

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการปกครองระดับท้องถิ่นของประเทศ เพราะถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพก็ย่อมจะมีผลต่อการพัฒนาและการบริหารประเทศของรัฐบาลมีประสิทธิภาพตามไปด้วย โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2540 ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดให้รัฐบาลจะต้องมีการถ่ายโอนอำนาจการบริหารราชการที่เกี่ยวกับประชาชนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบในการบริหารราชการแทนหน่วยงานของรัฐบาลที่เคยรับผิดชอบมาก่อนหน้านี้

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามที่ทุกคนได้มุ่งหวังไว้

อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันทั่วไปว่า การบริหารงานในองค์กรนั้นมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด มีประสิทธิผล และพัฒนาอยู่เสมอ ทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารที่สำคัญคือ ทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ซึ่งในบรรดาปัจจัยเหล่านี้ ทรัพยากรมนุษย์นับว่ามีความสำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะตามหลักการทั่วไปในการบริหารงาน แม้ว่าจะมีงบประมาณให้อย่างเพียงพอ มีการจัดองค์กร และการบริหารที่ดี มีอุปกรณ์และวัสดุต่างๆ พร้อมข้อมูลสักเพียงใดก็ตาม ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้มีความรู้ความสามารถ ขาดความซื่อสัตย์สุจริต และไม่ประพฤติอยู่ในระเบียบวินัยอันดีแล้ว ก็เป็นการยากที่การบริหารงานจะบรรลุผลตามความมุ่งหมาย เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่นับได้ว่าสำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะว่าการใช้ปัจจัยอื่นทุกอย่างจะสำเร็จได้ก็อยู่ที่ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ การที่มีทรัพยากรมนุษย์หย่อนสมรรถภาพหรือมีปริมาณไม่เพียงพอกับงาน หรือไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ย่อมไม่อาจทำให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ได้ (เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์ 2525,112) เพราะฉะนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องสรรหา

ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นเรื่องที่ยากลำบากกับการที่ต้องสรรหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเหล่านั้น เพราะแท้ที่จริงแล้วองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่จะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสถานที่ที่จะสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเหล่านั้นขึ้นมาภายในองค์กรเอง ในขณะเดียวกันเมื่อองค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพแล้ว สิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องกระทำที่สำคัญในประการต่อมาก็คือ การธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เหล่านั้นให้มีสุขภาพกาย สุขภาพใจที่ดี เพื่อที่ว่าทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าเหล่านี้จะสามารถที่จะสร้างคุณูปการให้แก่องค์กรได้อย่างมหาศาลในที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์ 2533, 315) องค์กรใดก็ตามที่ทราบถึงความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ และทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์แล้วย่อมสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากเท่าใด โอกาสที่องค์กรนั้นจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ก็ย่อมที่จะมีมากขึ้นเท่านั้น

จากความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการบริหารองค์กรตามที่ได้กล่าวมาผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล และในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปางอยู่ในระดับใด ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล เพื่อจะเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปางต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง
- 2.2 เพื่อศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัด ลำปาง
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ แล้วสามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



## ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล	
1. เพศ	2. อายุ
3. ระดับการศึกษา	4. ตำแหน่ง
5. ระยะเวลาที่รับราชการ	6. ระดับเงินเดือน
ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจการปฏิบัติงาน	
1. ความพึงพอใจในหน้าที่ 2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 4. โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ 5. ความมั่นคงในการทำงาน 6. รายได้และสวัสดิการ 7. การรับรู้ต่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ 8. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 9. การได้รับการอบรม และพัฒนา 10. นโยบายและการบริหารงาน 11. การปกครองและการบังคับบัญชา	
ปัจจัยด้านการบริหารงาน	
การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล	
1. หลักนิติธรรม	2. หลักคุณธรรม
3. หลักความโปร่งใส	4. หลักความมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ	6. หลักความคุ้มค่า
การบริหารเชิงกลยุทธ์	
1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม 2. การกำหนดกลยุทธ์ 3. การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ 4. การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์	
การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	
1. วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร 2. ผลผลิตและผลลัพธ์ 3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (KPI) 4. การวัดผลการปฏิบัติงานและรายงานการปฏิบัติงาน	

## ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง
1. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันเวลากำหนด 2. มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน 3. การปฏิบัติงานมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด 4. ปฏิบัติงานคุ้มค่ากับค่าตอบแทนที่ได้รับ 5. ใช้งบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์สำนักงานอย่างประหยัดคุ้มค่า 6. มีความรู้ความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ 7. ปฏิบัติงานโดยยึดระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับของหน่วยงาน 8. สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ 9. มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน 10. สามารถแก้ไขปัญหาสถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จ 11. ครองตนและประพฤติตนถูกต้องเหมาะสม 12. มีการพัฒนาตนเองและแสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง อยู่ในระดับสูง

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.3 ปัจจัยแรงจูงใจการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง

4.4 ปัจจัยด้านการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้

5.1 **ขอบเขตพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปางใน 13 อำเภอ จำนวน 64 องค์การบริหารส่วนตำบล

5.2 **ขอบเขตเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจปฏิบัติงานและปัจจัยด้านการบริหารงาน

