

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	17
มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544	20
มหาวิทยาลัยนครพนม	30
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	51

หัวเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	89
วัตถุประสงค์การวิจัย	89
สมมติฐานการวิจัย	89
สรุปผล	90
อภิปรายผล	91
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	103
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	104
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือ	110
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	113
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	116
ประวัติผู้วิจัย	123

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ผลการดำเนินงานการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปี 2552	42
2 ผลการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประจำปี 2552	42
3 สถิติผู้ใช้บริการห้องสมุด ประจำปี 2552	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	58
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	59
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	60
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	60
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	62
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านการประชาสัมพันธ์	63
11 ผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	64
12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	65
13 ผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตาม ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	66

ตารางที่	หน้า
14 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยรวม	68
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา	69
16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาด้านทรัพยากรสารสนเทศ	69
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	70
18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ด้านบุคลากรให้บริการ	70
19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านประชาสัมพันธ์	71
20 ผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	72
21 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	73
22 ผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้าน	74
23 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษาโดยรวมและรายด้าน	77

24	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนก ตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	78
25	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	80
26	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนก ตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านบุคลากรให้บริการ	82
27	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	84
28	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านประชาสัมพันธ์	86
29	จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม	87

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการ	40
3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม	41



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY