

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร  
ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย**  
**CLIENT SATISFACTION OF REGISTRATION AND IDENTIFICATION CARD  
SUBSECTION TOWARDS WANG SAPHUNG DISTRICT OFFICE, LOEI PROVINCE**

ทวิวุฒติ พรหมภักดี

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครอง อำเภอวังสะพุงจังหวัดเลยและเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำแนกตามลักษณะงานที่ให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Varince)

การศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุดและผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ลักษณะงานที่ให้บริการแตกต่างกัน ประกอบด้วย งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, งานทะเบียนและบัตร,ที่ทำการปกครองอำเภอ

**ABSTRACT**

The research aims to study client satisfaction of registration and identification card subsection towards Wang Saphung district office, Loei province, and to compare the level of satisfaction of clients in registration and identification card subsection in Wang Saphung district office, Loei province. A sample group of 400 people was used to collect data, and was classified by work types. The data-collecting tool was a questionnaire. The data were analyzed by Descriptive Statistics (Percentage, Mean, and Standard Deviation) and Inferential Statistics (One-way Analysis of Varince)

In overall, the study found that the level of opinion in client satisfaction of registration and identification card subsection towards Wang Saphung district office, Loei

Province, had the highest level of satisfaction of client. Hypothesis test showed that client of registration and card subsection in Wang Saphung district office, Loei Province, with different service work including General Registration Subsection, Civil Registration Subsection, Identification Card Subsection and Personal Status & Nationality Subsection, had no difference in opinion on the satisfaction, of registration and identification card subsection towards Wang Saphung district office, Loei province.

**Keywords** : client satisfaction, registration and identification card subsection, district office

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการที่ถือเอาประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen – centered หรือ Customer – centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติของหน่วยงานราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีมุมมองและหลักคิดว่าการบริหารราชการและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ดีมีประสิทธิภาพ ที่ประชาชนพึงพอใจ ต้องยึดเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด ไม่ยึดถือเอาตามความคิดความต้องการและความสะดวกของข้าราชการหรือผู้ให้บริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,2546)

นายกรัฐมนตรี ได้ มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้ง รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ (มติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี 1 กันยายน 2558)

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้พี่น้องประชาชนชน โดยภารกิจหลักที่สำคัญคือการให้บริการประชาชน โดยได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริการ มาอย่างต่อเนื่องและยาวนานอย่างไม่หยุดยั้ง รวมถึงรูปแบบการให้บริการการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการประชาชนมุ่งไปสู่ศูนย์ราชการสะดวก หรือ Government Easy Contact Center (GECC) ตามนโยบายรัฐบาลสร้างความพึงพอใจสู่พี่น้องประชาชนเป็นสำคัญ (ข่าวกรมการปกครอง ที่ 16/64 ลงวันที่ 22 มีนาคม 2564)

งานทะเบียนและบัตรที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย เป็นหน่วยงานสังกัดที่ว่าการอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย มีนายอำเภอวังสะพุงเป็นผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ให้บริการประกอบด้วย งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ เป็นต้น โดยมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม 10 ตำบล 144 หมู่บ้าน การให้บริการยึดถือเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญและการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ทั้งต่อตัวบุคลากรผู้ให้บริการและองค์กร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย โดยมีความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเกิดความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

#### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำแนกตามลักษณะงานที่ให้บริการ

#### **สมมติฐานของการวิจัย**

ลักษณะงานที่ให้บริการแตกต่างกัน ประกอบด้วย งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ จะมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แตกต่างกัน

#### **ขอบเขตของการวิจัย**

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตด้านพื้นที่คือ งานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย และขอบเขตด้านเวลา ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการบริการ เดือนมิถุนายน 2565

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำแนกตามลักษณะงานที่ให้บริการ
2. ผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อเสนอผู้บริหารเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ แก่ผู้ให้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

### **แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

#### **แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ**

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการตามงานวิจัยของ ธนาธิป พรหมไธสง (2563) ได้อธิบายแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, et al. (1983) ว่าหมายของคุณภาพ การบริการ หมายถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อบริการจริงโดยได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นและสัมผัสได้ถึงลักษณะไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมของสถานที่รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นไปตามคำสัญญาที่ให้ไว้อย่างสุดความสามารถ 3) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ไม่ว่าผู้รับบริการต้องการสิ่งใด ผู้บริการจะต้องตอบสนองได้อย่างทันท่วงที 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและทักษะวิชาชีพ ที่สำคัญต่อการให้บริการ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

หมายถึงการตั้งใจเอาใจใส่ผู้ อย่างสุดความสามารถพร้อมช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ งานวิจัยของอานนท์ ธิลาว (2564) ได้อธิบายแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, et al. (1983) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึงคุณภาพการให้บริการที่มีการพัฒนามาจากการดูแลเอาใจใส่ ความไว้เนื้อเชื่อใจ การตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการที่สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการกลับมาใช้ซ้ำ (Repurchase) โดยองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 3) การตอบสนองลูกค้าที่รวดเร็ว 4) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

### **ความพึงพอใจการใช้บริการ (Service's Satisfaction)**

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า "Satisfaction" มีความหมายว่าระดับความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจให้ในการให้บริการมีความหมายที่สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย คือ 1) ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้า (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาในด้านความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้า โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีตามงานวิจัยของ อานนท์ ธิลาว (2564) ซึ่งได้อธิบายแนวคิดของ Aday & Andersen (1975) กล่าวว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและการรับรู้จากการได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ 6 ประการ ที่ทำให้สามารถประเมินการให้บริการว่าสามารถเข้าถึงผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้นคือ 1. การบริการที่สะดวก (Convenience) 2. ความร่วมมือของการบริการ(Coordination) 3. ข้อมูลบริการ (Information) 4. อหิยาศัย (Courtesy) 5. คุณภาพของบริการ (Quality of Care) 6. ค่าบริการ (Output off Pocket Cost) และจากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าตัวแปร คุณภาพของบริการ (Quality of Care) มีความหมายที่ใกล้เคียงกับทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และควรนำมาศึกษา เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพของการบริการใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

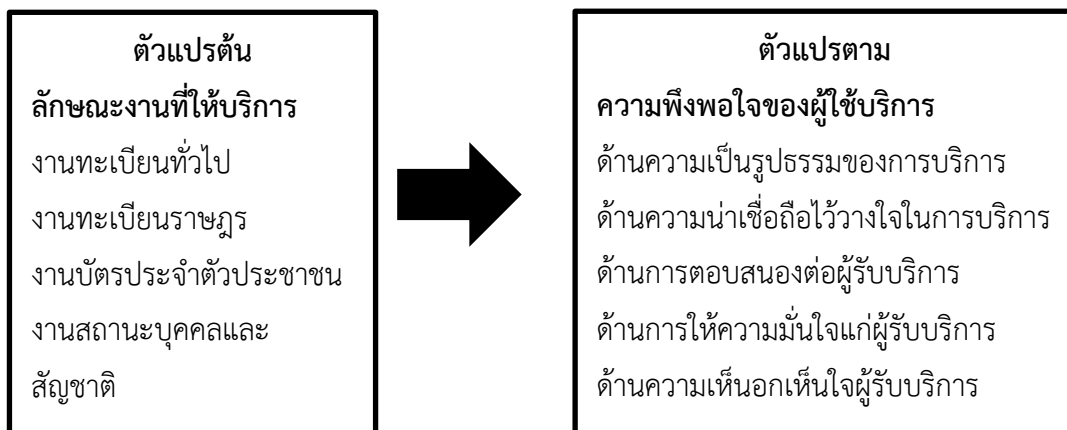
### **วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม และ สามารถ อัยการ และ ชาติชาย อุดมกิจมงคล (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านคือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการ 3) ด้านการให้ความมั่นใจ 4) ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ 5) ด้านภาพลักษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 เช่นเดียวกับ ธนาธิป พรหมไสสง (2563) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านคือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เช่นเดียวกับอานนท์ ธิลาว (2564) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ 5 ด้าน คือ 1) ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ 2) การประสานงานของการบริการ 3) ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ 4) อหิยาศัยและความสนใจ ของผู้ให้บริการ 5) ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และนพรัตน์ พิบูลย์ (2563) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้าน

ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ 4) ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### กรอบแนวความคิดการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนด กรอบแนวความคิดของการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำแนกตามลักษณะงานที่ให้บริการงานทะเบียนและบัตร ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2558 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ และ ตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีตามงานวิจัยของ ธนาธิป พรหมไธสง (2563) เรื่องแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของพาราสุรามานและคณะ Parasuraman, et.al, (1983) และ งานวิจัยของอานนท์ ธิลาว (2564) เรื่องแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของพาราสุรามานและคณะ Parasuraman, et.al, (1983) ที่กล่าวถึง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Satisfaction) 5 มิติ ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ



### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) ซึ่งมีลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

## ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรและกำหนดให้มีขนาดความแปรปรวนสูงสุด คือ  $p=.50$  และ  $q=.50$  โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนในขอบเขตร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตร Cochran ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (W.G Cochran,1977) ดังนั้นการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ได้เท่ากับ 385 ราย ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้องครบถ้วน ผู้วิจัย จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เพื่อให้ผลที่ได้มีความแม่นยำในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Selection) ผู้วิจัยเลือกเฉพาะกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย เท่านั้น

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) เพศ 2)อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ 5) งานที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-List) เลือกเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย มีทั้งหมด 5 ด้านประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่อแนวทางการต่อการใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

## การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบปรับปรุงความสมบูรณ์และความถูกต้องทั้งด้านโครงสร้างเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา จากนั้นนำมาพิจารณาปรับปรุงตามคำแนะนำ เพื่อให้เนื้อหามีครอบคลุม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไข นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC เท่ากับ) 0.89 แสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

3. การทำสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ทดสอบความเที่ยงตรงแล้วจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบก่อนใช้จริง (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70

ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้ โดยแบบสอบถามชุดนี้ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.957 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปศึกษาต่อได้

4. การนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และหาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ต่อไป

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำเสนอแบบสอบถาม ไปแจกประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการวิจัยโดยทำการค้นคว้าศึกษาจากวิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยเชิงวิชาการต่าง ๆ ตามรายละเอียดที่ได้ระบุไว้ในบทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐาน ข้อที่ 1 ใช้สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Varince

#### **ผลการวิจัย**

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุงจังหวัดเลยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 เพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 งานที่รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคืองานทะเบียนทั่วไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 งานทะเบียนราษฎร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และน้อยที่สุดคืองานสถานะบุคคลและสัญชาติ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

1. ผลการวิเคราะห์ผลการศึกษพบว่าระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครอง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครอง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ในภาพรวม

ข้อมูล	ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ (N=400)		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.60	.49	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.69	.46	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.66	.45	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.69	.43	มากที่สุด
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.74	.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.67	.37	มากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่พบหลักฐานทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำแนกตามลักษณะงานที่ให้บริการโดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า *F-test* ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ลักษณะงานที่ให้บริการแตกต่างกัน ประกอบด้วยงานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

ตาราง แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำแนกตามลักษณะงานที่ให้บริการ ในภาพรวม

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	ผลบวกกำลังสอง (SS)	องศาอิสระ (df)	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (MS)	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.51	3	.17	.69	.55
	ภายในกลุ่ม	97.36	396	.24		
	รวม	97.87	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.19	3	.06	.29	.82
	ภายในกลุ่ม	86.00	396	.21		
	รวม	86.20	399			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.42	3	.14	.69	.55
	ภายในกลุ่ม	81.42	396	.20		
	รวม	81.66	399			
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.05	3	.01	.09	.96
	ภายในกลุ่ม	75.63	396	.19		
	รวม	75.68	399			



รายการ	แหล่งความ แปรปรวน	ผลบวก กำลังสอง (SS)	องศา อิสระ (df)	ค่าเฉลี่ย กำลังสอง (MS)	F	Sig.
5. ด้านความเห็นอกเห็น ใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.61	3	.20	1.38	.24
	ภายในกลุ่ม	58.80	396	.14		
	รวม	59.41	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.02	3	.00	.06	.98
	ภายในกลุ่ม	55.04	396	.13		
	รวม	55.07	399			

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

#### 1.จากผลการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครอง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ลำดับแรก ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ พิบูลย์ (2563) ที่ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาธิป พรหมไธสง (2563) ที่ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร เมืองนครราชสีมาโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีความเห็นว่าแม้ในภาพรวมจะมีความพึงพอใจมาก แต่อยู่เหนือกว่าระดับปานกลางเพียงเล็กน้อย อันเนื่องมาจากมีปัจจัยหลายสิ่ง ที่ประชาชนสัมผัสและรับรู้ได้จากการบริการเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพันท์ทองพันธ์ (2561) ที่ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดเกาะสมุย อยู่ในระดับมากทุกด้าน จึงได้สรุประดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครอง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย เป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** โดยภาพรวมมีระดับความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุมาจากความสะดวกของสถานที่ ในกรณีเดินทางมารับบริการ มีป้ายบอกจุดประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน รวมทั้งสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยและปริมาณของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ รถเข็นผู้พิการ มีเพียงพอต่อการให้บริการ

**ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ** โดยภาพรวมมีระดับความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุมาจากสถานที่ให้บริการมีระบบเรียกลำดับอัตโนมัติ ก่อน - หลัง ในการให้บริการ เกิดความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งมีความถูกต้องในการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

**ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** โดยภาพรวมมีระดับความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุมาจาก ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มข้อมูลขอรับบริการ ลำดับขั้นตอนในการบริการมีความเหมาะสม ความรวดเร็ว ความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ** โดยภาพรวมมีระดับความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุมาจาก มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 เช่นการตรวจอุณหภูมิร่างกาย เจลแอลกอฮอล์ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ รวมทั้งการแก้ปัญหาอุปสรรคตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัยในการให้บริการ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ** โดยภาพรวมมีระดับความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุมาจาก ความเข้าอกเข้าใจของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับ, ไม่เรียกรับสิ่งตอบแทน ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และการต้อนรับและการอำนวยความสะดวกที่ดี ของเจ้าหน้าที่

## **2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำแนกตามลักษณะงานที่ให้บริการ**

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ลักษณะงานที่ให้บริการแตกต่างกัน ประกอบด้วย งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์ (2560) ที่ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนาเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ที่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทกาขอรับบริการที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตรที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยหลักในการให้บริการและช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการอีกทั้งความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการที่มีความต้องการ ปัญหา ที่แตกต่างกัน โดยเน้นการบริการที่มีความถูกต้อง ระยะเวลา

ในการให้บริการต้องมีความเหมาะสมไม่นานจนเกินไป ตามมาตรฐานการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ และสามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยในการให้บริการได้เป็นอย่างดี และอีกปัจจัย ที่จะสร้างความพึงพอใจได้คือ สถานที่ให้บริการ ต้องมีความสะอาด เป็นระเบียบ สิ่งอำนวยความสะดวกมีปริมาณที่เหมาะสม ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ควร มีระบบการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้บริการทุกครั้ง และเป็นรูปแบบที่มีความสะดวกต่อการประเมินของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารควรจัดให้มีการศึกษางานนอกสถานที่เพื่อสร้างประสบการณ์และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการบริการกับหน่วยงานอื่น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ที่มีความสนใจการทำวิจัยด้านนี้ ควรทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงคุณภาพของเจ้าหน้าที่และผู้ที่มาใช้บริการจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ ทัศนคติ มุมมอง คำแนะนำ ความต้องการ ของทั้งสองฝ่าย

2. การศึกษาวิจัยในหัวข้อนี้ผู้วิจัยทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ในส่วน ลักษณะงานที่ให้บริการภายในเท่านั้น ยังมีภารกิจหลายด้านของที่ทำการปกครอง ซึ่งต้องติดต่อกับประชาชนเป็นจำนวนมาก เช่น ศูนย์ดำรงธรรม งานปกครอง งานป้องกัน งานปราบปรามผู้สนใจสามารถกำหนดตัวแปรเพื่อเป็นหัวข้อในการศึกษาวิจัยได้

3. ควรมีการศึกษาวิจัยขยายไปถึง เจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจ ความผูกพัน คุณภาพการให้บริการ ความเครียด เพื่อสร้างความพึงพอใจ และเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว เปรียบเทียบกับพื้นที่อำเภออื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบ พัฒนาการให้บริการ

## เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2546). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. คั่นเมื่อ 10 เมษายน 2565 จาก <http://www.opdc.go.th>.

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (2558). มติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี 1 กันยายน 2558 . คั่นเมื่อ 10 เมษายน 2565 จาก <https://www.dga.or.th>

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2564). ข่าวกรมการปกครอง ที่ 16/64 ลงวันที่ 22 มีนาคม 2564. คั่นเมื่อ 12 เมษายน 2565 จาก <https://www.dopa.go.th>

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยการ, ชาติชาย อุดมกิจมงคล ( 2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ธนธิป พรหมไธสง (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อานนท์ ธิลาว (2564). การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้าสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นพรัตน์ พิบูล (2563). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีคุณภาพต่อการให้บริการของศาลแขวงทุ่งสง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.