

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8
ประวัติความเป็นมา	8
โครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.	9
บทบาทและหน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
สถานที่ตั้ง	11
บริการของหอสมุดและสารสนเทศ	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการหอสมุดและสารสนเทศ	14
ความหมายของการบริการ	14
ความสำคัญของการบริการ	16
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการหอสมุดและสารสนเทศ	19

## สารบัญ (ต่อ)

ความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ	22
การพัฒนาการให้บริการหอสมุดและสารสนเทศ	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการหอสมุดและสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
ขั้นตอนที่ 2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ	38
แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ	40
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปลการวิจัย	49
อภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	60

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ,	65
หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ	67
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
แบบประเมินเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ	71
แบบสัมภาษณ์สำหรับการวิจัย	74
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	83
ภาคผนวก ค คู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสารสนเทศ (OPAC)	87
คู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์	89
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ประวัติผู้วิจัย	97

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	43
3.2 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	44
3.3 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด	44
3.4 ลักษณะการเข้าใช้บริการห้องสมุด	45
3.5 ประเภทของบริการที่เข้าใช้ห้องสมุด	45
3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ	46

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพกรอบแนวคิด	5
ภาพโครงสร้างบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
ภาพความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศ การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ	24

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี