

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพประกอบ.....	(7)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ระยะเวลาดำเนินงานและแผนงานวิจัย	5
2. กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality).....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectations Theory).....	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (Perceptions Theory)	16
2.4 การประเมินคุณภาพของการให้บริการทางเว็บไซต์	17
2.5 สรุปผลจากการทบทวนวรรณกรรม.....	19
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24

3. ระเบียบวิธีวิจัย	27
3.1 ข้อมูลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	27
3.2 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ฉบับที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550-2554	32
3.3 ระบบบริหารการศึกษา (ระบบงานทะเบียนออนไลน์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	44
3.4 วิธีการดำเนินการวิจัย	51
3.5 ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	52
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.9 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	58
3.10 สมมติฐานการวิจัย	59
4. ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
4.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานบริการระบบทะเบียนออนไลน์	65
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการ บริการเว็บไซต์	70
4.4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้กับปัจจัย คุณภาพการบริการเว็บไซต์	85
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการบริการเว็บไซต์ที่มีผลต่อ ความคาดหวังการบริการและการรับรู้การบริการ	106

4.6 การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้	122
4.7 การวิเคราะห์ความต้องการรูปแบบการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ (เพิ่มเติม) จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	130
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	131
5.1 สรุปผลการศึกษา	131
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง	139
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดย ใช้แบบจำลอง E-RecS-QUAL กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	146
ประวัติการศึกษา	152