# บทที่ 1

# บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนคงไม่ปฏิเสธว่าสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ยิ่งรับสารสนเทศมากเท่าไรก็เท่ากับเป็นการเปิดโลกทัศน์ของตนเองให้กว้างไกล ได้รู้ได้เห็นได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ ของข่าวสารข้อมูลและสังคมโลกมากยิ่งขึ้น สารสนเทศจึงเป็นหัวใจสำคัญที่มนุษย์ทุกคนอยากได้รับและไขว่คว้าให้ได้มาจนถึงขั้นสูงสุดเพื่อเป็นการยกระดับสถานภาพของตนเอง แต่ความเหลื่อมล้ำในสังคมและความเท่าเทียมกันของมนุษย์ทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้แต่ละคนมีอำนาจในการบริโภคข่าวสารข้อมูลต่างกัน ฉะนั้นการแสวงหาความรู้ด้วยตัวเองจากสารสนเทศย่อมแตกต่างกันไปด้วย โดยผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีกว่ามีโอกาสมากกว่าที่จะจัดสรรสื่ออุปกรณ์ เครื่องมือ ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้อย่างหลากหลายให้กับตนเองได้เท่าที่ต้องการ ในทางกลับกันประชาชนที่มีฐานะยากจนโดยเฉพาะชนบทที่ห่างไกลไม่สามารถจัดสรรองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อการบริโภคข่าวสารข้อมูลและองค์ความรู้ที่จำเป็นกับตนเองและชุมชนได้ แม้ว่าสิ่งเหล่านั้นจะมีคุณค่าต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพเพียงใดก็ตาม (กุลธร เลิศสุริยะกุล, 2543, หน้า 3)

การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ทางด้านสารสนเทศจึงได้มีการเอาใจใส่จากรัฐบาลที่เริ่มจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อพัฒนามนุษย์ทางด้านการศึกษาภายใต้กระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีคุณภาพได้โดยอิสระ มีความคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ ริเริ่มสร้างสรรค์ แก้ไขปัญหาและปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ประชาชนที่อยู่ห่างไกลจะได้เข้าถึงสารสนเทศมากขึ้น แต่เนื่องจากมีประชากรผู้ไร้โอกาสทางการศึกษาเป็นจำนวนมาก รัฐบาลจึงหันมาสนใจจัดการศึกษาให้ผู้ที่อยู่นอกระบบโรงเรียน โดยมีกรมการศึกษานอกโรงเรียนเป็นศูนย์รวมการบริหารในส่วนกลางและมีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอยู่ทั่วทุก ๆ จังหวัด (ปรียานุช จริยวิทยานนท์, 2542, หน้า 13) เพื่อให้ได้รับสารสนเทศทั่วกัน องค์การหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติอย่างกระทรวงศึกษาธิการหรือทบวงมหาวิทยาลัยจึงเร่งขานรับและรีบดำเนินการให้การศึกษาเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงสารสนเทศมากที่สุด ได้จัดทำโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขึ้นตามนโยบายและมาตรการ

ของแผนการศึกษานอกโรงเรียน ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 -2544) โดยกล่าวถึงทิศทางการจัดการศึกษาว่า มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการ โดยการปรับปรุงบทบาท หน้าที่ กระบวนการทำงาน การกระจายอำนาจ การพัฒนาบุคลากร การวางแผน งบประมาณ และระบบสารสนเทศ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยมีมาตรการคือ เร่งพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษานอกโรงเรียนให้มีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นปัจจุบัน สามารถใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ โดยปรัชญาหรือแนวคิดหลักของกระทรวงศึกษาธิการนั้น คือ มุ่งการพัฒนาคนให้มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถคิดเป็นระบบวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ตัดสินใจแก้ปัญหาได้ ลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามความรู้ความสามารถของตนเองได้ มีคุณธรรมจริยธรรมสามารถเลือกรับและปรับตัวให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีได้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2534, หน้า 11-12) ลักษณะรูปแบบการจัดการศึกษานอกโรงเรียนนั้น กระทรวงศึกษาธิการได้ขยายการศึกษาโดยมอบให้กรมการศึกษานอกโรงเรียนเป็นแกนในการดำเนินงาน และประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสามัญศึกษา กรมอาชีวศึกษา กรมการฝึกหัดครู สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (สปช.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (สช.) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น เพื่อขอความร่วมมือดำเนินการขยายการสอนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญและหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพด้วยวิธีการนอกระบบโรงเรียนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

จากการที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามนุษย์ในด้านการรับสารสนเทศมากยิ่งขึ้นทำให้ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการบริหารงาน เท่าที่ผ่านมามีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดเป็นศูนย์ของการให้บริการในระดับจังหวัด ทำหน้าที่จัดการศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญ สายอาชีพ กลุ่มสนใจ ห้องสมุดประชาชนและอื่น ๆ มีการจัดตั้งหน่วยงานประสานการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอตั้งแต่ พ.ศ. 2530 เพื่อให้สามารถขยายการปฏิบัติงานให้ทั่วถึงและสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น และในปี พ.ศ.2536 กระทรวงศึกษาธิการได้มีการประกาศจัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/กิ่งอำเภอจำนวน 789 แห่ง ครอบคลุมทั่วประเทศให้มีสภาพเป็นสถานศึกษาในราชการบริหารส่วนกลาง โดยมีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดเป็นผู้ดูแลและให้การนิเทศการเรียนการสอน ตลอดจนติดตามผลและทยอยประกาศจัดตั้งเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบันมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 855 แห่ง ทั่วประเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2544) ซึ่งศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอนี้เป็นพลังสำคัญใน การขยายฐานการให้บริการสารสนเทศไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ บทบาทของกิจกรรมและบริการสารสนเทศ

ที่จัดขึ้นเพื่อรองรับให้บริการ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภออาจจะต้องมีการวางแนวทางในการพัฒนากิจกรรมและบริการสารสนเทศเหล่านี้ให้สนองต่อความต้องการกับกลุ่มเป้าหมาย โดยการเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายได้รับสารสนเทศทางการศึกษาซึ่งอยู่ในรูปแบบของศูนย์การเรียน ซึ่งเป็นศูนย์กลางการบริการสารสนเทศทางการศึกษา มีบุคลากรเป็นผู้เผยแพร่สารสนเทศทางการศึกษาให้คนในชุมชนได้พัฒนาความรู้ความสามารถทั้งสายสามัญและสายอาชีพมีกิจกรรมการเรียนการสอนที่บูรณาการให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนนั้นๆ ซึ่งโดยทั่วไปศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจะมีปัญหาด้านบริการสารสนเทศทางการศึกษา เช่น สื่อประกอบการเรียนที่ทางศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนมีไม่เพียงพอต่อความต้องการและอีกรูปแบบหนึ่งของการให้บริการสารสนเทศนอกเหนือจากการบริการจากศูนย์การเรียนชุมชนก็คือรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาผ่านดาวเทียม ซึ่งเข้ามามีบทบาทในระบบการศึกษาการเรียนการสอนในชั้นเรียน เพราะเป็นการศึกษานอกเวลาเรียนนอกเหนือจากการพบกลุ่มที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ถูกต้องรวดเร็ว แต่อาจจะมีปัญหาในเรื่องการรับชมรายการเนื่องจากหลายสาเหตุ คือ มีจุดติดตั้งการรับชมไม่เพียงพอ ได้รับตารางการออกอากาศช้า เวลาในการรับชมไม่ตรงกับวันว่าง เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องทำงาน ทำให้ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอต้องแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว อีกทั้งผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา เนื่องจากผู้วิจัยเคยมีประสบการณ์การทำงานประจำศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทราในช่วงเวลาหนึ่ง ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่านักศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญและสายอาชีพของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทรามีปัญหาในการรับบริการสารสนเทศ และเพื่อที่จะต้องการให้บริการสารสนเทศเกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยคาดว่านักศึกษาแต่ละกลุ่มเป้าหมายน่าจะมีความต้องการและมีปัญหาในการรับบริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยมีศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ เป็นสถานที่ให้บริการสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งประสานให้เกิดศูนย์การเรียนที่มีคุณภาพประสิทธิภาพและให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กลุ่มเป้าหมาย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการและปัญหาการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดฉะเชิงเทรา” เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่จำเป็นในการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญและตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ เปรียบเทียบระดับความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาที่ได้รับจากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทราให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการและปัญหาการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ และนักศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ และนักศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดฉะเชิงเทรา

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ความต้องการการรับบริการสารสนเทศ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนของนักศึกษาสายสามัญแตกต่างกับนักศึกษาสายอาชีพ

2. ปัญหาการรับบริการสารสนเทศ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนของนักศึกษาสายสามัญแตกต่างกับนักศึกษาสายอาชีพ

## ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความต้องการและปัญหาการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ นักศึกษาที่ลงทะเบียนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญและหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ทั้ง 11 แห่ง ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอบางคล้า อำเภอแปลงยาว อำเภอบางน้ำเปรี้ยว อำเภอบางปะกง อำเภอบ้านโพธิ์ อำเภอพนมสารคาม อำเภอสนามชัยเขต อำเภอราชสาส์น อำเภอท่าตะเกียบ และกิ่งอำเภอคลองเขื่อน จำนวน 10,938 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาในแต่ละอำเภอที่เลือกมาจากประชากรข้างต้นเทียบจากตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1967, p. 886) ได้กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 386 คน จากนั้นหาจำนวนตัวอย่างประชากรในแต่ละอำเภอโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของนักศึกษาในแต่ละอำเภอ ตามสัดส่วนของ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

นักศึกษาในแต่ละอำเภอ สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอที่มีจำนวนต่ำกว่า 15 คน จะปรับเป็นจำนวน 15 คน ตามแนวความคิดของ แมคมิลแลน และชูแมคเคอร์ (McMillan, & Schumacher, 1993, p.165) เนื่องจากต้องการเพิ่มจำนวนตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกระดับของตัวแปรที่ศึกษาซึ่งอาจมีตัวอย่างจำนวนน้อยมาก ให้สามารถทำการเปรียบเทียบกับตัวอย่างที่มีจำนวนมากกว่าได้ตามเงื่อนไขของการใช้สถิติแบบพาราเมตริก ฉะนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 477 คน

3. การเสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการสารสนเทศจะใช้วิธีการสรุปความต้องการและปัญหาการรับบริการสารสนเทศจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วเสนอผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน พิจารณาให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความต้องการและปัญหาการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น คือ ประเภทนักศึกษาและสถานที่พบกลุ่ม

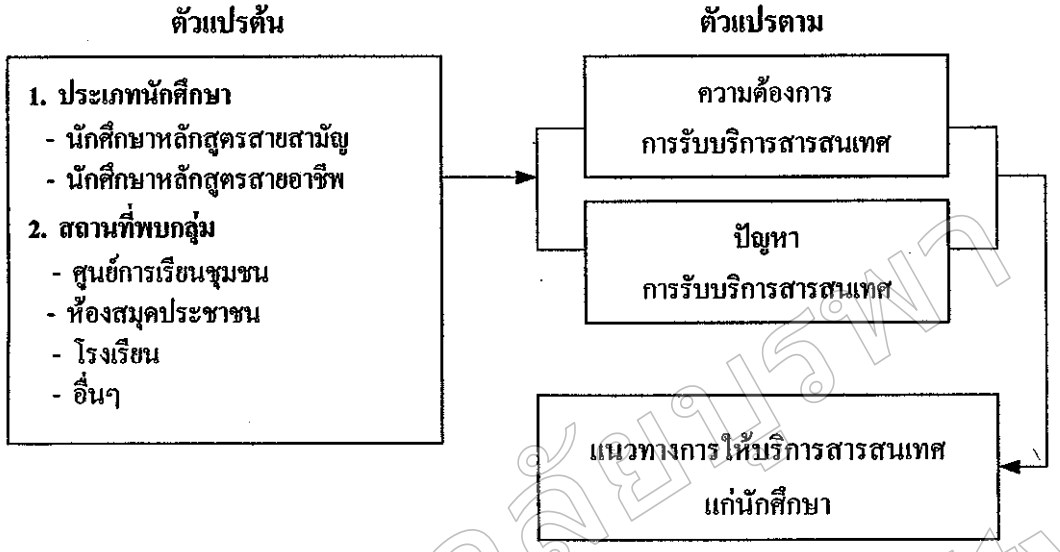
1.1 ประเภทนักศึกษา จำแนกเป็น นักศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ และนักศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ

1.2 สถานที่พบกลุ่ม จำแนกเป็น ศูนย์การเรียนชุมชน ห้องสมุดประชาชน โรงเรียน และอื่น ๆ

2. ตัวแปรตาม คือ ความต้องการและปัญหาในการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดฉะเชิงเทรา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เพื่อให้กรอบความคิดของการวิจัยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอเป็นแผนภูมิดังนี้




ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

## นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์และประมวลผล มีการถ่ายทอดและบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อประกอบการเรียนทางด้านวิชาการและด้านการพัฒนาอาชีพ เช่น หนังสือ แบบเรียน วารสาร รายงาน หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล โสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภูมิปัญญาชาวบ้าน เป็นต้น

2. ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความปรารถนาหรือความประสงค์ของนักศึกษาที่ต้องการได้รับสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ จากศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ

3. การรับบริการสารสนเทศ หมายถึง การได้รับความรู้ การใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ จากศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ

4. ปัญหาการรับบริการ หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องในการได้รับความรู้หรือการใช้สารสนเทศของนักศึกษาที่ได้รับบริการจากศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ

5. นักศึกษาสายสามัญ หมายถึง ผู้ที่ศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน ที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ทางด้านวิชาการ และลงทะเบียนเรียนตามหลักสูตรการเรียนการสอนสายสามัญ ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

6. นักศึกษาสายอาชีพ หมายถึง ผู้ที่ศึกษาตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนที่ต้องการแสวงหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโลกของการงานอาชีพ และลงทะเบียนเรียนตามหลักสูตรการเรียนการสอนสายอาชีพระยะสั้น เช่น พิมพ์ดีด ตัดเย็บเสื้อผ้าสตรี เสริมสวย ช่างอิเล็กทรอนิกส์ ช่างไม้ เป็นต้น

7. สถานที่พบกลุ่ม หมายถึง แหล่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาในแต่ละกลุ่ม โดยทางศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอจัดให้ตามความเหมาะสมและความสะดวกในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ เช่น ศูนย์การเรียนชุมชน ห้องสมุดประชาชน โรงเรียน และอื่น ๆ

8. รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาผ่านดาวเทียม หมายถึง รูปแบบของกิจกรรมทางการศึกษาผ่านดาวเทียมที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการศึกษาที่ผู้ให้และผู้รับบริการอยู่คนละแห่งได้รับการศึกษา โดยอาศัยสื่อประสม (multi-media) ซึ่งเป็นการบูรณการสื่อหลาย ๆ ชนิดเข้าด้วยกันออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษาหรือ ETV (education television) สู่กลุ่มเป้าหมายโดยตรง

9. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทรา หมายถึง หน่วยปฏิบัติการจัดการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีหน้าที่บริการสารสนเทศทางการศึกษาและกิจกรรมทางการศึกษาให้แก่นักศึกษา โดยมีศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอบางคล้า อำเภอแปลงยาว อำเภอบางน้ำเปรี้ยว อำเภอบางปะกง อำเภอบ้านโพธิ์ อำเภอพนมสารคาม อำเภอสนามชัยเขต อำเภอราชสาส์น อำเภอท่าตะเกียบ และกิ่งอำเภอคลองเขื่อน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนในจังหวัดฉะเชิงเทราและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถตอบสนองความต้องการรับบริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University