

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกศึกษาในด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการงาน องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาแหม อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม
- ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม อำเภอกบินทร์บุรี ทั้งหมด 500 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.80 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.00 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 และต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.80 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบ ประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 44.20 และประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.20 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.60 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.80 และตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.20

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ และความพึงพอใจระดับมากจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีกำหนดการ รายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ ในด้านการเรียนการสอนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่หรือครูผู้ดูแลเด็กให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่หรือครูผู้ดูแลเด็กให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ด้านการศึกษา ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการศึกษา และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรผู้ดูแลเด็ก มีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาบุคลากรผู้ดูแลเด็กมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และข้อที่มีความพึงพอใจ

น้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรผู้ดูแลเด็กดูแลนักเรียนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทความรับผิดชอบในด้านการศึกษาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมาคือ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการในการจัดการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการในการจัดการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุขไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมาได้มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความ

พึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านสาธารณสุขในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมาคือ มีการให้บริการด้านสาธารณสุขนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสาธารณสุขมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 รองลงมาคือ มีวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และ ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านสาธารณสุขชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การลดขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้เพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมา คือ มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการในด้านจัดเก็บรายได้ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการในด้านจัดเก็บรายได้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 รองลงมาคือ มีสายตรงหน่วยงานศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านความเข้มแข็งของชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้มีความพร้อม

ในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ของชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม อำเภอภิงขันธ์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และรองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมา คือ มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส

และการมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการปรับลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือ มีการชี้แจงการดำเนินโครงการการให้บริการด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมแก่ประชาชนชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดจำนวน 5 ข้อและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการการให้บริการด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 รองลงมา คือ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลการดำเนินโครงการการให้บริการด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมเช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการดำเนินโครงการการให้บริการด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมทั้งนอกสถานที่ หรือในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการการให้บริการด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมา ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการการให้บริการด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม อำเภอปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 งานด้านคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 งานด้านจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการศึกษา เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน
2. ควรมีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์หลากหลาย
4. ควรมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ล่าช้าลง