

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหานำวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามคำศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริการสารสนเทศ.....	7
หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.....	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบวิจัย.....	22
วิธีการวิจัย.....	23

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 หน่วยงานส่วนกลาง.....	26
ส่วนที่ 2 หน่วยงานส่วนภูมิภาค.....	59
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.....	102

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย.....	120
รูปแบบการให้บริการสารสนเทศ.....	123
ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ใช้บริการสารสนเทศ.....	126
แนวทางการแก้ไข ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	127
อภิปรายผล.....	128
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	130

บรรณานุกรม.....	135
-----------------	-----

ภาคผนวก.....	139
--------------	-----

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขา ปีที่เข้าศึกษา และหลักสูตรที่เข้าศึกษา.....	103
ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	105
ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	105
ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	106
ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	106
ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของการติดต่อกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย.....	107
ตารางที่ 7 ช่องทางที่นักศึกษาใช้ในการติดต่อกับมหาวิทยาลัย.....	108
ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อกับมหาวิทยาลัย.....	108
ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ.....	109
ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มาติดต่อด้วยตนเอง.....	110
ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อด้วยตนเอง.....	111
ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อผลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่.....	112
ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์.....	113
ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทางกระดานสนทนา และ e-Mail.....	114
ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	115
ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละ ของจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ.....	116