

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	i
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค
บัญชีตาราง.....	ฆ
บัญชีแผนภูมิ.....	ง
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะและนิยามศัพท์ปฏิบัติการที่ใช้ในการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	13
ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	13
ประวัติความเป็นมาของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	15
หน้าที่และขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	16
การจัดดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	21
ปรัชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	28
แนวคิดและทฤษฎีในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า..	29
แนวโน้มของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	35
ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ.....	38

บทที่	หน้า
2	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ..... 45 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 56
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 77 กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง..... 77 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือ..... 80 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 85 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 85
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 89
5	บทสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 126 วัตถุประสงค์..... 126 สมมติฐานการวิจัย..... 126 วิธีดำเนินการวิจัย..... 127 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 128 สรุปผลการวิจัย..... 128 อภิปรายผล..... 139 ข้อเสนอแนะ..... 149
	บรรณานุกรม..... 152
	ภาคผนวก..... 163
	ประวัติผู้เขียน..... 190

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1	42
2	79
3	90
4	91
5	92
6	93
7	94
8	96
9	98
10	102
11	106
12	110
13	112
14	113
15	114
16	118
17	120
18	124

บัญชีแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 การแบ่งส่วนราชการ สำนักวิทยบริการ	40
2 การแบ่งสายงาน ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ และงานบริการ	46