

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	10
ห้องสมุดกับการบริการลูกค้า.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ตอนที่ 1 สภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย.....	52
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย.....	73
ตอนที่ 3 ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย.....	84
ตอนที่ 4 แนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย.....	89

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	104
สรุปการวิจัย	104
อภิปรายผล	111
ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก	135
ก แนะนำห้องสมุดมารวย	136
ข ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (แบบสัมภาษณ์)	143
ค ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย	146
ง แบบสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน	148
จ แบบสัมภาษณ์หัวหน้าห้องสมุดมารวย	150
ฉ แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์ห้องสมุดมารวย	152
ช แบบสัมภาษณ์ลูกค้าของห้องสมุดมารวย	154
ซ บทสัมภาษณ์นางจิราพร กุสุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน	156
ณ บทสัมภาษณ์นางสาวสุจิตร์ สุภาพ หัวหน้าห้องสมุด	162
ญ บทสัมภาษณ์นางสาวสุมนา ไพโรจน์ดา หัวหน้างาน-บรรณารักษ์	170
ฎ บทสัมภาษณ์นางสาวศุจินน สุกโสภาส หัวหน้างาน-บรรณารักษ์	175
ฏ บทสัมภาษณ์นางสาวภาวสุ สิริสิงห์ บรรณารักษ์	185
ฐ บทสัมภาษณ์นางสาวกนกกาญจน์ อินทร์นา ผู้ช่วยบรรณารักษ์	201
ฑ บทสัมภาษณ์ลูกค้าภายในของห้องสมุดมารวย	207
ฒ บทสัมภาษณ์ลูกค้าภายนอกของห้องสมุดมารวย	234
ณ แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของห้องสมุดมารวย	260

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ค กำหนดการจัดกิจกรรมสุดสัปดาห์พาเพลินกับห้องสมุดมารวย เรื่อง ตามรอยชีไรท์.....	273
ค แบบประเมินความพึงพอใจกิจกรรมสุดสัปดาห์พาเพลินกับห้องสมุดมารวย เรื่อง ตามรอยชีไรท์.....	275
ก หนังสืออนุญาตให้พิมพ์บทความลงในวิทยานิพนธ์.....	277
ประวัติผู้วิจัย.....	284

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	กรอบคำถามในการสัมภาษณ์..... 40
ตารางที่ 3.2	กรอบคำถามในแบบสอบถาม..... 44
ตารางที่ 3.3	ความสัมพันธ์ของกลุ่มคำ..... 49
ตารางที่ 4.1	แบบนำเสนอรายการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการจัดหาของ ห้องสมุดมารวย..... 55
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลเปรียบเทียบความสามารถในการรองรับจำนวนลูกค้าของ ห้องสมุดมารวย..... 57
ตารางที่ 4.3	อัตราค่าสมาชิกห้องสมุดมารวย ตามระเบียบการใช้ห้องสมุด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2548..... 62
ตารางที่ 4.4	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรประจำปี 2547-2548..... 68
ตารางที่ 4.5	กิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย..... 93
ตารางที่ 4.6	ความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมของห้องสมุดมารวย..... 102
ตารางที่ 4.7	การรับข่าวกิจกรรมของห้องสมุดมารวย..... 103

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า.....	15
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการบริหารความสัมพันธ์.....	18
ภาพที่ 4.1 ด้านหน้าอาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยก่อนการปรับปรุงให้ เป็นทางเข้าห้องสมุดมารวย.....	58
ภาพที่ 4.2 ทางเข้าห้องสมุดมารวยก่อนการปรับปรุง.....	59
ภาพที่ 4.3 ทางเข้าห้องสมุดมารวยภายหลังการปรับปรุง.....	59
ภาพที่ 4.4 บริการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดมารวยก่อนการปรับปรุง.....	60
ภาพที่ 4.5 บริการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดมารวยภายหลังการปรับปรุง.....	60
ภาพที่ 4.6 สถานที่นั่งอ่านในห้องสมุดมารวยก่อนการปรับปรุง.....	61
ภาพที่ 4.7 สถานที่นั่งอ่านในห้องสมุดมารวยภายหลังการปรับปรุง.....	61
ภาพที่ 4.8 เว็บไซต์ของห้องสมุดมารวย.....	65
ภาพที่ 4.9 มุมความรู้ตลาดทุน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	66
ภาพที่ 4.10 จดหมายข่าวของห้องสมุดมารวย.....	78
ภาพที่ 4.11 แนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย.....	89
ภาพที่ 4.12 ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมสุดสัปดาห์พาเพลินกับห้องสมุดมารวย เรื่อง ตามรอยซีไรท์.....	100
ภาพที่ 4.13 กิจกรรมสุดสัปดาห์พาเพลินกับห้องสมุดมารวย เรื่อง ตามรอยซีไรท์.....	101