

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ระบบการศึกษาทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	5
ศูนย์บริการการศึกษา	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3	77
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	81
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะ	106
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	111



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด มสธ..... 47
ตารางที่ 4.2	สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร..... 48
ตารางที่ 4.3	สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา..... 50
ตารางที่ 4.4	สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม..... 51
ตารางที่ 4.5	สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการสอบ..... 52
ตารางที่ 4.6	สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง..... 53
ตารางที่ 4.7	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร/ คณาจารย์/ บุคลากรสายสนับสนุน งานวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช..... 55
ตารางที่ 4.8	สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร..... 56
ตารางที่ 4.9	สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา..... 57
ตารางที่ 4.10	สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม..... 58
ตารางที่ 4.11	สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการสอบ..... 60
ตารางที่ 4.12	สภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง..... 61
ตารางที่ 4.13	สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม..... 63
ตารางที่ 4.14	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เคยและไม่เคยเข้ารับบริการการศึกษา ที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ..... 66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาเคยไปเข้ารับบริการการศึกษา ที่ศูนย์บริการการศึกษา.....	67
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการการศึกษาของนักศึกษา ที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.....	68
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยไปเข้ารับบริการการศึกษา ที่ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.....	69
ตารางที่ 4.18 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป.....	70
ตารางที่ 4.19 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านชมรมนักศึกษา.....	71
ตารางที่ 4.20 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านปฐมนิเทศนักศึกษา.....	72
ตารางที่ 4.21 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการสอนเสริม.....	73
ตารางที่ 4.22 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการสอบ.....	74
ตารางที่ 4.23 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการ การศึกษา มสธ. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง.....	76