

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
คำอุทิศ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 ความสำคัญของปัญหา	3
1.3 สาเหตุของปัญหา	4
1.4 จุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุ	6
1.5 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง	25
3.2 กิจกรรมแทรกแซง	26
3.3 ตัววัดความสำเร็จของงาน	27
3.4 การออกแบบงานวิจัย	30
3.5 แหล่งข้อมูล	31
3.6 การสุ่มตัวอย่าง	32
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การดำเนินการวิจัย	35
4.2 อุปสรรคที่พบในการวิจัย	36
4.3 ลักษณะของตัวอย่าง	37
4.4 ปัญหาที่พบในการวิจัย	45
4.5 การแก้ปัญหาที่พบในการวิจัย	46
4.6 ผลที่เกิดขึ้นหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง	46
4.7 การทดสอบทางสถิติ	64
4.8 การบรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย	65
4.9 ความชัดเจนในการทดลอง	67
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลที่ได้จากการดำเนินการวิจัย	68
5.2 อภิปรายผล	69
5.3 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	76
ภาคผนวก ข โครงการพัฒนาบุคลากร	85
ภาคผนวก ค คู่มือการจัดเก็บเอกสาร	96
ประวัติผู้เขียน	118

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	33
2	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้บริการด้านสารบรรณ	37
3	ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการด้านสารบรรณ	39
4	แสดงลักษณะงานที่ผู้ให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ	42
5	แสดงลักษณะงานที่ผู้รับบริการใช้บริการด้านสารบรรณ	43
6	แสดงคำร้องละสภาพและสาเหตุปัญหาของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสารบรรณ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในทัศนะของผู้ให้บริการ	47
7	แสดงคำร้องละสภาพและสาเหตุปัญหาของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการ งานด้านสารบรรณ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในทัศนะของผู้ให้บริการ	48
8	แสดงคำร้องละสภาพและสาเหตุปัญหาของผู้ให้บริการต่อการให้บริการ ด้านสารบรรณในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในทัศนะของผู้รับบริการ	49
9	แสดงคำร้องละสภาพ และสาเหตุปัญหาของผู้ให้บริการต่อการให้บริการ ด้านสารบรรณ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในทัศนะของ ผู้รับบริการก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง	50
10	แสดงคำร้องละสภาพและสาเหตุปัญหาของผู้ให้บริการต่อการให้บริการ ด้านสารบรรณ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในทัศนะของผู้รับ บริการหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง	51
11	แสดงเวลาที่มาใช้บริการงานด้านสารบรรณของผู้รับบริการในมหาวิทยาลัย ขอนแก่น	52
12	แสดงเวลาที่มาใช้บริการด้านสารบรรณของผู้รับบริการ เฉพาะคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง	54
13	แสดงเวลาที่มาใช้บริการงานด้านสารบรรณของผู้รับบริการ เฉพาะคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลังให้กิจกรรมแทรกแซง	57
14	แสดงความพึงพอใจที่ได้รับการบริการงานด้านสารบรรณ จากผู้ให้บริการ ในความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงความพึงพอใจที่ได้รับการบริการงานด้านสารบรรณจากผู้ให้บริการ ในความรู้สึกของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง	60
16	แสดงความพึงพอใจที่ได้รับการบริการงานด้านสารบรรณจากผู้ให้บริการ ในความรู้สึกของผู้รับบริการ เฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลังการให้กิจกรรมแทรกแซง	601
17	การเปลี่ยนแปลงปัญหาการให้บริการก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง โดยจำแนกเป็นกลุ่มปัญหา	63
18	แสดงผลการทดสอบทางสถิติในเรื่องการเปลี่ยนแปลงเวลาที่ให้บริการ เปรียบเทียบก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง	64
19	แสดงผลการทดสอบทางสถิติในเรื่องการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ เปรียบเทียบก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง	65

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	การจัดระบบงานและความเชื่อมโยงในการให้บริการ	2
2	ผังก้างปลา (Fish - Bone Diagram) แสดงสาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ไม่สามารถ ให้บริการได้รวดเร็ว	5
3	เทคนิคในการพิจารณาการจัดระบบเอกสาร	13
4	ลักษณะงานที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ	17
5	รูปแบบการพัฒนางาน	18
6	กรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางเชิงระบบ (System Model)	23
7	กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	24