

FACTORS IN PROVIDING SERVICES THAT AFFECT PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE NATIONAL IDENTIFICATION CARD SERVICE OF RANONG MUNICIPALITY

Panida IAMSAARD^{1*} and Suthinee MONGKOL¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; Panida.civil55@gmail.com

(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 14 June 2024

Revised: 28 June 2024

Published: 12 July 2024

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to study the level of satisfaction of citizens with the national identification card service of Ranong Municipality, Ranong Province; 2) to compare people's satisfaction with the national identification card service of Ranong Municipality, Ranong Province, classified by personal factors; and 3) to study the factors in providing services that affect people's satisfaction with the national ID card service of Ranong Municipality, Ranong Province. It is quantitative research. The sample group consisted of 280 service users in the Ranong Municipality area. The tool used in the study was a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing using t-test, One-way ANOVA, and multiple regression analysis. The results of the research found that 1) People's satisfaction with the national ID card services of Ranong Municipality, Ranong Province, overall, was at a high level. 2) Service users with different ages, marital status, and average monthly income have different satisfaction with the national ID card service of Ranong Municipality, Ranong Province, with statistical significance at the 0.05 level. And 3) factors in service provision Service process, service staff, service time, and facilities affect people's satisfaction with Ranong Municipality's national ID card service. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, ID Card Work

CITATION INFORMATION: Iamsaard, P., & Mongkol, S. (2024). Factors in Providing Services that Affect People's Satisfaction with the National Identification Card Service of Ranong Municipality. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 26

ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง

พนิดา เอี่ยมสอาด^{1*} และ สุธิณี มงคล¹

2 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; Panida.civil55@gmail.com (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการในพื้นที่เทศบาลระนอง จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ, งานบัตรประจำตัวประชาชน

ข้อมูลการอ้างอิง: พนิดา เอี่ยมสอาด และ สุธิณี มงคล. (2567). ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 26

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกภาครัฐให้ความสำคัญและมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการมาโดยตลอด แต่ด้วยกระบวนการทำงานหรือระบบราชการแบบเดิมมักมุ่งเน้นการดำเนินการและวิธีปฏิบัติที่ล้าสมัย ไม่ยืดหยุ่น จึงทำให้การบริการจากภาครัฐไม่รวดเร็ว และไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น จึงมีการพัฒนาระบบราชการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขึ้น โดยมุ่งเน้นที่จะปฏิรูป (พัฒนา) ระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ด้วยการปรับรูปแบบวิธีการทำงานแบบใหม่ตลอดจนประชาชนเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้พี่น้องประชาชนชน โดยภารกิจหลักที่สำคัญ คือ การให้บริการประชาชน โดยได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริการมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน รวมถึงรูปแบบการให้บริการการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการประชาชนมุ่งไปสู่ศูนย์ราชการสะดวก หรือ Government Easy Contact Center (GECC) ตามนโยบายรัฐบาลสร้างความพึงพอใจสู่พี่น้องประชาชนเป็นสำคัญ (วิลาวรรณ จงไกรจักร และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2564)

"งานทะเบียน" เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญของกรมการปกครอง โดยให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ให้บริการ จึงจำเป็นต้องมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดีเพื่อประโยชน์ในการติดตามในเรื่องของประวัติ การออกหลักฐานต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นอย่างมีระบบรวดเร็วและถูกต้อง กลุ่มงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำการเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง นั้น มีบริการงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรง ทั้งการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับการขอเลขที่บ้าน การแจ้งเกี่ยวกับการขอหนังสือรับรองต่างๆ และการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ในแต่ละภารกิจค่อนข้างที่จะต้องใช้เวลา ดังนั้น ในการมาติดต่อขอรับบริการประชาชนอาจต้องรอคอยนานพอสมควร ฝ่ายทะเบียนราษฎรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจดังกล่าว จึงได้ตระหนักถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างดี และพยายามปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับกระบวนการและรูปแบบของการนำเสนอการบริการให้เป็นที่น่าสนใจ เพราะผลสำรวจดังกล่าวจะเป็นตัวชี้วัดการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการในรูปแบบของการบริการและวิธีการตอบสนองความต้องการในแต่ละด้านซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการที่จะทำให้ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองต่อการบริการตรงกับความต้องการที่ผู้รับบริการคาดหวังในคุณภาพการบริการได้จริง หากการบริการด้านใดได้รับการตอบรับที่ดีจะส่งผลดีต่อองค์กร พร้อมกับการได้รับความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และจากสถิติแสดงจำนวนผู้ทำบัตรจำแนกตามการขอทำบัตรในและนอกเขตสำนักทะเบียน ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ.2566 พบว่า มีผู้ขอทำบัตรในเขตสำนักทะเบียน จำนวน 147 ราย และผู้ขอทำบัตรนอกเขตสำนักทะเบียน จำนวน 569 ราย รวมทั้งหมด 716 ราย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการ โดยผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลเมืองระนอง ในการนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองระนอง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนา การให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่า ว่า หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ ไว้ว่า ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็น

ภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ความสำเร็จหรือธรรมาภิบาลในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่ยยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม ซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกัน ภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่า ผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้นที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สุรียะรัตน์ คำขมุข (2563) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดี มีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการตั้งใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน (กษพร พุทธจักร, 2560; Simon, 1960)

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วย ความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ทำปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

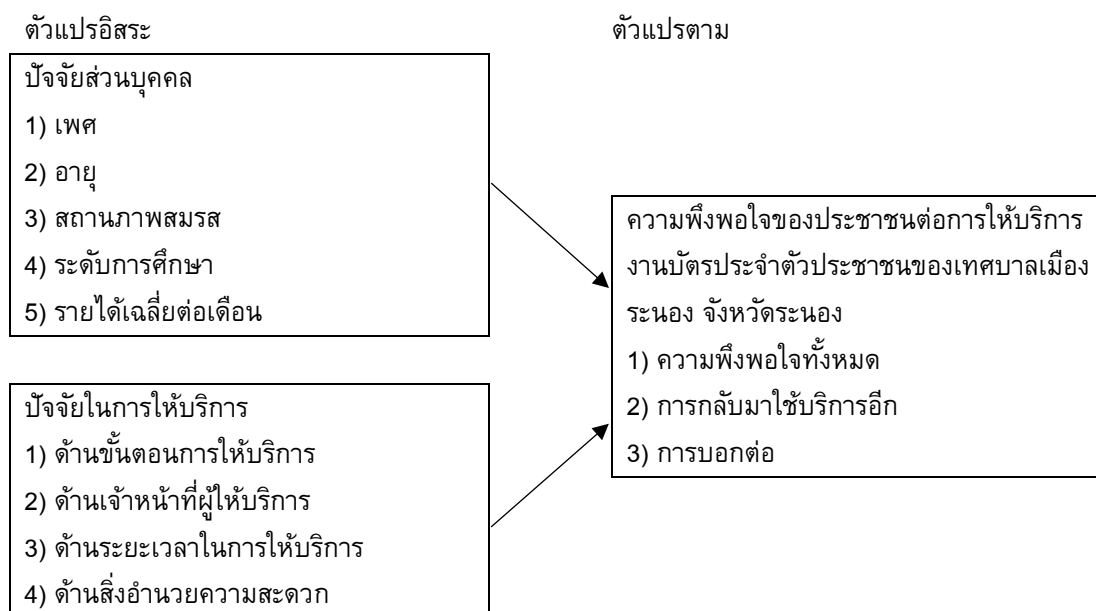
ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด และ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ (รจนา เตชะศรี, 2560; สุนทร เพ็ชรพราว, 2561; ภาวิณี เพชรสว่าง, 2562)

ผู้วิจัยได้ สรุปจากที่ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลว่า ได้รับการตอบสนองมากที่นาพึงพอใจเพียงใด ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน บุคคลจะแสวงหาประโยชน์หรือสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ที่แตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ 280 คน โดยวิเคราะห์จากการใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตาม ตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) เนื่องจากผู้ให้บริการในพื้นที่เทศบาลเมืองระนอง จำนวนทั้งหมด 716 คน (ข้อมูลสถิติผู้ให้บริการเทศบาลเมืองระนอง, 2566) การกำหนดของขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บเมื่อทำการเปรียบเทียบกับ ตารางหรือคำนวณตามสูตรแล้วจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 280 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไปทุกด้าน ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (กัลยา วานิชย์บัญชา และ จูฑา วานิชย์บัญชา, 2558: 159) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40-49 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง พบว่า โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .398) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .509) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .416) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .565) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .445) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการกลับมาใช้บริการอีก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .498) รองลงมาคือ ด้านการบอกต่อ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .520) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความพึงพอใจทั้งหมด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .508) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานจากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานจากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($b = .278$, $t = 8.357$, Sig. = .000) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($b = .336$, $t = 5.617$, Sig. = .000) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($b = .110$, $t = 2.357$, Sig. = .019) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($b = .277$, $t = 10.477$, Sig. = .000) มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง โดยสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชน ได้ร้อยละ 0.9 (Adjusted $R^2 = .009$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.
เพศ	t-test	1.596	.112
อายุ	F-test	18.682	.000*
สถานภาพสมรส	F-test	5.226	.006*
ระดับการศึกษา	F-test	1.360	.255
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-test	4.550	.004*

* $p < .05$

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง

ตัวพยากรณ์	b	Std. Error	B	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.125	.135		.930	.353
ด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_1)	.278	.033	.318	8.357	.000*
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_2)	.336	.060	.312	5.617	.000*
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ (X_3)	.110	.047	.126	2.357	.019*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X_4)	.277	.026	.351	10.477	.000*
$R = .874$, $R^2 = .765$, Adjusted $R^2 = .761$, $SE_{Est} = .218$, $F = 223.354$, Sig = .000*					

* $p < .05$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นได้ว่า การให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการกับประชาชนทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวรรณ จงไกลจักร และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2564) พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

2) อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง แตกต่างกัน แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน จะมีพฤติกรรมและลักษณะของการเข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน จึงทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวิมล จักรวาลนรังสีห์ (2563) พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

3) สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง แตกต่างกัน แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมและความต้องการในการเข้าใช้บริการ ที่แตกต่างกัน เนื่องด้วยหากประชาชนที่มีสถานภาพโสด อาจจะมีส่วนตอนในการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน แต่หากประชาชนที่มีสถานภาพสมรส อาจจะต้องมีการเตรียมเอกสารเพิ่มเติม หรือมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด จึงทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวรรณ จงไกลจักร และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2564) พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นได้ว่า การเข้าใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ระดับการศึกษาไม่ได้มีส่วนสำคัญในการเข้าใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวิมล จักรวาลนรังสีห์ (2563) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง แตกต่างกัน แสดงให้เห็นได้ว่า การเข้าใช้บริการของประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีลักษณะหรือความต้องการในการเข้าใช้บริการ ที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวรรณ จงไกลจักร และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2564) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ปัจจัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง แสดงให้เห็นได้ว่า ทางหน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เพียบพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ เขียนไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีผังการ

ลำดับขั้นตอนก่อนและหลังไว้อย่างชัดเจน จึงส่งผลทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพนิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563) พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ปัจจัยในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง แสดงให้เห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในหน่วยงาน มีความพร้อมต่อการให้บริการ มีความรู้ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มาขอใช้บริการได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจอย่างสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2566) พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ปัจจัยในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง แสดงให้เห็นได้ว่า ระยะเวลาการให้บริการของหน่วยงานที่ปฏิบัติต่อประชาชนมีความเหมาะสม สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ จึงทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจอย่างสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2566) พบว่า การให้บริการด้านระยะเวลาในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ปัจจัยในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง แสดงให้เห็นได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงาน ถือเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ต่อหน่วยงานบริการประชาชน เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้าน จึงจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้อย่างสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพนิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563) พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง ด้านความพึงพอใจทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการได้รับการตรงความต้องการทั้งหมด จนเกิดเป็นความพึงพอใจในมาตรฐาน และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานนี้ จึงทำให้ปัจจัยในการให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2566) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง ด้านการกลับมาใช้บริการอีก แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนที่หน่วยงานนี้อีก หากต้องการใช้บริการเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนในครั้งต่อไป หน่วยงานแห่งนี้ คือ ตัวเลือกแรกที่นึกถึง และเมื่อต้องการใช้บริการเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน จะยังคงกลับมาใช้บริการที่หน่วยงานนี้อีกเพราะมีประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ จึงทำให้ปัจจัยในการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวรรณ จงไกลจักร และ วัลลภ รัฐฉัตรนันทน์ (2564) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง ด้านการบอกต่อ แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการจะมีการแนะนำบอกต่อให้ครอบครัว มาใช้บริการงาน

บัตรประจำตัวประชาชน จะบอกต่อแต่เรื่องที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน และจะมีการบอกต่อผู้อื่นถึงความรู้สึกที่ได้รับหลังจากที่ได้รับบริการที่หน่วยงานนี้แล้ว จึงทำให้ปัจจัยในการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการแนะนำบอกต่อไปยังผู้อื่นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการวางแผนลำดับขั้นตอนก่อนและหลังไว้อย่างชัดเจน มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและง่ายต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการควรมีการวางตัวให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ
- 3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว และปรับปรุงระยะเวลารอคอยเพื่อขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่นานจนเกินไป
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ควรทำการศึกษาในลักษณะวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่ไปกับวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น
- 2) ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง เช่น คุณภาพการให้บริการ แรงจูงใจในการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น และสามารถนำมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 3) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษากับกลุ่มผู้ใช้บริการในพื้นที่เทศบาลระนองเท่านั้น สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปหรือสำหรับผู้สนใจสามารถทำการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างอื่น เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาเทียบเคียง และนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กว้างขวางต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กชพร พุทธจักร. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัลยา วานิชย์บัญชา และ จูตา วานิชย์บัญชา. (2558). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 31. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของ. วารสารเทศาภิบาล, 7(1), 1-15.
- ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2562). กลยุทธ์การวางแผนทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รจนา เตชะศรี. (2560). ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายหนองหว้า สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาวรรณ จงไกรจักร และ วิลลภ รัฐจิตรานนท์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ. การประชุมวิชาการสหวิทยาการพุทธรัฐศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 1, 196-210.
- สุนทร เพ็ชรพราว. (2561). ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริรัตน์ คำชมภู. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Simon, H. A. (1960). *The New Science of Management Decisions*. Harper & Brother, New York.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).