

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ถ
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
ความหมายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	11
องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	12
รูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	13
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.....	15
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.....	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	33
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	34
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	37
	แนวคิดเกี่ยวกับให้การบริการ.....	41
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	46
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	51
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	52
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
	การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.....	71
	การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี .....	73
	การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.....	74

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4 (ต่อ)	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.....	86
	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.....	101
	การเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.....	110
	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.....	123
	การเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.....	132
	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.....	146
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	151
	สรุปผลการวิจัย.....	151
	อภิปรายผล.....	157
	ข้อเสนอแนะ.....	159

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม .....	162
ภาคผนวก .....	169
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	176