



ผลการศึกษา พบว่า หลังการพัฒนาระบบแล้ว ผู้ให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการ เข้าใจวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ครบทุกอย่าง มีความคิดเห็นว่าหัวหน้าในหน่วยงานให้ความสำคัญต่องานบัตรประชาชนมากขึ้น และให้การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ จนทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแล้ว พบว่า หลังการพัฒนาระบบบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ พึงพอใจต่อผู้ให้บริการและพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของการให้บริการดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับระยะเวลาของการให้บริการนั้น พบว่า หลังการพัฒนาระบบสามารถลดระยะเวลาของการให้บริการแก่ประชาชนลงได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01