

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	Definition of seven dimensions in web-based service quality.....	18
3.1	ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane.....	34
4.1	ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพทางการศึกษามีความคาดหวังต่อปัจจัยทางด้านคุณภาพในแต่ละด้าน	51
4.2	ตารางเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพทางการศึกษา ในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	52
4.3	ตารางความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต	56
4.4	ตารางความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก	57
4.5	ตารางความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มอาจารย์เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	57
4.6	ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพทางการศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านคุณภาพในแต่ละด้าน.....	58
4.7	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพทางการศึกษา ในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	59
4.8	ตารางความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต	64
4.9	ตารางความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทและนักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก	64
4.10	ตารางความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มอาจารย์เจ้าหน้าที่ และ พนักงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	65
4.11	ตารางการประเมินคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของ 3 กลุ่มประชากร	66

4.12	ตารางการประเมินคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากความพึงพอใจโดยรวม.....	70
4.13	ตารางช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการจริงในแต่ละด้านจำแนก ตามสถานภาพทางการศึกษา	73
4.14	ตารางเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของคุณภาพการบริการโดยรวม	74
4.15	ตาราง Model Summary ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ.....	75
4.16	ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)	76
4.17	ตารางค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficients)	77
4.18	ตารางค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของคุณภาพกับ ค่าความพึงพอใจของการใช้บริการ.....	78
4.19	ตารางค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย.....	78