

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ รองลงมาคือ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ จากการศึกษา พบว่า

2.1 ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัด

มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะแยกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น (21 ความถี่) ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน (19 ความถี่) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมี มีธรรมาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (15 ความถี่) และด้านกระบวนการ คือ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอใช้บริการอย่างชัดเจน (14 ความถี่)

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษารายบุคคล เช่นนี้ อาจเป็นเพราะกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ปฏิรูปกระบวนการงานหลักของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยกระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนที่รวดเร็ว กระบวนการยื่นคำขอมีบัตร ได้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ กระบวนการเสียค่าปรับหรือเสียค่าธรรมเนียมในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ กระบวนการขยายเวลาให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การให้บริการเวลาพักเที่ยง กระบวนการเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ กระบวนการมุ่งให้บริการ โดยถือว่าประชาชนคือลูกค้าที่สำคัญ กระบวนการเปิดช่องทางในการรับฟังความต้องการของประชาชน กระบวนการปรับปรุงสถานที่และภูมิทัศน์ ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน โดยได้จัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การยื่นเอกสาร/หลักฐานประกอบการขอรับบริการ ป้ายขอบคุณที่มาใช้บริการ ป้ายห้ามสูบบุหรี่ ติดตั้งในจุดต่างๆ บริเวณที่สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการบริหารมากที่สุดสอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 - 37) กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เนื่องจากบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่จะได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดี และพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมพร ควรค่าคง (2555 : 73-74) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ ด้าน

กระบวนการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการน้อยที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่เข้ารับบริการ ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินการปฏิบัติกระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ที่ทันสมัยเกิดประสิทธิภาพสูงสุดลดขั้นตอน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และได้รับประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสนับสนุนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้นำมาใช้ในการบริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่แยกเพศชายหญิง และระดับการศึกษา เนื่องจากมีการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับแนวคิดของวัลลภา ชายหา (2532 : 65) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการ 4 ลักษณะ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรางคณา สุริหาร (2556 : 47-49) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ ศิริวงศ์ (2551 : 53 - 54) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน โดย ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงกว่า ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็น เพราะประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ได้รับการบริการที่เท่าเทียม และเสมอภาคกันจาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรวมทั้งการแนะนำขั้นตอน การกรอกรายละเอียดต่างๆ แต่ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพแตกต่างกัน อาจมองถึงความสะดวก ระยะเวลาในการดำเนินการตามขั้นตอนการบริการ การติดต่อสื่อสาร และความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างกัน จึงทำให้มีความพึง พพอใจที่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับแนวคิดของศิริพร ดันติพูลวินัย (2538 : 5 - 8) กล่าวถึงปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ ปฏิบัติ งานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและ สนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลย์ หอมดวง (2550 : 47 - 54) ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปี ปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียน อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

3.1 ด้านสถานที่ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่ง บริเวณภายในสำนักทะเบียนอำเภอให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศ ร่มรื่น ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบริเวณภายในสำนักทะเบียนอำเภอ ยังไม่ได้จัด ตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เนื่องจากระเบียบกำหนดให้จัดเก็บค่าธรรมเนียมบัตรประจำตัว

ประชาชนเป็นเวลา 12 ปี เอกสารงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนครอบครัวบางประเภท ให้จัดเก็บไว้โดยไม่ให้ทำลาย เช่น ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499, 2515, 2526 และ 2535 ทะเบียนการสมรส ทะเบียนการหย่า เป็นต้น ทำให้ปริมาณเอกสารเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ประกอบกับปัจจุบันสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ยังไม่มีห้องเก็บเอกสารแยกจากสำนักทะเบียน การตกแต่งภายในจึงยังไม่สวยงามมากนัก ประชาชนจึงมีความต้องการให้ปรับปรุงตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงามน่าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริพร ตันติพลูวินัย (2538 : 5-8) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและ..... บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีผนังการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ งานบริการ

3.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้ถูกต้อง ชัดเจน ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ได้จัดตู้คิวอัตโนมัติเพื่อให้ประชาชนกดบัตรคิวตามประเภทของงานที่เข้ารับบริการ ประชาชนบางคนไม่เข้าใจว่าสิ่งที่ตนต้องการแก้ไขให้ถูกต้องตรงกับประเภทของงานที่เข้ารับบริการอะไร ต้องกดบัตรคิวประเภทไหน ประกอบกับมีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ ทำxonยาง และ ขามเรียง ซึ่งให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตเทศบาล โดยที่ตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นทั้ง 3 แห่ง อยู่ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ซึ่งประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลทั้ง 3 แห่ง หากใช้บริการงานทะเบียนครอบครัว หรือ บัตรประจำตัวประชาชน ต้องกดบัตรคิวของสำนักทะเบียนอำเภอ หากใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ไม่ต้องกดบัตรคิวเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ไม่ใช่สำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เข้าใจขั้นตอนการกดบัตรคิว ประกอบกับปัจจุบันคำร้องงานทะเบียนบางประเภทพิมพ์ออกจากระบบงานทะเบียน บางประเภทต้องกรอกตามแบบฟอร์มประเภทของงานที่เข้ารับบริการ ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนการกรอกรายละเอียดในเอกสารคำร้องต่างๆ ทำให้เสียเวลาและเกิดปัญหาความไม่พอใจ จึงมีความต้องการให้สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำการใช้บริการ กดบัตรคิวตามประเภทของงานที่เข้ารับบริการ และ การกรอกรายละเอียดคำร้องต่างๆ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัส สุภวิริยากร (2550 : 52-60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่าแนวทางเพื่อการปรับปรุง คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คณะผู้บริการเทศบาลนครภูเก็ต ควรมีนโยบายเชิงรุกในการจัดระบบบริการข้อมูลข่าวสาร จุดบริการเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่ควรประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีทัศนคติที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัยมีเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่เร่งรีบในการให้บริการจนบางครั้งลืมทักทายพูดคุย ให้เกิดบรรยากาศที่ดีต่อผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนไม่มีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ จึงมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ควรมีทัศนคติที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เต็มใจในการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) ดังนี้ ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีจิตวิญญาณความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง และการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

2.4 ด้านกระบวนการ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนไม่เข้าใจการกรอกรายละเอียด เนื่องจากการขอย้ายเข้า ย้ายออก การแจ้งเกิด แจ้งตาย มีรายละเอียดและขั้นตอนแตกต่างกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งการดำเนินการดังกล่าวประชาชนไม่ได้มีการทำบ่อย จึงไม่เข้าใจขั้นตอน รวมทั้งอาจไม่กล้าในการสอบถามรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการกรอกรายละเอียดคำร้อง จึงมีความต้องการให้สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จัดทำตัวอย่าง ขั้นตอนการให้บริการที่สามารถมองเห็นได้ชัด และเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะการสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสังเกตที่จะได้นำเสนอผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย หรือวางยุทธศาสตร์ในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม ร่มรื่น
- 1.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้ถูกต้อง ชัดเจน
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีทัศนคติที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ
- 1.4 ด้านกระบวนการ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

ในการศึกษารั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่ม คือ

- 2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
- 2.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม