

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภาครัฐให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อมุ่งแข่งขันการบริหารราชการให้ทัดเทียมกับภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นหลักความเสมอภาคตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 30 ที่บัญญัติว่าบุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลและเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. หมวดที่ 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย : 16-17)

การให้บริการประชาชนตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 74 ได้บัญญัติไว้ว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนตามหลักธรรมมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 ซึ่งต่อมาได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในแบบพลเรือน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการอำนวยความสะดวกและเป็นธรรม และด้านการบริการประชาชน งานบริการประชาชนที่สำคัญด้านหนึ่งของอำเภอ คือ การบริการทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อาทิ งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การออกบ้านเลขที่ การแก้ไขรายการบุคคล งานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การขอมีบัตรครั้งแรก การขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหาย การขอเปลี่ยนบัตร กรณีเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล กรณีเปลี่ยนที่อยู่ งานทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว และงานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม เป็นต้น สำนักทะเบียนอำเภอมีนายอำเภอ เป็นนายทะเบียนอำเภอ ทั้งนี้การให้บริการงานทะเบียนต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ ต่างมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ซึ่งการทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การใช้พิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทย การจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น
- 2) ด้านกฎหมายใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ
- 3) ด้านการเมืองใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งต่างๆ
- 4) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมของเอกชน
- 5) ด้านการศึกษาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน
- 6) ด้านสาธารณสุขการใช้จดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่านั้นนับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว
- 7) ด้านสิทธิของประชาชนซึ่งเอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจด

ทะเบียนนิติกรรม หรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว การรับรองบุตร การรับบุตรบุญธรรม 8) ด้านการปกครองใช้ในการจัดตั้ง จังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องถิ่น และสัดส่วนความต้องการของประชาชน (บุญธรรม เลิศสุชีเกษม, 2551 : 331 - 332)

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภอหนึ่งๆ จะมีสำนักทะเบียนอำเภอหนึ่งแห่ง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว งานบัตรประจำตัวประชาชน ถือว่าสำนักทะเบียนอำเภอเป็นศูนย์รวมในการบริการประชาชนในเขตอำเภอเพราะเป็นส่วนราชการที่ออกเอกสารราชการยืนยัน กำหนดสถานะแห่งการเป็นพลเมืองของประเทศ ฉะนั้นประชาชนในเขตอำเภอต้องมาใช้บริการจากทางราชการผ่านสำนักทะเบียนอำเภอ ถือเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสิทธิของตนเองไว้ โดยสำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถิ่น โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอและให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในเขตอำเภออย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตวิทยา ทางด้านสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านการเมืองการปกครอง ทางด้านการศึกษา ผลกระทบทั้งหลายนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อกลับมายังส่วนราชการในภาพรวม บางแห่งจะเป็นในเชิงบวก บางแห่งจะเป็นในเชิงลบ ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แม้จะมีระเบียบกฎหมาย ควบคุมให้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกแห่งจะมีมาตรฐานที่ดีทั้งหมด ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลายๆอย่างรวมถึงพฤติกรรมบุคคลเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552 : 78)

สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8(4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ยกเว้นในเขตท้องถิ่น งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม และ งานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น โดยให้บริการครอบคลุม 10 ตำบล 183 หมู่บ้าน ซึ่งผู้

ศึกษาปัจจุบันดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอ(เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ) ปฏิบัติราชการ สังกัดที่ทำการปกครองอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย มาเป็นเวลา ประมาณ 6 ปี ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เนื่องจากยังไม่ปรากฏ ผู้ศึกษาเรื่องนี้มาก่อนทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด พร้อมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานงานบริการให้มีประสิทธิภาพและ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้มากยิ่งขึ้นด้วย

คำถามการศึกษา

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนผู้รับบริการที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่เข้ารับ บริการต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่
3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้มีเนื้อหาศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย เพศ การศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ โดยบูรณาการจากแนวคิดของศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่าความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการจากปัจจัย 4 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญประกอบด้วย

- 1.1 ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของการบริการ
- 1.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ด้านกระบวนการบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ระหว่าง เดือนสิงหาคม-เดือนตุลาคม พ.ศ.2557 จำนวนผู้รับบริการ 4,188 คน (สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย. 2557 : 1)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (ไพศาล วรคำ. 2556 : 101)

