

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที
ผู้วิจัย นางสาวอรพิน ประเสริฐสมสกุล ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ดร. จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์ (2) รศ.ดร.กึ่งพร ทองใบ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 68 หน้า
คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที โดยใช้สถิติค่าที และ ทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากสูงสุดไปหาค่าสุดตามลำดับคือ ด้านการให้บริการ, โดยรวมที่มีผลต่อการใช้บริการ, ด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ, ด้านวิธีการค้นหาหนังสือ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีเพศ อายุ การศึกษา กลุ่มลักษณะงาน ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีกลุ่มตำแหน่งที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ไม่แตกต่างกัน (3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ และด้านการให้บริการ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

Term paper title Satisfaction of Users toward Service in Library TOT ACADEMY.

Researcher Miss Orapin Prasertsomsakul. Master of Business Administration (Marketing) Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors:(1) Dr.Chantawan Suensawatdi (2) Assoc.Prof.Dr.Kingporn Thongbai Academic year: 2005. 68 pp. Keywords: satisfaction, users, service, TOT ACADEMY.

Abstract

The objectives of this survey research were to study user satisfaction level toward library service at TOT Academy and to compare user satisfaction with reference to sex, age, educational level, job, position and work experience. The researcher used questionnaire as a tool for collecting data from 400 sampled users, statistically analyzed those data by using computer software to calculate frequency, arithmetic mean and standard deviation, and tested the difference of user satisfaction by using T-test and Multiple Regression Analysis (MRA)

The results of the research showed (1) in general, user satisfaction toward library service at TOT Academy was high. After considering all aspects, it found that the level of user satisfaction was high in every aspect, that could ranked in ascending order from the service aspect total service that affected to user place/access channel, book-searching process, and library resources, (2) the comparison of user satisfaction aspects found that users with different sex, age, educational level, job, and work experience, had different levels of satisfaction with statistic significant at level of 0.05. But users with different positions had indifferent levels of satisfaction, (3) the analytical result of correlation among aspects, namely the place/access channel, the library resources, the book-searching process and the service, found TOT Academy library with the overall user satisfaction correlated with satisfaction.