

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(13)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>9</b>
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	11
หลักการ และแนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน	15
ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>53</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
แผนปฏิบัติการวิจัยหรือขั้นตอนการทำวิจัย	58
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>59</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>95</b>
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	95
สมมติฐานของการวิจัย	95
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	96
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	96
การวิเคราะห์ข้อมูล	97
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	97
อภิปรายผล	99
ข้อเสนอแนะ	104
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>107</b>

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	113
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	115
หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ	121
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย	126
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	127
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ ผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก	131
ค่าอำนาจจำแนก ( $r$ ) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัด นครนายก	135
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของ ห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก	141
ประวัติผู้วิจัย	151

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	54
4.1	จำนวน และคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	60
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก	62
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน	63
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน	64
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน	66
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน	68
4.7	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ	69
4.8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน จำแนกตามเพศ	70
4.9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน จำแนกตามเพศ	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของ ห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทด้านการเป็น ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน จำแนกตามเพศ	73
4.11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของ ห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทด้านการพัฒนา เครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน จำแนกตามเพศ	75
4.12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของ ห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทโดยรวม และ รายด้าน จำแนกตามอายุ	76
4.13	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ การให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ด้านการเป็น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	77
4.14	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ การให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ด้านการ พัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	77
4.15	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ การให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	78
4.16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของ ห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทโดยรวม และ รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	79
4.17	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ การให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ด้านการเป็น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	80

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.18	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	81
4.19	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	82
4.20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการห้องสมุด	83
4.21	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นรายคู่	84
4.22	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นรายคู่	85
4.23	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นรายคู่	86
4.24	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นรายคู่	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก โดยรวม จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นรายคู่	88
4.26	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ตามบทบาทโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	89
4.27	ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก เกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก	90
4.28	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก	92
5.1	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก	133
5.2	ค่าอำนาจจำแนก ( $r$ ) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก	137



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	6

