

การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

สารินี วัฒนแสนชัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม

ผู้รับผิดชอบบทความ: sarinee@npru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะฯ จำนวน 132 คน และนักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ก่อนการนำคู่มือไปใช้อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และอาจารย์พิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.22 หลังการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ไปใช้พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.42 โดยมีความเห็นว่ารูปร่างแบบการจัดทำคู่มือเนื้อหาการลำดับขั้นตอนการจัดหมวดหมู่ตัวอย่างประกอบทำให้เข้าใจง่าย ลดขั้นตอนด้านเวลาในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจ ของนักศึกษาก่อนการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ไปใช้พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.01 หลังการพัฒนาคู่มือและนำไปใช้มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.56 กล่าวโดยสรุปทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพิ่มขึ้นในระดับมากและมากที่สุดหลังการใช้คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์

คำสำคัญ: คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์

**The Development of Audio Visual Services
Work Manual of the Faculty of Humanities and Social Science,
Nakhon Pathom Rajabhat University**

Sarinee Wattanasanchai

Faculty of Humanities and Social Science, Nakhon Pathom

corresponding author: sarinee@npru.ac.th

Abstract

The objective of this research was to develop audio visual services work manual of the Faculty of Humanities and Social Science, Nakhon Pathom Rajabhat University. The populations were 132 instructors of the Faculty of Humanities and Social Science and special instructors of Nakhon Pathom Rajabhat University who used audio visual services of the faculty, and 125 students who used circulation and loans audio visual services. The tool used in this research was the questionnaire. The data was analyzed by using statistical package and descriptive statistics as percentage, means, and standard derivation.

The results were as follow;

The satisfaction of the instructors of the Faculty of Humanities and Social Science and special instructors of Nakhon Pathom Rajabhat University who used audio visual services of the faculty before using the work manual was at means 4.22, and after the development of audio visual services work manual of the Faculty of Humanities and Social Science and used, the instructors' satisfaction was higher at means 4.42. The instructors' opinions toward the audio visual services work manual were the manual format, contents, steps sequencing, categorizing, and samples were easy to understand, and timesaving service. The satisfaction of the students who used circulation and loans audio visual services before the development of audio visual services work manual was at means 4.01, and after using the work manual, the students' satisfaction was higher at means 4.56. In conclusion, both instructors and students were satisfied toward the audio visual services at a higher and a highest level after using the audio visual services work manual

Keyword: Work Manual, Audio Visual Service

1. บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยี เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตในแต่ละวันอยู่แทบทุกตารางการดำเนินชีวิต มีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง เนื่องจากมนุษย์แสวงหาความเป็นเลิศ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ให้เท่าทันเวลาที่จำกัด มนุษย์จึงคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ ให้ตอบโจทย์ทุกความต้องการของการใช้งานในทุกๆ ด้าน รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีในศาสตร์ของการทำงานในวิชาชีพของตนเอง ด้วยเทคโนโลยีจึงเข้ามา มีบทบาทกับการจัดการศึกษามีหลายแขนง เช่น เทคโนโลยีด้านการศึกษา เทคโนโลยีด้านสารสนเทศ เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีด้านโทรคมนาคม เทคโนโลยีทางธุรกิจ เทคโนโลยีทางการเกษตร เทคโนโลยีในความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ เป็นต้น

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่มีศักยภาพในด้านการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อสังคม เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ภาควิชา และภาคการศึกษาเพื่อปวงชน (กศ.พ.) ปัจจุบันคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีสาขาวิชา จำนวน 16 สาขาวิชา และกลุ่มวิชา จำนวน 1 กลุ่มวิชา ที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการ ของคณะฯ โดยได้มีการพัฒนาทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการ วิชาการ งานกิจการนักศึกษา ตลอดจนงานด้านอื่น ๆ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีอาคารเรียนที่อยู่ในการดูแลทั้งสิ้น จำนวน 4 อาคารเรียน ได้แก่ อาคารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, อาคารทวารวดีศรีราชภัฏ, อาคาร A2 และ อาคารนิติศาสตร์ มีห้องสำหรับรองรับการจัดการเรียนการสอน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องประชุม ซึ่งแต่ละห้องมีการติดตั้งให้บริการอุปกรณ์ไอทีที่สมบูรณ์แบบเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนทุกห้อง

งานไอทีที่สมบูรณ์แบบจึงเข้ามา มีบทบาท และหน้าที่สำคัญควบคู่ไปกับการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น โดยในปัจจุบัน อุปกรณ์ไอทีที่สมบูรณ์แบบมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น โดยมีรูปร่าง ลักษณะ รูปแบบ และขั้นตอนการใช้งานที่แตกต่างกัน งานไอทีที่สมบูรณ์แบบ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการ ไอทีที่สมบูรณ์แบบของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการสนับสนุนการเรียนการสอนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการงานไอทีที่สมบูรณ์แบบของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

3. สมมติฐานการวิจัย

การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการไอทีที่สมบูรณ์แบบของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ช่วยให้ผู้รับบริการ สามารถใช้วัสดุ และครุภัณฑ์ไอทีที่สมบูรณ์แบบได้ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน สร้างความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ไอทีที่สมบูรณ์แบบ และสามารถปฏิบัติงานไอทีที่สมบูรณ์แบบได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ โดยศึกษาจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พจน พานิชย์กุล (2556: 2-8) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนา เป็นการทำให้ดีขึ้น หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่าเดิม ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นการทำให้งานหรือผลผลิตนั้นสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยการนำเข้า หรือเรียกว่าการ ประหยัดทรัพยากร และเวลานั่นเอง ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานจึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่ เพิ่มขึ้น หรือเป็นการลดต้นทุน การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขีดความสามารถ เพิ่มขึ้น ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานของบุคคลสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ตนเอง 2) มุ่งมั่น ที่จะเปลี่ยนแปลง 3) การมองโลกในแง่บวก 4) การใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ 5) การตั้งเป้าหมายในการทำงาน 6) การวางแผน ก่อนลงมือปฏิบัติ 7) การสื่อสารที่ดี 8) มีบุคลิกภาพที่ดี 9) มีสมาธิในการคิด และ 10) การมีสุขภาพที่ดี

ดาวลอย แก่นจันทร์, (2554: 9) ได้กล่าวไว้ การพัฒนาหมายถึง การกำหนดทิศทาง แนวทางเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เหมาะสม กับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน

นิชภา เจริญรุ่งเรืองชัย (2547: 28) ได้กล่าวไว้ คู่มือ หมายถึงหนังสือหรือเอกสารที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถดำเนินงานในเรื่องนั้นด้วยตนเองได้

เสกสรร วัฒนพงษ์(2542: 8) ได้กล่าวไว้ ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะการวินิจฉัยการพิจารณา หรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริงความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับ สถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูด หรือ การเขียนก็ได้

5. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจงจากบุคคลที่มาใช้บริการยืม-คืน ณ จุดให้บริการ โดยวิธีการเก็บข้อมูลการวิจัยแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะฯ จำนวน 132 คน 2. นักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ โดยสุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาที่รับบริการ ณ ให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 125 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มประชากร จำนวน 2 กลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ค่าร้อยละ

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน ค่าร้อยละ
	F	แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
	N	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	n	แทน จำนวนคนทั้งหมด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{(x-\bar{x})^2}{n-1}}$$

เมื่อ

S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
x.	แทน คะแนนแต่ละกลุ่ม (ข้อมูลที่ 1,2,3...,n)
\bar{x}	แทน จำนวนข้อมูล หรือขนาดกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย)
n	แทน ผลรวม (ข้อมูลทั้งหมด)

6. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

6.1 ค้นคว้ารวบรวมข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ การวิจัย คู่มือการใช้งาน ทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อศึกษาและค้นคว้าในการจัดทำการศึกษาวิจัย เรื่องการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

6.2 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐาน ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และปัญหาที่พบในการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

6.3 ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน วิธีการดำเนินงาน และปัญหาที่พบบนมาพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

6.4 นำคู่มือที่ได้จากการพัฒนา ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาปรับปรุง แก้ไขให้สมบูรณ์

6.5 ศึกษาวิธีการ หลักเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม

6.6 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

6.7 การทดลองใช้คู่มือ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้คู่มือ และประชาสัมพันธ์คู่มือผ่านสื่อคอมพิวเตอร์บริเวณจุดให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์ และทางสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ

6.8 ประเมินประสิทธิภาพของคู่มือที่พัฒนาขึ้น และปรับปรุงแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์

7. ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 บุคลากรมหาวิทยาลัยสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 132 คน และกลุ่มที่ 2 นักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 125 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปรากฏผลดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 132 คน

พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 เป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีอายุระหว่างอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 และอายุ ระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 สถานภาพกลุ่มประชากรที่ทำการวิจัย ส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ สายวิชาการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 และอาจารย์พิเศษ คิดเป็น ร้อยละ 8 และช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ ติดต่อด้านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ติดต่อด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และติดต่อด้านบันทึกข้อความ/จดหมาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3

กลุ่มที่ 2 นักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 125 คน พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 เป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 ประชากรส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 สถานภาพกลุ่มประชากรที่ทำการวิจัยทั้งหมด เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ติดต่อกับตนเองมากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ ติดต่อกับทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพของการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กลุ่มที่ 1 บุคลากรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

จากการเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์โดยการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการพัฒนาคู่มือ และหลังการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบก่อนการพัฒนาคู่มือ และหลังการพัฒนาคู่มือแตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยก่อนการพัฒนาคู่มือ ตามตารางที่ 1 ดังนี้

รายการประเมิน	ก่อนการพัฒนาคู่มือ			หลังการพัฒนาคู่มือ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. เนื้อหาของคู่มือมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	4.46	0.59	มากที่สุด	4.52	0.52	มากที่สุด
2. การลำดับขั้นตอน และการจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่	4.18	0.51	มาก	4.31	0.51	มาก
3. ตัวอย่างประกอบชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.19	0.51	มาก	4.47	0.57	มาก
4. ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์มากยิ่งขึ้น	4.21	0.52	มาก	4.30	0.51	มาก
5. ผู้รับบริการสามารถใช้วัสดุ ครุภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์ ได้ตรงความต้องการ	4.18	0.55	มาก	4.52	0.52	มากที่สุด
6. ผู้รับบริการเข้าใจทัศนคติในการขอรับบริการได้อย่างเข้าใจ	4.15	0.56	มาก	4.24	0.59	มาก
7. ลดขั้นตอน และระยะเวลา ในการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์	4.14	0.56	มาก	4.58	0.51	มากที่สุด
รวม	4.22	0.50	มาก	4.42	0.53	มาก

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบก่อนการพัฒนาคู่มือ และหลังการพัฒนาคู่มือแตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยก่อนการพัฒนาคู่มือกลุ่มที่ 1 บุคลากรมหาวิทยาลัยสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ก่อนการพัฒนาคู่มือบุคลากรมหาวิทยาลัยสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และอาจารย์พิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, $SD = 0.50$) โดยพบว่าข้อคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ เนื้อหาคู่มือมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.46$, $SD = 0.59$) และพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์มากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.52$) ตัวอย่างประกอบชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$, $SD = 0.51$) ผู้รับบริการสามารถใช้วัสดุ ครุภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์ได้ตรงความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 0.55$) การลำดับขั้นตอน และการจัดเนื้อหา

เป็นหมวดหมู่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18, SD = 0.51$) ผู้รับบริการเข้าใจทับศัพท์ ในการขอรับบริการได้อย่างเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15, SD = 0.56$) และการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการงานไอศหัทศนุปรกรณ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14, SD = 0.56$)

หลังการพัฒนาคู่มือบุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และอาจารย์พิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการไอศหัทศนุปรกรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42, SD = 0.53$) โดยพบว่าข้อคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับดังนี้ การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการงานไอศหัทศนุปรกรณ ($\bar{x} = 4.58, SD = 0.51$) เนื้อหาคู่มือมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.52, SD = 0.52$) ผู้รับบริการสามารถใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ไอศหัทศนุปรกรณได้ตรงความต้องการ ($\bar{x} = 4.52, SD = 0.52$) และพบว่า อยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ตัวอย่างประกอบชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.47, SD = 0.57$) การลำดับขั้นตอน และการจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ ($\bar{x} = 4.31, SD = 0.51$) ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และการให้บริการงานไอศหัทศนุปรกรณมากยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 4.30, SD = 0.51$) และผู้รับบริการเข้าใจทับศัพท์ในการขอรับบริการได้อย่างเข้าใจ ($\bar{x} = 4.24, SD = 0.59$)

กลุ่มที่ 2 นักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์ไอศหัทศนุปรกรณ จำนวน 125 คน

