

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
1. ความพึงพอใจ	10
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ	10
1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	11
1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	13
1.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	18
2. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการห้องสมุด	20
2.1 ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ	20
2.2 ด้านการบริการหนังสือและสื่อทัศนศึกษา	22
2.3 ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป	25

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการวิจัย	95
อภิปรายผล	100
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	111
ประวัติผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ 59
2	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 65
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ 66
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ 68
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการหนังสือและ สื่อโสตทัศนศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ 71
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านอาคารสถานที่ และการอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ 74
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ 77
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ 80
9	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน 83
10	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ 84

ตารางที่

หน้า

11	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา	88
12	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป	86
13	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ...	87
14	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน	88
15	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จำแนกตามสถานภาพ	89
16	ข้อเสนอแนะและแนวทางปรับปรุงห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จากแบบสอบถามปลายเปิด	90

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	17
2 โครงสร้างการบริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย	38

