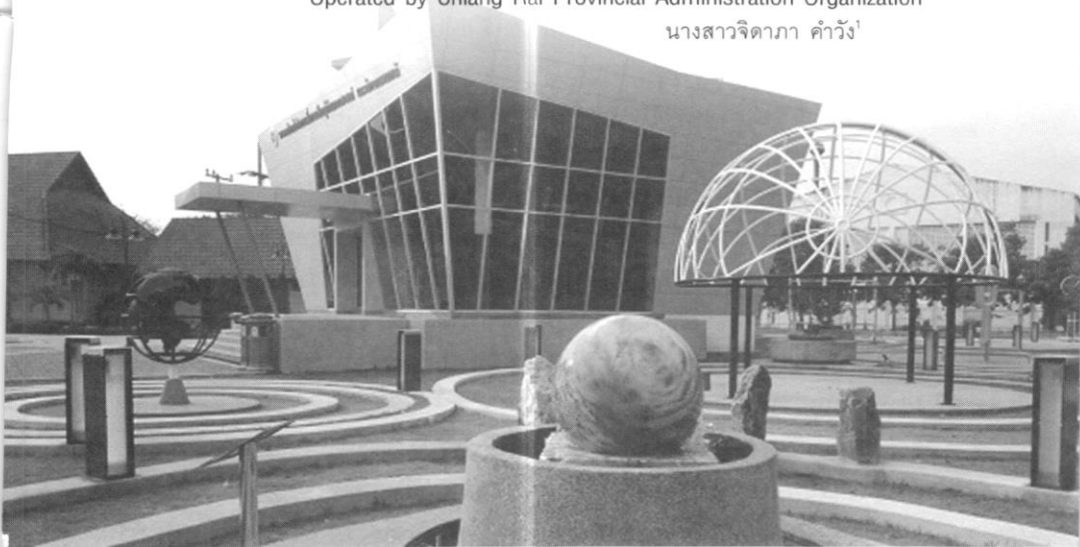


แนวทางการบริการศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

Development Strategies for Service Provision of Discovery Center
Operated by Chiang Rai Provincial Administration Organization

นางสาวจิตาภา คำวัง¹



ภาพจาก: <http://upic.me/fi/xy/254882144.jpg>

* บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายและศึกษาแนวทางการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน 397 คน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและการประชุมสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

เนื้อหา และใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยดังนี้

1. สภาพการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย โดยรวม การให้บริการในแต่ละอาคารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ อาคารท้องฟ้าจำลอง อาคารโลก วิทยาศาสตร์และอาคารคลังสมอง เมื่อแยกรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ทุกด้านอยู่ในระดับดี

2. แนวทางในการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางให้บริการครบทุกห้องและจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรที่บริการ ให้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงหลายๆ ด้าน โดยจัดทำโครงการฝึกอบรม ศึกษาดูงานและมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีผู้รับแสดงความคิดเห็น 2) ด้านกระบวนการให้บริการ ควรให้ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น การนำเสนอควรเปลี่ยนรูปแบบเป็นการเรียนรู้แบบมีชีวิตที่ผู้มาใช้บริการสามารถสัมผัสและเรียนรู้ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ควรสลับกันให้บริการโดยไม่หยุดพักกลางวัน 3) ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ควรจะปรับปรุงให้ร่มรื่นสวยงามสะอาด ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัย เพิ่มต้นไม้เพื่อสามารถจัดให้เป็นที่นั่งพักผ่อนเพื่อรอรับบริการได้มากยิ่งขึ้น ปรับปรุงอาคารร้านอาหารเดิมให้มีการบริการขายอาหารกล่องสำเร็จรูปและน้ำดื่มไว้บริการ และจัดให้เป็นที่นั่งพักรอรับบริการ ส่วนวัสดุอุปกรณ์ที่จัดแสดงควรได้รับการเปลี่ยนแปลงทุก 1 ปีและเพิ่มเติมให้มากกว่าเดิม 4) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ประสบการณ์ตรงกับงานที่รับผิดชอบ มีความสามารถเฉพาะทางในส่วนของสื่อภาพยนตร์ ภาพยนตร์สามมิติควรได้รับการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ให้ครอบคลุมทุกเนื้อหา ทุกกลุ่มผู้มาใช้บริการ ห้องแห่งการเรียนรู้ (ห้องสมุด) ควรจัดซื้อหนังสือที่ทันสมัย มีเนื้อหาครอบคลุมทุกด้านเพิ่มเติม และอาคารโลกวิทยาศาสตร์ อาคารท้องฟ้าจำลอง ควรจัดทำคู่มือหรือเอกสารเพิ่มเติมแจกให้ผู้มาใช้บริการได้ศึกษา และจัดทำแบบสอบถามประเมินความรู้ก่อนมาใช้บริการและหลังจากการมาใช้บริการแล้ว

*** Abstract**

The purposes of this study were to examine the management condition and problems; to explore development strategies for the Discovery Center which is operated by Chiang Rai Provincial Administration Organization. The subjects were two groups including 397 visitors who used the facilities provided by the Discovery Center, and 14 administrators of Chiang Rai Provincial Administration Organization and officers of the Discovery Center. Questionnaire and focus-group discussion were employed to collect the data. The data was statically analyzed using frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The findings of the study were as follows:

1. The management condition of the facilities within the Discovery Center, in the overall, was rated at the high level. However, the visitors rated the management condition, in descending order, by each of the facility that included Planetarium Hall, World of Science, and Brain Bank. The service provided by the staff of the Discovery Center, in the overall, was rated at the high level, as well as in the subdomains including service of staff, service protocols, building and facilities, exhibition equipment, and knowledge gained from the visit.

2. The development strategies for the service provision of the Discovery Center operated by Chiang Rai Provincial Administration Organization were reported. Firstly, with regard to the service of staff, the findings revealed that a number of staff with specific knowledge should be increased to meet with the number of the available outlets. The training budget should be provided to develop staff's knowledge and performance in various skills by means of the training projects and education trip but with consistent assessment procedure. The opinion box should also be provided to receive comments from the visitors. Secondly, with regard to the service protocols, the findings showed that the administrators should pay more attention to public relations activities in order to maximize

the communication between the center and the public. The exhibition should employ a more lively and self-explained display in order that the visitors have direct access to the learning content from visiting the outlets. The staff should be available at the outlet at all times using rotating shift during lunch break. Thirdly, building and facilities should be well maintained by keeping the landscape beautiful, clean, and safe. A number of trees should be increased to provide shade and resting area for the visitors. Food and drink outlets should be provided in order that the visitors can use as resting facilities. Exhibition equipment should be replaced every year and new items should also be added. Finally, with regard to the knowledge gained from the visit, the findings indicated that staff should attain sufficient specific knowledge. 3D movies should be kept up-to-date and covered all content areas and types of the visitors. Library should recruit new books that cover all content areas. Visitor manual should be prepared for visitors when visiting Science World and Planetarium facilities. Questionnaire should be given to the visitors before and after the visit as a means to pre-and post-test the visitors' knowledge gained from the center.

* บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน การเรียนรู้ศาสตร์ต่างๆ ที่หลากหลายโดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยมีอาชงหลีกเลี่ยงได้ จนกล่าวได้ว่าวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนั้นเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาประเทศและการที่ประเทศจะเจริญก้าวหน้าได้นั้น ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่กันไป คือ ทรัพยากรบุคคลอันได้แก่เด็ก เยาวชนและประชาชน ซึ่งเป็นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาในอนาคต โดย “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยเฉพาะด้านการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาทางการศึกษา แก่เด็ก เยาวชนและประชาชนทั่วไป ให้ได้รับการศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อพัฒนาให้เด็ก เยาวชนและประชาชนคนไทย ให้มีความทัดเทียมกับนานาชาติ สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ด้วยตนเอง นอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียนโดยใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เพื่อสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ นำมาซึ่งการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ

การศึกษาจึงเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญทั้งการเรียนรู้ของบุคคล สังคม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เป็นอย่างมาก กำหนดให้การจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาไปตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ กระบวนการเรียนรู้จะต้องให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งชุมชนและสถาบันต่างๆ ได้มีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาและดำเนินการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้เป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองและโอกาส ทั้งของปัจเจกบุคคล ครอบครัว ชุมชนและประเทศชาติโดยรวมเพื่อการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เพื่อสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป การศึกษาจำเป็นต้องทบทวนบทบาทและการกำหนดทิศทางโดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของคนให้เพิ่มขึ้น ผู้ที่คิดเป็นสามารถวิเคราะห์และปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นผู้มีความสามารถในการประกอบอาชีพและสามารถพึ่งพาตนเองได้ (สุรางค์ โพธิ์พฤชาวงศ์. 2547: 13)

ในปัจจุบันการให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต นับเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางการศึกษาที่สำคัญ ไม่ว่าใครก็ตามล้วนแต่ต้องเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาทั้งนั้น เพื่อให้ชีวิตบุคคลอยู่เป็นปกติสุขในสังคม เพราะบุคคลต้องเผชิญกับปรากฏการณ์ใหม่ๆ ทำให้บุคคลต้องทำความเข้าใจและเรียนรู้ ต้องเพิ่มพูนความรู้

ทักษะ ค่านิยมตลอดเวลา เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต เป็นสิ่งที่มนุษย์
กระทำจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ บุคคลมีอิสระภาพที่จะ
เลือกการเรียนรู้จากการศึกษารูปแบบต่างๆ หรือจากแหล่งเรียนรู้ในสังคมที่หลากหลาย

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งมีผลบังคับใช้
มาตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม 2540 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและการ
กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นไว้หลายมาตรา ที่สำคัญได้แก่ ในหมวด 5 มาตรา 78 แนวนโยบาย
พื้นฐานแห่งรัฐ กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจ
ในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและ
สาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
ทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น นอกจากนั้นในด้านการ
ปกครองท้องถิ่นของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540
ในหมวด 9 มาตรา 284 มีสาระสำคัญ กล่าวคือ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น
พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการได้เอง ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย
ย่อมมีอิสระ ในการกำหนดนโยบายในการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล
การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะการกำหนดอำนาจและ
หน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ด้วยกันเองให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติโดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้น
ให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (สุรางค์ โพร้พฤชวงค์. 2547: 13)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (2542: 4-5) ซึ่งเป็นรูปแบบ
การปกครองท้องถิ่นที่เริ่มจัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
ส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด ในส่วนที่อยู่นอกเขต
รับผิดชอบของเทศบาล สุขาภิบาล แต่ปัจจุบันนี้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ปรับ
เปลี่ยนบทบาทใหม่โดยตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540
และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัด เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้
ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเอง มีพื้นที่ความรับผิดชอบเท่ากับเขตจังหวัด
บทบาทหน้าที่ที่จะเน้นที่การประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานและให้ความ
ร่วมมือแก่ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นต่างๆ ในเขตจังหวัด การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านสังคม ตลอดจนการพัฒนาด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งในระบบ นอกกระบบตามอัธยาศัยให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน เสริมสร้าง แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างบูรณาการ เหล่านี้ล้วนเป็นการพัฒนาเพื่อให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนให้อยู่ดีกินดีนั่นเอง

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญ ของการศึกษาทุกระดับชั้น ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกกระบบ และการศึกษา ตามอัธยาศัย แต่สถานศึกษาต่างๆ ในจังหวัดเชียงราย ยังขาดความพร้อมทางด้าน บุคลากรและแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยสำหรับการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ที่เน้นประสบการณ์ตรง และเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และศูนย์กลางของการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ที่หลากหลาย ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน ให้ครอบคลุมทั้งการศึกษา ในระบบ การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตลอดจนประชาชนทั่วไปให้ สามารถเข้ามาศึกษา ค้นคว้าได้อย่างอิสระตามนโยบายของรัฐบาลและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มีนโยบายให้จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายขึ้นและได้เปิดให้บริการ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2552 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยเฉพาะด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย อาคารคลังสมอง อาคารโลกวิทยาศาสตร์ และได้ส่งเสริมการศึกษาวิชาดาราศาสตร์ วิทยาศาสตร์ โดยได้ก่อสร้างอาคารท้องฟ้าจำลอง เพื่อการเรียนรู้ด้านดาราศาสตร์ ภัยธรรมชาติ จากการจำลองซึ่งคล้ายของจริง เช่น ภาพกลุ่มดาวต่างๆ แสดงแนวทางช้างเผือก กระจุกดาวเนบิวลา กาแล็กซีบางแห่ง ดาวแปรแสง ดาวเทียม ดาวหาง ดาวตก เมฆ แสงรุ่งอรุณ แสงสนธยา แสดงการ เกิดสุริยุปราคา จันทรุปราคา แสดงเส้นสมมุติต่างๆ ในท้องฟ้าและศูนย์แห่งการเรียนรู้ ด้านวิทยาศาสตร์นอกอาคาร (Outdoor) เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้นอกห้องเรียน และเป็นแหล่งบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีลงไปสู่ท้องถิ่น และการศึกษา ทุกระดับ เพื่อปลูกฝังให้เห็นว่าวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นเรื่องใกล้ตัว สามารถ จับต้องได้และไม่ยากเกินไปที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้เด็กและเยาวชน รวมถึงประชาชนได้เข้าถึงวิทยาศาสตร์ในบรรยากาศการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์และ ทันสมัย

จากการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ได้เปิดให้บริการศูนย์การ เรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2552 จนถึง ปีพุทธศักราช 2554 มีสถานศึกษา องค์กรภาครัฐและเอกชน มาขอศึกษาดูงานและ

ประชาชนทั่วไปมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จากสถิติของศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย มีผู้มาใช้บริการในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 16,418 คน ปี พ.ศ. 2553 จำนวน 38,840 คน ปี พ.ศ. 2554 จำนวน 45,013 คน รวมทั้งสิ้น 100,271 คน และจากสรุปการดำเนินงานประจำปี 2554 ของศูนย์การเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย พบว่า มีปัญหาทางด้านการให้บริการประชาชน ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ การติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดูแลไม่ทั่วถึง ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและทางด้านอาคารสถานที่ ตัวอาคารเล็ก มีความคับแคบ วัสดุ อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการและด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลอื่นจะทำให้เกิดประโยชน์และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพและแนวทางการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เด็ก เยาวชนและประชาชนทั่วไป

*** วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

*** ประโยชน์ของการวิจัย**

ผลของการศึกษาแนวทางการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ทำให้ทราบสภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ

* ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ปีพุทธศักราช 2554 จำนวน 45,013 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย. 2554: 1) และผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน 14 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550: 49) ได้กลุ่มตัวอย่าง 397 คน และใช้วิธีการได้กลุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพและปัญหา แนวทางการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย อาคารคลังสมอง อาคารโลกวิทยาศาสตร์ และอาคารท้องฟ้าจำลอง ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ

* วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ผู้วิจัยศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ด้วยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม จัดสร้างแบบสอบถามถึงสภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้

ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องรายการ (Index of item Objective Congruency: IOC) ถูกต้องตามเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสม จากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย โดยดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง จำนวน 397 ชุด
3. หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

ตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ผู้วิจัยได้นำผลข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้วในขั้นตอนที่ 1 มาสังเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญ โดยมีประเด็นสภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 ลำดับ และประเด็นปัญหาการให้บริการที่มีปัญหาอันดับแรก เมื่อนำประเด็นสภาพและปัญหาที่จัดลำดับความสำคัญแล้ว เสนอต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน 14 คน เพื่อขอคำแนะนำและวิธีแก้ไข โดยการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) นำข้อเสนอแนะที่ได้มาสังเคราะห์เป็นแนวทางในการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย โดยดำเนินการดังนี้

1. เชิญผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน 14 คน ร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม
2. ประชุมและบันทึกข้อเสนอนี้จากการสนทนากลุ่ม
3. นำข้อมูลมาสังเคราะห์ประมวลผล มาเป็นแนวทางในการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลของค่าเฉลี่ย (บุญทุม ศรีสะอาด, 2543: 103) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	มีสภาพการให้บริการระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	มีสภาพการให้บริการระดับดี
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	มีสภาพการให้บริการระดับ

ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	มีสภาพการให้บริการระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	มีสภาพการให้บริการระดับ

ปรับปรุง

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของสภาพการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำมาจัดหมวดหมู่ แล้วเสนอเป็นความเรียง

ตอนที่ 4 แนวทางการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำมาจัดหมวดหมู่ แล้วเสนอเป็นความเรียง

ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

นำผลสรุปการวิเคราะห์ขั้นที่ 1 เข้าสู่กระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus

Group) และสรุปผลการประชุมสนทนากลุ่ม โดยนำผลการประชุมสนทนากลุ่ม มาสังเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

* สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่เวลาที่ใช้บริการ 13.00 น.-16.00 น. และความถี่ของการใช้บริการ จำนวน 1-3 ครั้ง/ปี

2. สภาพและปัญหา การให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาสภาพการให้บริการแต่ละอาคาร พบว่า ทุกอาคารมีสภาพการให้บริการในระดับดี โดยสภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อาคารท้องฟ้าจำลอง รองลงมา ได้แก่ อาคารโลกวิทยาศาสตร์ และอาคารคลังสมอง ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาสภาพการให้บริการแต่ละอาคารเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ อาคารท้องฟ้าจำลอง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อาคารโลกวิทยาศาสตร์ ด้านกระบวนการให้บริการ อาคารโลกวิทยาศาสตร์ และด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ อาคารโลกวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ ส่วนปัญหาในการให้บริการ พบว่า อาคารคลังสมอง ปัญหาอันดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความสามารถในการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ ด้านกระบวนการให้บริการไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการช่วงหยุดพักกลางวัน ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ไม่มีร้านอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ และด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ห้องแห่งการเรียนรู้ (ห้องสมุด) มีหนังสือที่ไม่สอดคล้องกับสังคมปัจจุบันและความต้องการของผู้มาใช้บริการ อาคารโลกวิทยาศาสตร์ ปัญหาอันดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ยังขาดการเอาใจใส่กระตุ้นในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ไม่มีร้านอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการและด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ข้อมูลที่จัดแสดงไม่เปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันและอาคารท้องฟ้าจำลอง ปัญหาอันดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่มีเจ้าหน้าที่

อยู่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ไม่มีร้านอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการและด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ เจ้าหน้าที่ขาดเทคนิคความรู้และประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้

2.1 อาคารคลังสมอง

2.1.1 สภาพการให้บริการของอาคารคลังสมอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยสภาพการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านองค์ความรู้และด้านอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุด ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ แต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดหรือรับมือกับเหตุการณ์เฉพาะหน้า ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุด ได้แก่ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนหลัง และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลากหลาย อาทิ วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ ป้าย เอกสาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุด ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก ปลอดภัย ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศดี และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ มีร้านบริการอาหาร เครื่องดื่ม อย่างพอเพียง เหมาะสม ซึ่งอยู่ในระดับปรับปรุง

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุด ได้แก่ ห้องโลกของเด็ก (Kids Station) ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ ห้องแห่งการเรียนรู้ (ห้องสมุด) และห้องที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ ห้องฉายภาพยนตร์ (Movie Station) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.2 ปัญหาการให้บริการของอาคารคลังสมอง ในเนื้อหา 4 ด้าน เมื่อสรุปเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ในบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน

ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ ไม่มีร้านอาหารเครื่องดื่มไว้สำหรับบริการ

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ ห้องแห่งการเรียนรู้ (ห้องสมุด) มีหนังสือที่ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน และความต้องการของผู้มาใช้บริการ

2.2 อาคารโลกวิทยาศาสตร์

2.2.1 สภาพการให้บริการของอาคารโลกวิทยาศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยสภาพการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุดในด้าน ทำงานและให้บริการตรงเวลา ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อยและข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ บริการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งอยู่ในระดับดี

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุดในด้าน จัดลำดับการให้บริการก่อนหลัง ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลากหลาย อาทิ วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ ป้าย เอกสาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุดในด้าน

มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศดี ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ มีการจัดสถานที่กว้างขวาง หรือสะอาดเรียบร้อย และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ บริการอาหาร เครื่องดื่มอย่างพอเพียง เหมาะสม ซึ่งอยู่ในระดับปรับปรุง

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุดในข้อ มุมไขปริศนา การเรียนรู้ ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ มุมท่องโลกของเรา มุมโลกของพลังงาน มุมพลังงานทดแทน และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ มุมเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์ ซึ่งอยู่ในระดับดี

2.2.2 ปัญหาการให้บริการของอาคารโกลวิทยาศาสตร์ ในเนื้อหา 4 ด้าน เมื่อสรุปเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยังขาดการเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ในบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน

ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ ไม่มีร้านอาหารเครื่องดื่มไว้สำหรับบริการ

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ ข้อมูลในแต่ละมุมไม่มีการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน

2.3 อาคารท้องฟ้าจำลอง

2.3.1 สภาพการให้บริการของอาคารท้องฟ้าจำลอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยสภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุดในข้อ ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ มีความรู้ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุดในแง่ มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนหลัง ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลากหลาย อาทิ วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ ป้าย เอกสาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีสภาพการให้บริการดีที่สุดในแง่ มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศดี ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ มีการจัดสถานที่บริเวณกว้างขวาง และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ มีร้านอาหาร เครื่องดื่มอย่างพอเพียง เหมาะสม ซึ่งอยู่ในระดับปรับปรุง

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ พบว่า สภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีสภาพการให้บริการดีที่สุดในแง่ กลุ่ม 2 องค์ความรู้ด้านดาวแปรแสง ดาวเทียม ดาวหาง ดาวตก ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ กลุ่ม 3 องค์ความรู้ด้านเมฆ แสงรุ่งอรุณ แสงสนธยา และข้อที่มีระดับต่ำสุด ได้แก่ กลุ่ม 1 องค์ความรู้ด้านกลุ่มดาวต่างๆ ในท้องฟ้า ซึ่งอยู่ในระดับดี

2.3.2 ปัญหาการให้บริการของอาคารท้องฟ้าจำลอง ในเนื้อหา 4 ด้าน เมื่อสรุปเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ทำให้ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยไม่ชัดเจนและไม่ละเอียดเท่าที่ควร

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ในบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน

ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ ไม่มีร้านอาหารเครื่องดื่มไว้สำหรับบริการ

ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ พบว่า ปัญหาสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดเทคนิค ความรู้และประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้

3. แนวทางการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

3.1 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่

ควรจัดทำโครงการกิจกรรมต่างๆ ประกอบด้วย โครงการพัฒนา

ศักยภาพเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การเรียนรู้ฯ ให้มีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย ในเนื้อหากิจกรรมด้านเทคโนโลยี (อาคารคลังสมอง) ด้านวิทยาศาสตร์ (อาคารโลก วิทยาศาสตร์) ด้านดาราศาสตร์ (อาคารท้องฟ้าจำลอง) ตลอดจนองค์ความรู้ด้านการให้บริการ การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ โครงการศึกษาดูงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม องค์ความรู้และประสบการณ์ ที่หลากหลายนำมาปรับใช้กับศูนย์การเรียนรู้ มีการแบ่งงานกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจนโดยจัดทำเป็นคำสั่ง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เฉพาะทาง ตำแหน่ง นักดาราศาสตร์ ประจำอาคารท้องฟ้าจำลอง ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ประจำห้องสมุด เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ควรสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ โดยการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน ตลอดจนถึงการให้โบนัสประจำปี มีการจัดสรรงบประมาณและใช้งบประมาณสำหรับดำเนินการโครงการต่างๆ ให้เพียงพอและเหมาะสม ควรรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ โดยจัดทำตู้รับแสดงความคิดเห็น จัดทำเว็บไซต์ศูนย์การเรียนรู้และควรจัดให้มีแบบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหลังจากเยี่ยมชมศูนย์การเรียนรู้ มีการวัดผลประเมินด้านความพึงพอใจ จากทุกฝ่ายและผู้มีส่วนร่วม ซึ่งผลการประเมินด้านความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 แล้วนำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่องทุกเดือนและสรุปผลทุกปี เสนอผู้บริหารได้รับทราบ

3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ควรมีการประชุมวางแผนด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายและต่อเนื่อง เช่น การติดป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดที่สำคัญของจังหวัด หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วารสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงราย จัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ไปยังสถาบันศึกษาต่างๆ จัดบูธประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์การเรียนรู้ ตามงานสำคัญๆ ของจังหวัด ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ทางวิทยุชุมชน เสียงตามสายในชุมชน และจัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ของอาคารต่างๆ ทุกอาคาร กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนโดยจัดทำเป็นประกาศติดไว้ทุกอาคารและแจ้งให้ประชาชนผู้มาใช้บริการรับทราบ และควรมีคำสั่งการจัดเวรให้บริการโดยไม่หยุดพักกลางวัน มีการกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและตีประกาศให้ผู้มาใช้บริการทราบ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเป็นระเบียบเรียบร้อย สร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ โดยการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน

ตลอดจนถึงการให้โบนัสประจำปี ควรมีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณและใช้จ่ายงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอและเหมาะสมและมีการวัดผลประเมินด้านความพึงพอใจจากทุกฝ่ายและผู้มีส่วนร่วม ซึ่งผลการประเมินด้านความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 แล้วนำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาด้านกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องทุกเดือนและสรุปผลทุกปี เสนอผู้บริหารได้รับทราบ

3.3 ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์

ควรมีการวางแผนปรับปรุงศูนย์การเรียนรู้ โดยจัดทำโครงการปรับปรุงศูนย์การเรียนรู้ ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้เครือข่าย ที่เคปาร์ค TKPark อุทยานการเรียนรู้ภายในปีงบประมาณ 2556 มีการเพิ่มเติมและเปลี่ยนสื่อวัสดุอุปกรณ์ในการจัดแสดงให้ความรู้ใหม่ทุกๆ 1 ปี ส่วนการให้บริการด้านร้านอาหาร เครื่องดื่ม ให้เพียงพอและเหมาะสม ภายในศูนย์การเรียนรู้ โดยจะมีโครงการปรับปรุงร้านอาหารที่มีอยู่เดิมเป็นที่จำหน่ายอาหารประเภทอาหารกล่องสำเร็จรูป น้ำดื่ม และจัดให้เป็นที่นั่งพักสำหรับรอรับบริการ ควรมีการจัดสรรงบประมาณและใช้งบประมาณในการปรับปรุงศูนย์การเรียนรู้ ปรับปรุงร้านอาหารและที่นั่งพักสำหรับรอรับบริการให้เพียงพอและเหมาะสม

3.4 ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ

ควรมีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมสื่อด้านภาพยนตร์ในอาคารคลังสมองให้เป็นภาพยนตร์ ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มาใช้บริการ มีเนื้อหาครอบคลุมทุกด้านทั้งด้านวิชาการและด้านความบันเทิง โดยควรจัดซื้อปีละ 2 ครั้ง และจัดหาหนังสือที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบันและตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการไว้ในห้องสมุด ปีละ 2 ครั้ง ควรมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ในอาคารโลกวิทยาศาสตร์ให้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันปีละ 1 ครั้ง และควรปรับปรุงอาคารท้องฟ้าจำลองให้มีพื้นที่สำหรับติดตั้งกล้องส่องดูดาวที่พร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา ควรเพิ่มเติมเนื้อหา องค์ความรู้ด้านต่างๆ ในอาคารท้องฟ้าจำลอง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อสื่อภาพยนตร์และหนังสือเพื่อจะได้สื่อที่ครอบคลุมทุกเนื้อหา และตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพิ่มเจ้าหน้าที่ ตำแหน่ง นักดาราศาสตร์ ประจำอาคารท้องฟ้าจำลอง เพื่อที่จะได้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง คอยแนะนำ ชี้แนะ ให้ความรู้ที่แม่นยำและถูกต้องแก่ผู้มาใช้บริการและควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาสื่ออุปกรณ์เปลี่ยนใหม่เพิ่มเติมในทุกๆ อาคาร

* ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาสภาพปัญหาและหาแนวทางในการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ (Discovery Center) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ โดยแยกประเด็นดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางให้เพียงพอต่อการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดอบรม ด้านการให้บริการหรือศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง/คน และมีการประเมินการทำงาน

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรให้ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ เพื่อจูงใจให้ประชาชนมาใช้บริการมากขึ้นทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนการนำเสนอ ควรเปลี่ยนรูปแบบเป็นการเรียนรู้แบบมีชีวิตที่ผู้มาใช้บริการสามารถสัมผัสและเรียนรู้ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ควรให้บริการ โดยไม่หยุดพักกลางวัน เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้มาใช้บริการ

3. ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ควรจะปรับปรุงทัศนให้ร่มรื่นสวยงาม สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัย เป็นต้นไม้เพื่อสามารถจัดให้เป็นที่นั่งพักผ่อน เพื่อรอรับบริการได้มากยิ่งขึ้น ส่วนวัสดุอุปกรณ์ที่จัดแสดงควรได้รับการเปลี่ยนแปลง ทุก 2 ปี หรือเพิ่มเติมให้มากกว่าเดิม

4. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ประสบการณ์ตรงกับงานที่รับผิดชอบ มีความสามารถเฉพาะทาง ที่จะให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อซักถาม เพิ่มเติมได้อย่างถูกต้อง แม่นยำในส่วนของสื่อภาพยนตร์ ภาพยนตร์สามมิติควรได้รับการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ให้ครอบคลุมทุกเนื้อหา ทุกกลุ่มผู้มาใช้บริการ ห้องแห่งการเรียนรู้ (ห้องสมุด) ควรจัดซื้อหนังสือที่มีเนื้อหาครอบคลุมทุกด้านเพิ่มเติมเป็นหนังสือที่ทันสมัยในปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ส่วนอาคารโลกวิทยาศาสตร์และอาคารท้องฟ้าจำลอง ควรจัดทำคู่มือหรือเอกสารเพิ่มเติม แจกให้ผู้มาใช้บริการได้ศึกษา และจัดทำแบบสอบถามประเมินความรู้ก่อนมาใช้บริการและหลังจากมาใช้บริการแล้ว

* ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลการให้บริการประชาชน ครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน

2. ควรศึกษาแนวทางพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยเน้นด้านงานบริการประชาชนเป็นหลัก

3. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือตรวจสอบสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้นๆ จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

4. ควรมีการพัฒนาแนวทางการให้บริการประชาชนแบบมีส่วนร่วม เพื่อตรงกับความต้องการและสภาพปัญหาอย่างแท้จริง อาจใช้ในรูปแบบอาสาสมัคร

เอกสารอ้างอิง

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.

กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2550.

สุรางค์ โพธิ์พฤษาวงศ์. แนวทางพัฒนานครแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร:

กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกีฬาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2547.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย. การวิเคราะห์นโยบายการจัดตั้งโรงเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย. เชียงราย: องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย, 2554.

_____. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2542. เชียงราย: องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย, 2542.