



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

นุรฮายาตี มะสาแม¹, บุญวัฒน์ สว่างวงศ์², วันจักร น้อยจันทร์³

¹สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : Mee.nurhayatee2540@gmail.com¹, wanchak.no@ssru.ac.th²

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพที่ประชาชนได้รับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ ประชาชนจำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.46, S.D.=0.35) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพที่ประชาชนได้รับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพที่ได้รับการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีระดับประสิทธิภาพที่ได้รับการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

The efficiency on public service of Yee Ngor subdistrict administrative organization in Yee Ngor, Narathiwat province

Nurhayatee Masamae¹, Boonwat Sawangwong², Wanchak Noichan³

¹ Department of Police Administration Faculty of Humanities and Social Sciences Suan Sunandha Rajabhat University,
E-mail : Mee.nurhayatee2540@gmail.com¹, wanchak.no@ssru.ac.th²

Abstract

This study was designed to 1) study the efficiency on public service of Yee Ngor subdistrict administrative organization in Yee Ngor, Narathiwat Province. 2) compare influential factors on the levels of the efficiency on public service of Yee Ngor subdistrict administrative organization in Yee Ngor, Narathiwat province. The quantitative research method and questionnaire were employed and utilized. The sample included 400 people who were serviced at Yee Ngor subdistrict administrative organization in Yee Ngor, Narathiwat province. They were calculated by using Taro Yamane formula. This study also deployed the statistical application of mean, standard deviation or S.D., T-test, F-test.

The study found that 1) the overall efficiency on public service of Yee Ngor subdistrict administrative organization in Yee Ngor, Narathiwat province was at moderate level (\bar{x} =3.46, S.D.=0.35). 2) Those who had different sex didn't have different involvement in the levels of the efficiency on public service at significance level 0.05. 3) Those who had different age, educational level, occupation, or salary had different involvement in the levels of the efficiency on public service at significance level 0.05.

Keywords : Efficiency, Public Service, Yee Ngor subdistrict administrative organization, Narathiwat province



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

บทนำ

รูปแบบปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนมีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง ในการบริหารจัดการดูแลท้องถิ่นของตนเองมีตั้งแต่กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่เล็กที่สุดเพื่อดูแลระดับตำบลให้มีการพัฒนา และเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นไปตามหลักที่ว่าส่วนรวมเกิดจากองค์ประกอบ ส่วนย่อย ถ้าส่วนย่อยเจริญก้าวหน้าส่วนรวมก็ย่อมเจริญตามไปด้วย (เฉลิมพร อภิชนาพงศ์, 2553) ซึ่งสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ เป็นกิจกรรมบริการที่มี ทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค การให้บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรง ที่องค์การบริหารส่วนตำบลก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ (สกุณา เจริญกล้า, 2557) 2. บริการเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการโดยเฉพาะ มีข้าราชการของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานโรงเรียนและงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯลฯ (ปรัชญากร คีสาลัง, 2557)

ประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเช่นกัน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย กล่าวได้ว่าหากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และเป็นผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานเกิดความเสียหาย และทำให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรนั้นๆ หากหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลา ตามสภาพการณ์และเวลา (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2548)

องค์การบริหารส่วนตำบลยิงอ ตั้งอยู่เลขที่ 227/5 หมู่ 2 บ้านกุเล็ง ตำบลยิงอ อำเภอยิงอ จังหวัดนราธิวาส มีภารกิจหน้าที่จะต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนตามวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ ส่งเสริมการศึกษามุ่งพัฒนาตำบลยิงอก้าวหน้า เพื่อมุ่งหวังจะให้บริการขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การจึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผนพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน และสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจประสิทธิภาพของประชาชนที่มารับบริการว่าเป็นอย่างไร เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ดังกล่าวข้างต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลยิงอ, 2561)



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการ จึงสนใจศึกษาการมีประสิทธิภาพในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเยื้อง อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส เพื่อที่จะสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอ ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเยื้องให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเยื้อง อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเยื้อง อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเยื้อง อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยกำหนดขอบเขตการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง การวัดผลการดำเนินงานขององค์กร เน้นการทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมาก น้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมาก น้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมากองค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชฎ (2510) ได้ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ และณัฐกุล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ศรัณย์ รัตนสิทธิ์ (2550) สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Marketing Association : AMA) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงอยู่กับการขายสินค้าหรือการบริการอื่น การบริการอาจจะใช้สินค้าหรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบ ก็จะไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ชนะดา วีระพันธ์. (2555) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

สุนารี แสงพยุห์, (2557) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า กลุ่มคนหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบสำคัญ 6 ส่วน

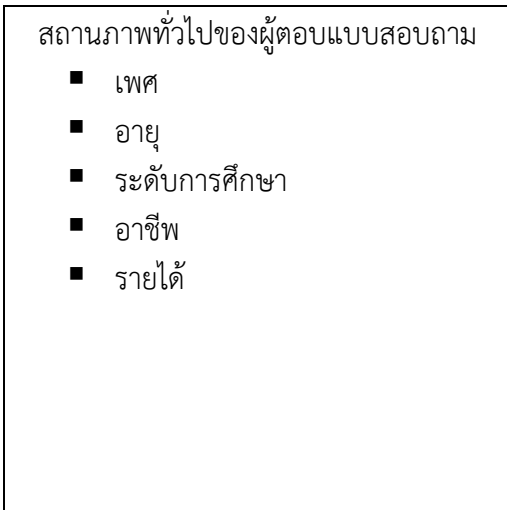
1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

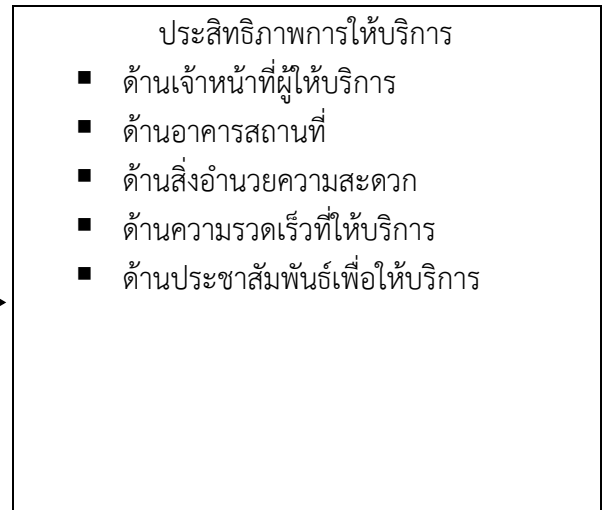
อุทัย หิรัญโต, (2523 ,หน้า 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการ บางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุม ของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 6,876 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลเยื้อง, 2561)ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบบ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

บังเอิญ โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอ ยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2562 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ.2562

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปในแต่ละด้าน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอ ยี่งอ จังหวัดนราธิวาส มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4= มาก 3=ปานกลาง 2= น้อย 1= น้อยที่สุด จำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพรรณนาการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอ ยี่งอ จังหวัดนราธิวาส สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ ระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภอ ยี่งอ จังหวัดนราธิวาส จำแนก ตามสถานภาพทั่วไป สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้น 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ

ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	\bar{X}	S. D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.77	0.39	มาก
2. ด้านอาคาร/สถานที่	3.62	0.44	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.42	0.44	ปานกลาง
4. ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	3.47	0.46	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	3.00	0.68	ปานกลาง
รวม	3.46	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.46, S.D. =0.35) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 ซึ่งอยู่ใน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ระดับมาก รองลงมาเป็นด้านอาคาร/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพที่ประชาชนได้รับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเยื้อง อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	F/T	Sig	คู่ที่แตกต่าง
เพศ					
ชาย	3.47	0.383	.554	0.572	-
หญิง	3.45	0.316			
อายุ			24.558	0.000	(1)<(2), (1)<(3), (2)<(3), (2)>(4), (3)>(4)
(1) ต่ำกว่า 25 ปี	3.28	0.225			
(2) 26-35 ปี	3.45	0.328			
(3) 36-45 ปี	3.70	0.413			
(4) 46 ปีขึ้นไป	3.37	0.279			
ระดับการศึกษา			29.617	0.000	(1)<(2), (1)>(3), (2)>(3)
(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.37	0.318			
(2) ปริญญาตรี	3.60	0.360			
(3) ปริญญาตรีโทหรือสูงกว่า	3.13	0.101			
อาชีพ			4.502	0.001	(1)>(4), (1)>(6), (3)>(4), (3)>(6)
(1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.52	0.402			
(2) พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3.50	0.192			
(3) ธุรกิจส่วนตัว	3.57	0.375			
(4) เกษตรกร	3.36	0.279			
(5) ค้าขาย	3.47	0.456			
(6) รับจ้าง	3.37	0.295			
รายได้			11.23	0.000	(1)>(2), (1)>(4), (1)>(5), (2)<(3), (3)>(4), (3)>(5)
(1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.39	0.317			
(2) 5,001-10,000 บาท	3.64	0.477			
(3) 10,000-15,000 บาท	3.44	0.349			
(4) 15,001-20,000 บาท					
(5) 20,001 บาทขึ้นไป	3.38	0.202			



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยิ่งอ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.572 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ กลุ่มตัวอย่าง เพศชาย เพศหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยิ่งอ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการ แตกต่าง (Sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 จึงต้องนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกับกลุ่มอายุ 26-35 ปี (sig. = .001) และกลุ่ม 36-45 ปี (sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอายุ 26-35 ปี ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกับกลุ่มอายุ 36-45 ปี (sig. = .000) และกลุ่ม 46 ปีขึ้นไป (sig. = .040) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มอายุ 36-45 ปี ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกับกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป (sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยิ่งอ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกัน (Sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 จึงต้องนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกับกลุ่มปริญญาตรี (sig. = .000) และปริญญาโทหรือสูงกว่า (sig. = .007) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มปริญญาตรีระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกับกลุ่มปริญญาโทหรือสูงกว่า (sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยิ่งอ จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการ แตกต่าง (Sig. = .001) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 จึงต้องนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกับกลุ่มเกษตรกร (sig. = .006) แลกลุ่มรับจ้าง (sig. = .002) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มธุรกิจส่วนตัว ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกับกลุ่มเกษตรกร (sig. = .001) และกลุ่มรับจ้าง (sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยิ่งอ จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกัน (Sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 จึงต้องนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่าง พบว่า กลุ่มต่ำกว่า 5,000 บาท ระดับประสิทธิภาพการได้รับบริการแตกต่างกับกลุ่ม 5,001-10,000 บาท (sig. = .000) และกลุ่ม 15,001-20,000 บาท (sig. = .001) และ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

กลุ่ม 20,001 บาทขึ้นไป (sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่ม 5,001-10,000 บาท ระดับประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกับกลุ่ม 10,001-15,000 บาท (sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่ม 10,001-15,000 บาท มีระดับประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกับกลุ่ม 15,001-20,000 บาท (sig. = .000) และกลุ่ม 20,001 บาทขึ้นไป (sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิผลการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยิงอ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส พบว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการต่อประชาชนโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร/สถานที่ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยิงอ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยิงอ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับประสิทธิผลการให้บริการต่อประชาชนโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร/สถานที่ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มารับบริการกับตำบลยิงอ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส พอใจกับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยิงอ ในด้านบุคคลและสถานที่ภายนอก คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร/สถานที่ มากกว่าด้านที่เป็น วัตถุประสงค์ของภายใน คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ชัดเจน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคาร/สถานที่ ซึ่งเป็นบุคคลและสถานที่ภายนอก ไม่มีเครื่องมือที่วัดได้ ชัดเจนจากภายนอก หรือสัมผัสได้ว่าไม่อยู่ในระดับที่คงที่สม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนที่มารับ บริการกับตำบลยิงอมีความคิดเห็นดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ซึ่งแย้งกับการศึกษาของ กาญจนา ทับทิมทอง (2551) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการของตำบลวังน้อย มีประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านพนักงานผู้ให้บริการ

2. เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน จะมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนแตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจาก อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน แต่เพศเป็นสิ่งที่ประชาชนโดยทั่วไปรู้กันอยู่แล้วว่า เพศชายหรือเพศหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ซึ่งแย้งกับการศึกษาของ พระมหาเตชินท์ สิทธิธัญญ์ (ผกา) (2554) เรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น ไม่แตกต่างกัน ในส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น แตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนเดชา วีระพันธ์ (2555) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ในจังหวัดนราธิวาส เพื่อสร้างมาตรฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนราธิวาส ทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ
2. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อเท็จจริง ว่าปัญหาเกิดจากสิ่งใดและนำผลที่ได้มาแก้ปัญหาให้มีการบริการที่ดีต่อองค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำของ อาจารย์บุญวัฒน์ สว่างวงศ์และอาจารย์วันจักร น้อยจันทร์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัยในครั้งนี้ ที่ให้คำแนะนำข้อคิดเห็นตรวจสอบและแก้ไขมาโดยตลอด ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการทำแบบสอบถามจนทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ท้ายนี้ผู้เขียนขอให้เป็นกตเวทิตาแต่บิดา มารดา ครอบครัวของผู้เขียน ตลอดจนผู้เขียน หนังสือและบทความต่างๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้เขียนจนสามารถให้รายงานการศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). **เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. **สุทธิปริทัศน์**. 25 (77)กันยายน – ธันวาคม P.63-86.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระพี แก้วเจริญ และ ชิตยา สุวรรณชะอุ. (2510). **การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับ บริหารอาวุโส**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนัก นายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาลัง. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี**. ปรินญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผกา). (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สกุณา เจริญกล้า. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). **สังคมวิทยาองค์การ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีณย์ รัตนสิทธิ์ (2550) พัฒนาการของนियามการตลาดของสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา. **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์**. 50(1) P 127-144.
- สุนารี แสงพยุห์. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- อุทัย หิรัญโต, (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร.
- องค์การบริหารส่วนตำลึงอ .(2561). ข้อมูลพื้นฐานตำบล เข้าถึงจาก http://abtyingo.go.th/?page_id=1223. เข้าถึง เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2561.