

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

#### สรุปผล

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 23 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 29

##### 2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

###### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า พบว่า พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือ คำร้องต่างๆ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

## 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านช่องทางการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร และจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น เป็นต้น โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

## 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้านความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

## 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวม ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

### 3. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน *ด้าน* กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ยกเว้นงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

#### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจ โดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

#### 4. ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ

1. ควรมีการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับ เรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น
2. มีการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน
3. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ให้ครอบคลุมทุก งานที่มีการให้บริการ

#### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร/ประมง และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วน ตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 29 ซึ่งสอดคล้องกับ ปาลิกา ชะชิกุล และประชัน ชะชิกุล (2561 : บทคัดย่อ) ได้ ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลกุดดินจี่ อำเภอนา กลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.23 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.77 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.63 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 15.49

อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 12.86 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 12.86 อายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 12.34 และอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 6.82 มีระดับประถมศึกษา ร้อยละ 52.49 มัธยมศึกษาตอนปลาย/อาชีวศึกษา ร้อยละ 18.90 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 17.06 และ อุดมศึกษา/เทียบเทาร้อยละ 11.55 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 38.58 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 31.50 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 14.17 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.07 และ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.67

2. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เย็น อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีการจัดลำดับงานก่อน-หลัง และให้บริการตามระยะเวลา เงื่อนไขตามที่กำหนด มีช่องทางกาให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะ ความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ กฎบัตรนัก จงวิไลเกษม (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จากผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (=4.37) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (=4.58) รองลงมา ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (=4.43) และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (=4.16) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้ามีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวมตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วง

ร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับบริบท เพ็ชรสูงและซิวลลย มากสินธ์ (2563: บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 และประเด็นที่น่าสนใจของการให้บริการ คือ เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน ด้วยสภาพของพื้นที่เป็นเกาะ มีสภาพพื้นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือในการเข้าถึงพื้นที่ ดังนั้นการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดจะรอคอยให้ประชาชนเข้าหาเพื่อรับบริการที่สำนักงานคงเป็นการไม่สะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการเชิงรุกจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการของประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

### **ข้อเสนอแนะทั่วไป**

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีการประเมินผลภารกิจทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกันทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
3. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น

### **ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

1. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
2. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน