

การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD :  
กรณีศึกษาอำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี\*

Ability to Online Registration Service of ThaiD Application :  
A case study of Srimahaphot District Prachinburi Province

กนกกร ชูศรี\*\*

Kanokon Chusri

6614832063@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD : กรณีศึกษาอำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD ศึกษาปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน และปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ หน่วยงานให้บริการ ผลงานการให้บริการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

คำสำคัญ: การให้บริการ; แอปพลิเคชัน; ThaiD

Keyword: Service; Application; ThaiD

---

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD : กรณีศึกษาอำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

\*\*นักศึกษาลัทธิสุตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

หนึ่งในภารกิจของกรมการปกครอง คือ การให้บริการทางทะเบียน ซึ่งถือเป็นงานบริการประชาชนที่มีความจำเป็น มีความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย หลักฐานทางทะเบียนที่ปรากฏข้อมูลส่วนบุคคลนั้น สามารถนำไปใช้ในการทำธุรกรรมอย่างหลากหลาย โดยกรมการปกครองได้มีการพยายามพัฒนาระบบการให้บริการด้านทะเบียนที่มีความทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เสมอมา ประกอบกับภายใต้การดำเนินการตามวิสัยทัศน์เชิงนโยบายขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Thailand 4.0 เพื่อเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาภาครัฐและสังคม กรมการปกครองจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลของกรมการปกครอง พ.ศ. 2566-2568 ได้เปิดตัวแอปพลิเคชัน ThaiID เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Digital ID) ที่มีความสะดวก และรวดเร็ว และมีการพัฒนาไปสู่การให้บริการทางทะเบียนออนไลน์ในรูปแบบอื่น เช่น การใช้แทนบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง การแจ้งย้ายที่อยู่ด้วยตนเอง การคัดรับรองเอกสารด้วยตนเอง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี รวมถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ เพื่อหวังเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการและการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามเป้าหมายของกรมการปกครองต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ในงานบริการด้านทะเบียนออนไลน์ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะให้บริการด้านทะเบียนออนไลน์ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

## สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ หน่วยงานให้บริการ ผลงานการให้บริการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน

และนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปจากการวิจัยโดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในอำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ที่ลงทะเบียนแอปพลิเคชัน ThaiD จำนวน 15,561 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2568) โดยผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรทาร์ยามาเน Taro Yamane (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2567, หน้า 65) ผลจากการคำนวณตามสูตร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เกี่ยวกับการบริการ เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และกำหนดตัวแปร
2. สร้างแบบสอบถาม โดยใช้คำถามแบบปลายปิด เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 และ 2 และใช้คำถามปลายเปิด สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ข้อ 3 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ใช้การวัดข้อมูล ระดับแบ่งกลุ่ม (Nominal Scale) อายุ ใช้การวัดข้อมูล ระดับจัดอันดับ (Ordinal Scale) ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูล ระดับจัดอันดับ (Ordinal Scale) อาชีพ ใช้การวัดข้อมูล ระดับแบ่งกลุ่ม (Nominal Scale)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ของแอปพลิเคชัน ThaiD แนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการของ WTO : World Trade Organization (1995 อ้างถึงใน รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551, หน้า 16 - 19) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านหน่วยงานให้บริการ ปัจจัยด้านผลงานการให้บริการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ รวมจำนวน 4 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามประเภทมาตรฐานการวัดระดับข้อมูลเป็นมาตราส่วน (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2567, หน้า 62 – 63) แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คำถามแต่ละข้อมีคะแนนสูงสุด = 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด = 1 คะแนน แต่ละระดับจะมีช่วงความห่างเท่ากัน แสดงการแปลผลตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าระหว่าง 1.00 – 1.80 เห็นด้วยกับปัจจัยการให้บริการต่ำมาก ค่าระหว่าง 1.81 – 2.60 เห็นด้วยกับปัจจัยการให้บริการต่ำ ค่าระหว่าง 2.61 – 3.40 เห็นด้วยกับปัจจัยการให้บริการปานกลาง ค่าระหว่าง 3.41 – 4.20 เห็นด้วยกับปัจจัยการให้บริการสูง ค่าระหว่าง 4.21 – 5.00 เห็นด้วยกับปัจจัยการให้บริการสูงมาก

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของประชาชนด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วยงานบริการ 2 รูปแบบ ได้แก่ งานบริการในการยื่นยันตัวตน จำนวน 3 ข้อ และงานบริการในการทำธุรกรรมทางทะเบียนออนไลน์ จำนวน 3 ข้อ รวมจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามประเภทมาตรฐานการวัดระดับข้อมูล เป็นมาตราส่วน (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คำถามแต่ละข้อมีคะแนนสูงสุด = 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด = 1 คะแนน

แต่ละระดับจะมีช่วงความห่างเท่ากัน แสดงการแปลผลตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าระหว่าง 1.00 – 1.80 พึงพอใจกับการให้บริการต่ำมาก ค่าระหว่าง 1.81 – 2.60 พึงพอใจกับการให้บริการต่ำ ค่าระหว่าง 2.61 – 3.40 พึงพอใจกับการให้บริการปานกลาง ค่าคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 พึงพอใจกับการให้บริการสูง ค่าระหว่าง 4.21 – 5.00 พึงพอใจกับการให้บริการสูงมาก

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ของแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี

### การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการศึกษา กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย และสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามจากแนวคิด ทฤษฎี วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดในการวิจัย และเสนอร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ความชัดเจน และความครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อให้แบบสอบถามในการวิจัยมีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์

### การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามในการวิจัยมีคุณภาพและความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามในการวิจัย 2 ด้าน คือ ด้านความแม่นยำของเนื้อหา (Content Validity) และด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การหาความแม่นยำของเนื้อหา (Content Validity) เสนอร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความชัดเจน และความครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อให้แบบสอบถามในการวิจัยมีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์

2. การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability)

2.1 นำแบบสอบถามมาทดลอง (Try out) กับประชาชนผู้ลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2.2 นำข้อมูลที่ได้มาหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ซึ่งเป็นการหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ตามตัวแปรที่ใช้การศึกษารั้งนี้ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยรวมที่นักวิจัยทั่วไปยอมรับมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่ามีความเชื่อมั่น (Reliability)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จทางสถิติ (SPSS) ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย Independent – samples t test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID : กรณีศึกษาอำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 390 คน มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัย มีดังนี้

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี**

**ตารางที่ 1** ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 390)

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 152        | 39.00  |
| หญิง | 238        | 61.00  |
| รวม  | 390        | 100.00 |

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 390 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน (ร้อยละ 61.00) และเป็นเพศชาย จำนวน 152 คน (ร้อยละ 39.00) ดังที่แสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 2** ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 390)

| อายุ         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------|------------|--------|
| 7 – 20 ปี    | 57         | 14.60  |
| 21 – 40 ปี   | 163        | 41.80  |
| 41 – 55 ปี   | 106        | 27.20  |
| 56 – 65 ปี   | 54         | 13.80  |
| 66 ปี ขึ้นไป | 10         | 2.60   |
| รวม          | 390        | 100.00 |

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 390 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 163 คน (ร้อยละ 41.80) รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 106 คน (ร้อยละ 27.20)

อายุระหว่าง 7 – 20 ปี จำนวน 57 คน (ร้อยละ 14.60) อายุระหว่าง 56 – 65 ปี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 13.80) และอายุ 66 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.60) ดังที่แสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 3** ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (n = 390)

| ระดับการศึกษาสูงสุด  | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่าประถมศึกษา   | 2          | 0.50          |
| ระดับประถมศึกษา      | 18         | 4.60          |
| ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. | 102        | 26.20         |
| ปวส.                 | 107        | 27.40         |
| ปริญญาตรี            | 144        | 36.90         |
| ปริญญาโทขึ้นไป       | 17         | 4.40          |
| <b>รวม</b>           | <b>390</b> | <b>100.00</b> |

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 390 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36.90) รองลงมาระดับ ปวส. จำนวน 107 คน (ร้อยละ 27.40) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 102 คน (ร้อยละ 26.20) ระดับประถมศึกษา จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.60) ระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.40) และระดับน้อยกว่าประถมศึกษา จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50) ดังที่แสดงในตารางที่ 3

**ตารางที่ 4** ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n = 390)

| อาชีพ                                                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--------------------------------------------------------|------------|---------------|
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/<br>ลูกจ้างหน่วยงานราชการ | 72         | 18.50         |
| เกษตรกร                                                | 38         | 9.70          |
| พนักงานเอกชน/บริษัท                                    | 102        | 26.20         |
| รับจ้างทั่วไป                                          | 39         | 10.00         |
| ธุรกิจส่วนตัว                                          | 63         | 16.20         |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ                                      | 76         | 19.50         |
| <b>รวม</b>                                             | <b>390</b> | <b>100.00</b> |

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 390 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/บริษัท จำนวน 102 คน (ร้อยละ 26.20) รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.50) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานราชการ จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.50) ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 63 คน (ร้อยละ 16.20) รับจ้างทั่วไป จำนวน 39 คน (ร้อยละ 10.00) และเกษตรกร จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.70) ดังที่แสดงในตารางที่ 4

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน  
ThalD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี**

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์  
ในแอปพลิเคชัน ThalD ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 390)

| ปัจจัยด้านการให้บริการ                | $\bar{x}$   | S.D.         | การแปลผล        |
|---------------------------------------|-------------|--------------|-----------------|
| 1. ด้านความพึงพอใจของ<br>ผู้ใช้บริการ | 4.06        | 0.683        | ระดับสูง        |
| 2. ด้านผู้ให้บริการ                   | 4.08        | 0.773        | ระดับสูง        |
| 3. ด้านหน่วยงานให้บริการ              | 3.89        | 0.792        | ระดับสูง        |
| 4. ด้านผลงานการให้บริการ              | 4.09        | 0.783        | ระดับสูง        |
| 5. ด้านสภาพแวดล้อมการ<br>ให้บริการ    | 4.13        | 0.761        | ระดับสูง        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                   | <b>4.05</b> | <b>0.632</b> | <b>ระดับสูง</b> |

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThalD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน สามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ คือ ปัจจัยองค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านหน่วยงานให้บริการ ด้านผลงานการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยองค์ประกอบของการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับปัจจัยการให้บริการในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = 0.632) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านอยู่ระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.761) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านผลงานการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = 0.783) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.08$ , S.D. = 0.773) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = 0.683) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านหน่วยงานให้บริการ ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D. = 0.792) ตามลำดับ ดังที่แสดงในตารางที่ 5

**ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThalD  
อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี**

**ตารางที่ 6** ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThalD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี (n = 390)

| การให้บริการ                                                                                                                                                                                                | $\bar{x}$   | S.D.         | การแปลผล        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|-----------------|
| <b>1. งานด้านการยืนยันตัวตนและการเชื่อมต่อกับระบบบริการของหน่วยงานอื่น</b>                                                                                                                                  |             |              |                 |
| 1.1 ท่านพึงพอใจที่แอปพลิเคชัน ThaiID ใช้ยืนยันตัวตน ตามงานบริการที่มีการประชาสัมพันธ์ไว้จริง                                                                                                                | 4.08        | 0.714        | ระดับสูง        |
| 1.2 แอปพลิเคชัน ThaiID ทำให้ท่านเชื่อมต่อกับงานบริการของหน่วยงานอื่นได้ง่ายขึ้น เช่น การยื่นแบบการเสียภาษีออนไลน์ ระบบขนส่งออนไลน์ แอปพลิเคชันทางรัฐ และระบบ Landmaps เป็นต้น                               | 4.23        | 3.731        | ระดับสูงมาก     |
| 1.3 ท่านเลือกที่จะใช้การระบุตัวตนในการไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้งต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID แทนการใช้บัตรประจำตัวประชาชน                                                                                      | 4.13        | 2.705        | ระดับสูง        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                                                                                                         | <b>4.15</b> | <b>1.676</b> | <b>ระดับสูง</b> |
| <b>2. งานธุรกรรมทางทะเบียนออนไลน์</b>                                                                                                                                                                       |             |              |                 |
| 2.1 ท่านพึงพอใจกับการให้บริการคัดรับรอง ทร.14 ในแอปพลิเคชัน ThaiID ที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว นำไปใช้ได้จริง มีความปลอดภัย และเลือกที่จะทำคัดรับรอง ทร.14 ออนไลน์ แทนการเดินทางไปสำนักทะเบียนอำเภอด้วยตนเอง | 4.19        | 0.685        | ระดับสูง        |
| 2.2 ท่านพึงพอใจกับการให้บริการย้ายที่อยู่/ทะเบียนบ้านในแอปพลิเคชัน ThaiID สามารถกระทำได้อย่างสะดวก และได้รับการบริการในขั้นตอนต่อเนื่องอื่นที่รวดเร็ว                                                       | 4.15        | 0.679        | ระดับสูง        |
| 2.3 ท่านคิดว่าการให้บริการของแอปพลิเคชัน ThaiID ในงานให้บริการธุรกรรมทางทะเบียนออนไลน์นั้นครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้จริง                                                                | 3.98        | 0.699        | ระดับสูง        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                                                                                                                         | <b>4.11</b> | <b>0.611</b> | <b>ระดับสูง</b> |

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน สามารถสรุปได้ ดังนี้

(1) งานด้านการยืนยันตัวตนและการเชื่อมต่อกับระบบบริการของหน่วยงานอื่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ มีความพึงพอใจกับการให้บริการในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = 1.676) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก จำนวน 1 ด้าน และระดับสูง จำนวน 2 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การที่แอปพลิเคชัน ThaiID สามารถเชื่อมต่อกับงานบริการของหน่วยงานอื่น



ได้ง่ายขึ้น ( $\bar{x} = 4.23$ , S.D. = 3.731) รองลงมา คือ การใช้การระบุตัวตนในการไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้งต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD แทนการใช้บัตรประจำตัวประชาชน ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 2.705) และลำดับสุดท้าย การมีความพึงพอใจที่แอปพลิเคชัน ThaiD สามารถใช้ยืนยันตัวตน ตามงานบริการที่มีการประชาสัมพันธ์ไว้จริง ( $\bar{x} = 4.08$ , S.D. = 0.714) ตามลำดับ

(2) งานธุรกรรมทางทะเบียนออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ มีความพึงพอใจกับการให้บริการในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.11$ , S.D. = 0.611) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การมีความพึงพอใจกับการให้บริการคัดกรอง ทร.14 ในแอปพลิเคชัน ThaiD ที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว นำไปใช้ได้จริง มีความปลอดภัย และเลือกที่จะคัดกรอง ทร.14 ออนไลน์ แทนการเดินทางไปสำนักงานทะเบียนอำเภอด้วยตนเอง ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D. = 0.685) รองลงมา คือ การมีความพึงพอใจกับการให้บริการย้ายที่อยู่/ทะเบียนบ้าน ที่มีความสะดวกและได้รับการบริการในขั้นตอนต่อเนื่องอื่นที่รวดเร็ว ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = 0.679) และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการของแอปพลิเคชัน ThaiD ในงานให้บริการธุรกรรมทางทะเบียนออนไลน์นั้นครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการได้จริง ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.699)

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1** ผู้ใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน

**ตารางที่ 7** การวิเคราะห์การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | $\bar{x}$ | S.D.  | t       | Sig. (2-tailed) |
|------|-------|-----------|-------|---------|-----------------|
| ชาย  | 152   | 4.06      | 0.538 | - 1.165 | .245            |
| หญิง | 238   | 4.17      | 1.214 |         |                 |

จากตารางที่ 7 พบว่า การวิเคราะห์การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามเพศ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.245 ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

**ตารางที่ 8** การวิเคราะห์การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามอายุ

| อายุ         | จำนวน | $\bar{x}$ | S.D.  | F     | Sig.  |
|--------------|-------|-----------|-------|-------|-------|
| 7 – 20 ปี    | 57    | 3.99      | 0.579 | 1.414 | 0.229 |
| 21 – 40 ปี   | 163   | 4.08      | 1.171 |       |       |
| 41 – 55 ปี   | 106   | 4.12      | 0.648 |       |       |
| 56 – 65 ปี   | 54    | 4.41      | 1.372 |       |       |
| 66 ปี ขึ้นไป | 10    | 4.22      | 0.624 |       |       |
| รวม          | 390   | 4.13      | 1.006 |       |       |

จากตารางที่ 8 พบว่า การวิเคราะห์การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามอายุ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.229 ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

**ตารางที่ 9** การวิเคราะห์การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ระดับการศึกษาสูงสุด  | จำนวน | $\bar{x}$ | S.D.  | F     | Sig.  |
|----------------------|-------|-----------|-------|-------|-------|
| น้อยกว่าประถมศึกษา   | 2     | 3.50      | 0.707 | 1.578 | 0.165 |
| ระดับประถมศึกษา      | 18    | 3.75      | 0.606 |       |       |
| ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. | 102   | 4.11      | 1.446 |       |       |
| ปวส.                 | 107   | 4.05      | 0.540 |       |       |
| ปริญญาตรี            | 144   | 4.20      | 0.973 |       |       |
| ปริญญาโทขึ้นไป       | 17    | 4.55      | 0.362 |       |       |
| รวม                  | 390   | 4.13      | 1.006 |       |       |

จากตารางที่ 9 พบว่า การวิเคราะห์การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.165 ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 หมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

**ตารางที่ 10** การวิเคราะห์การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                                                      | จำนวน | $\bar{x}$ | S.D.  | F     | Sig.   |
|------------------------------------------------------------|-------|-----------|-------|-------|--------|
| ข้าราชการ/พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง<br>หน่วยงานราชการ | 72    | 4.42      | 0.493 | 2.180 | 0.050* |
| เกษตรกร                                                    | 38    | 3.93      | 0.525 |       |        |
| พนักงานเอกชน/บริษัท                                        | 102   | 4.05      | 1.085 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป                                              | 39    | 3.88      | 0.632 |       |        |
| ธุรกิจส่วนตัว                                              | 63    | 4.18      | 1.324 |       |        |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ                                          | 76    | 4.13      | 1.227 |       |        |
| รวม                                                        | 390   | 4.13      | 1.006 |       |        |

จากตารางที่ 10 พบว่า การวิเคราะห์การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามอาชีพ มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับเท่ากับ 0.050 หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับเท่ากับ 0.050 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ หน่วยงาน ให้บริการ ผลงานการให้บริการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี

**ตารางที่ 11** การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี

| ปัจจัยด้านการให้บริการ            | $\bar{x}$ | S.D.  | F      | Sig.    |
|-----------------------------------|-----------|-------|--------|---------|
| 1. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | 4.13      | 1.006 | 60.761 | <0.001* |
| 2. ด้านผู้ให้บริการ               | 4.13      | 1.006 | 47.896 | <0.001* |
| 3. ด้านหน่วยงานให้บริการ          | 4.13      | 1.006 | 56.550 | <0.001* |
| 4. ด้านผลงานการให้บริการ          | 4.13      | 1.006 | 54.884 | <0.001* |
| 5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ    | 4.13      | 1.006 | 49.407 | <0.001* |
| รวม                               | 4.13      | 1.006 | 22.842 | <0.001* |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

จากตารางที่ 11 พบว่า การวิเคราะห์การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiID อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวม มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig.

น้อยกว่า  $<0.001$  ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD : กรณีศึกษาอำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

#### 1. การให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยครั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุด ที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพที่ความแตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**1.1 เพศ** ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.245 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญ์วรา หิรัญพานิช และคณะ (2566) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน OneD ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างด้านเพศมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน OneD ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ พรหมนิม (2566) ที่ศึกษา ประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่ส่งผลต่อบัณฑิตการให้บริการและไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชัน

**1.2 อายุ** ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.229 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา ศรีไชย (2566) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ไม่แตกต่างกัน

**1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด** ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกันโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.165 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขวัญญา สายชนะและชลิตา ศรีนวล (2561) ที่ศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน QueQ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน QueQ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัชต์ วัชรปรีชากุล (2562) ที่ศึกษา พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง ไม่แตกต่างกัน

**1.4 อาชีพ** ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.050 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญ์วรา หิรัญพานิช และคณะ (2566) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน OneD ผลการศึกษพบว่า ความแตกต่างของประชากรเมื่อจำแนกตามอาชีพมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน OneD ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา ศรีไชย (2566) ที่ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD และสอดคล้องงานวิจัยของ ศิริวรรณ พรหมนัม (2566) ที่ศึกษา ประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ส่งผลต่อปัจจัยการให้บริการ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์

## **2. การให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านการให้บริการ**

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ หน่วยงานให้บริการ ผลงานการให้บริการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ หน่วยงานให้บริการ ผลงานการให้บริการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

การที่ผลการศึกษาครั้งนี้ อธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของการให้บริการ ตามแนวคิดของ WTO : World Trade Organization (1995 อ้างถึงใน รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551, หน้า 16 - 19) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ หน่วยงานให้บริการ ผลงานการให้บริการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนออนไลน์ในแอปพลิเคชัน ThaiD อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี โดยจากสถิติ พบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับปัจจัยการให้บริการในระดับสูง และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านอยู่ระดับสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจกับการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ ทั้งงานด้านการยืนยันตัวตนและการเชื่อมต่อกับระบบบริการของหน่วยงานอื่น และงานธุรกรรมทางทะเบียนออนไลน์ ที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน ผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัชต์ วัชรปรีชากุล (2562) ที่ศึกษา พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน เป้าตั้งของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึง ประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป้าตั้งในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ พรหมนิม (2566) ที่ศึกษา ประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือหรือวางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข้อมูล มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์ โดยปัจจัยในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสอดคล้องกับปัจจัยการให้บริการที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นตัวแปรอิสระในการวิจัย ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผลงานการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

#### ข้อเสนอแนะ

1. ระบบและขั้นตอนการลงทะเบียน กรมการปกครอง ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุง และพัฒนาระบบการลงทะเบียนและระบบแอสแกน แอปพลิเคชัน ThaiD ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรเน้นประชาสัมพันธ์เชิงรุกและควรกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาการลงทะเบียนสำหรับสำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่งให้ชัดเจน
2. ความสามารถในการเชื่อมต่อกับงานให้บริการของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กรมการปกครอง ควรพัฒนาระบบ และประสานข้อตกลง เพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อระหว่างแอปพลิเคชัน ThaiD กับหน่วยงานอื่นมากขึ้น เช่น โรงพยาบาลของรัฐและเอกชน และสถาบันการศึกษา เป็นต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุม อีกทั้งควรรับรองความถูกต้องของข้อมูลในแอปพลิเคชัน ThaiD ให้หน่วยงานอื่น ๆ รับทราบ และยอมรับการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ในการให้บริการของหน่วยงานนั้น
3. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลแอปพลิเคชัน ThaiD ในช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้กว้างขึ้น และควรเน้นการลงพื้นที่ชุมชน ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ทั้งนี้ อาจอาศัยกลไกกลุ่มทางสังคมต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เช่น การเผยแพร่ข่าวสารผ่านอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น
4. ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน กรมการปกครอง ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ให้เกิดความเสถียร ปลอดภัย และรวดเร็วมากขึ้น
5. ความเชื่อมั่นในความปลอดภัย หน่วยงานให้บริการควรชี้แจง เพื่อสร้างความมั่นใจต่อระบบการรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งถือว่ามีกำหนัดการยืนยันตัวตนที่มีความปลอดภัยสูง ให้ประชาชนอาจเกิดความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยมากขึ้น และควรพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลใน

แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ทั้งการพัฒนาแนวทางป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล และกำหนดมาตรการในการปราบปรามแอปพลิเคชันปลอมอย่างจริงจัง

6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่องการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD แก่บุคลากรภาครัฐและหัวหน้าชุมชน เพื่อให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรจัดทำคู่มือแนวทางการให้บริการที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้สำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่งถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน และควรติดตามการสำรวจปัญหาการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ต่อไป

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ ในแอปพลิเคชัน ThaiD ครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดการกระจายช่วงความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ให้ละเอียดมากขึ้น โดยพิจารณาแยกบุคคลที่ยังไม่จบการศึกษา เป็นช่วงกำลังศึกษา

2. ควรมีการศึกษา เรื่อง การให้บริการงานทะเบียนออนไลน์ ในแอปพลิเคชัน ThaiD ในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยสนาม (Field Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- กัญญ์วรา หิรัญพานิช, ศรันธร ศศิธรนากรแก้ว, วราพรรณ อภิสุภะโชค. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน OneD. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 10(2) : 393-394
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- ชรัชต์ วิภาชีราชกุล. (2562). การศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พนิดา ศรีไชย. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ พรหมนิม. (2566). ประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์ : กรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชญญา สายชนะ, ชลิตา ศรีนวล. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน QueQ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม, 17(3) : 156-165