

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง “ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชากรทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์จะนำเสนอเป็นส่วนต่าง ๆ มีดังนี้

1. ผลสรุปข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. ผลสรุปทางด้านความรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
3. ผลสรุปทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
4. ผลสรุปเรื่องของภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ตามตารางที่ 4.1-4.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	149	37.3
หญิง	251	62.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศชาย ร้อยละ 37.3 และเพศหญิง ร้อยละ 62.8

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	13	3.3
21-30 ปี	216	54.0
31-40 ปี	73	18.3
41-50 ปี	49	12.3
50 ปีขึ้นไป	49	12.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาได้แก่ กลุ่มอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 12.3

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	8	2.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	26	6.5
อนุปริญญา/ปวส.	17	4.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	255	63.8
สูงกว่าปริญญาตรี	94	23.5
รวม	400	100.0

ด้านระดับการศึกษา แสดงอยู่ในตารางที่ 4.3 พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสัดส่วนสูงถึง ร้อยละ 63.8 รองลงมาได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และ มัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 23.5 และ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	156	39.0
พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	20	5.0
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	109	27.3
ประกอบวิชาชีพอิสระ	20	5.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	23	5.8
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	.5
นักเรียน นิสิต/นักศึกษา	55	13.8
ว่างงาน/กำลังรองงาน	10	2.5
อื่น ๆ	5	1.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.4 แสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.0 เป็นกลุ่มข้าราชการ/พนักงานของรัฐ รองลงมาได้แก่ กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 27.3 และ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้ส่วนต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	84	21.0
10,001-20,000 บาท	164	41.0
20,001-30,000 บาท	77	19.3
30,001-40,000 บาท	36	9.0
40,001 บาทขึ้นไป	39	9.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 19.3 ตามลำดับ ขณะที่ไม่มีเพียงร้อยละ 9.0 ที่ได้รับเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

ส่วนที่ 2

ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การรู้จักศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ช่องทางที่ทำให้รู้จักศูนย์ฯ ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ในระยะเวลา 6 เดือน งานบริการของศูนย์ฯ ที่รู้จัก โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละตามตารางที่ 4.6-4.9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรู้จักศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

การรู้จักศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	จำนวน (คน)	Percent
รู้จัก	400	100.0
ไม่รู้จัก	-	-
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรู้จักภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ทั้งหมด 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางที่ทำให้รู้จักศูนย์ฯ

ช่องทางที่ทำให้รู้จักศูนย์ฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคคล (เพื่อน ญาติพี่น้อง คนรู้จัก)	93	12.3
สื่อโทรทัศน์	289	38.3
สื่อวิทยุ	113	15.0
สื่ออินเทอร์เน็ต	78	10.3
สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ นิตยสาร)	82	10.9
เอกสารประชาสัมพันธ์ (ใบปลิว แผ่นพับ สติกเกอร์)	49	6.5
ออกบ้าน/จัดนิทรรศการ	20	2.6
สื่อกลางแจ้ง/สื่อเคลื่อนที่ (บิลบอร์ด รถประจำทาง)	31	4.1
รวม	755	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา พบว่า ช่องทางที่ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) คือ สื่อโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมารู้จักจากสื่อวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการรับรู้

ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ในระยะเวลา 6 เดือน

ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ในระยะเวลา 6 เดือน	จำนวน (คน)	Percent
ไม่เคยรับรู้ข้อมูลในระยะเวลา 6 เดือน	90	22.5
1 ครั้ง	42	10.5
2-3 ครั้ง	137	34.3
4-5 ครั้ง	46	11.5
มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ครั้ง	85	21.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ในระยะเวลา 6 เดือน จำนวน 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมา ไม่เคยรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ในระยะเวลา 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 22.5

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการของศูนย์ฯ ที่รู้จัก

งานบริการของศูนย์ฯ ที่รู้จัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการข้อมูลภาครัฐ (บัตรประชาชน ใบขับขี่ ประกันสังคม เสียภาษี หนังสือเดินทาง สภาพอากาศ ราคาอาหารสด ราคาน้ำมัน ฯ)	184	29.5
บริการข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (โทรศัพท์ ที่ตั้ง เว็บไซต์ อีเมล)	160	25.7
บริการแบบฟอร์มเอกสาร (แบบคำร้องต่าง ๆ หนังสือมอบอำนาจ ฯ)	55	8.8
บริการรับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ ตีชม หน่วยงานภาครัฐและ เเบาะแส แจ้งเหตุต่าง ๆ	176	28.3
บริการข้อมูลจัดหางาน (Job matching)	48	7.7
รวม	623	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เคยรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ส่วนใหญ่รู้จักงานบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในเรื่อง การบริการข้อมูลภาครัฐ (บัตรประชาชน ใบขับขี่ ประกันสังคม เสียภาษีหนังสือเดินทาง สภาพอากาศ ราคาอาหารสด ราคาน้ำมัน ฯ) คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมา คือ บริการรับเรื่อง ร้องเรียน เสนอแนะ ตีชม หน่วยงานภาครัฐและเบาะแสแจ้งเหตุต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 28.3

