

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การประเมินผลโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์  
โดย : นางกนกพรรณ ธีระคำศรี  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์ ปีที่เสนอ 2540

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงผลที่เกิดขึ้นจากโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลที่เกิดขึ้นจากโครงการตามข้อที่ 1
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนในช่วงก่อนและหลังการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้

กลุ่มประชากรของการวิจัยในครั้งนี้คือ ประชาชนที่เคยมาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนของเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 225 คน

ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มประชาชนที่พึงพอใจโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จะมีจำนวนคนมากกว่ากลุ่มที่ไม่พอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ประสบความสำเร็จค่อนข้างมากในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้องของเอกสาร ความสวยงามของเอกสาร ขั้นตอนการติดต่องาน และความสะอาดของสถานที่ฝ่ายทะเบียน

2. ปัจจัยเรื่องคุณสมบัติของประชาชนที่มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ พื้นที่เขตที่ประชาชนมาใช้บริการ ปัจจัยเรื่องความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในเรื่องมีความเสมอภาคในการให้บริการเรื่องการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ มีผลต่อค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์

3. มีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนระหว่างช่วงก่อนและหลังการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