

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2 – 3 ครั้ง ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านรายได้หรือภาษี

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ สามารถแยกรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจน ข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ และความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การ

ประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และ

อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของส่วนงานด้านการศึกษา โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัด

มา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2 – 3 ครั้ง ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านรายได้หรือภาษี

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการดำเนินงานในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างเป็นระบบเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดเตรียมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชน การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และการจัดช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เป็นต้น จึงส่งผลให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้จะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงาน

ขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล สันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด และยังสอดคล้องกับ อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งบประมาณ พ.ศ.2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือ ระดับความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก และยังสอดคล้องกับ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือ

ภาชี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ธรรมนูญลگانต์ ไชยวิมลสิริ และคณะ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ เป็นการอธิบายถึงการบริการของภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นไปตามบทบาทที่ในแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ใด ๆ ที่ต้องดำเนินงาน ฉะนั้นแล้ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งหลายหน่วยงานอาจต้องเจอปัญหา เมื่อประชาชนไม่ได้รับบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ อาจเกิดการร้องเรียนในรูปแบบต่าง ๆ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดปัญหากับหน่วยงานให้บริการนั้นได้ อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญแก่ประชาชนจึงนับว่า เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องคำนึงถึง ดังมีคำกล่าวที่ว่า “ประชาชนต้องมาก่อน” จึงเป็นสิ่งสะท้อนที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องหาแนวทางในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างพึงพอใจและเกิดความประทับใจ ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นความสำคัญของหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องมีการบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ 5 ประการ กล่าวคือ ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอ ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นับได้ว่าเป็นหน้าที่ที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและเป็นที่ประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการ อีกทั้งป้องกันปัญหาการร้องเรียนในการให้บริการของภาครัฐต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การสร้างความพึงใจแก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภาครัฐพึงเห็นควรสำคัญและสร้างกระบวนการจัดการในการบริการประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขควรมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ ทางผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1) องค์กรบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรมีองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลางทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ดังที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

2) องค์กรบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรทำการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระยะ ๆ ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน และทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทุกส่วนงานทราบถึงจุดเด่น หรือจุดที่ควรพัฒนาในส่วนงานของตน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัด 4 มุมมอง ซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเงิน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3) องค์กรบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรรักษาคุณภาพ มาตรฐานในการดำเนินงาน และ พัฒนาการดำเนินงานในทุกส่วนงานให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จะต้องให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่านั้น เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

4) องค์กรบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรศึกษาและพัฒนารูปแบบขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงานการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจต่อการบริการมากยิ่งขึ้น

5) องค์กรบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาชีพ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษา เพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

2) ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันติสุข ในงานอื่น ๆ ให้ครบทุกงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

3) ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้ตรงตาม ความต้องการมากยิ่งขึ้น

4) ควรมีการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

5) ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบในการพัฒนาการ ดำเนินงานที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัด เชียงราย อย่างเป็นรูปธรรม

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1) ควรมีการจัดทำแผนผังการให้บริการ กระบวนการ หรือขั้นตอนในการรับบริการ ที่ชัดเจน

2) ควรปรับปรุงระบบการบริการให้มีวิธีการทำงานที่รวดเร็วขึ้น

3) อยากรให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่หรือให้บริการเก็บภาชนะนอกสถานที่ทุกปี

4) ควรมีการปรับปรุงพื้นที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้มาขอรับบริการ

5) ควรมีการจัดทำป้ายทางเข้าองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ให้เห็นชัดเจน

6) ผู้ปกครองควรมีส่วนร่วมกับโรงเรียน สามารถแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วม ในกิจกรรมมากขึ้น