ส่วนที่ 3

พฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาด้านพฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการในระยะเวลา 6 เดือน ช่วงเวลาที่สะดวกใช้บริการ บริการที่เคยใช้ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ตามตารางที่ 4.10-4.12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการในระยะเวลา 6 เดือน

ความถี่ในการใช้บริการในระยะเวลา 6 เดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการในระยะเวลา 6 เดือน	144	46.5
1 ครั้ง	73	23.5
2-3 ครั้ง	64	20.6
4-5 ครั้ง	10	3.2
มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ครั้ง	19	6.1
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่เคยรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 46.5 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 ครั้ง ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลา 08.01-12.00 น.	63	38.0
ช่วงเวลา 12.01-16.00 น.	66	39.8
ช่วงเวลา 16.01-20.00 น.	23	13.9
ช่วงเวลา 20.01-24.00 น.	14	8.4
รวม	166	100.0

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่เคยรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ และเคยใช้บริการในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยช่วงเวลาที่เหมาะสมสะดวกใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ป๋อยที่สุด คือ ช่วงเวลา 12.01-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.8 ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการบ่อยรองลงมา คือ ช่วงเวลา 08.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.0

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริการที่เคยใช้

บริการที่เคยใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สอบถามข้อมูลภาครัฐ (บัตรประชาชน ใบขับขี่ ประกันสังคม เสียภาษี หนังสือเดินทาง สภาพอากาศ ราคาอาหารสด ราคาน้ำมัน)	129	38.6
สอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (โทรศัพท์ ที่ตั้ง เว็บไซต์ อีเมล)	107	32.0
ขอแบบฟอร์มเอกสาร (แบบคำร้องต่าง ๆ หนังสือมอบอำนาจ)	30	9.0
ร้องเรียน เสนอแนะ ทิชชม หน่วยงานภาครัฐและเบาะแส แจ้งเหตุต่าง ๆ	44	13.2
ใช้บริการจัดหางาน (Job matching)	24	7.2
รวม	576	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่เคยรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ และเคยใช้บริการในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เคยใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ (บัตรประชาชน ใบขับขี่ ประกันสังคม เสียภาษี หนังสือเดินทาง สภาพอากาศ ราคาอาหารสด ราคาน้ำมัน) คิดเป็นร้อยละ 38.6 บริการที่เคยใช้รองลงมา คือ สอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (โทรศัพท์ ที่ตั้ง เว็บไซต์ อีเมล) คิดเป็นร้อยละ 32.0

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเรื่องของภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน อันได้แก่ เรื่องของภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนในภาพรวม ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนในรายละเอียด ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน และภาพลักษณ์ในแต่ละด้านจำแนกตามการรับรู้ข้อมูลต่างกันในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ตามตารางที่ 4.13-4.24 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ภาพลักษณ์ศูนย์บริการ
ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนในด้านองค์กร

ภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านองค์กร								
มีหมายเลขที่จดจำง่าย และสามารถสอบถาม ข้อมูลภาครัฐได้ทุก หน่วยงาน	167 (41.8)	153 (38.3)	74 (18.5)	5 (1.3)	1 (.3)	4.20	.80	ดี
เป็นองค์กรที่ทำให้ท่าน คิดว่าการติดต่อกับ หน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องง่าย	61 (15.3)	188 (47.0)	132 (33.0)	14 (3.5)	5 (1.3)	3.72	.81	ดี
เป็นองค์กรที่ให้บริการ ด้านความรู้แก่ ประชาชน	65 (16.3)	178 (44.5)	141 (35.3)	16 (4.0)	- -	3.73	.78	ดี

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
เป็นองค์กรที่ทันสมัย มีการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่หยุดนิ่ง	38 (9.5)	107 (26.8)	223 (55.8)	30 (7.5)	2 (.5)	3.37	.78	ปานกลาง
ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ	61 (15.3)	174 (43.5)	149 (37.3)	11 (2.8)	5 (1.3)	3.69	.81	ดี
เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ	49 (12.3)	141 (35.3)	187 (46.8)	22 (5.5)	1 (.3)	3.54	.79	ดี
เป็นบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน	106 (26.5)	189 (47.3)	103 (25.8)	2 (.5)	-	4.00	.74	ดี
ภาพรวมภาพลักษณ์ด้านองค์กร						3.75	0.55	ดี

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในด้านองค์กร อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า การมีหมายเลขที่จดจำง่ายและสามารถสอบถามข้อมูลภาครัฐได้ทุกหน่วยงาน เป็นภาพลักษณ์ที่ประชาชนรู้สึกว่าเป็นที่พอใจที่สุด โดยมีภาพลักษณ์ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.75 ในขณะที่ยังไม่แน่ใจกับความทันสมัยขององค์กร ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่หยุดนิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.37

ตารางที่ 4.14

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูล
ภาครัฐเพื่อประชาชนในด้านประชาสัมพันธ์

ภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
<u>ด้านประชาสัมพันธ์</u>								
มีการเผยแพร่ข่าวสาร เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ	30 (7.5)	106 (26.5)	207 (51.8)	50 (12.5)	7 (1.8)	3.26	.83	ปาน กลาง
มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการต่าง ๆ อยู่เสมอ	27 (6.8)	113 (28.3)	194 (48.5)	50 (12.5)	16 (4.0)	3.21	.89	ปาน กลาง
ภาพรวมภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์						3.23	0.83	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.14 ซึ่งให้เห็นว่า ประชาชนรู้สึกปานกลางต่อภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ค่าเฉลี่ย 3.23 โดยรู้สึกปานกลางกับการประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ อยู่กับเสมอมากกว่าการเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.21 และ 3.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15
แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ภาพลักษณ์ศูนย์บริการ
ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนในด้านบริการ

ภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
<u>ด้านบริการ</u>								
สามารถติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	44 (11.0)	131 (32.8)	186 (46.5)	36 (9.0)	3 (.8)	3.44	.83	ดี
มีการพัฒนาบริการ ใหม่ ๆ ที่เป็น ประโยชน์	39 (9.8)	154 (38.5)	180 (45.0)	22 (5.5)	5 (1.3)	3.50	.79	ดี
ให้บริการโดยไม่คิดค่า ใช้จ่าย (free of charge) จากทุก เครือข่าย	130 (32.5)	142 (35.5)	112 (28.0)	11 (2.8)	5 (1.3)	3.95	.91	ดี
การให้บริการรวดเร็ว ทันสมัยเทียบเท่า บริษัทเอกชน	47 (11.8)	117 (29.3)	184 (46.0)	42 (10.5)	10 (2.5)	3.37	.91	ปาน กลาง
สามารถติดต่อได้ทุก วัน ตลอด 24 ชั่วโมง	104 (26.0)	115 (28.8)	133 (33.3)	35 (8.8)	13 (3.3)	3.65	1.06	ดี
ภาพรวมภาพลักษณ์ ด้านบริการ						3.58	0.71	ดี

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีภาพลักษณ์ด้านบริการของศูนย์บริการ
ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อ

พิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า การให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free of Charge) จากทุกเครือข่าย เป็นภาพลักษณ์ที่ประชาชนรู้สึกว่าเป็นที่ที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95 โดยมองภาพลักษณ์ในระดับดี ในขณะที่ ประชาชนยังรู้สึกปานกลางกับการให้บริการรวดเร็ว ทันสมัยเทียบเท่าบริษัทเอกชน ค่าเฉลี่ย 3.37

ตารางที่ 4.16

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ภาพลักษณ์ศูนย์บริการ
ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนในด้านเจ้าหน้าที่

ภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
<u>ด้านเจ้าหน้าที่</u>								
เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงเหมาะสมและใช้คำพูดสุภาพ	41 (10.3)	136 (34.0)	193 (48.3)	27 (6.8)	3 (.8)	3.46	.80	ดี
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	30 (7.5)	122 (30.5)	207 (51.8)	35 (8.8)	6 (1.5)	3.34	.80	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	19 (4.8)	108 (27.0)	228 (57.0)	34 (8.5)	11 (2.8)	3.22	.78	ปานกลาง
ภาพรวมภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่						3.34	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 นี้ให้เห็นว่า ประชาชนยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ค่าเฉลี่ย 3.34 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ประชาชนมีภาพลักษณ์ในการที่เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงเหมาะสม

และใช้คำพุดสุภาพ ว่าดีที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.46 ในขณะที่ประชาชนยังรู้สึกปานกลางกับการที่เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ ค่าเฉลี่ย 3.22

