

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มของข้อมูลข่าวสารสารสนเทศที่ไร้พรมแดน มีการสื่อสารโดยทั่วถึงกันอย่างรวดเร็ว มีการหลั่งไหลของวัฒนธรรมตะวันตกเข้ามา เพราะฉะนั้นเพื่อการปรับตัวและเตรียมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม จึงต้องเร่งทำความเข้าใจและพร้อมรับมือโดยการสร้างประชากรที่มีคุณภาพด้วยระบบการเรียนรู้ ประเทศใดมีประชากรที่มีคุณภาพ ก็จะพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงย่อมแสดงถึงศักยภาพของประเทศนั้นๆ ซึ่งประเทศไทยก็ตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคม จึงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการเรียนรู้ในประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555–2559) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนและการเสริมสร้างความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคม สร้างค่านิยมให้คนไทยภูมิใจในวัฒนธรรมไทย และเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนได้ใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ทั่วไป อาทิ สถานศึกษา ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์กีฬาและนันทนาการ รวมทั้งเปิดพื้นที่ เวทีสาธารณะให้เป็นศูนย์รวมการแลกเปลี่ยนให้กับนักคิด และนำเสนอผลงานเชิงสร้างสรรค์ โดยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เริ่มตั้งแต่วัยเด็ก เยาวชน และประชาชนให้เข้าถึงอย่างสะดวกและใช้บริการได้เต็มศักยภาพ มีการผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและความรู้สมัยใหม่ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11, 2554 : ออนไลน์)

แหล่งเรียนรู้ (Learning Resources) เป็นคำที่เริ่มใช้อย่างแพร่หลายในประเทศไทย หลังจากที่มีการออกพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 25 ซึ่งระบุว่า “รัฐต้องเร่งส่งเสริมการดำเนินงาน และการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยาน

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งการเรียนรู้อื่น อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ” ส่งผลให้หลายหน่วยงานได้ให้ความสำคัญของการพัฒนา แหล่งเรียนรู้เพื่อที่เป็นแหล่งที่รวบรวมขององค์ความรู้อันหลากหลาย พร้อมทั้งให้ผู้เรียนได้ ศึกษาค้นคว้า ด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และเป็นการส่งเสริม การเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข เกิดความ สนุกสนานและมีความสนใจที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดจากการที่ได้คิดเอง ปฏิบัติเอง และสร้างความรู้ ด้วยตนเอง ขณะเดียวกันก็สามารถเข้าร่วมกิจกรรมและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ พร้อมทั้งได้รับการ ปลุกฝังให้รู้และรักท้องถิ่นของตน มองเห็นคุณค่าและตระหนักถึงปัญหาในท้องถิ่น พร้อมทั้ง จะเป็นสมาชิกที่ดีของท้องถิ่นทั้งปัจจุบันและอนาคต

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นหน่วยงานหลักของ มหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ในการอนุรักษ์ ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและภูมิ ปัญญาท้องถิ่น ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2518 ในนาม “ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดนครราชสีมา” เมื่อครั้งที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมายังเป็นวิทยาลัยครูนครราชสีมา โดยในปี พ.ศ. 2523 ได้จัดตั้ง หอวัฒนธรรมขึ้นเป็นแห่งแรกของจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่แสดงถึงพัฒนาการ ทางประวัติศาสตร์ของจังหวัดนครราชสีมาที่มีมาอย่างยาวนาน ซึ่งทั้งร่องรอย หลักฐานให้เห็น ถึงความเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์มาถึงสมัยประวัติศาสตร์ ได้แก่ ทวารวดี ลพบุรี อยุธยา และรัตนโกสินทร์ และเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โลกในปัจจุบันซึ่งได้ เปลี่ยนไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนางานตามรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความ เข้มแข็งของแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา พ.ศ. 2553-2556 ในการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ โดยมหาวิทยาลัย มุ่งหวังในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และผลงานงานด้านการเพิ่มความเข้มแข็งด้านการอนุรักษ์ พัฒนา และเสริมสร้างศิลปะและวัฒนธรรม และเพื่อเป็นการสนองตอบต่อยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยดังกล่าว สำนักศิลปะและวัฒนธรรมในฐานะหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยใน การดำเนินงานด้านวัฒนธรรม จึงได้ต่อยอดองค์ความรู้ด้วยการบูรณาการภารกิจการเรียน การสอน การวิจัย และการบริการวิชาการเข้ากับทุนทางวัฒนธรรมพื้นฐานของจังหวัดนครราชสีมา โดยนำกระบวนการทัศน์ทางวัฒนธรรมมาปัจจัยในการขับเคลื่อนการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทาง

วัฒนธรรมอย่างหลากหลาย อาทิ นิทรรศการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พิพิธภัณฑสถานเมืองนครราชสีมา ลานธรรมเฉลิมพระเกียรติ หอสมุดสุนทรภู่ทางวัฒนธรรม และศูนย์การเรียนรู้ท้องถิ่น สมัยก่อนประวัติศาสตร์ แหล่งโบราณคดีบ้านโนนวัด ตำบลพลสงคราม อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สามารถบรรลุผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมได้อย่างต่อเนื่องนำไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาวและเกิดความชัดเจนในการบริหารงาน จะต้องตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ คือ ความสามารถในการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้สอดคล้องตรงความต้องการหรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการและเกิดความรู้สึกที่ดีต่อภาพพจน์ต่อแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม จึงจำเป็นต้องดำเนินการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และการประเมินผลอย่างเป็นระบบภายใต้กรอบบูรณาการตามหลักการบริหารงานพิพิธภัณฑสถาน หลักการบริหารงานด้านประวัติศาสตร์ และหลักการบริหารงานด้านการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ เพื่อมุ่งขยายผลสู่การพัฒนาหลักสูตรต่อไป

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานโครงการดังกล่าวบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงดำเนินโครงการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักวิชาการ และสามารถพัฒนาเป็นรูปแบบเบื้องต้นในการจัดการแหล่งการเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในหลายมิติ โดยเป้าประสงค์หลักหรือผลลัพธ์สุดท้าย คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น (Best Service Quality)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร - ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา – เพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา การศึกษาวิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่จะศึกษา ดังนี้

- 1) ด้านการจัดแสดงวัตถุ
- 2) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำชม
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์
- 5) ด้านเอกสารประกอบการชม

3. ขอบเขตด้านเวลา - ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 ถึงเดือนกรกฎาคม 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3. ผลการศึกษาวิจัยสามารถพัฒนาเป็นรูปแบบเบื้องต้นในการจัดการแหล่งการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนองและสามารถลดความตึงเครียด ความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลทางร่างกายของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม หมายถึง แหล่ง หรือ ที่รวม ซึ่งอาจเป็นสถานที่หรือศูนย์รวม ที่ประกอบด้วยความรู้ สารความรู้ และกิจกรรมที่เกี่ยวกับชีวิต วัฒนธรรม ซึ่งมีคุณค่าของคนในชุมชน เป็นความรู้ทางวัฒนธรรมที่มีการปรับเปลี่ยน เพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยคนในชุมชน และมุ่งเน้นที่จะถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับคนทั้งในและท้องถิ่นของตนเอง และคนในสังคมภายนอก ได้เข้าถึงชีวิตวัฒนธรรมของสังคมนั้น

ผู้ให้บริการ หมายถึง อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา รวมถึงประชาชนทั่วไปหรือนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา