

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงาน
ธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม สามารถสรุป อภิปรายผล และ
ข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงาน
ธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงาน
ธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามลักษณะของการเช่า
และอัตราค่าเช่า แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการ
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่
นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มาติดต่อรับบริการตามลักษณะของประเภทการเช่าที่ราชพัสดุ
แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมือง
นครพนม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มาติดต่อรับบริการตามลักษณะอัตราค่าเช่า แตกต่างกันมี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม
จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เช่าที่ราชพัสดุ (ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุ และผู้เช่าอาคารราชพัสดุ) ที่มารับบริการจากสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 443 คน (สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม. 2553)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เช่าที่ราชพัสดุ ที่มารับบริการจากสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 212 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับฉลาก

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้เช่าที่ราชพัสดุของผู้ที่มารับบริการ จำแนกตามลักษณะของผู้เช่าที่ราชพัสดุและอัตราค่าเช่า

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม รวม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีการของลิเคิร์ท คือ 5 4 3 2 1 ตามลำดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล และวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยใช้สถิติ t -test (Independent Samples) และความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา บรรยายสรุป และแจกแจงความถี่ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามลักษณะของผู้เช่าที่ราชพัสดุและอัตราค่าเช่า

- 2.1 ประเภทผู้เช่าที่ราชพัสดุ พบว่า ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุและผู้เช่าอาคารราชพัสดุ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

- 2.2 อัตราค่าเช่า พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เช่าในอัตราค่าเช่าต่ำ อัตราค่าเช่าปานกลาง และอัตราค่าเช่าสูง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า

- 3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรปรับปรุงค่าเช่าให้อยู่ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการโดยเท่าเทียมกัน
- 3.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ควรจัดให้มีเครื่องออกใบเสร็จรับเงินให้เพียงพอและควรบริการให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ไม่ควรให้ผู้เช่าต้องรอนานเกินไป
- 3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้น
- 3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรให้บริการในช่วงกลางวัน (12.00 - 13.00 น.) และควรให้บริการจนงานเสร็จแม้หมดเวลาราชการแล้ว ผู้เช่าจะได้ไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อหลายครั้ง
- 3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ให้ชัดเจน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ ไม่สอดคล้องกับ วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ สุรัช รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับ นภวัลย์ ลีมหามงคลกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ ที่ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการ โดยยึดหลักการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลและปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมธนารักษ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในด้านการให้บริการและเพื่อให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม มากที่สุดในทุกๆ ด้าน เช่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้เช่าที่ราชพัสดุจะได้รับการบริการโดยเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ได้มีการให้บริการในช่วงเวลากลางวัน และในกรณีที่หมดเวลาราชการแล้วยังดำเนินการไม่เสร็จสิ้นก็จะดำเนินการให้บริการต่อจนแล้วเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จะจัดเก้าอี้ โต๊ะให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้นั่งพักระหว่างรอรับบริการตามลำดับก่อน หลัง และมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ บริการฟรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่หมดเวลาราชการแล้วแต่การดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จก็จะดำเนินการต่อจนเสร็จสิ้น และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้มีการปรับปรุงการออกไปเสร็จรับเงินด้วยมือเป็นการออกไปเสร็จด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนมีการให้บริการนอกสถานที่ คือ มีการออกไปจัดเก็บค่าเช่า ณ ห้องที่มีผู้เช่าที่ราชพัสดุ

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ตามลักษณะของการเช่าที่ราชพัสดุ ได้แก่ ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุและผู้เช่าอาคารราชพัสดุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะของผู้เช่าที่ราชพัสดุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม ได้ให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ไม่แบ่งแยกว่าเป็นผู้เช่าที่ดิน หรือผู้เช่าอาคาร เป็นข้าราชการหรือประชาชนธรรมดา จะเห็นได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ได้จัดเก้าอี้ โต๊ะ น้ำดื่ม ชา กาแฟ บริการฟรี สำหรับผู้มาติดต่อนั่งรอ โดยไม่มีการแบ่งแยกระดับ ชั้น เจ้าหน้าที่จะให้บริการด้วยความเป็นกันเองเพื่อความใกล้ชิดและเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับผู้เช่าที่ราชพัสดุ และจะให้บริการจนเสร็จกระบวนการแม้จะหมดเวลาราชการแล้ว เพื่อไม่ให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ามาติดต่อราชการใหม่ เมื่อใกล้จะถึงกำหนดชำระค่าเช่า สำนักงานธนารักษ์

พื้นที่นครพนม จะมีหนังสือแจ้ง วัน เวลาการชำระค่าเช่าให้ผู้เช่าได้ทราบล่วงหน้า เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเงินเพิ่มกรณีชำระค่าเช่าไม่ทัน ตลอดจนมีการออกไปพบปะผู้เช่าเพื่อให้คำแนะนำชี้แจง ในกรณีที่ผู้เช่าเกิดข้อสงสัย

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ตามลักษณะอัตราค่าเช่า ได้แก่ ผู้เช่าที่มีอัตราค่าเช่าต่ำ อัตราค่าเช่าปานกลาง อัตราค่าเช่าสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีอัตราค่าเช่าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม มีความรู้สึกนึกคิดว่า การให้บริการผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีอัตราค่าเช่าต่างกัน พิจารณาจาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (ตารางที่ 14) ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีอัตราค่าเช่าต่ำ โดยเฉพาะผู้เช่าที่เป็นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุมีจำนวนมากกว่าผู้เช่าอาคารราชพัสดุ แต่อัตราค่าเช่าที่ดินจะต่ำกว่าอัตราค่าเช่าอาคาร รายได้ของรัฐก็เล็กน้อย ไม่คุ้มค่ากับเวลาที่ให้บริการ ในขณะที่ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่อัตราค่าเช่าสูง รายได้จากค่าเช่าเป็นจำนวนมาก คุ้มค่ากับเวลาที่ให้บริการ เนื่องจากรายได้จากค่าเช่าต่างๆ เป็นตัวกำหนดตัวชี้วัดในด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ตารางที่ 15) ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีอัตราค่าเช่าสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการให้บริการชำระค่าเช่าผ่านธนาคาร หรือผ่านระบบการฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ผู้ที่ได้รับความสะดวกจากการบริการดังกล่าวจะเป็นผู้เช่าที่มีอัตราค่าเช่าสูง เนื่องจากเป็นผู้เช่าที่ราชพัสดุในเขตชุมชนเมือง ที่มีความเจริญทางการค้ามาก และมีธนาคารที่มีเครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) แต่ในทางตรงข้ามผู้เช่าที่มีอัตราค่าเช่าต่ำ จะเป็นผู้เช่าที่ราชพัสดุที่อยู่นอกเขตชุมชนเมือง ที่มีความเจริญทางการค้าไม่มากนัก ไม่มีธนาคารหรือมีธนาคารแต่ไม่มีเครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ จึงไม่ได้รับความสะดวกจากการบริการดังกล่าว ความพึงพอใจในด้านนี้จึงอยู่ในระดับไม่มาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เช่าที่ราชพัสดุในเรื่องของอัตราค่าเช่าว่า การกำหนดอัตราค่าเช่าเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ เช่น ราคาประเมินที่ดินแต่ละแปลง ทำเลของที่ตั้งที่ดินและประโยชน์จากการใช้สอยที่ดินราชพัสดุที่เช่าแต่ละแปลงและควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยไม่มีการแบ่งแยก

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ควรจัดให้มีเครื่องออกใบเสร็จรับเงินให้เพียงพอและควรบริการให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมไม่ควรให้ผู้เช่าต้องรอนานเกินไป

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกไปแนะนำประชาสัมพันธ์พบปะผู้เช่าที่ราชพัสดุโดยกำหนดเป็นช่วงเวลา ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันให้บริการในช่วงเวลากลางวัน (12.00 - 13.00 น.) และควรให้บริการจนงานเสร็จแม้หมดเวลาราชการแล้ว ผู้เช่าจะได้ไม่ต้องเสียเวลาติดต่อหลายครั้ง

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ให้ชัดเจน จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่ราชพัสดุ และควรจัดให้มีการประชุมพบปะผู้เช่าที่ราชพัสดุ เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้เช่าที่ราชพัสดุ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาคืบต่อไป

2.1 ควรศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2 ควรศึกษาปัญหาการให้บริการอย่างเสมอภาคและการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อนำปัญหาที่พบมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น