

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	14
ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
เก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	33
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	36
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	40
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	41
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	42
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปผลการวิจัย	50
อภิปรายผลการศึกษา	53
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย	55
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	59
ตัวอย่างแบบสอบถาม	61
ประวัติผู้วิจัย	67

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงค่า Cronbach's Alpha ของกลุ่มตัวแปรแต่ละตัวแปร	29
4.1	สถานภาพส่วนบุคคลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.2	แสดงปัจจัยการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ด้านสถานที่ และช่องทางการให้บริการ	36
4.3	แสดงปัจจัยการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	37
4.4	แสดงปัจจัยการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ด้านกระบวนการ	38
4.5	แสดงปัจจัยการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ด้านการให้บริการ	39
4.6	แสดงความคิดเห็นในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	40
4.7	แสดงความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	41
4.8	แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	42
4.9	แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มตำแหน่ง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	43
4.10	แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	43
4.11	แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างระดับกลุ่มการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	44
4.12	แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	44
4.13	แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	45
4.14	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ และด้านการให้บริการ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที	46

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ภาพแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	ภาพแสดงโครงสร้างห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที	22