ตารางที่ 4.17

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ภาพลักษณ์ศูนย์บริการ

ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนในด้านข้อมูล

ภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
<u>ด้านข้อมูล</u>								
ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	31 (7.8)	136 (34.0)	200 (50.0)	27 (6.8)	6 (1.5)	3.40	.79	ปาน กลาง
ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำไปอ้างอิงได้	44 (11.0)	168 (42.0)	157 (39.3)	22 (5.5)	9 (2.3)	3.54	.85	ดี
ข้อมูลมีหลากหลาย	49 (12.3)	132 (33.0)	186 (46.5)	26 (6.5)	7 (1.8)	3.48	.86	ดี
ภาพรวมภาพลักษณ์ด้านข้อมูล						3.47	0.75	ดี

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีภาพลักษณ์ด้านข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า การที่ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำไปอ้างอิงได้ เป็นภาพลักษณ์ที่ดีที่สุด ที่ประชาชนรู้สึก ค่าเฉลี่ย 3.54 ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.40

ตารางที่ 4.18
แสดงค่าเฉลี่ย ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	\bar{x}	S.D.	ภาพลักษณ์
ด้านองค์กร	3.75	0.55	ดี
ด้านประชาสัมพันธ์	3.23	0.83	ปานกลาง
ด้านบริการ	3.58	0.71	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่	3.34	0.71	ปานกลาง
ด้านข้อมูล	3.47	0.75	ดี
ภาพลักษณ์ศูนย์ฯ	3.55	0.55	ดี

จากตารางที่ 4.18 ซึ่งให้เห็นว่า ประชาชนมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ภาพลักษณ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ในแต่ละด้านของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ที่ประชาชนรู้สึก พบว่า ภาพลักษณ์ด้านองค์กรเป็นภาพลักษณ์ที่ประชาชนรู้สึกดีกว่าด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ด้านบริการ ค่าเฉลี่ย 3.58 ในขณะที่ประชาชนยังรู้สึกปานกลางในภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ค่าเฉลี่ย 3.23

ตารางที่ 4.19

ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านจำแนกตามประชาชนทั้งชายและหญิง

ภาพลักษณ์ในแต่ละด้าน	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์
ด้านองค์กร	3.74	ดี	3.76	ดี
ด้านประชาสัมพันธ์	3.24	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
ด้านบริการ	3.53	ดี	3.62	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่	3.40	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ด้านข้อมูล	3.56	ดี	3.42	ดี
ภาพลักษณ์ศูนย์ฯ	3.56	ดี	3.55	ดี

จากตารางที่ 4.19 ซึ่งให้เห็นว่า ประชาชนเพศชาย มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระดับดี เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า เพศชายมีภาพลักษณ์ด้านองค์กรดีที่สุดในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางในภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) สำหรับเพศหญิงมีภาพลักษณ์ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระดับดี เช่นกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า เพศหญิงมีภาพลักษณ์องค์กรดีที่สุด ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี ในขณะที่รู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.20

ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านจำแนกตามประชาชนที่มีอายุต่างกัน

ภาพลักษณ์	อายุ									
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		50 ปีขึ้นไป	
	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์
ด้านองค์กร	3.79	ดี	3.63	ดี	3.81	ดี	4.09	ดี	3.83	ดี
ด้านประชาสัมพันธ์	3.12	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.69	ดี	3.38	ปานกลาง
ด้านบริการ	3.88	ดี	3.44	ดี	3.64	ดี	4.03	ดี	3.62	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่	3.85	ดี	3.20	ปานกลาง	3.28	ดี	3.74	ดี	3.50	ดี
ด้านข้อมูล	4.13	ดี	3.40	ปานกลาง	3.35	ดี	3.76	ดี	3.50	ดี
ภาพลักษณ์ศูนย์ฯ	3.80	ดี	3.43	ดี	3.56	ดี	3.93	ดี	3.63	ดี

จากตารางที่ 4.20 ชี้ให้เห็นว่า ประชาชนที่อายุในทุกช่วงระดับอายุ มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระดับดี เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ด้านข้อมูลดีที่สุดในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านการประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในด้านองค์กร ดีที่สุด โดยมีภาพลักษณ์ในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านการประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ด้านองค์กรดีที่สุดในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางในภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในด้านองค์กรดีที่สุดในขณะที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์น้อยกว่าภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ โดยมีภาพลักษณ์ในระดับดี เช่นกัน สำหรับผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มี

ภาพลักษณ์ในด้านองค์กรที่ดีที่สุด ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

ตารางที่ 4.21

ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านจำแนกตามประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ภาพลักษณ์	ระดับการศึกษา									
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา		มัธยมศึกษา/ปวช.		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์
ด้านองค์กร	3.57	ดี	3.96	ดี	4.06	ดี	3.71	ดี	3.75	ดี
ด้านประชาสัมพันธ์	3.13	ปานกลาง	3.52	ดี	3.56	ดี	3.19	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
ด้านบริการ	3.38	ปานกลาง	3.90	ดี	4.12	ดี	3.55	ดี	3.53	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่	3.50	ดี	3.72	ดี	3.82	ดี	3.31	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
ด้านข้อมูล	3.42	ดี	3.86	ดี	4.00	ดี	3.46	ดี	3.30	ปานกลาง
ภาพลักษณ์ศูนย์ฯ	3.44	ดี	3.85	ดี	3.98	ดี	3.52	ดี	3.50	ดี

จากตารางที่ 4.21 ชี้ให้เห็นว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในทุกระดับการศึกษาจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระดับดี เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มีภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ว่าดีที่สุด ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีภาพลักษณ์ด้านองค์กรดีที่สุด โดยภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี ในขณะที่มีภาพลักษณ์ในด้าน

การประชาสัมพันธ์ดีน้อยกว่าด้านอื่น ๆ โดยภาพลักษณ์ยังอยู่ในระดับดีในสายตาของประชาชน สำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีภาพลักษณ์ในด้านบริการดีที่สุดในขณะที่มีภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์น้อยกว่าด้านอื่น ๆ แต่ยังคงอยู่ในระดับดี สำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีภาพลักษณ์ในด้านองค์กรดีที่สุด โดยภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านการประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีภาพลักษณ์ในด้านองค์กรดีที่สุด โดยภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

ตารางที่ 4.22

ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านจำแนกตามประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

ภาพลักษณ์	อาชีพ																	
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ		พนักงานของ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน		ประกอบวิชาชีพ อิสระ		ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว		แม่บ้าน/ พอบ้าน/เกษียณ		นักเรียน นิสิต/ นักศึกษา		ว่างงาน/ กำลังรองาน		อื่นๆ	
	\bar{x}	ภาพ ลักษณ์	\bar{x}	ภาพ ลักษณ์	\bar{x}	ภาพ ลักษณ์	\bar{x}	ภาพ ลักษณ์	\bar{x}	ภาพ ลักษณ์	\bar{x}	ภาพ ลักษณ์	\bar{x}	ภาพ ลักษณ์	\bar{x}	ภาพ ลักษณ์	\bar{x}	ภาพ ลักษณ์
ด้านองค์กร	3.88	ดี	3.61	ดี	3.61	ดี	3.64	ดี	4.00	ดี	4.07	ดี	3.63	ดี	3.80	ดี	3.66	ดี
ด้านประชาสัมพันธ์	3.38	ปาน กลาง	3.13	ปาน กลาง	3.04	ปาน กลาง	3.33	ปาน กลาง	3.13	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.27	ปาน กลาง	3.25	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง
ด้านบริการ	3.74	ดี	3.55	ดี	3.38	ปาน กลาง	3.87	ดี	3.61	ดี	4.30	ดีมาก	3.42	ดี	3.64	ดี	3.52	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่	3.47	ดี	3.20	ปาน กลาง	3.17	ปาน กลาง	3.38	ปาน กลาง	3.51	ดี	3.50	ดี	3.28	ปาน กลาง	3.43	ดี	3.27	ปาน กลาง
ด้านข้อมูล	3.43	ดี	3.50	ดี	3.28	ปาน กลาง	3.80	ดี	3.99	ดี	4.50	ดีมาก	3.55	ดี	3.70	ดี	3.40	ปาน กลาง
ภาพลักษณ์ศูนย์ฯ	3.66	ดี	3.47	ดี	3.38	ปาน กลาง	3.65	ดี	3.74	ดี	4.00	ดี	3.48	ดี	3.64	ดี	3.46	ดี

จากตารางที่ 4.22 ชี้ให้เห็นว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่าง ๆ จะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระดับดี สำหรับผู้ที่เป็นข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จะมีภาพลักษณ์ด้านองค์กรดีที่สุด โดยภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่เป็นพนักงานของรัฐวิสาหกิจ จะมีภาพลักษณ์ในด้านองค์กรดีที่สุด โดยภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีภาพลักษณ์ในด้านองค์กร ดีที่สุด โดยมีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่ประกอบวิชาชีพอิสระ จะมีภาพลักษณ์ในด้านบริการดีที่สุด โดยมีภาพลักษณ์ในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับมีภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่มีค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีภาพลักษณ์ในด้านองค์กรดีที่สุด โดยมีภาพลักษณ์ในด้านองค์กรดีที่สุด แต่ยังรู้สึกปานกลางในภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีภาพลักษณ์ในด้านข้อมูลดีที่สุด โดยมีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่เป็นนักเรียน นิสิต/นักศึกษา มีภาพลักษณ์ในด้านองค์กรดีที่สุด โดยมีภาพลักษณ์ในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ว่างงาน/กำลังรองาน มีภาพลักษณ์ในด้านองค์กรดีที่สุด ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้มีอาชีพอื่น ๆ มีภาพลักษณ์องค์กรดีที่สุด โดยมีภาพลักษณ์ในระดับดี ในขณะที่ยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

ตารางที่ 4.23

ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านจำแนกตามประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน

ภาพลักษณ์	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน									
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001 บาทขึ้นไป	
	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์
ด้านองค์กร	3.70	ดี	3.75	ดี	3.81	ดี	3.77	ดี	3.70	ดี
ด้านประชาสัมพันธ์	3.18	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
ด้านบริการ	3.61	ดี	3.57	ดี	3.54	ดี	3.72	ดี	3.54	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่	3.45	ดี	3.21	ปานกลาง	3.41	ดี	3.46	ดี	3.43	ดี
ด้านข้อมูล	3.64	ดี	3.38	ปานกลาง	3.42	ดี	3.49	ดี	3.57	ดี
ภาพลักษณ์ ศูนย์ฯ	3.58	ดี	3.52	ดี	3.57	ดี	3.63	ดี	3.55	ดี

จากตารางที่ 4.23 ซึ่งให้เห็นว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระดับดี สำหรับผู้ที่มีรายได้ทุกระดับ จะมีภาพลักษณ์ในด้านองค์กรดีที่สุด โดยมีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทยังรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ในด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท รู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป รู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ด้านประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.24

ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านจำแนกตามประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลต่างกัน
ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

ภาพลักษณ์	ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ในระยะเวลา 6 เดือน									
	ไม่เคยรับรู้ข้อมูล		1 ครั้ง		2-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ครั้ง	
	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์	\bar{x}	ภาพลักษณ์
ด้านองค์กร	3.50	ดี	3.65	ดี	3.83	ดี	3.88	ดี	3.87	ดี
ด้านประชาสัมพันธ์	2.95	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.41	ดี	3.52	ดี
ด้านบริการ	3.32	ปานกลาง	3.41	ดี	3.70	ดี	3.77	ดี	3.67	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่	3.14	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.51	ดี	3.44	ดี
ด้านข้อมูล	3.15	ปานกลาง	3.44	ดี	3.62	ดี	3.70	ดี	3.47	ดี
ภาพลักษณ์ศูนย์ฯ	3.29	ปานกลาง	3.42	ดี	3.64	ดี	3.72	ดี	3.66	ดี

จากตารางที่ 4.24 ซึ่งให้เห็นว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ในระยะเวลา 6 เดือน ต่าง ๆ กัน จะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในระดับดี เมื่อพิจารณาจากคะแนนค่าเฉลี่ยแล้ว พบว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ในระยะเวลา 6 เดือน มากขึ้นจะยิ่งให้มีภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ดีมากขึ้น ยกเว้นผู้ที่ได้รับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ครั้ง จะมีภาพลักษณ์ดีน้อยกว่าผู้ที่ได้รับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ 4-5 ครั้ง ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และพบว่าผู้ที่ไม่เคยรับรู้ข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) จะรู้สึกปานกลางกับภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

ส่วนที่ 5

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้มีสมมติฐาน 2 ข้อด้วยกัน คือ

1. ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 แตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากรต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

1.1 เพศชายและเพศหญิงจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

H_0 : เพศชายและเพศหญิงจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศชายและเพศหญิงจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25

แสดงความแตกต่างระหว่างเพศที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	149	3.56	0.54	.131	.896
หญิง	251	3.55	0.56		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ความแตกต่างระหว่างเพศที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ t-test โดยวิธี Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Sig. (2-tailed) ของภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในภาพรวมเท่ากับ .896 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า เพศชายและเพศหญิงจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ไม่แตกต่างกัน

1.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

แสดงความแตกต่างระหว่างอายุที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
เพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

อายุ	n	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	13	3.80	0.42	10.150	.000*
21-30 ปี	216	3.43	0.48		
31-40 ปี	73	3.56	0.60		
41-50 ปี	49	3.93	0.58		
50 ปีขึ้นไป	49	3.63	0.58		
รวม	400	3.55	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ความแตกต่างระหว่างอายุที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน โทร. 1111 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Sig. ของภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อ

ประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในภาพรวม เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างรายคู่ของอายุที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) จึงใช้การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 4.22.1

ตารางที่ 4.27

แสดงการเปรียบเทียบอายุเป็นรายคู่ที่มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D.

อายุ		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	3.80	3.43	3.56	3.93	3.63
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.80 (Sig.)	-	0.37* (0.01)	0.25 (0.12)	-0.13 (0.43)	0.17 (0.30)
21-30 ปี	3.43 (Sig.)	-0.37* (0.01)	-	-0.12 (0.09)	-0.50* (0.00)	-0.20* (0.02)
31-40 ปี	3.56 (Sig.)	-0.25 (0.12)	0.12 (0.09)	-	-0.38* (0.00)	-0.08 (0.43)
41-50 ปี	3.93 (Sig.)	0.13 (0.43)	0.50* (0.00)	0.38* (0.00)	-	0.30* (0.00)
50 ปีขึ้นไป	3.63 (Sig.)	-0.17 (0.30)	0.20* (0.02)	0.08 (0.43)	-0.30* (0.00)	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบอายุเป็นรายคู่ที่มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า เพศที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และ ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ดีกว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี สำหรับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี จะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ดีกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28

แสดงความแตกต่างระหว่างการศึกษาที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

การศึกษา	n	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	8	3.44	0.54	5.229	.000*
มัธยมศึกษา/ปวช.	26	3.85	0.62		
อนุปริญญา/ปวส.	17	3.98	0.28		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	255	3.52	0.54		
สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.50	0.54		
รวม	400	3.55	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ความแตกต่างระหว่างการศึกษาที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Sig. ของภาพลักษณ์

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในภาพรวม เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างรายคู่ของการศึกษาที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) จึงใช้การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 4.23.1

ตารางที่ 4.29

แสดงการเปรียบเทียบการศึกษาเป็นรายคู่ที่มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D.

การศึกษา		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{x}	3.44	3.85	3.98	3.52	3.50
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา	(Sig.)	-	-0.41 (0.06)	-0.54* (0.02)	-0.08 (0.70)	-0.05 (0.79)
มัธยมศึกษา/ปวช.	(Sig.)	0.41 (0.06)	-	-0.13 (0.44)	0.33* (0.00)	0.35* (0.00)
อนุปริญญา/ปวส.	(Sig.)	0.54* (0.02)	0.13 (0.44)	-	0.46* (0.00)	0.48* (0.00)
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	(Sig.)	0.08 (0.70)	-0.33* (0.00)	-0.46* (0.00)	-	0.02 (0.73)
สูงกว่าปริญญาตรี	(Sig.)	0.05 (0.79)	-0.35* (0.00)	-0.48* (0.00)	-0.02 (0.73)	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบการศึกษาเป็นรายคู่ที่มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ดีกว่า ผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป สำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ดีกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา และ ผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30

แสดงความแตกต่างระหว่างอาชีพที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

อาชีพ	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	156	3.66	0.56	3.074	.002*
พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	20	3.47	0.44		
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	109	3.38	0.49		
ประกอบวิชาชีพอิสระ	20	3.65	0.57		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	23	3.74	0.62		
แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	2	4.00	0.57		
นักเรียน นิสิต/นักศึกษา	55	3.48	0.57		
ว่างงาน/กำลังรองงาน	10	3.64	0.40		
อื่น ๆ	5	3.46	0.33		
รวม	400	3.55	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ความแตกต่างระหว่างอาชีพที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Sig. ของภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในภาพรวม เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างรายคู่ของอาชีพที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) จึงใช้การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.31

แสดงการเปรียบเทียบอาชีพเป็นรายคู่ที่มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D.

อาชีพ		ข้าราชการ/ พนักงาน ของรัฐ	พนักงาน ของรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ วิชาชีพ อิสระ	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	นักเรียน นิสิต/นัก ศึกษา	ว่างงาน/ กำลังรอ งาน	อื่น ๆ
	\bar{x}	3.66	3.47	3.38	3.65	3.74	4.00	3.48	3.64	3.46
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	3.66 (Sig.)	-	0.19 (0.13)	0.28* (0.00)	0.01 (0.93)	-0.08 (0.53)	-0.34 (0.38)	0.19* (0.03)	0.03 (0.87)	0.20 (0.41)
พนักงานของ รัฐวิสาหกิจ	3.47 (Sig.)	-0.19 (0.13)	-	0.09 (0.49)	-0.18 (0.28)	-0.27 (0.10)	-0.53 (0.19)	-0.01 (0.96)	-0.17 (0.43)	0.01 (0.97)
พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	3.38 (Sig.)	-0.28* (0.00)	-0.09 (0.49)	-	-0.27* (0.04)	-0.36* (0.00)	-0.62 (0.11)	-0.10 (0.28)	-0.25 (0.15)	-0.08 (0.75)
ประกอบวิชาชีพ อิสระ	3.65 (Sig.)	-0.01 (0.93)	0.18 (0.28)	0.27* (0.04)	-	-0.09 (0.60)	-0.35 (0.39)	0.18 (0.21)	0.02 (0.93)	0.19 (0.48)
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	3.74 (Sig.)	0.08 (0.53)	0.27 (0.10)	0.36* (0.00)	0.09 (0.60)	-	-0.26 (0.51)	0.26 (0.05)	0.10 (0.61)	0.28 (0.29)

