

การศึกษารูปแบบของคู่มือปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงาน
ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

The study on the format of the work manual and the work efficiency
of Bachelor of Business Administration students, Management Major,
Nan College, Uttaradit Rajabhat university

พลกฤต รักจุล^{1*} และ สุदारัตน์ สุขเรือนทอง²
Ponkrit Rakjul^{1*} and Sudarat Sukreuantong²

^{1*}ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

²นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

^{1*}Assistant Professor, Department of Management, Nan College, Uttaradit Rajabhat University

² Student, Department of Management, Nan College, Uttaradit Rajabhat University

*Corresponding author, E-mail: Ponkrit.ra@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นด้านรูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มและประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (2) ศึกษาความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (3) เปรียบเทียบรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จำนวน 97 ราย เป็นการเก็บข้อมูลทั้งหมด เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและอนุมาน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มมีความคิดเห็นระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเนื้อหา รองลงมา ด้านทัศนคติและด้านการใช้งาน (2) ด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์มีความคิดเห็นระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเนื้อหา รองลงมา ด้านการใช้งานและด้านทัศนคติ (3) รูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานที่ต่างกับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000* ซึ่งน้อยกว่า .05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) นักศึกษาที่ใช้รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานทั้งแบบเล่มและออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะประเด็นด้านคุณภาพของงานและต้นทุน

คำสำคัญ: รูปแบบของคู่มือปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงาน นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
คุณภาพงานและต้นทุน

Abstract

This research aims to (1) study opinions on the format of the practical work manual and work efficiency of Bachelor of Business Administration students in Management, (2) study opinions on the format of the online work manual and work efficiency of Bachelor of Business Administration students in Management, and (3) compare the work manual model and work efficiency of Bachelor of Business Administration students in Management, Nan College, Uttaradit Rajabhat University. This quantitative research study involved a population of 97 Bachelor of Business Administration students in Management. All data were collected using a questionnaire as the research instrument. Descriptive and inferential statistics analyzed the data.

The research results found that (1) in terms of the practical work manual, there were opinions at a high level, ranked from most to least as content, followed by attitude and usage. (2) in terms of the online work manual, there were opinions at a high level, ranked from most to least as content, followed by usage and attitude. (3) The difference in the format of using the work manual and the different work efficiency of the students had a Sig. (2-tailed) value of 0.000*, which was less than .05, accepting the main hypothesis (H1) that students who used both the practical work manual and online work manual formats had different work efficiency, especially in terms of work quality and cost.

Keywords: Formats of Work Practice Manuals, Work Efficiency, Bachelor of Business Administration Students, Work Quality and Cost

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ วิทยาลัยน่าน ได้ร่วมมือกับบริษัท "ซีฟิวอล" จำกัด มหาชน เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โดยบริษัท "ซีฟิวอล" จำกัด มหาชน เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจร้านค้าขายปลีกบริษัทซีฟิวอลเป็นผู้ดำเนินธุรกิจหลักของร้านขายสะดวกซึ่งรู้จักกันดีในชื่อ "7-Eleven" ซึ่งเป็นร้านค้าปลีกที่มีสาขาทั่วประเทศ 7-Eleven เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในวงกว้างของประชากรไทย และเป็นสถานที่ซึ่งคนไทยใช้บริการในการซื้อสินค้า จ่ายบิล หรือทำรายการที่เกี่ยวข้องกับการเงินอื่นๆ นอกจากนี้ บริษัท "ซีฟิวอล" จำกัด มหาชนยังมีการขยายธุรกิจในหลายด้านอื่นๆ เช่น บริการการจัดส่งอาหารและสินค้า ร้านค้าออนไลน์ ร้านค้าแบบสะดวกซึ่งเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น รวมถึงมีการลงทุนในธุรกิจอื่น ๆ ด้วย เช่น ธุรกิจพลังงานและครัวเรือน ซึ่งทำให้ซีฟิวอลเป็นหนึ่งในบริษัทในธุรกิจค้าปลีกที่มีบทบาทสำคัญในการบริการประชาชนในประเทศไทยมีรายได้ระหว่างฝึกงาน

ทั้งนี้ก่อนที่นักศึกษาจะลงไปปฏิบัติงานจะมีการอบรมผ่านโทรศัพท์มือถือ และทางวิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้ให้คู่มือการปฏิบัติงานแก่นักศึกษาวิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ แต่ละรอบที่ไปฝึกงาน เนื้อหาในคู่มือก็จะไม่เหมือนกัน การไปฝึกงานในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ต้องมีการสอนงานจากผู้จัดการร้าน โดยคู่มือการปฏิบัติงานจะมี 2 ลักษณะ คือ 1) คู่มือการปฏิบัติงานเป็นเล่มซึ่งเป็นเอกสารที่รวบรวมแนวทาง วิธีการ ขั้นตอน และมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานในแต่ละหน้าที่หรือกระบวนการ เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพ และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น 2) คู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ เป็นเอกสารหรือระบบที่นำเสนอวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในยุคเทคโนโลยี โดยสามารถเข้าถึงผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ตโฟน ซึ่งจากการสำรวจการใช้งานคู่มือทั้ง 2 ประเภท จากนักศึกษาปัญหาที่พบมี ดังนี้ (1) ปัญหาด้านการนำไปใช้งานหากเป็นคู่มือกระดาษอาจหายหรือ

เสียหายได้ง่าย หากเป็นคู่มือออนไลน์ อาจเข้าถึงไม่ได้เนื่องจากปัญหาอินเทอร์เน็ตหรือระบบล่ม (2) ผู้ใช้งานไม่ปฏิบัติตาม บางครั้งผู้ใช้งานละเอียดหรือเลือกที่จะไม่ใช้คู่มือเนื่องจากความยุ่งยาก (3) ไม่มีการฝึกอบรมร่วมกับคู่มือการใช้งานคู่มือที่ซับซ้อนโดยไม่มีการแนะนำหรือสอนเพิ่มเติม อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละสาขา บางสาขาการสอนงานจะไม่ทั่วถึง และไม่ได้ปฏิบัติงานตามคู่มือ บางร้านขาดการสอนงาน จึงทำให้นักศึกษาวิทยาลัยน่านขาดมาตรฐานการฝึกงานตามคู่มือดังกล่าว

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานให้ตรงกับหลักการในการฝึกงานจริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านรูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่ม รูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
2. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงาน (แบบเป็นเล่มและแบบออนไลน์) กับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงาน
สวาสดี กัณินาม (2561); ลัดตามาส วังคะอาต (2563) ได้ให้ความหมายของคู่มือฝึกปฏิบัติงานว่า หมายถึงเอกสารที่ให้ข้อมูลและแนวทางเกี่ยวกับการดำเนินการและการทำงานในหน้าที่ที่กำหนดไว้ โดยมีกิจกรรมวัตถุประสงค์ของงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อช่วยให้ผู้ที่ทำงานเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานจำแนกได้ 2 ประเภท ดังนี้

รูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานเป็นการจัดรายการข้อมูลและข้อความที่เรียงลำดับตามลำดับที่เป็นระเบียบ โดยมีจะมีการแบ่งส่วนหรือหัวข้อที่มีความชัดเจนเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจง่ายและสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยมี 2 ลักษณะ ดังนี้ (นฤมล ฤทธิกาญจน์, 2563; ชูตินันท์ เทือกสุบรรณ, 2563)

1.1 รูปแบบคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มมีความสำคัญ เนื่องจากมีบทบาทที่ชัดเจนในหลายด้านในการฝึกอบรมและการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่ยังไม่รองรับเทคโนโลยีดิจิทัล (Denis et al, 2020) คู่มือแบบเป็นเล่มสามารถใช้ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถศึกษาขั้นตอนการทำงานตามความเร็วและความถนัดของตนเอง คู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มมีบทบาทสำคัญในฐานะเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้และอ้างอิงข้อมูลได้สะดวก โดยเฉพาะในสถานที่ที่เทคโนโลยียังไม่แพร่หลาย หรือเมื่อจำเป็นต้องใช้งานในภาคสนามอย่างเร่งด่วน

Dowling (1988) ได้นิยามรูปแบบคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มว่าหมายถึง เอกสารที่จัดทำในรูปแบบหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ หมายถึง หนังสือ เอกสาร ตำรา สมุด หรือเป็นรูปเล่มเล็กๆที่จัดขนาดพกพา ซึ่งมีเนื้อหาที่ประกอบด้วยคำแนะนำ ขั้นตอนปฏิบัติงาน ข้อมูลประกอบและภาพประกอบต่าง ๆ รวมถึงทัศนคติเพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ ทำความเข้าใจ และดำเนินการตามกระบวนการทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Blamire, 1995)

ดังนั้น สรุปได้ว่าคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต้องการความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและความน่าเชื่อถือของเนื้อหา โดยเฉพาะในสถานที่ที่เทคโนโลยียังไม่รองรับ และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 รูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชัน มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากสามารถช่วยให้การฝึกอบรมและการเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คู่มือออนไลน์หรือแอปพลิเคชันสามารถมีฟีเจอร์แบบอินเทอร์แอคทีฟ เช่น แบบทดสอบ วิดีโอสอนงาน ภาพประกอบ และการจำลองสถานการณ์ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น และสามารถฝึกปฏิบัติไปพร้อมกับการเรียนรู้ คู่มือแบบออนไลน์สามารถปรับปรุงเนื้อหาได้ทันที ทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันเสมอ โดยไม่ต้องพิมพ์ซ้ำเหมือนคู่มือกระดาษ เหมาะสำหรับองค์กรที่ต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ถูกออกแบบให้ใช้งานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ โดยมักจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานและผู้ใช้งาน โดยงานศึกษาของพิมพ์โร สุพัตร (2560) สรุปได้ว่าคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบออนไลน์ (แอปพลิเคชัน) หมายถึงการจัดการเรียนการสอนอย่างมีระบบ โดยผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีปัจจุบันกับกระบวนการออกแบบการเรียนการสอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ และลดข้อจำกัดในด้านสถานที่และเวลาในการเข้าเรียน โดยมีการนำสื่อการสอนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชัน สื่อมัลติมีเดีย เข้ามามีบทบาทในการจัดการเรียนการสอนนอกห้องเรียนได้เป็นอย่างดี

ราชัน คำบุญเรือง และคณะ (2560); ทศวรรณ ไชยพรม วาโร เฟิงสวัสดิ์ และ บุญมี ก่อบุญ (2561); กนกนวล นรินยา และกริสน์ ชัยมูล (2563); นิจปัดน์นীর ชาวบ้านเกาะ และคณะ (2566) ได้นำเสนอว่า องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงานแบบออนไลน์ประกอบไปด้วย (1) ด้านเนื้อหาเน้นความถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจนของข้อมูลในคู่มือ (2) ด้านทัศนคติ ส่งเสริมความรู้สึกเชิงบวกและความมั่นใจในการใช้งานคู่มือและ (3) ด้านการใช้งานมุ่งเน้นความสะดวกในการเข้าถึงและใช้งานที่มีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญในการทำให้คู่มือปฏิบัติงานแบบออนไลน์มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น สรุปได้ว่าการใช้คู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันช่วยเพิ่มความสะดวก ประสิทธิภาพ และความทันสมัยในการฝึกอบรม เหมาะสำหรับการเรียนรู้ยุคดิจิทัลที่ต้องการความยืดหยุ่นและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน	ราชัน คำบุญเรือง และคณะ (2560)	ทศวรรณ ไชยพรม และคณะ (2561)	กนกนวล นรินยา และกริสน์ ชัยมูล (2563)	นิจปัดน์นীর ชาวบ้านเกาะ และคณะ (2566)	รวม
1. ด้านเนื้อหา	✓	✓	✓	✓	4
2. ด้านทัศนคติ	✓	✓	✓	✓	4
3. ด้านการใช้งาน	✓	✓	✓	✓	4
รวม	3	3	3	3	4

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเนื้อหา หมายถึง ส่วนหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระสำคัญของข้อมูล เรื่องราว หรือข้อความที่ต้องการสื่อสาร โดยมุ่งเน้นไปที่ข้อมูลหรือรายละเอียดที่เป็นหัวใจหลักของสิ่งที่นำเสนอ หรือศึกษาวิเคราะห์
2. ด้านทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ หรือมุมมองของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจ หรือปฏิกิริยาต่อสถานการณ์นั้น ๆ
3. ด้านการใช้งาน หมายถึง การนำสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปใช้ประโยชน์ หรือการทำให้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งานได้ โดยเน้นไปที่ประสิทธิภาพ ความสะดวก และความเหมาะสมของการใช้งานในบริบทต่าง ๆ



แนวคิดประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จในระยะยาว ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานไว้ดังนี้ Shashovec (2022) ได้นิยามประสิทธิภาพการทำงานว่าหมายถึง ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยการใช้ทรัพยากร (เวลา แรงงาน และงบประมาณ) ให้น้อยที่สุด แต่ต้องได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดโดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างคุณภาพและปริมาณของงาน รวมถึงงานศึกษาของนิตา ประพฤตธรรม (2563) กล่าวว่า การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ประสิทธิภาพจึงหมายถึงอัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิตที่ออกมา (Output) ขององค์การโดยรวม

นอกจากนี้ Peterson and Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดของประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เวลา แรงงาน และต้นทุนอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้เกิดคุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Costs) โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะ ที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

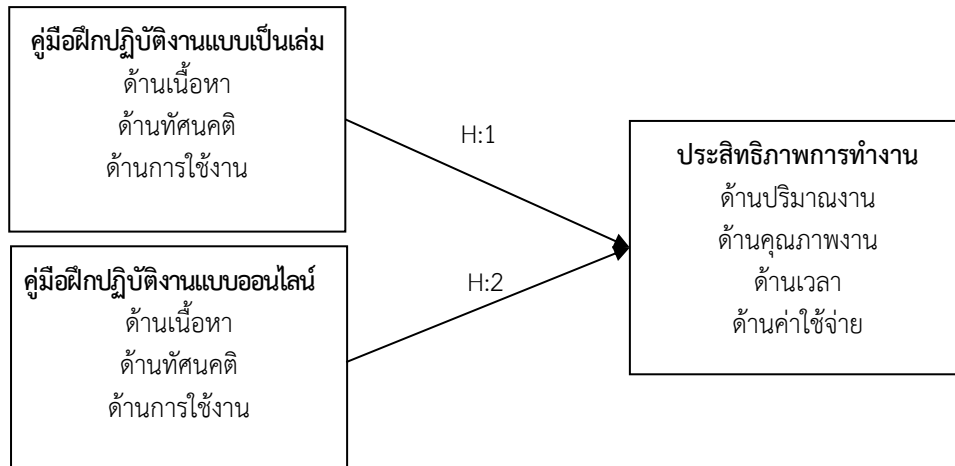
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ หมายถึง การที่ผู้จัดการต้องเน้นลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด โดยคณะผู้วิจัยทำการสังเคราะห์และแบ่งองค์ประกอบได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน	นิตา ประพฤตธรรม (2563)	Peterson and Plowman (1989)	Shashovec (2022)	รวม
1. ด้านปริมาณงาน	√	√	√	3
2. ด้านคุณภาพของงาน	√	√	√	3
3. ด้านเวลา	-	√	√	2
3. ด้านค่าใช้จ่าย	√	√	√	3
รวม	3	4	4	3

กรอบแนวคิดในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและสรุปองค์ประกอบของตัวแปรต้น คือคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่ม และแบบออนไลน์ จำแนกได้ 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านทัศนคติ และด้านการใช้งาน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกได้ 4 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

H:1-2 รูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ระเบียบวิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย (Research Design) ครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำทฤษฎีและแนวคิดของ Dowling (1988) ได้นิยามรูปแบบคู่มือฝึกปฏิบัติงาน และแนวคิดประสิทธิภาพของ Peterson and Plowman (1989) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านกระบวนการในการตรวจสอบคุณภาพ โดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ กลุ่มนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวนทั้งหมด 130 คน (ข้อมูลสถิติของสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีพ.ศ. 2566) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวน 97 คน จากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งข้อคำถามในแต่ละตอนได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 -1.00 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (r) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.67-1.00 และนำแบบสอบถามไป Try out จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1970) ได้ค่าเท่ากับ 0.90

การเก็บข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการประสานงานกับคณบดี เพื่อแจ้งให้ทราบว่าผู้วิจัยจะขอดำเนินการเก็บข้อมูลกับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ผ่านอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาของหลักสูตร จำนวน 3 หมู่เรียนที่มีการเรียน-การสอนในแต่ละสัปดาห์ โดยขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลในช่วงพักเบรก เพื่อไม่ให้รบกวนกระบวนการสอนของอาจารย์ โดยใช้เวลา 1 สัปดาห์ และได้แบบสอบถามกลับคืนมาร้อยละ 100 คือ จำนวน 97 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ที่ 1 และวัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการศึกษาความคิดเห็นด้านรูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มและรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ รวมถึงด้านประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ หลังจากนั้นจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมาตราส่วนประเมินค่าตามแบบของ Likert Scale ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ที่ 3 สถิติอนุमानวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปร คือ รูปแบบของคู่มือปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรจำนวน 2 กลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2537) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านรูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านรูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นรูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มที่ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

รูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่ม	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	4.08	0.77	ระดับมาก	1
2. ด้านทัศนคติ	4.00	0.75	ระดับมาก	2
3. ด้านการใช้งาน	3.97	0.86	ระดับมาก	3
รวม	4.02	0.60	ระดับมาก	

จากตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X})= 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม 0.60 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})= 4.08 อันดับ 1 รองลงมา ด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})= 4.00 อันดับ 2 และด้านการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=3.97 อันดับสาม ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

รูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	4.44	0.67	ระดับมาก	1
2. ด้านทัศนคติ	4.40	0.65	ระดับมาก	3
3. ด้านการใช้งาน	4.42	0.64	ระดับมาก	2
รวม	4.42	0.60	ระดับมาก	

จากตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X})= 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})= 4.44 อันดับ 2 รองลงมา ด้านการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})= 4.42 อันดับ 2 และด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})=4.40 อันดับ 3 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

H_1 : รูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบในเล่มกับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ไม่แตกต่างกัน

H_2 : รูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบออนไลน์กับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_2) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference--LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 5



ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

รูปแบบคู่มือ การฝึกปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	3.045	3	1.015	1.817	.149
	ภายในกลุ่ม	51.945	93	.559		
	รวม	54.990	96			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.988	3	.996	1.183	.320
	ภายในกลุ่ม	78.290	93	.842		
	รวม	81.278	96			
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.256	3	.930	7.300	.000*
	ภายในกลุ่ม	62.250	93	.124		
	รวม	64.506	96			
ด้านต้นทุน	ระหว่างกลุ่ม	7.542	3	2.514	8.732	.000*
	ภายในกลุ่ม	26.773	93	.288		
	รวม	34.315	96			

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษาที่ใช้รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่ต่างกับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000* ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₂) รูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์กับประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการที่ใช้รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะประเด็นด้านคุณภาพของงานและต้นทุน เนื่องจากความพร้อมและความเข้าใจในคู่มือของนักศึกษาที่มีความเข้าใจเนื้อหาและวิธีการใช้งานคู่มือออนไลน์อย่างถูกต้องจะสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ส่งผลให้คุณภาพของงานสูงขึ้น แต่ในขณะที่ผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้งานออนไลน์อาจเกิดความสับสน ทำให้คุณภาพงานลดลงและเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อต้นทุนทางเวลาและทรัพยากรอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านรูปแบบของคู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มและประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ พบว่ารูปแบบการใช้งานคู่มือการฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายชื่อด้วยการเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเนื้อหา รองลงมา ด้านทัศนคติ และด้านการใช้งาน เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะเนื้อหาในคู่มือแบบเป็นเล่มมีความชัดเจน เป็นระบบ และสามารถอ้างอิงได้ง่าย ซึ่งช่วยให้นักศึกษาเข้าใจขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน การอ่านจากเอกสารที่จับต้องได้ทำให้นักศึกษาสามารถจดจำเนื้อหาได้ดีขึ้น เมื่อเทียบกับการใช้งานผ่านสื่อออนไลน์ที่อาจทำให้เกิดความล้าในการอ่านหรือมีสิ่งรบกวน รวมถึงความน่าเชื่อถือของเนื้อหาในรูปแบบเล่มทำให้นักศึกษารู้สึกมั่นใจมากขึ้นว่าสามารถนำไปใช้งานได้จริง ส่วนด้านทัศนคติ สรุปได้ว่าคู่มือแบบเป็นเล่มทำให้นักศึกษารู้สึกคุ้นเคยและสะดวกใจ เนื่องจากรูปแบบดังกล่าวถูกใช้งานมาอย่างยาวนานในระบบการศึกษา ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและความมั่นใจในการใช้งาน นักศึกษาที่ไม่ถนัดเทคโนโลยีหรือไม่คุ้นเคยกับคู่มือออนไลน์จะมีทัศนคติที่ดีกว่าต่อคู่มือ

แบบเป็นเล่ม เพราะไม่ต้องกังวลกับปัญหาการเข้าถึง เช่น อินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์ และด้านการใช้งาน แม้ว่าคู่มือแบบเป็นเล่มจะใช้งานได้ง่ายในแง่ของการเปิดอ่าน แต่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องความยืดหยุ่น เช่น การพกพาและการค้นหาข้อมูลที่ต้องใช้เวลามากกว่าคู่มือแบบออนไลน์ อย่างไรก็ตาม สำหรับนักศึกษาหลายคน การเปิดใช้งานจากหนังสือเป็นสิ่งที่จับต้องได้และไม่ต้องพึ่งพาอุปกรณ์อื่น ๆ ทำให้เกิดความสะดวกใจในการใช้งาน

สรุปได้ว่า คู่มือฝึกปฏิบัติงานแบบเป็นเล่มได้รับความนิยมสูงสุดในด้านเนื้อหา เพราะให้ข้อมูลที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่เกิดจากความคุ้นเคยและความมั่นใจในการใช้งาน และสุดท้ายคือด้านการใช้งาน ซึ่งแม้จะมีข้อจำกัด แต่ยังคงใช้งานได้ง่ายและสะดวกสำหรับนักศึกษา ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานศึกษาของชุดินันท์ เทือกสุบรรณ (2563) พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการใช้ภาษา ด้านการออกแบบ ด้านเนื้อหา และด้านรูปเล่ม และสอดคล้องกับวิจัยของนิพนธ์นรินทร์ ชาวบ้านเกาะ และคณะ (2566) พบว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุมีปัจจัยขององค์ประกอบที่มีนัยสำคัญ ดังนี้ ทุนมนุษย์ ได้แก่ เจตคติในการปฏิบัติงานอัตโนมัติทัศนคติในการปฏิบัติงาน ทักษะการบริหาร และทักษะในการปฏิบัติงานทุนโครงสร้าง ได้แก่ การจัดการองค์ความรู้ การปรับตัวเชิงพลวัต การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ความสัมพันธ์ลูกค้า และความสัมพันธ์ชุมชนความสมดุลการทำงาน และชีวิต ได้แก่ ครอบครัวยุคใหม่และเวลา ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพงานปริมาณงานระยะเวลาการส่งมอบงานและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อด้วยการเรียนจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเนื้อหา รองลงมา ด้านการใช้งานและด้านทัศนคติ ด้วยเหตุเพราะคู่มือปฏิบัติงานแบบออนไลน์สามารถนำเสนอเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน และมีการจัดลำดับข้อมูลอย่างเป็นระบบ เนื้อหาออนไลน์มักมีการอัปเดตและแก้ไขได้ง่าย ทำให้นักศึกษาเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ การใช้งานเนื้อหาผ่านระบบออนไลน์ช่วยให้นักศึกษาค้นหาข้อมูลเฉพาะจุดได้อย่างรวดเร็ว เช่น การใช้ฟังก์ชันค้นหา (Search) ซึ่งสะดวกกว่าคู่มือแบบเป็นเล่ม

สำหรับด้านการใช้งาน โดยเฉพาะการใช้งานคู่มือออนไลน์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน นักศึกษาสามารถพกพาและเปิดใช้งานคู่มือได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องกังวลเรื่องน้ำหนักหรือการสูญหายของเอกสาร อย่างไรก็ตาม การใช้งานคู่มือออนไลน์อาจขึ้นอยู่กับความเสถียรของอินเทอร์เน็ตและทักษะทางเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน ลำดับสุดท้ายด้านทัศนคติ นักศึกษาบางกลุ่มอาจมีความคุ้นเคยกับการใช้งานคู่มือแบบเป็นเล่มมากกว่า ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่มั่นใจหรือไม่ถนัดในการใช้งานคู่มือออนไลน์ ปัญหาที่อาจพบ เช่น ความกังวลเกี่ยวกับความยุ่งยากในการใช้งานเทคโนโลยี หรือการมองว่าคู่มือออนไลน์ทำให้เกิดความล่าช้าในการอ่านข้อมูลบนหน้าจอ

อย่างไรก็ตาม นักศึกษาที่มีทัศนคติเปิดกว้างต่อเทคโนโลยีจะมองว่าคู่มือออนไลน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดีกว่า สรุปได้ว่า คู่มือปฏิบัติงานแบบออนไลน์ได้รับการยอมรับสูงสุดในด้านเนื้อหา เพราะมีความครบถ้วน ชัดเจน และอัปเดตได้ง่าย รองลงมาคือด้านการใช้งานที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ส่วนด้านทัศนคติอยู่ระดับสุดท้าย เนื่องจากความคุ้นเคยและความถนัดในการใช้งานเทคโนโลยีของนักศึกษาแต่ละคนมีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานศึกษาของฉวีพร สร้อยสนธิ และ มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ (2566) พบว่า การจัดการสำนักงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความ รวดเร็วในการทำงาน ลดขั้นตอนในการทำงาน ความถูกต้องในการทำงาน และด้านการสร้างคุณค่าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังแห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกัน เนื่องจาก การจัดการสำนักงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญของ การจัดการองค์การสมัยใหม่ที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น



ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ผลการวิเคราะห์ พบว่านักศึกษาที่ใช้รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานทั้งแบบเล่มและออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะประเด็นด้านคุณภาพของงานและด้านต้นทุน สามารถอธิบายได้ คือ ความชัดเจนและการเข้าถึงข้อมูลคู่มือแบบเป็นเล่ม เพราะเนื้อหาชัดเจนและเป็นระบบ ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจข้อมูลได้ง่ายขึ้น แต่การค้นหาข้อมูลอาจใช้เวลามากกว่า ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานช้าลงและเพิ่มต้นทุนทางเวลา อีกทั้งคู่มือแบบออนไลน์ สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ผ่านฟังก์ชันค้นหา แต่หากเนื้อหาไม่มีความซับซ้อนหรือไม่ชัดเจน อาจทำให้งานมีคุณภาพลดลง รวมถึงทักษะการใช้งานและความคุ้นเคย นักศึกษาที่มีทักษะการใช้งานเทคโนโลยีสูงจะสามารถใช้คู่มือออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดเวลาในการทำงานและเพิ่มคุณภาพของงาน นักศึกษาที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีหรือมีข้อจำกัดในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต จะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น ทั้งในแง่เวลาและทรัพยากร ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง ความแม่นยำและการจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพราะคู่มือออนไลน์สามารถอัปเดตข้อมูลได้ตลอดเวลา ทำให้นักศึกษาได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งช่วยเพิ่มคุณภาพของงาน แต่ในทางกลับกัน คู่มือแบบเป็นเล่มอาจมีข้อมูลล้าสมัยและไม่สามารถแก้ไขได้ทันที ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดและคุณภาพของงานลดลง

สำหรับด้านต้นทุนทางเวลาและทรัพยากร นักศึกษาที่ใช้คู่มือออนไลน์สามารถประหยัดเวลาในการค้นหาและประยุกต์ใช้ข้อมูล ส่งผลให้ต้นทุนทางเวลาและทรัพยากรลดลง และในทางกลับกัน คู่มือแบบเป็นเล่มต้องใช้เวลาค้นหาข้อมูลนานขึ้น ทำให้เกิดต้นทุนแฝงและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานโดยรวม สรุปได้ว่า ความแตกต่างในด้านคุณภาพของงานและต้นทุน เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความชัดเจนของเนื้อหา ความคุ้นเคยในการใช้งานเทคโนโลยี ความยืดหยุ่นในการเข้าถึงข้อมูล และต้นทุนทางเวลา ซึ่งล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักศึกษา เนื่องจากคุณภาพของการทำงานในร้านสะดวกซื้อที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานเน้นย้ำในประเด็น การคัดเลือกสินค้าให้ได้มาตรฐาน การจัดเก็บสินค้า การควบคุมอุณหภูมิสำหรับอาหารสดหรือแช่เย็น วันที่หมดอายุที่ชัดเจนและการตรวจสอบสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของปริญดา บรรดาศักดิ์ และภัทรนันท์ สุระชาติ (2567) พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน ความรวดเร็ว ความประหยัดและความคุ้มค่า ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากการผลการวิจัย

1.1 ร้านสะดวกซื้อยังคงต้องมีคู่มือปฏิบัติงานทั้ง 2 แบบ คือ รูปเล่มและออนไลน์ เนื่องจากส่งผลต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษา รวมถึงการรองรับความหลากหลายของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานบางกลุ่มอาจคุ้นเคยกับคู่มือแบบเป็นเล่มมากกว่า โดยเฉพาะผู้ที่ไม่ถนัดการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งคู่มือแบบเป็นเล่มจะช่วยให้พวกเขาเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและทำงานได้อย่างมั่นใจ ในขณะเดียวกัน พนักงานที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีจะสามารถใช้งานคู่มือแบบออนไลน์ได้สะดวกและรวดเร็ว และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1.2 ความเหมาะสมกับลักษณะงาน งานบางประเภท เช่น การฝึกอบรมพนักงานใหม่ หรือการปฏิบัติงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ ในร้านสะดวกซื้อ คู่มือแบบเป็นเล่มจะช่วยให้พนักงานทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น หรืองานที่ต้องการความรวดเร็ว เช่น การตรวจสอบชั้นตอนหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คู่มือออนไลน์จะช่วยให้พนักงานค้นหาข้อมูลได้ทันที

1.3 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์บางคนอาจต้องการข้อมูลที่กระชับและชัดเจน การอัปเดตและความถูกต้องของข้อมูล คู่มือแบบออนไลน์สามารถปรับปรุงและอัปเดตข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ

ในขณะเดียวกัน คู่มือแบบเป็นเล่ม ยังคงเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงหลักที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบดิจิทัล ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงจากการขาดการเข้าถึงข้อมูลเมื่อระบบมีปัญหา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ผลการวิจัยที่พบว่านักศึกษาที่ใช้รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะในประเด็นด้านคุณภาพของงาน และต้นทุน ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานคู่มือออนไลน์เชิงลึกเพื่อระบุปัจจัยที่ทำให้คุณภาพของงานและต้นทุนแตกต่างกัน เช่น ทักษะการใช้งานเทคโนโลยี ความพร้อมของอุปกรณ์ และความชัดเจนของเนื้อหาในคู่มือออนไลน์ เพราะการศึกษาในมิตินี้จะช่วยหาวิธีพัฒนาคู่มือให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานและลดความเหลื่อมล้ำในการใช้งาน

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานคู่มือออนไลน์ และการพัฒนารูปแบบคู่มือที่เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมถึงการสำรวจต้นทุนและทัศนคติของผู้ใช้งาน เพื่อหาข้อสรุปที่ชัดเจนและนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยั่งยืน

2.3 เนื่องจากเป็นงานวิจัยของธุรกิจประเภทเดียว คือ ร้านสะดวกซื้อ 7-11 ดังนั้น ควรศึกษาเปรียบเทียบร้านสะดวกซื้อแบรนด์อื่น ๆ เช่น Family Mart, Lawson, Lotus หรือ Mini Big C เพื่อนำมาเปรียบเทียบว่ารูปแบบคู่มือปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2.4 ควรมีการทดลองใช้งานคู่มือแบบผสมผสาน (ทั้งรูปเล่มและออนไลน์) ในร้านสะดวกซื้อ 7-11 และร้านค้าปลีกอื่น ๆ เพื่อวิเคราะห์ว่าการใช้งานรูปแบบผสมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุนได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงวิเคราะห์ว่าพนักงานกลุ่มใดเหมาะกับการใช้รูปแบบผสมผสานมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กนกนวล นรินยา และ กริสน์ ชัยมูล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการบริหารและนิเทศการศึกษา*, 11(2), 27-40.
- ชุตินันท์ เทือกสุบรรณ. (2563). การพัฒนาคู่มือการจัดการเรียนรวมของโรงเรียนสังกัดส านักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(36), 203-214
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2537). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ.
- ณิชาร สร้อยสนธิ และ มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. (2566). การจัดการสำนักงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังแห่งประเทศไทย. *วารสารการจัดการใช้คุณค่าและกลยุทธ์ธุรกิจ*, 2(3), 28-39.
- ทัตวรรณ ไชยพรม, วาโร เฟิงส์วีสดี และบุญมี กอบบุญ. (2561). การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานควบคุมภายในของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 12(1), 104-114.
- นฤมล ฤทธิกาญจน์. (2563). *การพัฒนาคู่มือการบริหารงานพัสดุในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชุมพร เขต 2*. (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี). สุราษฎร์ธานี
- นิจปภัตน์นิ์ ชาวบ้านเกาะ สุภัททา ปิณฑะแพทย์ และชัยวิชิต เขียรชนะ. (2566). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 12(2), 87-102.
- นิตา ประพุดธิธรรม. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปริญดา บรรดาศักดิ์, และภัทรนันท์ สุรชาติ. (2567). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์*, 7(4), 336-347.



- พิมพ์โร สุพัตร. (2560). การพัฒนาการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยระบบการจัดการเรียนรู้ระบบเปิดสำหรับ มหาชนเรื่อง การออกแบบสื่ออินโฟกราฟิก .(หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ราชัน คำบุญเรือง, มนต์นภัส มโนการณ และยงยุทธ ยะบุญธง. (2560). คู่มือการปฏิบัติงานการควบคุมพัสดุของ โรงเรียนอนุบาลบ้านท่าเมืองล้ง จังหวัดเชียงใหม่. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(3), 86-103.
- ลัดตามาส วังคะอาต (2563). แนวทางการปฏิบัติงานของทนายความในคดีปลอมแปลงเอกสาร. *Journal of Criminology and Forensic Science*, 6(2), 153-166.
- สวาสดี กันธินาม (2561). การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานจับตัวเลขในการจัดตั้งร้านสะดวกซื้อของธุรกิจ ค้าปลีก. *Journal of Digital Business and Social Sciences*, 4(2), 121-128.
- Blamire, G. (1995). An Educational Framework for Training in Manual Handling. *Physiotherapy*, 81(3), 149-153.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Denis, D., Gonella, M., Comeau, M., & Lauzier, M. (2020). Questioning the value of manual material handling training: A scoping and critical literature review. *Applied Ergonomics*, 89, 103186.
- Dowling, M. (1988). How to make manuals for health workers. *World Health Forum*, 9(3), 414-419.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, ILL: Irwin.
- Shashovec, Y. (2022). Improving approaches to evaluation of efficiency of enterprise staff in modern conditions. *Market Infrastructure*. DOI:10.32843/infrastruct63-19