

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 5.1 สรุปผล

##### 1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการกับเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการกับเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 33 โดยตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ โดยประมาณ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42 และส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่คืองานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27

##### 2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย 9.38 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 9.47 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 9.45 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ลำดับถัดมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 9.40 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 9.16 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ตามลำดับ

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ส่วนงาน คือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอ

ขุนตาล จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 96-100 คิดเป็นค่าคะแนนการประเมินความพึงพอใจที่ 10 คะแนน

โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 96-100 คิดเป็นระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจที่ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมีคะแนนเฉลี่ย 9.53 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 รองลงมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการมีคะแนนเฉลี่ย 9.51 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดมีคะแนนเฉลี่ย 9.44 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ตามลำดับ

### 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 96-100 คิดเป็นระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจที่ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีคะแนนเฉลี่ย 9.36 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 รองลงมา คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 9.35 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทางมีคะแนนเฉลี่ย 9.34 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ตามลำดับ

ด้านการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เทศบาลตำบลยางฮอมมีการให้บริการในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการผลคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

### 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย อยู่ที่ร้อยละ 96-100 คิดเป็นระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจที่ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องของการแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 9.68 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 9.63 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 และความยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ย 9.59 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ตามลำดับ

### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ร้อยละ 96-100 คิดเป็นระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจที่ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในประเด็นระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่โดยมีคะแนนเฉลี่ย 9.59 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 รองลงมาคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีคะแนนเฉลี่ย 9.54 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 และการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 9.53 คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดเป็นคะแนนการประเมิน 10 ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผล

**ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย**

จากผลการวิจัยดังกล่าว ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96-100 ระดับคะแนนความพึงพอใจที่ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ส่วนงาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทคนิคหรือ

ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญเมือง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 96-100 คิดเป็นค่าคะแนนความพึงพอใจที่ 10 คะแนน ทั้งนี้มีความเป็นไปได้อย่างยิ่งว่า การที่เทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า เช่น การจัดช่องทางการให้บริการ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเพื่อไว้คอยอำนวยความสะดวกต่อประชาชน เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีของเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังได้นำผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนของที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ตามมาตรา 70 ที่ระบุว่าบุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนั้น ยังสอดคล้องแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรม วัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับการศึกษาของ พิเชิต รัชตพิบูล และ

ดวงตา สราญรมย์ (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลผลการศึกษพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561) ที่ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขา อำเภอมือเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์หลักคือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขา อำเภอมือเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรการปกครองท้องถิ่นข้างต้นเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขา อำเภอมือเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตลอดจนสอดคล้องกับแนวทางที่ ชนระดา วีระพันธ์ (2555) ที่ได้เสนอแนะจากผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ที่ว่าหากองค์การส่วนปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการประชาชนที่ตรงจุด มีนโยบายแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวกสบายต่อการเข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จะทำให้ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย อายุ ระดับการศึกษาและที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะให้ทางเทศบาลตำบลยางฮอมพัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องการบำบัด น้ำเสียให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากในช่วงหน้าแล้งประชาชนบางพื้นที่จะขาดแคลนน้ำใช้สำหรับอุปโภคบริโภค ในช่วงหน้าฝนน้ำจะมีสีดำ หรือในบางครั้งน้ำมีกลิ่นเหม็น
2. ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะให้ทางเทศบาลตำบลยางฮอมพัฒนาระบบการบริหารจัดการขยะที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะให้ทางเทศบาลตำบลยางฮอม ใช้งานแท็งก์น้ำอย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในพื้นที่อย่างสูงสุด

## 5.4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

### สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ท้องถิ่นมีลักษณะการบริการจัดการองค์กรคล้ายกับการเมืองระดับประเทศ ซึ่งย่อมมีแนวร่วมสนับสนุนและต่อต้านที่แตกต่างกันทั้งในระดับตัวบุคคลและผลประโยชน์ร่วม รวมทั้งวัฒนธรรมของคนไทยมีลักษณะ “วิจารณ์ สามัคคี และวิจารย์” คือ เมื่ออยู่กันพร้อมหน้าหรืออยู่กันต่อหน้าในที่ประชุม มักแสดงความคิดเห็นร่วมและสอดคล้องกัน แต่เมื่ออยู่ลับหลังมักจะแสดงความเห็นต่างหรือต่อต้านและไม่ยอมรับในสิ่งที่ท้องถิ่นปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญเมือง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จะต้องให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่านั้น

2. ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนถึงแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในการสร้างชื่อเสียงและการยอมรับของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค

3. ควรเพิ่มรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีขึ้น

4. ควรพิจารณาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชนเพื่อสร้างกระบวนการทัศนทางความคิดที่สร้างสรรค์ เกิดการริเริ่มกิจกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

## 5.5 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเทศบาลตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งเชิงผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนศึกษาผลกระทบที่มีต่อเทศบาลตำบลยางฮอม เพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยศึกษาคุณภาพการบริการเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงานอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