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

อาชีพ		ข้าราชการ/ พนักงาน ของรัฐ	พนักงาน ของรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ วิชาชีพ อิสระ	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	นักเรียน นิสิต/นัก ศึกษา	ว่างงาน/ กำลังรอ งาน	อื่น ๆ
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	4.00 (Sig.)	0.34 (0.38)	0.53 (0.19)	0.62 (0.11)	0.35 (0.39)	0.26 (0.51)	-	0.52 (0.18)	0.37 (0.38)	0.54 (0.23)
นักเรียน นิสิต/ นักศึกษา	3.48 (Sig.)	-0.19* (0.03)	0.01 (0.96)	0.10 (0.28)	-0.18 (0.21)	-0.26 (0.05)	-0.52 (0.18)	-	-0.16 (0.39)	0.02 (0.95)
ว่างงาน/กำลังรอ งาน	3.64 (Sig.)	-0.03 (0.87)	0.17 (0.43)	0.25 (0.15)	-0.02 (0.93)	-0.10 (0.61)	-0.37 (0.38)	0.16 (0.39)	-	0.18 (0.55)
อื่น ๆ	3.46 (Sig.)	-0.20 (0.41)	-0.01 (0.97)	0.08 (0.75)	-0.19 (0.48)	-0.28 (0.29)	-0.54 (0.23)	-0.02 (0.95)	-0.18 (0.55)	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบอาชีพเป็นรายคู่ที่มีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ดีกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน, นักเรียน นิสิต/นักศึกษา สำหรับผู้ที่ประกอบวิชาชีพอิสระและค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 ดีกว่าผู้ที่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน

1.5 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32

แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้ที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการ
ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

รายได้	n	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	84	3.58	0.52	.391	.815
10,001-20,000 บาท	164	3.52	0.54		
20,001-30,000 บาท	77	3.57	0.61		
30,001-40,000 บาท	36	3.63	0.57		
40,001 บาทขึ้นไป	39	3.55	0.54		
รวม	400	3.55	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ความแตกต่างระหว่างรายได้ที่มีต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Sig. ของภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในภาพรวม เท่ากับ .815 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ไม่แตกต่างกัน

2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

H_0 : การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร.1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร.1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33

แสดงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
เพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

การรับรู้ข่าวสาร	n	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ไม่เคยรับรู้ข้อมูล	90	3.29	0.52	9.113	.000*
1 ครั้ง	42	3.42	0.64		
2-3 ครั้ง	137	3.64	0.53		
4-5 ครั้ง	46	3.72	0.38		
มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ครั้ง	85	3.66	0.55		
รวม	400	3.55	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ F-test โดยวิธี One Way Anova ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Sig. ของภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 ในภาพรวม เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างรายคู่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) จึงใช้การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 4.26.1

ตารางที่ 4.34

แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นรายคู่ที่มีผลต่อภาพลักษณ์
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)
แตกต่างกัน ด้วยวิธี L.S.D.

การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร		ไม่เคยรับรู้ ข้อมูล	1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่าหรือ เท่ากับ 6 ครั้ง
	\bar{x}	3.29	3.42	3.64	3.72	3.66
ไม่เคยรับรู้ข้อมูล	3.29 (Sig.)	-	-0.13 (0.19)	-0.35* (0.00)	-0.43* (0.00)	-0.37* (0.00)
1 ครั้ง	3.42 (Sig.)	0.13 (0.19)	-	-0.22* (0.02)	-0.30* (0.01)	-0.24* (0.02)
2-3 ครั้ง	3.64 (Sig.)	0.35* (0.00)	0.22* (0.02)	-	-0.08 (0.38)	-0.02 (0.84)
4-5 ครั้ง	3.72 (Sig.)	0.43* (0.00)	0.30* (0.01)	0.08 (0.38)	-	0.06 (0.51)
มากกว่าหรือ เท่ากับ 6 ครั้ง	3.66 (Sig.)	0.37* (0.00)	0.24* (0.02)	0.02 (0.84)	-0.06 (0.51)	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นรายคู่ที่มีผลต่อภาพลักษณ์
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.05 พบว่า ประชาชนที่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา จะมีภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
โทร. 1111 ดีกว่าผู้ที่ไม่เคยรับรู้ข้อมูล และ รับรู้ข่าวสาร 1 ครั้งในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา