

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงาน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ**
**User Satisfaction toward Services of the Learning Center under
Maejo University Phrae Campus**

ศิริภัสสร กันถาด¹, ปัญจพร คำโย^{2*}
Sirapatsorn Kantad¹, Punchaporn Kamyo²

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ¹,
อาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - แพร่ เฉลิมพระเกียรติ²
Senior Administrative Officer, Maejo University Phrae Campus¹,
Lecturer, Department of Political Science, Maejo University Phrae Campus²
*Corresponding Author: Punchaporn Kamyo Email: kantad2499@gmail.com

(Received: Feb 24, 2026; Revised: May 6, 2026; Accepted: May 8, 2026)

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ 2) เสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์เรียนรู้ ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการศูนย์เรียนรู้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) เมื่อพิจารณาจัดอันดับรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่ ด้านอุปกรณ์การเรียนรู้และสื่อการสอนและด้านกิจกรรมและเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.46) และด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 4.33)
2. แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีกลยุทธ์จากผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้บริการได้ดังนี้ 1. ยกระดับคุณภาพการให้บริการ 2. พัฒนาระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ 3. ยกระดับคุณภาพเนื้อหาและวิทยากร 4. พัฒนานวัตกรรมสื่อและเทคโนโลยี 5. พัฒนาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก 6. เสริมสร้างเครือข่ายและการบริหารจัดการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ศูนย์เรียนรู้; ผู้ใช้บริการ

Abstract

This research aimed to (1) examine the level of user satisfaction of the Learning Center under Maejo University Phrae Campus, and (2) propose guidelines for improving and developing the Learning Center. The study employed a quantitative research design using a questionnaire as the data collection instrument. Data were collected from service users of the Learning Center and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that

1. Overall user satisfaction was at the highest level (mean = 4.46). When ranked by aspects, the highest levels of satisfaction were found in staff services and instructors' competence in knowledge transfer (mean = 4.50), followed by learning equipment and instructional media and activities and content (mean = 4.47), facilities and environment (mean = 4.46), and administrative management (mean = 4.33)

2. The proposed guidelines for improving the operations of the Learning Center under Maejo University Phrae Campus are based on user satisfaction surveys and feedback, and include the following strategies 1. Upgrading the quality of services, 2. Developing communication and public relations systems, 3. Upgrading the quality of content and lecturers, 4. Developing innovative media and technology, 5. Improving the environment and facilities, and 6. Strengthening networks and management.

Keywords: Satisfaction; Learning Center; Service Users

บทนำ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นและสังคมในระดับภูมิภาค ภายใต้พันธกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งพันธกิจดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพร้อมทั้งด้านทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ที่สนับสนุนโดยมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางตามศาสตร์และสาขาวิชาที่เปิดสอน สามารถบูรณาการองค์ความรู้จากหลากหลายศาสตร์เพื่อสร้างคุณค่าทางด้านวิชาการและด้านทักษะการปฏิบัติ ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้และการถ่ายทอด

องค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการบริการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพของกระบวนการ และคุณภาพของผลลัพธ์ (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014: 4)

ภายใต้บริบทดังกล่าว ศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการถ่ายทอดองค์ความรู้และขยายบทบาทของมหาวิทยาลัยสู่สังคม โดยมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป ผ่านกิจกรรมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีศูนย์เรียนรู้จำนวน 7 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ก๊าซเรือนกระจก ศูนย์โครงการพระราชดำริ ศูนย์เกษตรอินทรีย์ ศูนย์พัฒนาด้านปศุสัตว์ ศูนย์นวัตกรรมและการตรวจวิเคราะห์ ศูนย์สมุนไพร และศูนย์พัฒนาบริการวิชาการ และพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ซึ่งแต่ละศูนย์มีบทบาทเฉพาะด้านในการสร้างองค์ความรู้ วิจัย และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

การดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ดังกล่าว อาศัยการบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเปิดโอกาสให้คณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และความสนใจร่วมกัน ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัย นวัตกรรม และการให้บริการวิชาการ แก่สังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารองค์กรภาครัฐและสถาบันการศึกษาสมัยใหม่ที่สำคัญกับการมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสร้างคุณค่าร่วม (Osborne, 2010: 1)

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านบริการวิชาการและการจัดกิจกรรมของศูนย์เรียนรู้ มิได้ขึ้นอยู่กับเพียงความพร้อมของทรัพยากรหรือโครงสร้างการบริหารจัดการเท่านั้น หากแต่ขึ้นอยู่กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานขององค์กร (Kotler & Keller, 2016) ทั้งนี้ การบริการมีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ ความไม่สามารถจับต้องได้ ความแปรปรวนของคุณภาพ และการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ส่งผลให้การบริหารคุณภาพการบริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร กระบวนการ และการควบคุมมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง (Lovelock & Wirtz, 2016: 12)

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินการตอบสนองของผู้ใช้บริการต่อศูนย์เรียนรู้ในมิติต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถของวิทยากรและการถ่ายทอดความรู้ ด้านกิจกรรมและเนื้อหา ด้านอุปกรณ์การเรียนรู้และสื่อการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการ ผลจากการศึกษาความพึงพอใจดังกล่าวจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ให้สามารถออกแบบกิจกรรม และบริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้บริการ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอก และชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความเป็นเลิศด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย

แม่ใจ-แพร์ เณลิมพระเกียรติ ในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่ใจ-แพร์ เณลิมพระเกียรติ
2. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่ใจ-แพร์ เณลิมพระเกียรติ

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจและการให้บริการ รวมถึงการทำความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์เรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ โดยการศึกษา ในครั้งนี้ได้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยเริ่ม จากการสำรวจแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการ และแนวทางที่สามารถนำมาปรับ ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นสภาวะทางอารมณ์และจิตใจทางบวกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ มุ่งหวังไว้ โดยมีจุดเริ่มต้นจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ หากความต้องการนั้นได้รับการเติมเต็ม สภาพ จิตใจก็จะผ่อนคลาย และเกิดเป็นความพึงพอใจในที่สุด (ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง, 2545) เมื่อนำสภาวะทาง จิตใจดังกล่าวมาพิจารณาในบริบทของการรับบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นผ่านกระบวนการคิดและ ประเมินผล โดยผู้รับบริการจะนำผลลัพธ์ของการบริการที่ได้รับจริงไปเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ที่ตนมีอยู่แต่เดิม หากบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้สอดคล้องหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ นำไปสู่ ความพึงพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้ถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและคุณภาพของผู้ให้บริการ (Kotler, 1994) ในมิติของการให้บริการสาธารณะหรือการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การที่จะสร้าง สภาพจิตใจที่ตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้นั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนและ ยึดมั่นในหลักการให้บริการ (เช่น หลัก 5 ประการของ Millet, 1954) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งมอบบริการ ที่มีคุณภาพ อันจะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็น บังเอิญบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่าหลักการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการภาครัฐ 5 ประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า โดยเน้นการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม สร้างความเชื่อมั่นผ่านบริการที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาต่อเนื่อง หลักการเหล่านี้ช่วยยกระดับคุณภาพบริการและเสริมสร้างความเชื่อถือจากประชาชนได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก ความถูกต้อง และความเหมาะสม การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้น พฤติกรรม ทักษะ และจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากร จึงมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พระพรหมบัณฑิต, 2539: 12)

2.1 ลักษณะของการบริการ มีลักษณะสำคัญ ได้แก่ ไม่สามารถจับต้องได้ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ความแปรปรวนของคุณภาพ และไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ ลักษณะดังกล่าวส่งผลให้การบริการคุณภาพการบริการต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามารถของบุคลากร และการควบคุมกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Lovelock และ Wirtz, 2016: 12)

2.2 ประเภทของการบริการ สามารถจำแนกเป็นการบริการภาครัฐกิจและการบริการสาธารณะ โดยการบริการสาธารณะมุ่งตอบสนองพันธกิจขององค์กรภาครัฐหรือสถาบันการศึกษา ภายใต้หลักประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์กรบริการสาธารณะ (Osborne, 2010: 1)

2.3 องค์ประกอบของการบริการ ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ เทคโนโลยีสนับสนุน และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความเชื่อมโยงกันและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการโดยรวม การบริหารจัดการองค์ประกอบอย่างเหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

การให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ การจัดการบริการเป็นระบบที่ประกอบด้วยทรัพยากรบุคคล กระบวนการให้บริการ และทรัพยากรสนับสนุน ซึ่งต้องดำเนินการอย่างสอดคล้องประสานเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ โดยคุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ของการบูรณาการองค์ประกอบทั้งหมดของระบบบริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014: 4)

3. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์เรียนรู้และแหล่งเรียนรู้

ศูนย์เรียนรู้ หมายถึง แหล่งรวบรวมองค์ความรู้ กระบวนการเรียนรู้ และทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และการมีส่วนร่วมของผู้เรียน แหล่งเรียนรู้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการพัฒนาศักยภาพของบุคคลตามแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (สมคิด บางโม, 2558: 55)

นเรนทร์ คำมา (2548) กล่าวว่า ความสำคัญแหล่งการเรียนรู้ เป็นแหล่งที่รวบรวมขององค์ความรู้ อันหลากหลาย พร้อมทั้งจะให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้า เป็นแหล่งเชื่อมโยงให้สถานศึกษาและท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกัน ทำให้คนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาแก่บุตรหลาน เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข เป็นสถานที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ได้คิดเอง ปฏิบัติเอง และสร้างความรู้ ด้วยตนเอง ขณะเดียวกันก็สามารถเข้าร่วมกิจกรรมและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และเป็นสถานที่ทำให้ผู้เรียนได้รับการปลูกฝังความรู้และรักท้องถิ่นของคน มองเห็นคุณค่าและตระหนักถึงปัญหาในท้องถิ่น

ตามประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2564) เรื่อง การจัดตั้ง รวม การยุบเลิก และการบริหารจัดการศูนย์ ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564 ได้กำหนดให้ทุกศูนย์มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อสร้างความเป็นเลิศตามพันธกิจและยุทธศาสตร์เฉพาะด้านของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน โดยมุ่งเน้นด้านวิชาการ วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมหรือบริหารจัดการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน การบริหารจัดการเป็นการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานภายใน เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการรวมตัวของคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรที่มีความสนใจและความเชี่ยวชาญได้ทำงานร่วมกันในการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัยนวัตกรรม ให้บริการวิชาการหรือการต่อยอดองค์ความรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่เข้ามาศึกษาดูงานและเข้าร่วมกิจกรรม ณ ศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ โดยประกอบไปด้วย ครู และบุคคลทั่วไป (พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/พนักงานรัฐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ) โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับประชากรไม่จำกัด (infinite population) โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรผู้เข้าใช้บริการได้ โดยกำหนดค่า $Z = 1.96$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%, $P = 0.5$ และ $e = 0.07$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 196 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กำหนดตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ประสบการณ์การใช้บริการศูนย์เรียนรู้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ ด้านกิจกรรมและเนื้อหา ด้านอุปกรณ์การเรียนรู้และสื่อการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงประชากร เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ประสบการณ์การใช้บริการศูนย์เรียนรู้ ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์เรียนรู้ จำแนกเป็น 6 ด้าน รวมจำนวน 28 ข้อ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากการใช้บริการ โดยใช้เกณฑ์การวัดความพึงพอใจในรูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของการเข้าศึกษาดูงานศูนย์เรียนรู้จากนั้นนำมากำหนดเป็นประเด็นในการจัดทำข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการและขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล
3. ออกแบบเครื่องมือ คือแบบสอบถาม (Questionnaire)
4. ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน
5. ดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม เพื่อพัฒนาแบบสอบถามก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กก่อนนำไปใช้งานจริง เพื่อปรับปรุงคำถามให้เข้าใจง่ายและประเมินความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความถูกต้อง (Validity) ของเครื่องมือ จำนวน 10 คน ได้แก่ ครูจำนวน 5 คน และประชาชนทั่วไป จำนวน 5 คน
6. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ความเที่ยงตรง (Validity): โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน ได้คะแนน IOC เท่ากับ 0.97, 0.92 และ 0.84 และแบบสอบถามใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 ซึ่งอยู่ในระดับดี
7. นำแบบสอบถามมาจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์และใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นแบบตรวจสอบรายการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์เรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดอันดับ (Ranking) วิเคราะห์และแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ช่วงคะแนนดังนี้ (4.20-5.00 = มากที่สุด, 3.40-4.19 = มาก, 2.60-3.39 = ปานกลาง, 1.80-2.59 = น้อย, 1.00-1.79 = น้อยที่สุด) นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบความเรียง

ส่วนข้อมูลจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะจากการใช้บริการ ได้มีการแบ่งหมวดหมู่ของการเสนอแนะ 6 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ ด้านกิจกรรมและเนื้อหา ด้านอุปกรณ์การเรียนรู้และสื่อการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการ และนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยมีขั้นตอนสำคัญคือการรวบรวม-ทำความเข้าใจ-ลงรหัส (Coding)-สร้างหมวดหมู่-และตีความเพื่อให้ได้มาซึ่งกลยุทธ์และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ฯ ต่อไป

ผลการวิจัย

จากการศึกษานักวิจัยจึงนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ สามารถวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.4) ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 30.6) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 34.2) และมีประสบการณ์การให้บริการศูนย์เรียนรู้เคย 1-2 ครั้งเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.9)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) เมื่อพิจารณาจัดอันดับรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่ ด้านอุปกรณ์การเรียนรู้และสื่อการสอนและด้านกิจกรรมและเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.46) และด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ โดยหากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ทางแฟนเพจ มีความครบถ้วนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น (ค่าเฉลี่ย 4.28) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	0.58	มากที่สุด	1
2. ด้านความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอด	4.50	0.55	มากที่สุด	2
3. ด้านกิจกรรมและเนื้อหา	4.47	0.57	มากที่สุด	4
4. ด้านอุปกรณ์การเรียนรู้และสื่อการสอน	4.47	0.58	มากที่สุด	3
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	4.46	0.58	มากที่สุด	5
6. ด้านการบริหารจัดการ	4.33	0.65	มากที่สุด	6
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.46	0.49	มากที่สุด	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากการใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการได้มีข้อเสนอแนะจากปัญหาในการใช้บริการ โดยแบ่งตามความพึงพอใจทั้ง 6 ด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 ควรจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.2 เจ้าหน้าที่และวิทยากรควรมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.3 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น Line Official Account พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการให้บริการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

1.4 ควรจัดกิจกรรมสร้างความคุ้นเคยก่อนเริ่มกิจกรรม เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและส่งเสริมการมีส่วนร่วม

1.5 ควรจัดเตรียมสถานที่ให้มีความพร้อมและเหมาะสมต่อการจัดกิจกรรม รวมถึงมีแผนรองรับกรณีสภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย

2. ด้านการถ่ายทอดความรู้และการสื่อสาร

2.1 ควรปรับปรุงการนำเสนอเนื้อหาให้มีความชัดเจน สอดคล้องกับกิจกรรม และสามารถตอบข้อสงสัยของผู้เข้าร่วมได้อย่างครบถ้วน

2.2 ควรคัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง และจัดให้มีการประเมินผล การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรทุกครั้ง

2.3 ควรพัฒนารูปแบบการนำเสนอให้มีความน่าสนใจ โดยใช้สื่อและกิจกรรมที่หลากหลาย และเน้นเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

3. ด้านกิจกรรมและเนื้อหา

3.1 ควรปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมให้มีความสร้างสรรค์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และสนับสนุน

การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ

3.2 เนื้อหาควรมีความชัดเจน เหมาะสมกับช่วงวัยและระดับความรู้ของกลุ่มเป้าหมาย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

3.3 ควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน

3.4 ควรจัดทำเอกสารหรือคู่มือประกอบกิจกรรมในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ศึกษาต่อได้

4. ด้านอุปกรณ์การเรียนรู้และสื่อการสอน

4.1 ควรปรับปรุงอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดกิจกรรมให้มีความทันสมัย พร้อมใช้งาน และเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วม

4.2 ควรพัฒนาสื่อการสอนให้มีความหลากหลาย น่าสนใจ และเหมาะสมกับบริบท เช่น สื่อดิจิทัล หรือ Infographic

4.3 ควรจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ฟรีอย่างทั่วถึง เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการค้นคว้า

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

5.1 ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วม และมีมาตรการรองรับปัญหาด้านสภาพอากาศ

5.2 ควรดูแลความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ รวมถึงซ่อมแซมจุดที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ

5.3 ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่ม ป้ายบอกทางที่ชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

5.4 ควรจัดเตรียมที่พักสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมในกรณีที่มีความจำเป็น

6. ด้านการบริหารจัดการ

6.1 ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลกิจกรรมอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทั่วถึง ผ่านหลายช่องทาง

6.2 ควรปรับระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมให้เหมาะสมกับลักษณะเนื้อหาและกลุ่มเป้าหมาย

6.3 ควรจัดประชุมและสร้างความร่วมมือกับสถานศึกษาและหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นเครือข่าย

6.4 ควรมีที่ปรึกษาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำเชิงวิชาการ สนับสนุนการบริหารจัดการ และการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐาน

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ โดยได้สังเคราะห์จากผลระดับความพึงพอใจจากผลการวิจัยเชิงปริมาณและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ โดยการใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ทำการรวบรวม-ทำความเข้าใจ-ลงรหัส (Coding)-สร้างหมวดหมู่-ตีความ และสรุปผลได้ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ฯ โดยสามารถเสนอกลยุทธ์ในการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติได้ 6 กลยุทธ์ ดังนี้ 1. ยกระดับคุณภาพการให้บริการ 2. พัฒนาระบบ

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ 3. ยกระดับคุณภาพเนื้อหาและวิทยาการ 4. พัฒนานวัตกรรมสื่อและเทคโนโลยี
5. พัฒนาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก 6. เสริมสร้างเครือข่ายและการบริหารจัดการ
ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลยุทธ์/เป้าประสงค์/แนวทางการดำเนินงาน/ตัวชี้วัด

เป้าประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด
กลยุทธ์ที่ 1: ยกระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Excellence Strategy)		
เพิ่มความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้บริการ	1. จัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นแบบออนไลน์และออฟไลน์ 2. พัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ (Service Mind + Communication Skills) 3. จัดกิจกรรม Ice-breaking เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร 4. จัดทำคู่มือการให้บริการที่เข้าใจง่าย	1. คะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น
กลยุทธ์ที่ 2: พัฒนาระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ (Integrated Communication Strategy)		
ให้ข้อมูลถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	1. จัดตั้ง Line Official Account 2. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัย 3. ใช้สื่อออนไลน์และ Infographic 4. ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ	1. จำนวนผู้ติดตามช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น 30% 2. ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลกิจกรรม $\geq 80\%$
กลยุทธ์ที่ 3: ยกระดับคุณภาพเนื้อหาและวิทยาการ (Academic Quality Enhancement Strategy)		
ให้กิจกรรมมีคุณภาพและตรงกับความต้องการ	1. คัดเลือกวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ 2. จัดประเมินวิทยากรทุกครั้ง 3. ปรับเนื้อหาให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย 4. เพิ่มกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop-based Learning)	1. คะแนนประเมินวิทยากร ≥ 4.20 2. ความสอดคล้องของเนื้อหา กับความต้องการ $\geq 85\%$
กลยุทธ์ที่ 4: พัฒนานวัตกรรมสื่อและเทคโนโลยี (Digital & Learning Innovation Strategy)		
สร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ทันสมัย	1. ปรับปรุงอุปกรณ์และเครื่องมือให้ทันสมัย 2. จัดทำสื่อ Infographic และสื่อดิจิทัล 3. จัดบริการ Wi-Fi ฟรีทั่วถึง 4. พัฒนา QR Code สำหรับเอกสารและคู่มือ	1. อุปกรณ์พร้อมใช้งาน 100% 2. ผู้ใช้บริการเข้าถึงสื่อออนไลน์ $\geq 70\%$

ตารางที่ 2 กลยุทธ์/เป้าประสงค์/แนวทางการดำเนินงาน/ตัวชี้วัด (ต่อ)

เป้าประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด
กลยุทธ์ที่ 5: พัฒนาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก (Learning Environment Improvement Strategy)		
สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	- ปรับปรุงพื้นที่กิจกรรมให้เหมาะสม - ซ่อมแซมห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก - จัดจุดน้ำดื่มและป้ายบอกทาง - จัดทำแผนรองรับอุบัติเหตุ	- คะแนนด้านสถานที่ ≥ 4.00 - ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกลดลง 30%
กลยุทธ์ที่ 6: เสริมสร้างเครือข่ายและการบริหารจัดการ (Collaborative Governance Strategy)		
เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	- จัดประชุมร่วมกับโรงเรียนและหน่วยงานในพื้นที่ - แต่งตั้งที่ปรึกษาทางวิชาการ - ปรับระยะเวลากิจกรรมให้เหมาะสม - จัดทำแผนพัฒนาระยะ 3–5 ปี	- จำนวนเครือข่ายความร่วมมือเพิ่มขึ้น ≥ 5 แห่ง/ปี - ความพึงพอใจด้านการบริหาร ≥ 4.00

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และนำเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์เรียนรู้ภายใต้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ในส่วนแรกจะกล่าวถึงการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านของการบริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา ส่วนที่สองจะเน้นที่การนำข้อมูลจากข้อเสนอแนะมาเป็นฐานในการพัฒนากลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยจะพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งด้านบุคลากร สื่อการเรียนรู้ การประชาสัมพันธ์ และการพัฒนากิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์เรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ทั้งในด้านบุคลากร เนื้อหา กิจกรรม และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากการจัดกิจกรรมที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และการให้บริการที่เน้นความเอาใจใส่และความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.50) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้าน “บุคลากร” เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของ Parasuraman, Valarie A. Zeithaml และ Leonard L. Berry (1998) ซึ่งเสนอโมเดล SERVQUAL

อันประกอบด้วยมิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) โดยเฉพาะมิติ Assurance และ Empathy ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถ ความสุภาพ และความใส่ใจของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดการรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจ และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ร.ต.ท.หญิง นัยน์พร พุดตรง, 2558: 23-29, ออนไลน์) ที่ชี้ว่าบุคลากรผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบหลักในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการในหน่วยงานด้านการศึกษา รองลงมา ได้แก่ ด้านอุปกรณ์การเรียนรู้และสื่อการสอน และด้านกิจกรรมและเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 4.47) สะท้อนว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพของกระบวนการเรียนรู้และความเหมาะสมของกิจกรรม โดยเฉพาะการใช้สื่อที่ช่วยเสริมความเข้าใจและสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีความหมาย

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ประเด็น “ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ทางแฟนเพจมีความครบถ้วน” มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (4.28) เมื่อเทียบกับข้ออื่น แม้จะยังอยู่ในระดับมาก แต่สะท้อนให้เห็นว่าช่องทางการสื่อสารออนไลน์อาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ทั้งในด้านความครบถ้วน ความชัดเจน หรือความทันเวลา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ผลการศึกษาโดยได้สังเคราะห์จากผลระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการโดยสามารถเสนอกลยุทธ์ในการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติได้ 6 กลยุทธ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ศูนย์เรียนรู้มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) แสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิด Expectation-Disconfirmation Theory ของ Richard L. Oliver ที่อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการที่ผลการรับรู้สูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง โดยเฉพาะด้านบุคลากรและวิทยาการที่ได้รับคะแนนสูงสุด สะท้อนความสำคัญของมิติด้านความเอาใจใส่และความเชี่ยวชาญ ซึ่งสอดคล้องกับโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman, Valarie A. Zeithaml และ Leonard L. Berry (1998) ที่ชี้ว่ามิติ Assurance และ Empathy เป็นปัจจัยหลักของความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่น แม้ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนามิติด้านการตอบสนองและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนั้น การพัฒนาเชิงกลยุทธ์ทั้งด้านบริการ การสื่อสาร เทคโนโลยี และการบริหารจัดการอย่างบูรณาการ จะช่วยเสริมสร้างคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้จากการวิจัย

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภายใต้ส่วนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ก่อให้เกิดองค์ความรู้เชิงบูรณาการด้านการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา โดยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นผลลัพธ์จากกลไกการบูรณาการปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

(1) คุณภาพการให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ซึ่งสะท้อนผ่านมนุษยสัมพันธ์ ความกระตือรือร้น และความเต็มใจให้บริการ (2) ความสามารถของวิทยาการและประสิทธิภาพของกิจกรรมการเรียนรู้และสื่อการเรียนรู้ ที่เอื้อต่อการถ่ายทอดความรู้ การมีส่วนร่วม และการนำไปประยุกต์ใช้ และ (3) การบริหารจัดการทรัพยากรสนับสนุน สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ องค์ความรู้ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กับการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ตอบสนองบริบทของผู้ใช้บริการ และการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาและบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้และงานบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงองค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้อย่างเป็นรูปธรรม

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยทำให้ทราบว่าศูนย์เรียนรู้มีจุดเด่นสำคัญด้านบุคลากรและวิทยาการ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด อีกทั้งคุณภาพของกิจกรรม เนื้อหา และสื่อการสอน มีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ดี อย่างไรก็ตาม ผลงานวิจัยยังชี้ให้เห็นประเด็นที่ควรพัฒนาโดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์และการบริหารจัดการ ผลการศึกษานำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาเชิงกลยุทธ์ 6 ด้านอย่างเป็นระบบ นับเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถใช้เป็นฐานในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนยิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรและวิทยาการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นทักษะการสื่อสาร การถ่ายทอดความรู้ การตอบคำถาม และการจัดการเรียนรู้เชิงมีส่วนร่วม เพื่อรักษาจุดแข็งด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของความพึงพอใจ

2) ควรปรับปรุงและพัฒนากิจกรรม อุปกรณ์การเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบบริหารจัดการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัยและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรเก็บข้อมูลความพึงพอใจในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการ

2) ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

3) ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น นักเรียนนักศึกษา ครู หรือประชาชนทั่วไป

4) ควรรคัษผลลัษการเรยนรู้ (Learning Outcome) เพ่อประเมณว่าการเข้าร่วมกิจกรรมของศูนยเรยนรู้สงผลต่อทักษะ ความรู้ หรือพฤติกรรมของผูเข้าร่วมในระดับใด

เอกสารอ้างอิง

- นัยนัปร พุดตรง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดารวจภูธรขลุง จัังหวดั จันทบุรี. *วารสารรัฐประศาสนศาสตรั*, 7(1), 23–39.
- นพคุณ ดิลกภากรณั. (2546). *การประเมณผลการบริการประชาชน: ศักษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จัังหวดัสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธัปริญญาโท. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระพรหมบัณฑิต. (2539). *การบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2564). *ประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การจัดตั้ง รวม การยุบเลิก และการบริหารจัดการศูนย*. ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564.
- ลักษณวรรณ พวงไม้มิง. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษัป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จัังหวดัแพร่*. วิทยานิพนธัปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2558). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service management: Operations, strategy, information technology* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). New Jersey: Pearson.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. London: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.