

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(10)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	6
ข้อจำกัดในการศึกษา.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและสิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม.....	14
ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center).....	19
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนผ่านหมายเลข 1111.....	20
การดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506.....	21
ทฤษฎีด้านการสื่อสารและการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	26
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจข้อมูลข่าวสาร.....	32

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	37
3. ระเบียบวิธีการศึกษา.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	38
ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม.....	39
วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	39
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	40
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4. ผลการศึกษาและการอภิปรายผล.....	41
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	42
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ.....	44
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506.....	51
ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการให้บริการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506.....	57
ส่วนที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	63
อภิปรายผลการศึกษา.....	78
5. สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	82
สรุปผลการศึกษา.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	85
งานวิจัยที่ควรศึกษาต่อในอนาคต.....	87
ภาคผนวก.....	88

บรรณานุกรม.....	97
ประวัติการศึกษา.....	102