

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

สารบัญ

สารบัญตาราง

1	บทนำ	1
	ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
	ขอบเขตการวิจัย	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
	ระบบสารสนเทศ	7
	ความหมายระบบสารสนเทศ	7
	ความสำคัญของสารสนเทศ	9
	คุณลักษณะของสารสนเทศ	10
	ประโยชน์ของสารสนเทศ	11
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	13
	แนวคิดของการบริการ	13
	คุณภาพของงานบริการ	15
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
	ความหมายของความพึงพอใจ	17
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
	ความพึงพอใจในการให้บริการ	22
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3	วิธีดำเนินการวิจัย	25
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
	การวิเคราะห์ข้อมูล	26
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	39
สรุปผลการวิจัย	39
อภิปรายผลการวิจัย	41
ข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	49
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	45



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	30
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงาน	31
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้งาน	32
4.5 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการ ระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในภาพรวม	33
4.6 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการ ระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศ	33
4.7 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการ ระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบริหารจัดการและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	34
4.8 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการ ระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	35
4.9 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการ ระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านงานวิจัย	36
4.10 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการ ระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการเรียนการสอน	36
4.11 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการ ระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านงานการเงิน	37
4.12 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการ ระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ	38