จากการเก็บข้อมูลเชิงประมาณโดยการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการพัฒนาคู่มือ และหลังการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติการให้บริการไอศหัทศนุปรกรณ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบก่อนการพัฒนาคู่มือ และหลังการพัฒนาคู่มือแตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยก่อนการพัฒนาคู่มือ ตามตารางที่ 2 ดังนี้

รายการประเมิน	ก่อนการพัฒนาคู่มือ			หลังการพัฒนาคู่มือ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. เนื้อหาของคู่มือมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	4.08	0.66	มาก	4.66	0.47	มากที่สุด
2. การลำดับขั้นตอน และการจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่	4.03	0.67	มาก	4.47	0.50	มาก
3. ตัวอย่างประกอบชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.00	0.72	มาก	4.62	0.50	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และการให้บริการงานไอศหัทศนุปรกรณมากยิ่งขึ้น	4.01	0.65	มาก	4.42	0.53	มาก
5. ผู้รับบริการสามารถใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ไอศหัทศนุปรกรณได้ตรงความต้องการ	4.04	0.76	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด
6. ผู้รับบริการเข้าใจทับศัพท์ในการขอรับบริการได้อย่างเข้าใจ	3.96	0.67	มาก	4.38	0.61	มาก
7. ลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการงานไอศหัทศนุปรกรณ	3.96	0.66	มาก	4.69	0.50	มากที่สุด
รวม	4.01	0.58	มาก	4.56	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบก่อนการพัฒนาคู่มือ และหลังการพัฒนาคู่มือแตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยก่อนการพัฒนาคู่มือกลุ่มที่ 2 นักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์ไอศหัทศนุปรกรณ

ก่อนการพัฒนาคู่มือนักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์ไอศหัทศนุปรกรณ มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการไอศหัทศนุปรกรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยพบว่าข้อคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ เนื้อหาของคู่มือมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ($\bar{x} = 4.08, SD = 0.66$) ผู้รับบริการสามารถใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ไอศหัทศนุปรกรณได้ตรงความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04, SD = 0.76$) การลำดับขั้นตอน

และการจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, $SD = 0.67$) ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และการให้บริการงานไอทีที่สนุกปรนเปรมมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.65$) ตัวอย่างประกอบชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.72$) ผู้รับบริการเข้าใจทับศัพท์ในการขอรับบริการได้อย่างเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, $SD = 0.66$) และการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการงานไอทีที่สนุกปรนเปรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, $SD = 0.66$)

หลังการพัฒนาคู่มือนักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์ไอทีที่สนุกปรนเปรม มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์พบว่านักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์ไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นแล้วพบว่า มีลำดับความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ ตามลำดับ ดังนี้ การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการงานไอทีที่สนุกปรนเปรม ($\bar{x} = 4.69$, $SD = 0.42$) เนื้อหาของคู่มือมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ($\bar{x} = 4.66$, $SD = 0.47$) ผู้รับบริการสามารถใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ไอทีที่สนุกปรนเปรมได้ตรงความต้องการ ($\bar{x} = 4.65$, $SD = 0.48$) ตัวอย่างประกอบชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.62$, $SD = 0.50$) และพบว่าอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ดังนี้ การลำดับขั้นตอน และการจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ ($\bar{x} = 4.47$, $SD = 0.50$) ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และการให้บริการงานไอทีที่สนุกปรนเปรมมากยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 4.42$, $SD = 0.53$) และผู้รับบริการเข้าใจทับศัพท์ในการขอรับบริการได้อย่างเข้าใจ ($\bar{x} = 4.38$, $SD = 0.61$)

กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ใช้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นก่อนการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เมื่อนำคู่มือไปใช้ออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และนักศึกษาที่ใช้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นก่อนการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เมื่อนำคู่มือไปใช้ออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) จากเดิมซึ่งไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอาจารย์พิเศษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ความคิดเห็นการพัฒนาคู่มือการให้บริการงานไอทีที่สนุกปรนเปรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) และกลุ่มประชากรนักศึกษาที่ใช้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่ใช้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์หลังการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาคู่มือการให้บริการงานไอทีที่สนุกปรนเปรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นจากเดิม ดังตารางเปรียบเทียบก่อนและหลังพัฒนาคู่มือ นักศึกษาที่ทำหน้าที่ยืม-คืน อุปกรณ์ไอทีที่สนุกปรนเปรม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการจัดทำคู่มือการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. แผนผังบอกลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้ชัดเจน
2. ความเข้าใจในศัพท์เฉพาะในการเรียกวัสดุครุภัณฑ์เพื่อใช้ในการการเรียนการสอน เช่น สาย VGA สาย HDMI สาย AV เป็นต้น
3. ช่องทางการติดต่อประสานงานเมื่อพบว่าวัสดุไอทีที่สนุกปรนเปรมในอาคารเรียนต่าง ๆ เกิดการชำรุด หรือสูญหาย
4. การจัดหาบุคลากรสำรองให้บริการเมื่อผู้ให้บริการหลักติดภารกิจด้านอื่น ๆ
5. การปรับปรุงคู่มือให้มีความทันสมัยให้เท่าเทียมกับเทคโนโลยี

8. บทวิเคราะห์

จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพของการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติการให้บริการไอทีที่สนุกปรนเปรม ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าคู่มือที่ดีควรมีเนื้อหาเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง การพัฒนาคู่มือการสร้าง

หลักสูตรระดับโรงเรียนสาหรับครูประถมศึกษา นุติ รุ่งสว่าง (2543, หน้า 24) ในประเด็นที่ว่า คู่มือที่ดีควรมีลักษณะ 1. ด้านรูปแบบ มีขนาดรูปเล่มเหมาะสม ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน มีรูปภาพประกอบเหมาะสมกับเนื้อหา และการนำเสนอกิจกรรมแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจน 2. ด้านเนื้อหา วัตถุประสงค์ของคู่มือกำหนดไว้ชัดเจน เหมาะสม ระบุขอบข่ายเนื้อหา คู่มือ ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ คำแนะนำการศึกษาคู่มือเขียนไว้ชัดเจน เข้าใจง่าย เนื้อหาความรู้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการและความจำเป็น 3. ด้านการนำไปใช้ กำหนดขั้นตอนการศึกษาคู่มือไว้ชัดเจน กำหนดกิจกรรม เนื้อหา และแบบฝึกได้สัมพันธ์กัน และมีกิจกรรมประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาของคู่มือ และยังสอดคล้องกับทฤษฎี เมเยอร์ (Mayor) ที่ว่า ในการออกแบบสื่อการเรียนการสอน การวิเคราะห์ความจำเป็นเป็นสิ่งสำคัญ และตามด้วยจุดประสงค์ของการเรียน เงื่อนไข พฤติกรรม ควรชี้ชัดและสังเกตได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เสนอให้จัดทำแผนผังบอกลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และการปรับปรุงคู่มือให้มีความทันสมัยให้เท่าเทียมกับเทคโนโลยี

9. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์” สรุปได้ว่า ก่อนมีการพัฒนาคู่มือ พบว่ามีปัญหาด้านความเข้าใจในกระบวนการลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์มากที่สุด ส่วนที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ ด้านเนื้อหา ส่วนประกอบของรูปเล่มคู่มือการปฏิบัติการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ และเมื่อผู้วิจัยได้พัฒนาคู่มือ และรายละเอียดประกอบคู่มือแล้วพบว่า ปัญหาดังกล่าวลดน้อยลง โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ด้าน แสดงให้เห็นว่าคู่มือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีและรวดเร็ว

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

10.1.1 ควรมีการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์อย่างต่อเนื่องให้เท่าทันเทคโนโลยีที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา

10.1.2 พัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถโดยเข้าอบรม สัมมนา ประชุม ศึกษาดูงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา เพื่อเป็นศึกษาและแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเทคโนโลยีร่วมกัน

10.1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์คู่มือ และกระบวนการการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ บนโซเชียลมีเดียหรือฐานข้อมูล (Database) ที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ตลอดเวลา

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

10.2.1 ควรเพิ่มเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีความหลากหลาย นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์

10.2.2 ควรนำเทคโนโลยีที่มีมาประยุกต์เป็นเครื่องมือในการดำเนินการจัดทำงานวิจัย

10.2.3 คิดค้นนวัตกรรมใหม่ในการทำวิจัย

11. เอกสารอ้างอิง

นิชาภา เจริญรุ่งเรืองชัย. (2547). คู่มือการบริหารงานโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน ดอนฉิมพลีพิทยาคม. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดาวลอย แก่นจันทร์. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา

นุติ รุ่งสว่าง. (2543). การพัฒนาคู่มือการสร้างหลักสูตรระดับโรงเรียนสาหรับครูประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข34 (บางนา - บางพระ). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.