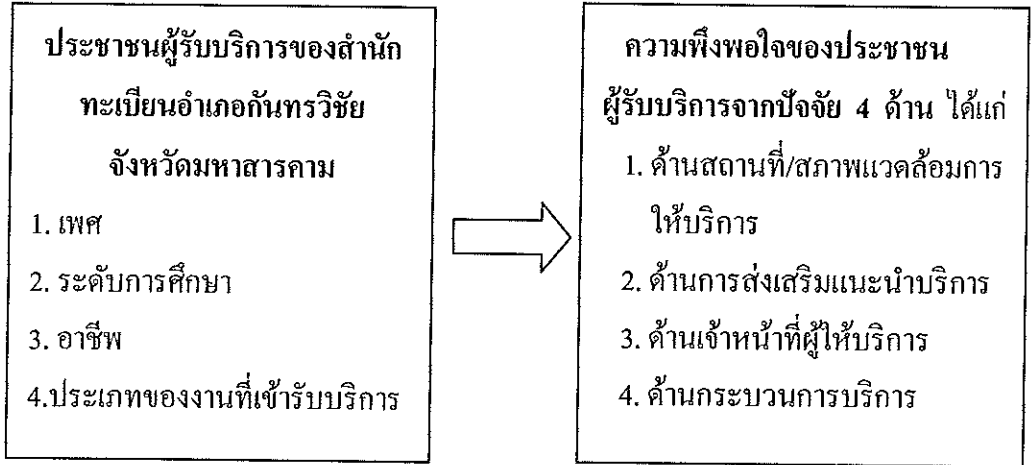
3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่การศึกษาคือพื้นที่อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาได้กำหนดช่วงระยะเวลาการในการศึกษาระหว่าง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2557 – เดือนมกราคม พ.ศ.2558

กรอบแนวคิดการศึกษา



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือความรู้สึกพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการในเรื่องข้อมูลประวัติบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับบ้าน ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการบุคคลในเอกสารทะเบียนราษฎร การขอคัดและรับรองรายการจากฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร การขอหมายเลขบ้านและแจ้งเกี่ยวกับบ้าน

งานทะเบียนครอบครัว หมายถึงการ ให้บริการในเรื่องการบันทึก หรือจดทะเบียนที่เกี่ยวกับครอบครัว ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม และการบันทึกฐานะครอบครัว

งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานที่ให้บริการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารบัตรประจำตัวของบุคคล ได้แก่ การให้บริการกรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก

การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนใหม่หรือบัตรหมดอายุ และการขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน กรณี เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล เปลี่ยนที่อยู่ หรือบัตรชำรุด

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จากงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานบัตรประจำตัวประชาชน

สำนักทะเบียนอำเภอ หมายถึง ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ว่าการอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่ให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการบริการทางทะเบียน ได้แก่ ทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว และบัตรประจำตัวประชาชน

สถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ หมายถึง สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียน อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีความสะอาด การตกแต่งสถานที่สวยงาม บรรยากาศร่มรื่น ไม่มีเสียงดังรบกวน มีห้องน้ำแยก ชาย-หญิง ไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ บริเวณภายในสำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย มีพื้นที่กว้างขวางอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ และอุณหภูมิที่เหมาะสม สามารถเข้าถึงจุดบริการอย่างสะดวก มีนั่งประจำจุดรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น มุมอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จุดบริการน้ำดื่ม โทรทัศน์ เป็นต้น

การส่งเสริมและแนะนำการบริการ หมายถึง การให้คำแนะนำด้านกระบวนการบริการ อย่างทั่วถึง การจัดให้มีเวรกำนันผู้ใหญ่บ้านเพื่อแนะนำงานบริการและให้การอำนวยความสะดวก มีจุดประชาสัมพันธ์และการให้บริการส่วนหน้าที่เหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ บริเวณให้บริการ มีการแนะนำการเขียนแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องเขียนอย่างเพียงพอ รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น ตู้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่ใน สำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ให้บริการประชาชนอย่าง กระตือรือร้น มีความตรงต่อเวลา มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ การแต่งกายที่เหมาะสม ให้เกียรติผู้รับบริการ บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ พุดจาไพเราะ

ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความถูกต้อง ภายในเวลาอันเหมาะสม

กระบวนการบริการ หมายถึง การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่เป็นระบบ ลำดับขั้นตอน ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการเปิดเผยข้อมูลขั้นตอนกระบวนการ ให้บริการชัดเจน บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมการปกครองกำหนด มีระบบบัตรคิวที่ทันสมัย (ผู้คิวอัตโนมัติ) การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง และมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตามความประสงค์ของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะใช้เป็นข้อมูล ปรับปรุงการบริการประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อให้ประชาชน ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน ผู้ศึกษาจะใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ให้เกิดประสิทธิภาพ และประชาชนพึงพอใจมากขึ้น และเสนอผู้บริหารเพื่อวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการบริการ ให้เกิดเกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหารและวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการบริการ ในด้านต่างๆ ให้เกิดเกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจมากยิ่งขึ้น