

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ภายหลังจากการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลแม่เหิยะ และปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะเมื่อได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง และอาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลแม่เหิยะ จำนวน 391 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไป

ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง และอาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลแม่เหิยะ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.15 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.69 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.50 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 50.64 อาศัยบ้านของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 70.84 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.41

##### 2. ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ คิดเป็นร้อยละ 90.28 โดยทราบว่างบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหิยะมาจากรายได้จากการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 92.07 และรับทราบเกี่ยวกับเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลและการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ คิดเป็นร้อยละ 88.49 โดยคิดว่าการใช้งบประมาณในการดำเนินงาน/ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแม่เหิยะเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 81.79 และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลมาจากวารสารของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 88.24

### 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชนโดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 2.90 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะออกเป็นรายด้านพบว่า

#### 3.1 การให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับมากกับการก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ การก่อสร้างทางระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และการขยายเขตให้บริการน้ำประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับงานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 รองลงมาคือ การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และความเหมาะสมของป้ายบอกทางต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ตามลำดับ

#### 3.2 การให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับมากกับการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การจัดการสภาพภูมิทัศน์ ความสวยงามของเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และการดำเนินการด้านการบำรุง การสงเคราะห์มารดาและเด็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 รองลงมาคือ การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 การดำเนินการให้ความรู้ และการป้องกันยาเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับน้อยกับการดำเนินงานด้านสถานที่พิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ เช่น ศูนย์ทันตกรรม กองสาธารณสุขของเทศบาล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 รองลงมาคือ การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 การจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาด และที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 ความเหมาะสมและความสะอาดของห้องสุขาสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของตลาด มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 และการจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ตามลำดับ

### 3.3 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับมากกับการดำเนินงานศูนย์เทคโนโลยีฯ (เรียนคอมพิวเตอร์ฟรี) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 การจัดกิจกรรมให้เด็กเข้าค่ายคุณธรรมด้านยาเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 การส่งเสริมการจัดกิจกรรมอนุรักษ์ ประเพณี วัฒนธรรมประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 การจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และการส่งเสริมสนับสนุนการศาสนาแก่วัดทุกแห่งในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

### 3.4 การให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับมากกับความเหมาะสมของการจัดสำนักงานสถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาล และความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่จัดเก็บ เช่น ค่าจัดเก็บขยะ ค่าธรรมเนียมงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เท่ากัน ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน และอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เท่ากัน การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ความมีมารยาทและมีธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

## 4. ปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 โดยพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาพบปัญหาด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และ 2.64 และพบปัญหาด้านงานให้บริการและบริการชุมชนจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ตามลำดับ

**ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขโลกและสาธารณสุขการของเทศบาลตำบลแม่เหียะ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขโลกและสาธารณสุขการของเทศบาลตำบลแม่เหียะ ว่าควรมีนโยบายหรือช่วยเหลือประชาชนด้วยการจำหน่ายสินค้าราคาข่อมเขา ขยายบริการสาธารณสุขโลกให้ทั่วถึง และควรจัดเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างในเวลากลางคืน

**ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแม่เหียะ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแม่เหียะ ว่าควรจะรีบเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ทิ้งขยะเป็นลำดับแรก เนื่องจากอยู่ใกล้ชุมชนส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชน และเสนอแนะให้เทศบาลสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาดำเนินการแก้ไขปัญหาสังแวดล้อมให้มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ

**ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลแม่เหียะ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลแม่เหียะ ว่าที่เทศบาลดำเนินการอยู่แล้วอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และให้ความคิดเห็นว่าการศึกษาเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่น ควรเน้นให้การส่งเสริมสนับสนุนให้มากยิ่งขึ้น และขอให้ขยายการให้บริการเพิ่มปริมาณกลุ่มเป้าหมาย และเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหันมาให้ความร่วมมือมากยิ่งขึ้น

**ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของเทศบาลตำบลแม่เหียะ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของเทศบาลตำบลแม่เหียะ ว่าปัจจุบันเทศบาลดำเนินการเป็นที่น่าพอใจ และให้ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานด้านนี้ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และควรเน้นการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจในขั้นตอนของการให้บริการทางสื่อต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ เช่น ผู้บริหารควรออกพบปะประชาชนเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง การจัดซื้อจัดจ้างงานของเทศบาลต้องปรับปรุงให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส มาก

ขึ้นกว่าเดิม และขอให้เทศบาลเน้นปรับปรุงดูแลการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมให้มากกว่าด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

### 5. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

ตัวแปรอิสระ	การให้บริการสาธารณะ				รวม
	ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน	
เพศ	0.03	7.10**	4.61*	0.02	3.48
อายุ	1.36	4.25**	6.15**	0.91	2.62
ระดับการศึกษา	5.57**	2.69*	1.89	6.23**	3.79**
อาชีพ	2.46*	0.02	3.04**	0.82	0.67
ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย	8.62**	0.56	9.00**	1.02	0.7
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	1.39	0.9	1.92	2.11	1.58

หมายเหตุ: \* หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$

\*\* หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.01$

ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ และเมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะออกเป็นรายด้านพบว่า

#### การให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะบ้านที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ส่วนเพศ อายุ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

### **การให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม**

เพศ อายุ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ส่วนอาชีพ ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

### **การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม**

เพศ อายุ อาชีพและลักษณะบ้านที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ส่วนระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

### **การให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน**

ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

## **6. แนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะเมื่อได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล**

### **1. ความพร้อมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะภายหลังได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล**

มีความพร้อมในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภายหลังจากการยกฐานะเทศบาลตำบลแม่เหิยะเนื่องจากได้มีการเตรียมความพร้อมก่อนการยกฐานะ โดยมีการจัดทำแผนงานเพื่อรองรับการบริการสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้น โดยมีความแตกต่างในด้านการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย โดยเพิ่มพื้นที่และเพิ่มกิจกรรมในโครงการบางโครงการให้มากขึ้น เช่น การบริการในการจัดเก็บขยะซึ่งแต่เดิมมีการให้บริการในการจัดเก็บอยู่แล้ว และเมื่อยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้เพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บขยะมากขึ้นและครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ในเขตที่รับผิดชอบ ส่วนกิจกรรมที่ให้บริการเพิ่มขึ้น คือ การให้บริการในเรื่องฌาปนกิจ และการดูแลฌาปนสถาน

ปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการเปลี่ยนแปลงจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล คือ ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอต่อภารกิจงานบริการสาธารณะที่เทศบาล

ตำบลแม่เหียะมีความประสงค์ที่จะให้บริการที่ดี ทัวถึง และตรงกับความต้องการของประชาชน และประชาชนไม่เข้าใจในขอบข่ายของการบริการสาธารณะ

## 2. แนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ

### 2.1 การจัดให้มีและบำรุงทางบก ตลอดจนรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลตำบลแม่เหียะ

เทศบาลตำบลแม่เหียะได้ดำเนินการมาโดยตลอดและต่อเนื่อง เพราะเป็นภารกิจตามพระราชบัญญัติเทศบาล โดยได้ดำเนินการดังนี้

- การบำรุงรักษาทางบกด้วยการซ่อมแซม คูแลร์กษาดถนนสาธารณะในตำบล
- การรักษาความสะอาดของถนน ได้จัดให้มีหน่วยรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะในการดำเนินการเก็บกวาดขยะบนถนน ทางเดิน และที่สาธารณะเป็นประจำทุกวัน
- การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ได้ออกพระราชบัญญัติควบคุมและรักษาความสะอาด และให้บริการในการจัดเก็บขยะให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตที่รับผิดชอบ

### 2.2 การป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลแม่เหียะ

มีการรณรงค์ในการป้องกันทั้งในโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ โดยได้มีการวางมาตรการในการจัดสรรงบประมาณ รณรงค์โดยใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านอาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชน โดยจัดตั้งกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแม่เหียะ

### 2.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลแม่เหียะ

มีการจัดตั้งงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อปฏิบัติงานด้านการป้องกัน โดยมีตัวแทนจากประชาชนเข้าร่วมในการปฏิบัติงานในงานดังกล่าวในรูปของอาสาสมัคร ได้แก่ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และหน่วยรักษาความสงบเรียบร้อยประจำหมู่บ้าน

### 2.4 การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลแม่เหียะ

- ด้านการศึกษา ได้มีการสนับสนุนงบประมาณในโรงเรียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบในการจัดหาคอมพิวเตอร์ จัดอาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) ในโรงเรียนเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้รับประทานอาหารให้ครบ 5 หมู่ ให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนหรือนักศึกษาจนถึงระดับปริญญาตรี และทำล่องกองทุน

- ด้านศาสนา ได้มีการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมงานด้านศาสนา เช่น โครงการธรรมสัจจร่วมกับคณะสงฆ์ตำบล โครงการครอบครัวอบอุ่น “อยู่จง

หลานเข้าวัด” ส่งเสริมกิจกรรมการรณรงค์น้ำพระธาตุ และการจัดการแข่งขันสวดทำนองสรภัญญะ และมอบรางวัลใน 17 ชุมชน

- ด้านวัฒนธรรม ร่วมกับสภาวัฒนธรรมตำบลในการจัดกิจกรรมในด้านอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นทุกรูปแบบ เช่น ประเพณีเลี้ยงคง รดน้ำคำหัว เป็นต้น

## 2.5 การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

- ได้มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ เช่น การจัดงานวันสตรี การจัดกิจกรรมค่ายคุณธรรม

- มีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ เช่น เบี้ยยังชีพ

- จัดตั้งเครื่องข่ายองค์กรชุมชน โดยแบ่งเป็นชมรมต่าง ๆ เช่น สภาสตรี ชมรมผู้สูงอายุ To be number one และสภาเด็ก เป็นต้น ซึ่งโครงการ To be number one เป็นต้นแบบของภาคเหนือ และได้มีการจัดตั้งศูนย์ Friend Corner ซึ่งเป็นศูนย์ระดับชุมชนแห่งแรกของประเทศไทย

- จัดตั้งศูนย์สามวัย เพื่อเป็นที่ประชุมและทำกิจกรรมการพัฒนาอาชีพ เช่น การแปรรูปอาหาร และการทำดอกไม้จัน เพื่อเป็นการส่งเสริมการเพิ่มรายได้ให้กับกลุ่มแม่บ้าน และชมรมผู้สูงอายุตำบลแม่เหิยะ ตลอดจนได้มีการจัดกิจกรรมของคนทั้งสามวัยในการถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ การทำบายศรี การปั้นดิน กิจกรรมพืชน้อง การเรียนภาษาต่างประเทศให้กับทุกช่วงวัย เป็นต้น

## 2.6 การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

มีการจัดสรรงบประมาณในการดูแล บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม โดยได้มีการจัดโครงการรณรงค์การปลูกต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว การรณรงค์ดูแลภาวะลดโลกร้อนด้วยการจัดโครงการ “แม่เหิยะเมืองงาม” การรณรงค์ในการห้ามเผาขยะในที่โล่งแจ้ง ตลอดจนร่วมมือกับอุทยานแห่งชาติในการจำกัดพื้นที่ให้ประชาชนเข้าไปอยู่อาศัยในเขตอุทยาน เพื่อป้องกันการบุกรุกทำลายป่า

## 2.7 การบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่นของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

ส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยจัดเจ้าหน้าที่เข้าไปสร้างกระบวนการเรียน เพื่อปลูก



จิตสำนึกของประชาชนในการบำรุงบำรุศศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่น

## 2.8 การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

ได้จัดโครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มสตรีแม่บ้าน ผู้สูงอายุให้มีรายได้เสริม เช่น จัดกลุ่มแม่บ้านนวดแผนโบราณที่ Big C การทำดอกไม้เงินของผู้สูงอายุ ตลอดจนได้มีการรณรงค์ให้ร้านค้า ผู้ประกอบการในพื้นที่รับผิดชอบได้มีการจ้างงานคนในตำบล

## 2.9 การคุ้มครอง ดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ

ได้มีการคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินสาธารณสมบัติ โดยการจัดตั้งกลุ่มอปพร. เพื่อดูแลประชาชน กลุ่มโศกของตำบล เพื่อดูแลประชาชนเมื่อเกิดวาทภัย ตลอดจนได้มีการประสานงานกับ อปพร.ชุดผู้ใหญ่บ้านกับ อปพร.ของตำรวจชุมชน เพื่อเฝ้าระวัง ดูแลทรัพย์สินของประชาชน

## 2.10 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณให้ท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยมุ่งเน้นวัดความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า บริการสาธารณะที่เทศบาลจัดบริการให้แก่ประชาชนในพื้นที่เป็นการให้บริการมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะโดยภาพรวมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง บริการในด้านดังกล่าวอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ อาจสืบเนื่องมาจากการให้ความสำคัญในการให้บริการและความต้องได้รับมีความแตกต่างกัน ถึงแม้ว่าเพื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างให้ความสำคัญต่อการบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณสุข และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับแรก แต่กลับมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการยังคงต้องการให้เทศบาลตำบลพัฒนาบริการขั้นพื้นฐานหรือบริการที่เทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่จะต้องกระทำตามที่กฎหมายกำหนดในเขตเทศบาลให้เป็นบริการที่มีคุณภาพดีก่อน ซึ่งในขณะที่ผู้บริหารเทศบาลตำบลมองข้ามในจุดนี้ไปแล้วอาจเป็นเพราะบริการขั้นพื้นฐานเหล่านี้เป็นหน้าที่ประจำที่เทศบาลตำบลจะต้องจัดไว้บริการแก่ประชาชนอยู่แล้ว ดังนั้นผู้บริหารจึงมองไปยังการพัฒนาในขั้นที่สูงกว่า คือ ในเรื่องของการจัดภูมิทัศน์ของเมือง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน และความคาดหวังในการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งในความเป็นจริงการพัฒนาโดยการสร้างสิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นเป็นเรื่องที่คนทั่วไปสามารถมองเห็นได้ง่ายกว่าการพัฒนาปรับปรุงในสิ่งเดิม และเมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะออกเป็นรายด้านพบว่า

### ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเทศบาลตำบลแม่เหียะในระดับมากกว่าการก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน รองลงมาคือ การก่อสร้างทางระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ และการขยายเขตให้บริการน้ำประปา ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับงานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร รองลงมาคือ การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง และความเหมาะสมของป้ายบอกทางต่าง ๆ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ของเทศบาลตำบล จากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 51 เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3) ให้มีตลาด

ทำเทียบเรือและท่าข้าม 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และ 9) เทศพาณิชย์และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช ของ ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2538) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาปัญหาของเทศบาลใน 10 จังหวัดภาคเหนือ ของ อัยฎงค์ โปราณานนท์ และพวงเพชร ธนสิน (2538) พบว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีปัญหาคล้ายคลึงกันคือ ขาดแคลนระบบระบายน้ำ เนื่องจากถนนจำนวนมากไม่มีระบบระบายน้ำ ซึ่งเฉลิมวุฒิ รัชชดิวงส์ (2535) ได้ศึกษาการวิเคราะห์โครงสร้างของเทศบาลตามร่างพระราชบัญญัติเทศบาล พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานะบทบาทหน้าที่และการศึกษาก่อให้เกิดความแตกต่างกันในความรู้ความเข้าใจทางการเมืองท้องถิ่น และความรู้สึกเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นเทศบาล โดยในด้านความรู้สึกสำนึกเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นเทศบาล ปรากฏว่าทุกฝ่ายส่วนใหญ่มีความรู้สึกเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นเทศบาลไม่แตกต่างกันมากนัก

#### ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแม่เหิระในระดับมากกับการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การจัดการสภาพภูมิทัศน์ ความสวยงามของเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และการดำเนินการด้านการบำรุง การสงเคราะห์มารดาและเด็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ของเทศบาลตำบล จากจากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 50 เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช ของปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมในระดับสูง และสอดคล้องกับการศึกษาปัญหาของเทศบาลใน 10 จังหวัดภาคเหนือ ของ อัยฎงค์ โปราณานนท์ และพวงเพชร ธนสิน (2538) พบว่า ปัญหาการจราจร มีเพียงเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีปัญหาการจราจรค่อนข้างชัดเจน ส่วนเทศบาลอื่น ๆ มีปัญหาบ้างในบางส่วนเท่านั้น

### ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับมากกับการดำเนินงานศูนย์เทคโนโลยีฯ (เรียนคอมพิวเตอร์ฟรี) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 การจัดกิจกรรมให้เด็กเข้าค่ายคุณธรรมด้านยาเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 การส่งเสริมการจัดกิจกรรมอนุรักษ์ ประเพณี วัฒนธรรม ประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 การจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่วัดทุกแห่งในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ของเทศบาลตำบล จากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 50 เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนต่อการปกครองท้องถิ่นรูปสภาภิบาล : การศึกษาเฉพาะกรณีสภาภิบาลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ของ นฤชา สาราญทรัพย์ (2533) พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในรูปสภาภิบาล แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นรูปสภาภิบาล

### ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของเทศบาลตำบลแม่เหิยะในระดับมากกับความเหมาะสมของการจัดสำนักงาน สถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาล และความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่จัดเก็บ เช่น ค่าจัดเก็บขยะ ค่าธรรมเนียมงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เท่ากัน ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน และอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เท่ากัน การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ความมีมารยาทและมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่เทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.55 และความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ของเทศบาลตำบล จากจากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 51 เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และ 9) เทศพาณิชย์ และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช ของ ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมในระดับสูง และสอดคล้องกับการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อโครงสร้างอำนาจการบริหารส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครเชียงใหม่ ของรุ่งโรจน์ เรืองทรัพย์ (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ และแขวง ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจทางการเมือง แต่มีเพียง เพศ อายุ และรายได้เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งในงานให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนต้องคำนึงถึงโครงสร้างของเทศบาลในการบริการงานในด้านต่าง ๆ ดังการศึกษา โครงสร้างที่เหมาะสมของเทศบาลไทย ตามความเห็นของนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาล ของณรงค์ สิ้นสวัสดิ์ และจักรพันธ์ วงษ์บุรณาวาทย์ (2536) พบว่า จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลส่วนใหญ่เห็นด้วยกับจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นั่นคือ เทศบาลตำบล 12 คน เทศบาลเมือง 18 คนและเทศบาลนคร 24 คน โดยขอบเขตอำนาจของนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลส่วนใหญ่เห็นควรแก้ไขขอบเขตอำนาจของนายกเทศมนตรี เช่น การลดการควบคุมจากส่วนกลางการเงินการคลัง การบริหารงานบุคคล อำนาจในการจับกุมผู้กระทำความผิดเทศบัญญัติ เป็นต้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเทศบาลตำบลแม่เหียะจึงควรปรับปรุงการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้ตรงตามความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น
2. เทศบาลตำบลควรพัฒนาส่งเสริมงานด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม ซึ่งผลการศึกษาจากงานวิจัยพบว่า สื่อประชาสัมพันธ์ที่

ประชาชนให้ความสนใจและสามารถเข้าถึงประชาชนได้ดี คือ วารสารของเทศบาล เอกสาร  
ใบปลิว/แผ่นพับ เจ้าหน้าที่เทศบาล และเพื่อน ญาติ พี่น้อง ตามลำดับ เพื่อให้การเผยแพร่ข่าวสาร  
ของเทศบาลเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด

3. การที่เทศบาลตำบลต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เทศบาล  
ควรมี การรณรงค์ ส่งเสริมให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ประชาชนพึงมี พึงกระทำได้  
ก่อน เพราะเมื่อประชาชนมีความเข้าใจ การขอความร่วมมือต่าง ๆ ก็จะเป็นการง่ายขึ้น นอกจากนี้  
เทศบาลต้องชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาลให้ชัดเจน

4. การดำเนินโครงการใด ๆ ของเทศบาลควรมีการติดตามผลและปรับปรุงพัฒนาอย่าง  
ต่อเนื่อง มีการตรวจสอบดูแลอยู่เสมอ เช่น สวนออกกำลังกายตามริมถนน เมื่อสร้างไว้แล้วก็ควร  
หมั่นมาดูแลตัดหญ้า ซ่อมแซมอุปกรณ์สำหรับใช้ในการออกกำลังกายให้มีสภาพดีอยู่เสมอ  
อีกทั้ง ควรปรับปรุงความเหมาะสมของป้ายบอกทางในแต่ละชุมชน และควรให้บริการกับทุกพื้นที่  
ทุกชุมชนในเขตเทศบาลด้วยความเสมอภาค และพยายามพัฒนาการบริการให้มีความทันสมัยอยู่  
ตลอดเวลา

5. เทศบาลตำบลแม่เหิยะควรมีการจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพให้กับ  
ประชาชนเพื่อในการเสริมสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิตของประชาชน ตลอดจนรักษาความ  
สะอาดของตลาดและห้องน้ำสาธารณะให้ถูกสุขลักษณะ