

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพประกอบ	(12)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์.....	7
2. แนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
การประเมินคุณภาพการให้บริการ	9
คุณภาพ	9
การบริการ	10
คุณภาพการให้บริการ.....	10
การประเมินคุณภาพของการให้บริการ.....	11
การพัฒนาการประเมินแบบ SERQUAL	11

การประเมินคุณภาพของการให้บริการทางเว็บไซต์	18
ข้อมูลทั่วไปของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	23
ประวัติความเป็นมา	23
คำขวัญ	24
ปณิธาน	24
วิสัยทัศน์	24
พันธกิจ	24
โครงสร้างการบริหารงาน	26
สถิติต่างๆ ในการให้บริการของสำนักหอสมุด	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3. ระเบียบวิธีวิจัย	31
วิธีการดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
คำถามในการวิจัย	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	36
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การให้คะแนนตัวแปร	38
ระยะเวลาในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการคำนวณ	40
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย	42
ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	44
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	50

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจจากประสบการณ์ที่ได้รับจริง	51
การประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	65
ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน	74
การศึกษابัจจัยการวัดคุณภาพการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	75
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการวิจัย	80
ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด	81
การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจ	82
การประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์	83
การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อลักษณะประชากรศาสตร์	83
การศึกษาบัจจัยคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์	84
อภิปรายผลการวิจัย	84
ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง	86
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	92
รายการอ้างอิง	93
ภาคผนวก	
แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย	
ธรรมศาสตร์	98
ประวัติการศึกษา	102