

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญแผนภาพ	(8)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาคำวิจัย	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์.....	5
2. แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดการประชาสัมพันธ์.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	15
แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ (Perception)	32
ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	34
งานศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35

3. ระเบียบวิธีการศึกษา	45
รูปแบบการศึกษา	45
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	45
สมมติฐานการวิจัยและตัวแปรที่เกี่ยวข้อง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	48
เกณฑ์การให้คะแนน.....	49
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	54
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	55
4. ผลการศึกษา	56
ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	56
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล).....	59
ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	62
ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	65
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	80
5. สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	91
สรุปผลการศึกษา	91
อภิปรายผลการศึกษา.....	96
ข้อเสนอแนะ	105
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	107

ภาคผนวก.....	108
บรรณานุกรม	115
ประวัติการศึกษา.....	120