

ฐานิตา มลคล้า. (2559). การพัฒนาฝ่ายธุรการและสารบรรณ สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ที่ปรึกษาการวิจัย: รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ ปริสุทฺธกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย  
คำสำคัญ: การพัฒนางาน การให้บริการ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการฝ่ายธุรการและสารบรรณ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อศึกษาแนวทางการ  
พัฒนาฝ่ายธุรการและสารบรรณสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครปฐม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 33 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม แบบ  
สัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย  
พบว่า

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ส่วนใหญ่มาติดต่อกับฝ่ายธุรการและสารบรรณ ในเวลา  
08.30 – 11.00 น. ซึ่งมาติดต่อ 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ โดยใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเอง เพื่อรับส่งเอกสาร  
ในแต่ละครั้งใช้เวลา 1 – 10 นาที

2. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายธุรการและสารบรรณ  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายธุรการ  
และสารบรรณ ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ  
หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ  
เป็นกันเอง

3. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีความคิดเห็นว่าฝ่ายธุรการและสารบรรณ ควรมีการ  
พัฒนาด้านการค้นคืนและด้านการจัดเก็บเอกสารมากที่สุด