

## สารบัญเรื่อง

|                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                              | ก    |
| กิตติกรรมประกาศ                                   | ข    |
| สารบัญเรื่อง                                      | ค    |
| สารบัญตาราง                                       | จ    |
| บทคัดย่อ                                          | ช    |
| Abstract                                          | ซ    |
| บทที่ 1 บทนำ                                      | 1    |
| บทนำ                                              | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                           | 1    |
| ขอบเขตของการวิจัย                                 | 2    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                         | 2    |
| นิยามศัพท์                                        | 2    |
| บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง    | 4    |
| ประวัติและความเป็นมาของสำนักหอสมุด                | 4    |
| ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักหอสมุด | 5    |
| บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้                | 6    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ                | 15   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการ                     | 16   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์           | 18   |
| รูปแบบของการประชาสัมพันธ์                         | 24   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                             | 25   |
| กรอบแนวคิดงานวิจัย                                | 31   |

## สารบัญเรื่อง (ต่อ)

|                                              | หน้า |
|----------------------------------------------|------|
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย                         | 32   |
| ประชากร                                      | 32   |
| เครื่องมือในการวิจัย                         | 32   |
| การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย    | 33   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                          | 34   |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล             | 34   |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล                 | 32   |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม      | 35   |
| ตอนที่ 2 ปัจจัยของการไม่ใช้บริการสำนักหอสมุด | 37   |
| ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ           | 38   |
| ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ                          | 69   |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ         | 72   |
| สรุปผลการวิจัย                               | 72   |
| อภิปรายผลการวิจัย                            | 73   |
| ข้อเสนอแนะ                                   | 82   |
| ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป           | 83   |
| บรรณานุกรม                                   | 84   |
| ภาคผนวก                                      | 85   |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย            | 87   |
| ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย                    | 94   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                   | หน้า |
|----------|-------------------------------------------------------------------|------|
| 1        | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ                  | 35   |
| 2        | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด        | 36   |
| 3        | ปัจจัยของการไม่ใช้บริการสำนักหอสมุด                               | 37   |
| 4        | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม                                  | 38   |
| 5        | ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม                                      | 40   |
| 6        | ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม            | 42   |
| 7        | ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามจุดบริการ | 44   |
| 8        | ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม                             | 49   |
| 9        | ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามจุดบริการ                  | 51   |
| 10       | ความพึงพอใจด้านบริการสารสนเทศโดยรวม                               | 56   |
| 11       | ความพึงพอใจด้านบริการสารสนเทศจำแนกตามจุดบริการ                    | 58   |
| 12       | ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม                                     | 65   |
| 13       | บริการของสำนักหอสมุดที่ควรปรับปรุง                                | 67   |
| 14       | ข้อเสนอแนะ                                                        | 69   |
| 15       | ข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงและแก้ไข                                 | 79   |

## สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิที่ |                                                     | หน้า |
|------------|-----------------------------------------------------|------|
| 1          | โครงสร้างการบริหารงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | 13   |
| 2          | โครงสร้างส่วนงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้      | 14   |
| 3          | กรอบแนวคิดงานวิจัย                                  | 31   |