

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model of Gap Analysis Model)	9
2.2 Determinants of Perceived Service Quality	11
2.3 แสดงคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและ การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	14
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	23
3.1 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	31
3.2 แสดงความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ฉบับที่ 2 กับแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	43
3.3 แสดง Use Case ระบบบริหารการศึกษา.....	44
3.4 แสดง Activity Diagram ระบบบริหารการศึกษา	47
3.5 แสดงหน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	48
3.6 แสดงหน้าจอการเข้าสู่ระบบ (Log in) ระบบบริหารการศึกษา	49
3.7 แสดงหน้าจอหลักของระบบบริหารการศึกษา (ระบบทะเบียนออนไลน์)	49
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	63
4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ.....	63
4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/สังกัด.....	64
4.5 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้งานเมนูระบบทะเบียน ออนไลน์.....	66
4.6 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยในการ เข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ (ปีการศึกษา 2552)	67
4.7 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ใช้งานระบบ ทะเบียนออนไลน์.....	68
4.8 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเข้าใช้ บริการระบบทะเบียนออนไลน์.....	69

4.9	แสดงสมมติฐานทางสถิติของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบ ทะเบียนออนไลน์ต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	112
4.10	แสดงสมมติฐานทางสถิติของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบ ทะเบียนออนไลน์ต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ	119
5.1	แสดงกราฟเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์.....	133