	.2610** (.001)
51 ปีขึ้นไป	2.5956				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า

ผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .042 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1656

ผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .005 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .2152

และผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .001 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี ได้รับการ

บริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการให้บริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .2610

ตาราง 50 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการให้บริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามสถานภาพการสมรสของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการจริง	โสด			สมรส (อยู่ด้วยกัน,แยกกันอยู่)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.98	.33	ได้รับการจริงปานกลาง	2.98	.33	ได้รับการจริงปานกลาง
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.27	.76	ได้รับการจริงปานกลาง	3.44	.53	ได้รับการจริงสูง
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	2.78	.53	ได้รับการจริงปานกลาง	2.78	.42	ได้รับการจริงปานกลาง
รวม	3.01	.45	ได้รับการจริงปานกลาง	3.07	.37	ได้รับการจริงปานกลาง

จากตาราง 50 พบว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสโสด ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.78)

และสำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสสมรส (อยู่ด้วยกัน,แยกกันอยู่) ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.78)

ข้อที่ 3 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

- H_0 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน
 H_1 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 51 เปรียบเทียบการได้รับการจริงของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยรวมและรายด้าน

การได้รับการจริง	โสด		สมรส (อยู่ด้วยกัน, แยกกันอยู่)		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.9871	.33157	2.9824	.32513	.143	418	.886
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.2655	.75522	3.4369	.53273	-2.609**	418	.009
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	2.7809	.52835	2.7840	.42347	-.064	418	.949
รวม	3.0112	.4479	3.0681	.3716	-.596	418	.401

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ผลในตาราง 51 โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .401 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .886 และ .949 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่ามีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากกองงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน จะได้รับบริการจริงจากกองงานเก็บขนมูลฝอยด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 52 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการที่มีต่อการบริการของกองงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน

การได้รับ บริการจริง	ต่ำกว่ามัธยม		มัธยมศึกษา		ปวส/ อนุปริญญา		ปริญญาตรีขึ้นไป	
	ศึกษาตอนปลาย		ตอนปลาย/ปวช		อนุปริญญา			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	2.84	.38	2.98	.35	2.98	.30	3.02	.33
ด้านมาตรฐานการให้ บริการเก็บขนมูล ฝอย	3.33	.70	3.08	.63	3.46	.59	3.38	.66
ด้านการล้างทำความสะอาด และพัฒนา สถานที่	2.65	.48	2.65	.42	2.83	.48	2.83	.51
รวม	2.81	.42	2.70	.53	2.78	.69	2.95	.45

จากตาราง 52 พบว่าผู้ได้รับบริการจากกองงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.65)

สำหรับผู้ได้รับบริการจากกองงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.65)

สำหรับผู้ได้รับบริการจากกองงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83)

และสำหรับผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83)

ข้อที่ 4 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 53 เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงาน
เขตคลองสาน จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการจริง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.807	4	.269	2.533	.057
	ภายในกลุ่ม	42.083	415	.106		
	รวม	42.891	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการ เก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	6.364	4	2.121	5.097**	.002
	ภายในกลุ่ม	164.830	415	.416		
	รวม	171.194	419			
ด้านการล้างทำความสะอาด และพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.077	4	.359	1.588	.192
	ภายในกลุ่ม	89.563	415	.226		
	รวม	90.640	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.038	4	.346	2.568	.054
	ภายในกลุ่ม	53.334	415	.135		
	รวม	54.372	419			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการจริงที่มีต่อการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .054 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะได้รับการบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .057 และ .192 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 54 เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช	ปวส/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.3333	3.0784	3.4563	3.3793
ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนปลาย	3.3333	-	.2549* (.017)	-.123 (.374)	-.046 (.940)
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช	3.0784		-	-.3779** (.000)	-.3009** (.001)
ปวส/อนุปริญญา	3.4563			-	.077 (.146)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.3793				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่า ผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ได้รับการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .017 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ได้รับการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการให้บริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .2549

และผู้ที่ได้รับการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ได้รับการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .001 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

ได้รับการบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ -.3779 และ -.3009 ตามลำดับ

ตาราง 55 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการได้รับการบริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอาชีพของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

การได้รับ บริการจริง	นักเรียน/ นักศึกษา		รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ค้าขาย/กิจ การส่วนตัว		แม่บ้าน	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	2.87	.30	3.05	.43	3.02	.25	2.92	.28	2.88	.35
ด้านมาตรฐาน การให้บริการเก็บ ขนมูลฝอย	3.29	.63	3.37	.93	3.38	.53	3.35	.49	3.25	.59
ด้านการล้างทำ ความสะอาดและ พัฒนาสถานที่	2.62	.43	2.99	.69	2.77	.33	2.70	.34	2.55	.37
รวม	2.93	.42	3.14	.58	3.05	.31	2.99	.30	2.89	.38

จากตาราง 55 พบว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ได้รับการบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.62)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้รับการบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.99)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ได้รับการบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ 3.38) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.77)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.70)

และสำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพแม่บ้าน ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับต่ำ (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.55)

ข้อที่ 5 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 56 เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามอาชีพ

การได้รับบริการจริง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.740	4	.435	4.183**	.002
	ภายในกลุ่ม	40.772	415	.104		
	รวม	42.513	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	.480	4	.120	.278	.892
	ภายในกลุ่ม	170.715	415	.432		
	รวม	171.194	419			
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	7.005	4	1.751	8.271**	.000
	ภายในกลุ่ม	83.635	415	.212		
	รวม	90.640	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.069	4	.517	3.147*	.014
	ภายในกลุ่ม	64.446	415	.164		
	รวม	66.516	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ได้รับบริการเกี่ยวกับการได้รับบริการจริงที่มีต่อการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ได้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะได้รับบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .892 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ได้รับบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะได้รับบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .002 และ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ได้รับบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะได้รับบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 57 เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับบริการโดยรวม จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย/ กิจการ ส่วนตัว	แม่บ้าน
	$\bar{X}$	2.9277	3.1375	3.0547	2.9957	2.8939
นักเรียน/ นักศึกษา	2.9277	-	-.2098** (.009)	-.1270 (.101)	-.068 (.401)	.0338 (.761)
รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	3.1375		-	.0828 (.117)	.1418* (.015)	.2436* (.011)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.0547			-	.059 (.269)	.1607 (.084)
ค้าขาย/กิจการ ส่วนตัว	2.9957				-	.1018 (.289)
แม่บ้าน	2.8939					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม พบว่า ผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ได้รับบริการจริง โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .009 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ได้รับบริการจริง โดยรวม น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ -.2098

และผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้รับการบริการจริง โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .015 และ .011 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้รับการบริการจริง โดยรวม มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1418 และ .2436 ตามลำดับ

ตาราง 58 เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับการบริการ จำแนกตามอาชีพ ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/กิจการส่วนตัว	แม่บ้าน
	$\bar{X}$	2.8713	3.0538	3.0174	2.9175	2.8807
นักเรียน/นักศึกษา	2.8713	-	-.1824** (.005)	-.1460* (.018)	-.0462 (.473)	-.0094 (.916)
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.0538		-	.0364 (.387)	.1362** (.003)	.1731* (.023)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.0174			-	.0999 (.019)	.1367 (.065)
ค้าขาย/กิจการส่วนตัว	2.9175				-	.0368 (.629)
แม่บ้าน	2.8807					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า

ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ได้รับการบริการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ

วิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .005 และ .018 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการจริงที่ต่างกันเท่ากับ -.1824 และ -.1460 ตามลำดับ

และผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .003 และ .023 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1362 และ .1731 ตามลำดับ

ตาราง 59 เปรียบเทียบระดับการได้รับการจริงของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ในด้านการสร้างความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย/ กิจการ ส่วนตัว	แม่บ้าน
	$\bar{X}$	2.6176	2.9888	2.7682	2.7038	2.5511
นักเรียน/ นักศึกษา	2.6176	-	-.3712 (.556)	-.1506 (.188)	.1759* (.013)	.2797** (.004)
รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	2.9888		-	.1312** (.005)	.2175** (.000)	.3214** (.000)
พนักงานบริษัท เอกชน	2.7682			-	.0644 (.063)	.1902* (.020)
ค้าขาย/กิจการ ส่วนตัว	2.7038				-	.1039 (.216)
แม่บ้าน	2.5511					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 59 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า

ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .013 และ .004 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1759 และ .2797 ตามลำดับ

ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .005, .000 และ .000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1312, .2175 และ .3214 ตามลำดับ

และผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .020 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ได้รับการบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1902

ตาราง 60 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการจริง	ต่ำกว่า 5,000		5,000-10,000		10,001-15,000		15,001 บาท	
	บาท		บาท		บาท		ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.90	.24	2.99	.40	2.98	.31	3.04	.28
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	3.17	.78	3.41	.84	3.31	.45	3.49	.52
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	2.74	.51	2.82	.61	2.75	.38	2.81	.38
รวม	2.94	.35	3.08	.55	3.01	.31	3.13	.34

จากตาราง 60 พบว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ได้รับการบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ได้รับการบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.82)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ได้รับการบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75)

และสำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาท ขึ้นไป ได้รับการบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81)

ข้อที่ 6 ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

- H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน
- H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 61 เปรียบเทียบระดับการได้รับการจริงของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การได้รับการจริง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.598	4	.199	1.869	.134
	ภายในกลุ่ม	41.915	415	.107		
	รวม	42.513	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	3.947	4	1.316	3.115*	.026
	ภายในกลุ่ม	167.247	415	.422		
	รวม	171.194	419			
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.559	4	.186	.818	.484
	ภายในกลุ่ม	90.081	415	.227		
	รวม	90.640	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.391	4	.464	2.798*	.040
	ภายในกลุ่ม	65.125	415	.166		
	รวม	66.516	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการได้รับการจริงที่มีต่อการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง

(H₁) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .134 และ .484 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่าผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่าผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 62 เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ให้บริการจากพนักงานเก็บขยะมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับบริการโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

		ต่ำกว่า 5,000	5,000-10,000	10,001-15,000	15,001 บาทขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
$\bar{X}$	2.9390	3.0763	3.0106	3.1256	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.9390	-	-.1373*	-.0716	-.1866**
			(.038)	(.262)	(.010)
5,000-10,000 บาท	3.0763		-	.0657	-.0493
				(.190)	(.416)
10,001-15,000 บาท	3.0106			-	-.1149*
					(.049)
15,001 บาทขึ้นไป	3.1256				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยรวม พบว่า

ผู้ได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ได้รับการจริง โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .038 และ .010 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ได้รับการจริง โดยรวม น้อยกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ -.1373 และ -.1866 ตามลำดับ

และผู้ได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ได้รับการจริง โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .049 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ได้รับการจริง โดยรวม น้อยกว่าผู้ได้รับการบริการกลุ่มที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ -.1149

ตาราง 63 เปรียบเทียบระดับการได้รับการบริการจริงของผู้ได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 5,000	5,000-10,000	10,001-15,000	15,001 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.1696	3.4118	3.3087	3.4868
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.1696	-	-.2421*	-.1391	-.3172**
			(.022)	(.173)	(.006)
5,000-10,000 บาท	3.4118		-	.1030	-.075
				(.198)	(.432)
10,001-15,000 บาท	3.3087			-	-.1781
					(.053)
15,001 บาทขึ้นไป	3.4868				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเนื่องแตกต่างกัน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่าผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .022 และ .006 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ -.2421 และ -.3172 ตามลำดับ

ตาราง 64 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการได้รับบริการจริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

การได้รับบริการจริง	1-2 คน		3-4 คน		5-6 คน		7 คนขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.17	.44	2.95	.28	3.05	.38	2.88	.27
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บ ขนมูลฝอย	3.57	.77	3.33	.64	3.43	.70	3.18	.53
ด้านการล้างทำความสะอาดและ พัฒนาสถานที่	2.98	.81	2.77	.38	2.90	.54	2.55	.29
รวม	3.24	.61	3.02	.38	3.12	.40	2.87	.29

จากตาราง 64 พบว่าผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98)

สำหรับผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.77)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.90)

และสำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คน ขึ้นไป ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับต่ำ (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.55)

ข้อที่ 7 ผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 65 เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ให้บริการ

การให้บริการจริง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.453	4	.818	8.022**	.000
	ภายในกลุ่ม	40.060	415	.102		
	รวม	42.513	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	3.993	4	1.331	3.153	.225
	ภายในกลุ่ม	167.201	415	.422		
	รวม	171.194	419			
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	5.815	4	1.938	9.050	.051
	ภายในกลุ่ม	84.825	415	.214		
	รวม	90.640	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3.672	4	1.224	7.655**	.000
	ภายในกลุ่ม	62.843	415	.160		
	รวม	66.516	419			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการจริงที่มีต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .225 และ .051 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 66 เปรียบเทียบระดับการได้รับบริการจริงของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับบริการโดยรวม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	$\bar{X}$	1-2 คน	3-4 คน	5-6 คน	7 คนขึ้นไป
		3.2376	3.0184	3.1240	2.8735
1-2 คน	3.2376	-	.2192** (.002)	.1136 (.150)	.3641** (.000)
3-4 คน	3.0184		-	-.1056* (.039)	.1449* (.017)
5-6 คน	3.1240			-	.2505** (.000)
7 คนขึ้นไป	2.8735				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน โดยรวม พบว่า

ผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน ได้รับบริการจริง โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน และ 7 คนขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .002 และ .000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน ได้รับบริการจริง โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน และ 7 คนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .2192 และ .3641 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ได้รับบริการจริง โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน และ 7 คนขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .039 และ .017 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ได้รับบริการจริง โดยรวม น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ -.1056 และ .1449 ตามลำดับ

และผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกใน
ครอบครัว 5-6 คน ได้รับการจริง โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7
คนขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกใน
ครอบครัว 5-6 คน ได้รับการจริง โดยรวม มากกว่าผู้ได้รับการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คน
ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .2505

ตาราง 67 เปรียบเทียบระดับการได้รับการจริงของผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงาน
เขตคลองสาน ที่มีต่อการได้รับการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ในด้านลักษณะทาง
กายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

จำนวนสมาชิก ในครอบครัว	$\bar{X}$	1-2 คน	3-4 คน	5-6 คน	7 คนขึ้นไป
		3.1689	2.9528	3.0456	2.8750
1-2 คน	3.1689	-	.2161** (.000)	.1233 (.051)	.2939** (.000)
3-4 คน	2.9528		-	-.0928 (.023)	.0778 (.107)
5-6 คน	3.0456			-	.1706** (.002)
7 คนขึ้นไป	2.8750				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่
เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า

ผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกใน
ครอบครัว 3-4 คน และ 7 คนขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกาย
ภาพ มากกว่าผู้ได้รับการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน และ 7 คนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่า
เฉลี่ยของการได้รับการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .2161 และ .2939 ตามลำดับ

และผู้ได้รับการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกใน
ครอบครัว 5-6 คน ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีจำนวน
สมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .002 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ได้รับการกลุ่มที่
มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ได้รับการ
กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับการจริงที่ต่างกันเท่ากับ
.1706

ตาราง 68 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขน
มูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

การได้รับ บริการจริง	บ้านเดี่ยว		ทาวน์เฮาส์		อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโด มิเนียม		อาคาร พาณิชย์		บ้านเช่า	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	3.04	.34	3.00	.33	2.98	.41	2.94	.29	2.83	.23
ด้านมาตรฐานการ ให้บริการเก็บขน มูลฝอย	3.47	.71	3.17	.37	3.06	1.02	3.37	.44	3.19	.65
ด้านการล้างทำ ความสะอาดและ พัฒนาสถานที่	2.86	.48	2.76	.50	2.73	.84	2.72	.33	2.65	.41
รวม	3.12	.42	2.98	.34	2.92	.69	3.01	.29	2.89	.35

จากตาราง 68 พบว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม ได้รับบริการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.73)

สำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72)

และสำหรับผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเช่า ได้รับการจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.65)

ข้อที่ 8 ผู้ให้บริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 69 เปรียบเทียบระดับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกลักษณะที่อยู่อาศัย

การให้บริการจริง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.795	4	.449	4.320**	.002
	ภายในกลุ่ม	40.718	415	.104		
	รวม	42.513	419			
ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ระหว่างกลุ่ม	7.204	4	1.801	4.338**	.002
	ภายในกลุ่ม	163.990	415	.415		
	รวม	171.194	419			
ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.423	4	.606	2.712*	.030
	ภายในกลุ่ม	88.217	415	.223		
	รวม	90.640	419			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	.395	4	.698	4.294**	.002
	ภายในกลุ่ม	38.788	415	.163		
	รวม	39.183	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 69 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการจริงที่มีต่อการบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกันจะได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ .002, .002 และ .030 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน จะได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ, ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกันในรายคู่ใดบ้างที่ได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 70 เปรียบเทียบการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการโดยรวม จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ลักษณะที่อยู่อาศัย		บ้านเดี่ยว	ทาวน์เฮาส์	อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	อาคารพาณิชย์	บ้านเช่า
	$\bar{X}$	3.1212	2.9803	2.9213	3.0150	2.8886
บ้านเดี่ยว	3.1212	-	.1409 (.050)	.1999* (.017)	.1062* (.033)	.2326** (.001)
ทาวน์เฮาส์	2.9803		-	.059 (.102)	-.0347 (.765)	.0917 (.898)
อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	2.9213			-	-.0937 (.872)	.0327 (.990)
อาคารพาณิชย์	3.0150				-	.1264 (.732)
บ้านเช่า	2.8886					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยรวม พบว่า ผู้ได้รับบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว ได้รับบริการจริง โดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม, อาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .017, .033 และ .001 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว ได้รับบริการจริง โดยรวม มากกว่าผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม, อาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1999, .1062 และ .2326 ตามลำดับ

ตาราง 71 เปรียบเทียบการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต
คลองสาน ที่มีต่อการบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดย
เปรียบเทียบเป็นรายคู่

ลักษณะที่อยู่อาศัย		บ้านเดี่ยว	ทาวน์เฮาส์	อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	อาคารพาณิชย์	บ้านเช่า
	$\bar{X}$	3.0376	3.0066	2.9815	2.9357	2.8314
บ้านเดี่ยว	3.0376	-	.031 (.589)	.0561 (.398)	.1020** (.010)	.2062** (.000)
ทาวน์เฮาส์	3.0066		-	.0251 (.757)	.0709 (.247)	.1752* (.015)
อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	2.9815			-	.0458 (.511)	.1501 (.059)
อาคารพาณิชย์	2.9357				-	.1043 (.075)
บ้านเช่า	2.8314					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 71 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า

ผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .010 และ .000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการให้บริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1020 และ .2062 ตามลำดับ

และผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเช่า ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .015 ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์ได้รับการจริง ในด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเช่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการให้บริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1752

ตาราง 72 เปรียบเทียบการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ลักษณะที่อยู่อาศัย	$\bar{X}$	บ้านเดี่ยว	ทาวน์เฮาส์	อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	อาคารพาณิชย์	บ้านเช่า
		3.4651	3.1711	3.0556	3.3679	3.1860
บ้านเดี่ยว	3.4651	-	.2940*	.4095**	.0972	.2790*
			(.011)	(.002)	(.216)	(.011)
ทาวน์เฮาส์	3.1711		-	.1155	-.1969	-.0149
				(.477)	(.107)	(.917)
อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	3.0556			-	-.3124*	-.1305
					(.025)	(.410)
อาคารพาณิชย์	3.3679				-	.1819
						(.119)
บ้านเช่า	3.1860					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 72 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอยพบว่า

ผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว ได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์, อาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม และบ้านเช่า ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .011, .002 และ .011 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05, .01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว ได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย มากกว่าผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบทาวน์เฮาส์, อาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม และบ้านเช่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .2940, .4095 และ .2790 ตามลำดับ

และผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม ได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .025 ที่ระดับนัย

สำคัญที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม ได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย น้อยกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ -.3124

ตาราง 73 เปรียบเทียบการได้รับบริการจริงของผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน ที่มีต่อการบริการ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนา สถานที่ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ลักษณะที่อยู่อาศัย						
		บ้านเดี่ยว	ทาวน์เฮาส์	อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	อาคารพาณิชย์	บ้านเช่า
	$\bar{X}$	2.8609	2.7632	2.7269	2.7205	2.6483
บ้านเดี่ยว	2.8609	-	.0977 (.246)	.1340 (.169)	.1404* (.015)	.2126** (.008)
ทาวน์เฮาส์	2.7632		-	.0363 (.760)	.0427 (.633)	.1149 (.275)
อาคารชุด/ อพาร์ทเมนต์/ คอนโดมิเนียม	2.7269			-	.0064 (.950)	.0786 (.499)
อาคารพาณิชย์	2.7205				-	.0722 (.398)
บ้านเช่า	2.6483					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 73 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า ผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว ได้รับบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ .015 และ .008 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยที่ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว ได้รับบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยของการได้รับบริการจริงที่ต่างกันเท่ากับ .1404 และ .2126 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกับการได้รับการบริการจริง สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

- H_0 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย ไม่แตกต่างกับการได้รับการบริการจริงของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย
- H_1 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับการได้รับการบริการจริงของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยที่กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails F-Prob (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 74

ตาราง 74 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการได้รับการบริการจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวมและรายด้าน

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการได้รับการบริการจริงต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย	ค่าทางสถิติ				
	$\bar{X}$	S.D.	t	Df	p
คู่ที่ 1 ความคาดหวังต่อการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพเปรียบเทียบกับได้รับการบริการจริงต่อการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ	.79	.42	37.18**	419	.000
คู่ที่ 2 ความคาดหวังต่อการบริการในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอยเปรียบเทียบกับได้รับการบริการจริงต่อการบริการในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	.47	.57	16.47**	419	.000
คู่ที่ 3 ความคาดหวังต่อการบริการในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่เปรียบเทียบกับได้รับการบริการจริงต่อการบริการในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	.84	.53	31.58**	419	.000
คู่ที่ 4 ความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมเปรียบเทียบกับได้รับการบริการจริงต่อการบริการโดยรวม	.70	.40	34.94**	419	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 74 โดยใช้สถิติ Dependent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) โดยรวมเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม กับได้รับการบริการจริงของผู้ใช้บริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) เท่ากับ .000 .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังของผู้ได้รับบริการต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกับการได้รับบริการจริงของผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 75 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ของ จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
ควรมีการปรับปรุงสภาพรถเก็บขยะให้มีสภาพที่ดีขึ้น และสะอาดมากกว่านี้	58	28.57
ค่าขยะแพงเกินไป	43	21.18
ควรมีการแจกถุงดำใส่ขยะฟรี	66	32.52
ไม่ควรเก็บค่าขยะรายเดือนและรายปีซ้ำซ้อนกัน	36	17.73
ไม่มีข้อเสนอแนะ	227	54.00

จากตาราง 75 พบว่า ผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน มีข้อเสนอแนะจำนวน 203 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนข้อเสนอแนะทั้งหมด 193 คน โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแจกถุงดำใส่ขยะฟรี จำนวน 66 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 32.51 รองลงมาคือ ควรมีการปรับปรุงสภาพรถเก็บขยะให้มีสภาพที่ดีขึ้น และสะอาดมากกว่านี้ จำนวน 58 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 28.57 ค่าขยะแพงเกินไป จำนวน 43 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 21.18 และไม่ควรเก็บค่าขยะรายเดือนและรายปีซ้ำซ้อนกัน จำนวน 36 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 17.73 ตามลำดับ และไม่มีข้อเสนอแนะจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 420 คน

ตาราง 76 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน --

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน	
1	ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน	
	- ด้านลักษณะทางกายภาพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2	ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน	
	- ด้านลักษณะทางกายภาพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	เป็นไปตามสมมติฐาน
3	ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน	
	- ด้านลักษณะทางกายภาพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	เป็นไปตามสมมติฐาน
4	ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน	
	- ด้านลักษณะทางกายภาพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 76 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
5	ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน - ด้านลักษณะทางกายภาพ - ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย - ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
6	ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน - ด้านลักษณะทางกายภาพ - ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย - ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน
7	ผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน - ด้านลักษณะทางกายภาพ - ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย - ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน
8	ผู้ให้บริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน - ด้านลักษณะทางกายภาพ - ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย - ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 76 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2	ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน	
1	ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน - ด้านลักษณะทางกายภาพ - ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บข้อมูลฝอย - ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน
2	ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน - ด้านลักษณะทางกายภาพ - ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บข้อมูลฝอย - ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน
3	ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน - ด้านลักษณะทางกายภาพ - ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บข้อมูลฝอย - ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4	ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน - ด้านลักษณะทางกายภาพ - ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บข้อมูลฝอย - ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 76 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
5	ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจาก คณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน	
	- ด้านลักษณะทางกายภาพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	เป็นไปตามสมมติฐาน
6	ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะได้รับการ จริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน	
	- ด้านลักษณะทางกายภาพ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
7	ผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน จะได้รับการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขต คลองสาน แตกต่างกัน	
	- ด้านลักษณะทางกายภาพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
8	ผู้ให้บริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน จะได้รับ บริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน	
	- ด้านลักษณะทางกายภาพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 76 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3	ความคาดหวังของประชาชนต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกับการได้รับบริการจริง	
	- ด้านลักษณะทางกายภาพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคาดหวังและการได้รับการจริงของประชาชนจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

เนื่องจากมูลฝอย เป็นผลิตผลจากการอุปโภคบริโภคและการดำเนินการตามกิจกรรมต่าง ๆ ของประชาชน ในการดำรงชีวิตของมนุษย์มาแต่ก่อนที่บ้านเมืองยังไม่มีการพัฒนา ประชาชนยังมีอยู่จำนวนน้อย และอยู่อย่างกระจัดกระจายทั่วไป การทิ้งมูลฝอยก็ยังมิได้มีการจัดการอย่างเป็นระบบเช่นปัจจุบัน ประชาชนมักจะทิ้งมูลฝอยลงบนพื้นดินในบริเวณบ้าน พื้นถนน ที่สาธารณะ และในแหล่งน้ำต่าง ๆ แต่เนื่องจากปริมาณมูลฝอยมีน้อยจึงไม่เกิดความเสียหายในธรรมชาติหรือระบบนิเวศน์ เพราะมูลฝอยจะถูกย่อยสลายหรือถูกดูดซึมเข้าไปกับธรรมชาติได้ ในสมัยก่อนการทิ้งมูลฝอยจึงไม่เกิดปัญหาแต่อย่างใด แต่ในปัจจุบันเมื่อประชาชนได้เข้ามาอยู่รวมกันอย่างหนาแน่นเป็นชุมชนเมือง และมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมมากขึ้น มูลฝอยจึงมีการจำกัดที่ทิ้ง คือต้องทิ้งลงในถังรองรับมูลฝอยที่จัดให้มีขึ้น แล้วจึงมีผู้ดำเนินการนำมูลฝอยเหล่านั้นไปทำลาย หรือนำไปกำจัดด้วยกรรมวิธีต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงควรที่จะศึกษาคาดหวังและการได้รับการจริงของประชาชนจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บมูลฝอย ซึ่งนอกจากจะทำหน้าที่เก็บขนมูลฝอยแล้ว ยังให้บริการประชาชนในด้านอื่น ๆ อีกด้วย ดังนั้นบริการที่ประชาชนจะได้รับจากคนงานเก็บขนมูลฝอย จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจากการที่ต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคนงานเก็บขนมูลฝอยข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของคนงานเก็บขนมูลฝอยต่อประชาชน ซึ่งความคิดเห็นของประชาชนจะเป็นส่วนหนึ่งที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน และปรับปรุงคุณภาพการบริการของคนงานเก็บขนมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคาดหวังของประชาชนต่อการได้รับการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย
2. เพื่อศึกษาถึงการได้รับการจริงของประชาชนจากคนงานเก็บขนมูลฝอย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการได้รับการจริงของประชาชนจากคนงานเก็บขนมูลฝอย

ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน
2. ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะได้รับการบริการจริงจากหน่วยงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังของประชาชนต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน แตกต่างกับการได้รับการบริการจริง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตคลองสาน

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยใช้พื้นที่ (Area Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิโดยเป็นสัดส่วนกับจำนวนหน่วยทั้งหมดในชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Random Sampling) และแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเรียงลำดับเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. แผนการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่สามารถคำนวณหาความน่าจะเป็น หรือโอกาสที่แต่ละหน่วยในประชากรถูกเลือก โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบใช้พื้นที่ (Area Sampling) โดยใช้พื้นที่ในการแบ่งกลุ่มย่อย กรณีนี้จะใช้แผนที่เขตคลองสานเป็นกรอบตัวอย่าง

2. ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยเป็นสัดส่วนกับจำนวนหน่วยทั้งหมดในชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Random Sampling) คำนวณหาสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลของแต่ละแขวงในเขตคลองสานที่ได้รับเลือก โดยสัดส่วนที่จะใช้เป็นจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในแต่ละแขวงของเขตคลองสาน และจำนวนประชากรทุกแขวงในเขตคลองสานรวมกัน

3. ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยสอบถามประชากรในแต่ละแขวงจนครบตามจำนวน 420 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและ Scale แบบการจัดประเภท (Category Scale) โดยให้คะแนน หรือ Rating Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ . 2540 : 153) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมที่ได้จากทฤษฎี การสัมภาษณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดความคาดหวังและการได้รับการบริการจริงในการบริการของหน่วยงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับกลุ่มผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำนวน 30 ราย เมื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบไปคำนวณหาความเชื่อมั่น ผลปรากฏว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8583

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอจำนวนผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาวิจัย จำนวน 30 ฉบับ และดำเนินการแจกจ่ายและจัดเก็บแบบสอบถาม พร้อมกับตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อพบว่าได้แบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์ครบทั้ง 420 ฉบับ แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10 ดังนี้

1.วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย โดยใช้ค่าร้อยละ

2.วิเคราะห์ความคาดหวังในการบริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.วิเคราะห์การได้รับการจริงของผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้การทดสอบค่า (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ทดสอบค่า (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

5.เปรียบเทียบการได้รับการจริงในการบริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้การทดสอบค่า (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ทดสอบค่า (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

6.เปรียบเทียบความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เป็นรายด้าน และโดยรวม โดยใช้การทดสอบค่า (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent t-test)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน (ร้อยละ 57.9) และเป็นเพศชาย จำนวน 177 คน (ร้อยละ 42.1) ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 35.71) มีสถานภาพการสมรสโสด จำนวน 201 คน (ร้อยละ 47.86) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 239 คน (ร้อยละ 56.90) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 148 คน (ร้อยละ 35.24) มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 154 คน (ร้อยละ 36.67) มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน จำนวน 225 คน (ร้อยละ 53.57) มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว จำนวน 190 คน (ร้อยละ 45.24)

2. วิเคราะห์ความคาดหวังในการบริการของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน มีความคาดหวังต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับสูง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.7410) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคาดหวัง อยู่ในระดับสูง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.7759) ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.8225) และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.6247) ตามลำดับ

3. วิเคราะห์การได้รับบริการจริงในการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานของผู้ได้รับบริการ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าประชาชนที่ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.0414) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.9847) ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.3538) และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.7825) ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย

4.1 ผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ สำหรับความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 ผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ สำหรับความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

4.2.1 ความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีอายุในระดับอื่น มีความคาดหวังในการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.2 ความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีอายุในระดับอื่น มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.3 ความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีอายุในระดับอื่น มีความ

4.4.3 ความคาดหวังต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา ผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านมาตรฐาน

ฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ข้อที่ 5 ที่ตั้งไว้ สำหรับความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

4.5.1 ความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม พบว่า ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน และผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพในระดับอื่น มีความคาดหวังในการบริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5.2 ความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอาชีพราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน ผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน และผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพในระดับอื่น มีความคาดหวังในการบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 ผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ข้อที่ 6 ที่ตั้งไว้ สำหรับความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

พาณิชย์ และบ้านเช่า และผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม มีระดับความคาดหวังต่อการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอื่น มีความคาดหวังในการบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.8.3 ความคาดหวังต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาศถานที่ พบว่า ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีระดับความคาดหวังต่อการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาศถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และผู้ให้บริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุด/อพาร์ทเมนต์/คอนโดมิเนียม มีระดับความคาดหวังต่อการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาศถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอื่น มีความคาดหวังในการบริการ ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาศถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. เปรียบเทียบการได้รับบริการจริงในการบริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน เป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย

5.1 ผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีเพศแตกต่างกัน ได้รับบริการจริงต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาศถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้

5.2 ผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอายุแตกต่างกัน ได้รับบริการจริงต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอยด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ สำหรับโดยรวม, ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาศถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

5.2.1 การได้รับบริการจริงต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย โดยรวม พบว่า ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการได้รับบริการจริง โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการได้รับบริการจริง โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีอายุในระดับอื่น ได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.2 การได้รับบริการจริงต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการได้รับบริการจริงในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี และผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีอายุในระดับอื่น ได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.3 การให้บริการจริงต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านการ
ล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับการได้รับ
บริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้ได้รับ
บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการได้รับบริการ
จริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ได้รับ
บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการได้รับบริการ
จริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุในระดับอื่น ได้รับบริการจริงจาก
คณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่าง
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 ผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีสถานภาพการ
สมรสแตกต่างกัน ได้รับบริการจริงต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม ด้านลักษณะทางกาย
ภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2
ข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ สำหรับด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01

5.4 ผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ได้รับการจริงต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย โดยรวม, ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ สำหรับด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

5.4.1 การได้รับบริการจริงต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับการได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช และผู้ได้รับบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีระดับการได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น ได้รับบริการจริงจากกองงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.5 ผู้ให้บริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ได้รับการจริงต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอยด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ข้อที่ 5 ที่ตั้งไว้ สำหรับโดยรวม ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายค่าพบว่า

5.5.1 การได้รับบริการจริงต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวมพบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการได้รับบริการจริงโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการได้รับบริการจริงโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีอาชีพในระดับอื่น ได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.5.2 การให้บริการจริงต่อการบริการของคนงานเก็บขนมูลฝอย ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ให้บริการกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการให้บริการจริงในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน และผู้ให้บริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการให้บริการจริงในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพในระดับอื่น ได้รับการบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.5.3 การได้รับบริการจริงต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย ด้านการ
ล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการได้
รับบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพนักค้าขาย/กิจการ
ส่วนตัว และแม่บ้าน ผู้ได้รับบริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรับราช
การ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการได้รับบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่
แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ค้าขาย/กิจการส่วนตัว และแม่บ้าน และผู้ได้รับบริการจาก
คณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการได้รับ
บริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน อย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีอาชีพในระดับอื่น ได้รับบริการจริง
จากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตก
ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.6 ผู้ได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ได้รับการบริการจริงต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ข้อที่ 6 ที่ตั้งไว้ สำหรับโดยรวม และด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายค่าพบว่า

5.6.1 การได้รับบริการจริงต่อการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวมพบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับการได้รับบริการจริงโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป และผู้ได้รับบริการจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีระดับการได้รับบริการจริงโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น ได้รับบริการจริงจากพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.6.2 การได้รับบริการจริงต่อการบริการของคนงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับการได้รับบริการจริง ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น ได้รับบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.7 ผู้ได้รับบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน ได้รับบริการจริงต่อการบริการของคนงานเก็บขนมูลฝอย ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ข้อที่ 7 ที่ตั้งไว้ สำหรับโดยรวม และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

5.7.1 การได้รับบริการจริงต่อการบริการของคนงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีระดับการได้รับบริการจริงโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน และ 7 คนขึ้นไป และผู้ได้รับบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีระดับการได้รับบริการจริงโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน และ 7 คนขึ้นไป และผู้ได้รับบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน มีระดับการได้รับบริการจริงโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวในระดับอื่น ได้รับบริการจริงจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.8.4 การได้รับบริการจริงต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอยด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า ผู้ได้รับบริการกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยว มีระดับการได้รับบริการจริง ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบอาคารพาณิชย์ และบ้านเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนผู้ได้รับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยในระดับอื่น ได้รับบริการจริงจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. เปรียบเทียบความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอยสำนักงานเขตคลองสาน ที่มีต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน กับการได้รับบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปราย ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาระดับความคาดหวังในการบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ พบว่า ภาพรวมผู้ได้รับการบริการจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย อยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายถึงผู้ได้รับการบริการคาดหวังว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพสูงจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย ทั้งนี้อาจเกิดจากทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้ได้รับการบริการที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการที่เขาต้องการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1998 : 16) จึงมีผลให้ระดับความคาดหวังของผู้ได้รับการบริการมีระดับที่สูงขึ้น เนื่องจากอิทธิพลของปัจจัยกำหนดความคาดหวังด้านต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป ได้แก่ ประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับ ชาลี อ่องพะ (2538 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัญหาการจัดเก็บมูลฝอยในเขตเทศบาลนครเมืองเชียงใหม่พบว่า ผู้ได้รับการบริการจากการจัดเก็บมูลฝอยในเทศบาลนครเชียงใหม่ กำหนดคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันการกำหนดให้พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ทางภาครัฐกำหนดให้ และมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยในการจัดเก็บมูลฝอยนั้น แต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไม่มากนัก จึงทำให้ความคาดหวังของผู้ได้รับการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับสูง

จากผลการวิจัย พบว่า ในด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ได้รับการบริการมีความคาดหวังในเรื่องการป้องกันมิให้มูลฝอยตกหล่นและน้ำมูลฝอยไหลลงบนท้องถนนมากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องมารยาทของพนักงานเก็บขนมูลฝอย และเรื่องกำหนดจุดพักขยะ เพื่อความสะดวกในการทิ้งและมีป้ายบอกชัดเจน ซึ่งความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การที่เศษมูลฝอยตกหล่นกลางทางและน้ำมูลฝอยไหลลงบนท้องถนนเป็นสิ่งที่สร้างความสกปรก และสร้างความเดือดร้อน รำคาญ สกปรกเหม็น แก่ประชาชนมากที่สุด และไม่สามารถตามเก็บมูลฝอยเหล่านั้นได้หมด และต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ในการล้างทำความสะอาดถนน และทางเท้าที่เปื้อนน้ำมูลฝอย รวมถึงการให้พนักงานทำความสะอาดต้องใช้เวลาสวนใหญ่ไปกับการเก็บมูลฝอยที่ตกหล่น และล้างพื้นถนน แทนที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ประจำพื้นที่ของตนเองให้สะอาด ส่วนเรื่องมารยาทของพนักงานเก็บขนมูลฝอย และการกำหนดจุดพักขยะเพื่อความสะดวกในการทิ้ง และควรมีป้ายบอกชัดเจนนั้น เป็นความคาดหวังในการบริการของประชาชนที่ต้องการได้รับความสะดวกในการทิ้งมูลฝอย เพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมารยาทที่ดีของพนักงานหรือพนักงานเก็บขนมูลฝอยก็ถือเป็นการต้อนรับและการให้บริการที่ดีของหน่วยงานของรัฐอีกด้วย

2. จากการศึกษาระดับการให้บริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการจากคณงานเก็บขนมูลฝอย มีระดับการให้บริการจริงอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จำนวนพนักงานหรือคณงานที่ให้บริการมีจำนวนที่ไม่แน่นอนอันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพ และสภาพร่างกายที่ไม่พร้อมปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานต้องทำงานด้วยความเร่งรีบให้ทันกับเวลาที่ต้องจัดเก็บมูลฝอย และไม่ทำให้มีมูลฝอยตกค้างมากที่สุด ส่งผลให้คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ มีระดับของการให้บริการจริงต่ำกว่าด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ซึ่งสอดคล้องกับ ไพยม วิจิตรสุวรรณ (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและทางออกการจัดเก็บขยะในชุมชนเมือง พบว่า ปัญหาและทางออกในเชิงเทคนิคการจัดเก็บขยะ ได้แก่ กระบวนการปฏิบัติงานของคนอันมาจากสาเหตุการปฏิบัติงานของคน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พร้อมของสภาพร่างกาย ปัญหาสุขภาพ และปัญหาทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย พบว่า การให้บริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย เรื่องการป้องกันมิให้มูลฝอยตกหล่น และนำมูลฝอยไหลลงบนท้องถนนต่ำที่สุด อาจเป็นเพราะคณงานเก็บขนมูลฝอยปฏิบัติงานด้วยความเร่งรีบ เพื่อมิให้จอดรถกีดขวางการจราจร จึงขาดความระมัดระวังในการป้องกัน หรือคลุมตาข่ายเพื่อป้องกันมูลฝอยตกหล่น และทางหน่วยงานก็ได้รับงบประมาณในการจัดซื้อตาข่ายคลุมขยะไม่เพียงพอกับปริมาณรถเก็บขนมูลฝอยที่มีอยู่

3. เปรียบเทียบความคาดหวังและการให้บริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัย จากการศึกษา พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศและลักษณะที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ พวงรัตน์ เบญญากุล (2543:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานของคณงานเก็บขนมูลฝอย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสามารถในการอ่าน ระดับการศึกษาสูงสุดของสมาชิกในครอบครัว มีความรู้เกี่ยวกับการเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมในการเก็บขนมูลฝอยไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน รับบริการจริงจากการบริการของคณงานเก็บขนมูลฝอยแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุริพร พงษ์พานิช (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนท้องถิ่นต่อการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน กรณีศึกษาเกาะเกร็ด ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะ และความตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อมมีผลต่อความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนบนเกาะเกร็ด และพบว่า ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนบนเกาะเกร็ด ทั้งนี้เป็นเพราะ ความคาดหวังเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในธรรมชาติของมนุษย์ทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเพศใด อายุเท่าใด อาชีพใด และรายได้ต่อเดือนเท่าไร ก็มีความต้องการตอบสนองเช่นเดียวกัน

4. การวิจัยครั้งนี้ พบว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการ กับการให้บริการจริงของผู้ให้บริการจากการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน โดยรวม ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย และด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ที่ตั้งไว้ จากผลการวิเคราะห์สามารถนำไปประเมินคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับการบริการ กับการบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1989 : 133) พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับสูงกว่าการให้บริการจริงของผู้ให้บริการ ($ES > PS$) จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ยังไม่อยู่ในระดับที่ทำให้ประชาชน หรือผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจาก ความคาดหวังเป็นทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการที่คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1988 : 16) และความต้องการเป็นสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใจสำนึกของมนุษย์ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากคนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน พบว่า มีความแตกต่างในคะแนนเฉลี่ย ซึ่งในภาพรวม และรายด้านถือว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการได้รับบริการจริง ซึ่งจะต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของผู้รับบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอย อันจะนำมาซึ่งบริการที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้น จึงควรปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสาน ควรมีการปรับปรุงและตรวจสอบสภาพรถเก็บขนมูลฝอยให้พร้อมใช้งานก่อนออกปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ และควรมีอุปกรณ์จำพวกตาข่ายคลุมขยะเพื่อป้องกันมิให้มูลฝอยตกหล่น และไม่ควรอัดขยะในระหว่างปฏิบัติงานหรือเคลื่อนรถไปตามจุดเก็บขยะ เพราะจะเป็นสาเหตุให้น้ำมูลฝอยไหลลงบนท้องถนน ซึ่งก่อให้เกิดความเดือดร้อน รำคาญ แก่ประชาชนและผู้สัญจรไปมา

2. ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสาน ควรให้ความสำคัญกับเรื่องการเก็บวัสดุสิ่งของเหลือใช้ ที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ด้วยรถเก็บขนมูลฝอย โดยการจัดทำตารางแผนการปฏิบัติงานจัดเก็บวัสดุสิ่งของเหลือใช้ และประสานงานกับฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และประธานชุมชนในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนและในพื้นที่ใกล้เคียงทราบ เพื่อบันทึกวัน และเวลาในการจัดเก็บให้ตรงกัน เพื่อความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ชุมชนและพื้นที่เขตคลองสาน

3. ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตคลองสาน ควรเน้นหนักในเรื่องการล้างทำความสะอาดจุดพักขยะมากที่สุด ทั้งนี้ อาจกำหนดเป็นตารางแผนการปฏิบัติงานด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่ โดยกำหนดจุดการล้างทำความสะอาดที่ประกอบไปด้วยจุดพักขยะ ถังรองรับมูลฝอย และตู้โทรศัพท์สาธารณะต่าง ๆ ในพื้นที่เขตคลองสาน สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันจนทั่วพื้นที่เขต และสำหรับการล้างทำความสะอาดสะพานลอยคนข้ามถนนนั้น ผู้ได้รับบริการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ เป็นเพราะการล้างทำความสะอาดสะพานลอยคนข้ามถนนจะปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลา 22.00 น. - 24.00 น. และเฉพาะถนนสายหลักเท่านั้น ดังนั้นจึงควรปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกสะพานลอยในพื้นที่เขตคลองสาน เพื่อความสวยงาม และความสะอาดทั่วพื้นที่เขตคลองสาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะเขตคลองสาน ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการศึกษาครั้งต่อไป ในกรณีศึกษาเขตการปกครองอื่น และหน่วยงานอื่นที่เป็นประโยชน์ต่องานทางด้านการบริการ

2. เนื่องจากหน่วยงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ประกอบด้วยกลุ่มงานที่ให้บริการทางด้านการรักษาความสะอาด จำนวน 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานกวาด กลุ่มงานเก็บขนมูลฝอย และกลุ่มงานปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาถึงความคาดหวังและการได้รับบริการในรูปแบบอื่น เพื่อจะได้นำมาผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริการได้ครอบคลุมทั้งหน่วยงาน

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการโดยเน้นการศึกษาเฉพาะช่องว่างที่ 5 (GAP5) ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้และการบริการที่ได้รับจริง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาช่องว่างอื่น ๆ ในแบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ของการให้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์.(2527).จิตวิทยาสังคม. ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาสังคมการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2545).การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2543).การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.กรุงเทพมหานคร
ซี เค แอนด์ โฟโต้สตูดิโอ.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาลี อ่องพะ.(2538).ปัญหาการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์.
รศ.ม.(การเมืองและการปกครอง) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน.(2534).เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี.(2538).ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ.พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเสริฐ มิ่งเมือง.(2540).การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างงานรักษา
ความสะอาด กองอนามัยและสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการจัดการมูลฝอย : กรณีศึกษาเทศบาล
เมืองแพร่.วิทยานิพนธ์. ศศ.ม.(การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์.(2543).วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพฯ :
ม.ป.พ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2542).จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1-7).กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์.(2542).คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถิต วงศ์สวรรค์.(2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : เจริญรัตน์การพิมพ์.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล.(2530). จิตวิทยาสังคม. นครปฐม : โครงการเอกสารตำราเรียนวิทยาลัยครูนครปฐม.
- สุรางค์ จันทรเฒ.(2524). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรบัณฑิต.
- โสภา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมนุษย์.(2520). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สำนักงานเขตคลองสาน.(2543).การดำเนินการการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
และโครงการต่าง ๆ ตามนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ฝ่ายรักษาความสะอาดและ
สวนสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ.
- สำนักรักษาความสะอาด.(2541).วารสารสำนักรักษาความสะอาด ปี 2541. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สำนักวิชาความสะอาด.(2542).วารสารสำนักวิชาความสะอาด ปี 2542. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักวิชาความสะอาด.(2543).วารสารสำนักวิชาความสะอาด ปี 2543. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักวิชาความสะอาด.(2544).วารสารสำนักวิชาความสะอาด ปี 2544. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Albrecht, Karl.(1992). **The Only Thing That Matters**, New York, Harber Business.
- Good, Carter V.(1973).**Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Heizer, Jay and Barry, Render.(1999).**Production and Operation Management**.5th ed. Prentice
Hall,Inc.
- Joseph, M.J. and Blanton,A.G.(2000).**Juran's Quality Handbook**. 5th ed., Singapore: McGraw-Hill.
- Kotler, Philip.(2000) **Marketing Management The Millennium Edition** New Jersey : Northwestern
University : Prentice Hall International.
- Lovelock, Chistopher H., Vandermerwe, Sanda., Lewis, Barbara.(1996). **Service Marketing**. Prentice
Hall Inc.
- Parasuman,A., Valarie A.Z. and Leonard, L.B.(1990). **Delivering Quality Service : balancing
customer perceptions and expectations**. New York : The Free Press.
- Timm, Pual R.(1997). **Customer service career success through customer Satisfactions**.
Prentice Hall.
- Yamane, Taro.(1967). **Statistic : An Introductory Analysis**. New York. Harper and Row.
- Zeithaml, Valarie. And Bitner, Mary Jo.(1996). **Service Marketing** : New York : McGraw Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิเคราะห์แบบสอบถาม
การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย โดยสอบถาม

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ
2. ด้านมาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย
3. ด้านการล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่

การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นการแสดงความคาดหวังในบริการและการได้รับบริการจริงของประชาชนจากคณงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา โดยข้อมูลที่ท่านกรุณาตอบในแบบสอบถามทั้งหมดจะถือเป็นความลับ ซึ่งผลที่ได้จะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะภาพโดยรวมเท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2) 20-30 ปี

☐ 3) 31-40 ปี

☐ 4) 41-50 ปี

☐ 5) 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) ม่าย หรือหย่า หรือแยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช

☐ 3) ปวส / อนุปริญญา

☐ 4) ปริญญาตรี

☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1) นักเรียน / นักศึกษา

☐ 2) รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 4) ค้าขาย / กิจการส่วนตัว

☐ 5) แม่บ้าน

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2) 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3) 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4) 15,001 บาทขึ้นไป

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

☐ 1) 1-2 คน

☐ 2) 3-4 คน

☐ 3) 5-6 คน

☐ 4) 7 คนขึ้นไป

8. ลักษณะที่อยู่อาศัย

☐ 1) บ้านเดี่ยว

☐ 2) ทาวน์เฮาส์

☐ 3) อาคารชุด / อพาร์ทเมนต์ / คอนโดมิเนียม

☐ 4) อาคารพาณิชย์

☐ 5) บ้านเช่า

ตอนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการได้รับการบริการของประชาชนจากคนงาน
เก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ บนตัวเลขที่ตรงกับระดับความคาดหวังและการได้รับการ
เพียงด้านละ 1 คำตอบ

- โดย เลข 5 หมายถึง ความคาดหวังและการได้รับการจริงอยู่ในระดับมากที่สุด
เลข 4 หมายถึง ความคาดหวังและการได้รับการจริงอยู่ในระดับมาก
เลข 3 หมายถึง ความคาดหวังและการได้รับการจริงอยู่ในระดับปานกลาง
เลข 2 หมายถึง ความคาดหวังและการได้รับการจริงอยู่ในระดับน้อย
เลข 1 หมายถึง ความคาดหวังและการได้รับการจริงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่างการทำแบบสอบถาม

ระดับความคาดหวังที่ท่านต้องการ					รายการ	ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง				
ต้องการ										
มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด
✓ : : : : 5 4 3 2 1					1. มีการกวาดเศษมูลฝอยหลังจากการเก็บขน มูลฝอยจากบ้านท่าน	 : ✓ : : : 5 4 3 2 1				

ด้านซ้าย หมายถึง มีความคาดหวังให้คนงานเก็บขนมูลฝอยกวาดมูลฝอยที่ตกค้างหลังจากเก็บมูลฝอย
จากบ้านท่านแล้ว ในระดับมากที่สุด (เลข 5)

ด้านขวา หมายถึง ท่านได้รับการบริการจากคนงานเก็บขนมูลฝอยโดยการกวาดเศษมูลฝอยหลังจาก
เก็บมูลฝอยจากบ้านของท่านในระดับมาก (เลข 4)

ระดับความคาดหวังที่ท่านต้องการ					รายการ	ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง				
ต้องการ										
มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด
..... : : : :					<u>ลักษณะทางกายภาพ</u>	 : : : :				
5	4	3	2	1	1. มีการชักลากมูลฝอยจากอาคาร บ้านเรือนที่อยู่ในซอยลึก	5	4	3	2	1
..... : : : :					2. มีการกำหนดจุดพักขยะ เพื่อความสะดวกในการทิ้งและมีป้ายบอกชัดเจน	 : : : :				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
..... : : : :					3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บขนมูลฝอย เช่น รถเข็น ชั่ง ไม้กวาด ถังมือ เพื่อความสะดวกในการเก็บและลำเลียงมูลฝอย	 : : : :				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1

ระดับความคาดหวังที่ท่าน ต้องการ		รายการ	ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง	
มากที่สุด	น้อยที่สุด		มากที่สุด	น้อยที่สุด
..... : : : : 5 4 3 2 1		4. ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานเก็บขน มูลฝอย เรื่องการแต่งกาย	 : : : : 5 4 3 2 1	
..... : : : : 5 4 3 2 1		5. ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานเก็บขน มูลฝอย เรื่องมารยาท	 : : : : 5 4 3 2 1	
..... : : : : 5 4 3 2 1		6. มีการแจกเอกสาร นัดเวลาทิ้ง นัดเวลาเก็บ มูลฝอย และคำแนะนำในการคัดแยกมูลฝอย ก่อนทิ้ง เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บมูลฝอย	 : : : : 5 4 3 2 1	
..... : : : : 5 4 3 2 1		7. ความพอเพียงของพนักงานเก็บขนมูลฝอยใน การจัดเก็บมูลฝอยในแต่ละวัน	 : : : : 5 4 3 2 1	
..... : : : : 5 4 3 2 1		8. บนครถเก็บขนมูลฝอยมีการป้องกันมิให้ มูลฝอยตกหล่น และน้ำมูลฝอยไหลลงบนท้อง ถนน	 : : : : 5 4 3 2 1	
..... : : : : 5 4 3 2 1		<u>มาตรฐานการให้บริการเก็บขนมูลฝอย</u> 9. ช่วงเวลา 16.00 น.-24.00 น. มีการเก็บขน มูลฝอยที่ชักลากจากอาคาร บ้านเรือน โรงงาน สำนักงาน ร้านอาหาร ตลาด และ ชุมชน	 : : : : 5 4 3 2 1	
..... : : : : 5 4 3 2 1		10. มีการให้บริการเก็บขนมูลฝอยที่ไม่สามารถ จัดเก็บได้ด้วยรถเก็บขนมูลฝอย จำพวกเศษ วัสดุก่อสร้าง สิ่งของเหลือใช้ ขยะมีพิษ โดย เจ้าหน้าที่ชุดเร่งด่วน	 : : : : 5 4 3 2 1	
..... : : : : 5 4 3 2 1		<u>การล้างทำความสะอาดและพัฒนาสถานที่</u> 11. มีการล้าง ทำความสะอาดถนน	 : : : : 5 4 3 2 1	
..... : : : : 5 4 3 2 1		12. มีการล้าง ทำความสะอาดตลาด	 : : : : 5 4 3 2 1	
..... : : : : 5 4 3 2 1		13. มีการล้าง ทำความสะอาดถังรองรับ มูลฝอย	 : : : : 5 4 3 2 1	

ระดับความคาดหวังที่ท่านต้องการ					รายการ	ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง				
มากที่สุด						น้อยที่สุด				
..... : : : :					14. มีการล้าง ทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ	 : : : :				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
..... : : : :					15. มีการล้าง ทำความสะอาดจุดพักขยะ	 : : : :				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
..... : : : :					16. มีการล้าง ทำความสะอาดสะพานลอยคนข้ามถนน	 : : : :				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
..... : : : :					17. มีการพัฒนาทำความสะอาดศาสนสถาน	 : : : :				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
..... : : : :					18. มีการพัฒนาทำความสะอาดชุมชน	 : : : :				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1

ปัญหา

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

การวิเคราะห์แบบสอบถาม

ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ โดยทดสอบหาความเชื่อมั่นรวม โดยวิธีการของ Cronbach โดยลองทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 420 ราย ทดสอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของประชาชนจาก คนงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน จำนวน 18 ข้อ ดังนี้

- ข้อที่ 1 – 18 เป็นคำถามที่วัดความคาดหวัง
- ข้อที่ 19 – 36 เป็นคำถามที่วัดการได้รับบริการจริง

โดยใช้ชุดคำถามเดียวกันวัดคำถามด้านความคาดหวังและการได้รับบริการจริง

จากการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 18 ข้อ แสดงค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) ดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)			
ข้อที่	Mean	Std Dev	Cases
1	4.0667	.6397	30.0
2	4.2333	.5040	30.0
3	3.6667	.8023	30.0
4	3.7667	.7279	30.0
5	4.2667	.5833	30.0
6	3.3333	.6065	30.0
7	3.7333	.5833	30.0
8	4.6667	.4795	30.0
9	4.1667	.5921	30.0
10	4.1667	.7466	30.0
11	3.6000	.6747	30.0
12	3.4667	.6814	30.0
13	4.0000	.5252	30.0
14	3.9000	.7120	30.0
15	4.1333	.8193	30.0
16	3.2333	.6789	30.0
17	3.5333	.6288	30.0
18	4.0000	.5252	30.0
19	3.2667	.5833	30.0
20	2.9000	.6074	30.0
21	3.3333	.6065	30.0

ข้อที่	Mean	Std Dev	Cases
22	3.1000	.6074	30.0
23	3.0667	.5208	30.0
24	3.1333	1.1059	30.0
25	3.1000	.5477	30.0
26	2.6000	.6215	30.0
27	3.7000	.8769	30.0
28	3.4333	.8172	30.0
29	2.8333	.4611	30.0
30	2.8000	.5509	30.0
31	2.8000	.7144	30.0
32	2.5333	.8604	30.0
33	2.8667	.7761	30.0
34	2.6333	.7649	30.0
35	2.8667	.8193	30.0
36	3.6667	.9279	30.0

แสดงความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถามได้ดังนี้

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of items = 18

Alpha = .8583

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด (18 ข้อ) ได้ค่า Alpha = .8583 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามที่นำมาทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นในเกณฑ์สูง

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

หนังสือขอความอนุเคราะห์
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731 , 5618

ที่ ศธ 0519.12/5915

วันที่ 4 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

 เนื่องด้วย นางสาวณัฐมา ได้สกุลชู นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน" โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวณัฐมา ได้สกุลชู และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ.0519.12/5960



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขออนุมัติเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตคลองสาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวณัฐมา ได้สกลชู นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ประชาชนที่พักอาศัยในพื้นที่เขตคลองสาน จำนวน 420 คน ตอบแบบสอบถามความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บข้อมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวณัฐมา ได้สกลชู ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)
คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0 2664 1000 ต่อ 5618 , 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 0 2437 2376 มือถือ 0 6774 4948

ที่ ศธ.0519.12/5947



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขออนุมัติเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตคลองสาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวณัฐมา ได้สกลชู นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ประชาชนที่พักอาศัยในพื้นที่เขตคลองสาน จำนวน 420 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคาดหวังและการได้รับบริการของประชาชนจากหน่วยงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองสาน ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวณัฐมา ได้สกลชู ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)
คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0 2664 1000 ต่อ 5618 , 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 0 2437 2376 มือถือ 0 6774 4948

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ.สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวณัฐมา ได้สกุลชู
วันเดือนปีเกิด	10 พฤศจิกายน 2517
สถานที่เกิด	เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	198 ซอยวัดประดิษฐาราม ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวัดระฆัง
พ.ศ. 2539	นศ.บ. (วารสารศาสตร์) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2542	ศศ.บ. สาขาการจัดการทั่วไป (การตลาด) สถาบันราชภัฏธนบุรี
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