5.3 **ขอบเขตด้านตัวแปร** ตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย

5.3.1 **ตัวแปรต้น** ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) ระดับตำแหน่ง (5) ระยะเวลารับราชการ (6) ระดับเงินเดือน (7) ภูมิลำเนา (8) ความพึงพอใจในหน้าที่ (9) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (10) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (11) โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ (12) ความมั่นคงในการทำงาน (13) รายได้และสวัสดิการ (14) การรับรู้ต่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ (15) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (16) การได้รับการอบรมและพัฒนา (17) นโยบายและการบริหาร (18) การปกครองและการบังคับบัญชา (19) การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล (20) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (21) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

5.3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง

#### 5.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.4.1 *ประชากร* การศึกษาวิจัยจะศึกษาเฉพาะพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง ซึ่งได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณจากหมวดเงินเดือนที่ตั้งจากองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 64 องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนประชากรทั้งสิ้น 746 คน

5.4.2 *กลุ่มตัวอย่าง* ใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ระดับความคลาดเคลื่อน 5% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 260 คน

5.5 *ขอบเขตระยะเวลา* การศึกษาวิจัยระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2553 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2554

### 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน* หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง ปฏิบัติงานตามที่ได้มอบหมายทันเวลากำหนด มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ปฏิบัติงานที่มีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ปฏิบัติงานคุ้มค่ากับค่าตอบแทนที่จะได้รับ ใช้งบประมาณวัสดุและอุปกรณ์สำนักงานอย่างประหยัดคุ้มค่า มีความรู้ความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานโดยยึดระเบียบกฎหมายและข้อบังคับหน่วยงาน สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน สามารถแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จและมีการพัฒนาตนเองและแสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ

6.2 *พนักงานส่วนตำบล* หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งจากองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชกฤษฎีการะเบียบพนักงานส่วนตำบล พ.ศ. 2539

6.3 *องค์การบริหารส่วนตำบล* หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง

6.4 *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน* มี 2 ประเภท ได้แก่

#### 6.4.1 *ปัจจัยส่วนบุคคล* ประกอบด้วย

- 1) เพศ หมายถึง เพศชาย หรือ เพศหญิง
- 2) อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดถึงปีที่พนักงานส่วนตำบลตอบแบบสอบถาม
- 3) ตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่ง และความรับผิดชอบในงาน ของพนักงานส่วนตำบลผู้ตอบแบบสอบถาม

- 4) ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิกการศึกษาสูงสุด ของพนักงานส่วนตำบล ผู้ตอบแบบสอบถาม
- 5) ระยะเวลาที่รับราชการ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ที่พนักงานส่วนตำบล เริ่มรับราชการจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม
- 6) ระดับเงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างในการทำงาน ที่ทางราชการจ่ายให้ พนักงานส่วนตำบลเป็นประจำทุกเดือน

#### 6.4.2 ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจในหน้าที่ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชื่นชอบ ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง
- 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ฝ่ายบริหารกับพนักงานส่วนตำบล มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ดี ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างพนักงาน ส่วนตำบล และลูกจ้าง ในการปฏิบัติงานร่วมกัน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาในการทำงานซึ่งกันและกัน
- 4) โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การได้รับพิจารณาความดี ความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น รวมถึงการได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์
- 5) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน และ ความถาวรในการจ้างงาน หน่วยงานมีความมั่นคง มีความปลอดภัยในชีวิต และสุขภาพจากงานที่ทำ
- 6) รายได้และสวัสดิการ หมายถึง รายได้จากเงินเดือน รายได้พิเศษต่างๆ และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากทางราชการ
- 7) การรับรู้ต่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดกำลังใจและภาคภูมิใจในการทำงาน
- 8) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ ทำเลที่ตั้ง
- 9) การได้รับการอบรม และพัฒนา หมายถึง การที่บุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนา ฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

10) นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดนโยบายที่ชัดเจน รวมถึงการจัดการและการบริหารขององค์กร การสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

11) การปกครองและการบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร ซึ่งจะทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกันได้

#### 6.4.2 ปัจจัยด้านการบริหารงาน ประกอบด้วย

1) การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารหรือแนวทางในการบริหารองค์กรตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งประกอบด้วยหลักดังต่อไปนี้

- (1) หลักนิติธรรม
- (2) หลักคุณธรรม
- (3) หลักความโปร่งใส
- (4) หลักความมีส่วนร่วม
- (5) หลักความรับผิดชอบ
- (6) หลักความคุ้มค่า

2) การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการหรือแนวทางในการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายในระยะยาว มีขั้นตอนที่สำคัญได้แก่

- (1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม
- (2) การกำหนดกลยุทธ์
- (3) การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์
- (4) การควบคุมและประเมินกลยุทธ์

3) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง กระบวนการหรือแนวทางในการบริหารองค์กรที่มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญได้แก่

- (1) วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร
- (2) ผลผลิตและผลลัพธ์
- (3) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (KPI)
- (4) การวัดผลการปฏิบัติงานและการรายงานผลการปฏิบัติงาน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง

7.2 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง

7.3 ผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยจะมีประโยชน์ในการนำไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ทำให้พนักงานส่วนตำบลสามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

