

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 33 คน การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 31 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 36 คน ความถี่ในการใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน) ส่วนใหญ่ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 41 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ คืองานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 44 คน

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 96.98$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 96.42$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 97.29$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 97.12$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านได้ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{X} = 96.42$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.97$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.02$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 97.29$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{X} = 97.12$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 99.47$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.88$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.63$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{X} = 97.29$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 99.35$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.98$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ

การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.74$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{X} = 96.98$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.86$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.71$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.31$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุด ($\bar{X} = 97.68$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.67$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.60$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.10$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านได้ ดังนี้

1)งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.10$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุดอยู่ที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.56$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.38$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่า

4. ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

- 1) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- 2) ควรจัดให้มีจุดการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตชุมชนเพื่อให้บริการ เช่น ด้านการรับเรื่องรื้อถอนทุบทิ้ง หรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1) ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) พบว่าผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ความถี่ในการใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในเดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบันโดยประมาณ 2–3 ครั้ง และส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ภราดร กาญจนสุธรรมและคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2563 ตามความเห็นของผู้รับบริการประจำปี 2563 สรุปว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน โดยจำแนกตามด้านที่ให้บริการเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งหมายถึงมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงคะแนนเฉลี่ยร้อยละ เท่ากับ 96-100 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการดำเนินงานในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างเป็นระบบเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดเตรียมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชน การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และการจัดช่องทางการให้บริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งผลให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

3) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อทั้ง 4 ส่วนงาน ได้แก่ 1)งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2)งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3)งานด้านการศึกษา และ4)งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งหมายถึงมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงคะแนนเฉลี่ยร้อยละ เท่ากับ 96-100 ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ยังได้นำผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ได้ข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรเท่ากันในทุกๆด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นต้องสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ นอกจากนี้ผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประชาชนในพื้นที่บริการต่อไป

2. ควรเพิ่มรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป

3. เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

4. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชนเพื่อสร้างกระบวนการทางความคิดที่สร้างสรรค์ เกิดการริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต

2. เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีการศึกษาด้านการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงระบบประเมินของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย