

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
2.1	Service Quality Model.....	12
2.2	Determinants of Perceived Service Quality	15
2.3	สมการของความพึงพอใจของการใช้บริการ.....	16
2.4	Online Service quality of research model	21
2.5	รูปแบบการประเมินคุณภาพของการใช้บริการผ่านเว็บไซต์	22
2.6	โครงสร้างการบริหารงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	26
2.7	ผลการดำเนินงานห้องสมุดในปี 2549	27
2.8	กราฟแสดงการให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด	27
3.1	รูปแบบการประเมินคุณภาพของการใช้บริการผ่านเว็บไซต์	36
3.2	กรอบความคิดในการวิจัย.....	37
4.1	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแยกตามเพศ	44
4.2	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แยกตามอายุ.....	45
4.3	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แยกตามการศึกษา	46
4.4	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แยกตามสถานภาพการศึกษา.....	47
4.5	จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แยกตามสาขาที่ศึกษาหรือสังกัดของมหาวิทยาลัย.....	48
4.6	ความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ในปี 2551.....	49
5.1	หน้าจอเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	87
5.2	หน้าจอเว็บไซต์ในการติดต่อสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 1	88
5.3	หน้าจอเว็บไซต์ในการติดต่อสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2	88
5.4	หน้าจอเว็บไซต์ห้องสมุดของ University of Virginia	89
5.5	หน้าจอติดต่อเว็บไซต์ห้องสมุดของ University of Virginia	90

5.6	หน้าจอบริษัทห้องสมุดของ University of Cambridge	91
5.7	หน้าจอบริษัทห้องสมุดของ Columbia University	91