

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ด้วยการวิเคราะห์และสังเคราะห์เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาออกเป็นดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของสารสนเทศ
 - 1.2 ความสำคัญของสารสนเทศ
 - 1.3 คุณลักษณะของสารสนเทศ
 - 1.4 สารสนเทศทางการศึกษา
2. การให้บริการสารสนเทศของกรมการศึกษานอกโรงเรียน
 - 2.1 แผนและนโยบายการจัดการศึกษา
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศของกรมการศึกษานอกโรงเรียน
 - 2.3 การบริหารงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด
 - 2.4 บริการสารสนเทศของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด
 - 2.5 ปัญหาการบริการสารสนเทศของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้ ข่าวสาร ข้อมูล ภูมิปัญญาชาวบ้านหรือใช้สำหรับพัฒนาประเทศ สารสนเทศจึงมีส่วนในการสร้างฐานความรู้ที่เป็นสิ่งจำเป็นต่อการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ริเริ่มสร้างสรรค์ แก้ไขปัญหา และปรับตัวให้เข้ากับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ฉะนั้นไม่ว่าองค์กรหรือหน่วยงานใดจึงต้องการสารสนเทศ เพราะสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ

1. ความหมายของสารสนเทศ คำว่า “สารสนเทศ” เป็นคำที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน ซึ่งอาจใช้แทนกับคำว่า “สารนิเทศ” ทั้งสองคำนั้นมีความหมายตามคำศัพท์ทางวิชาบรรณารักษศาสตร์เช่นเดียวกัน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้นิยามคำว่า สารนิเทศ หมายถึง การชี้แจงแนะนำเกี่ยวกับข่าวสารหรือข้อมูลต่าง ๆ

สารนิเทศ (information) หมายถึง ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งมีผู้ทำให้เกิดขึ้น รวบรวมเก็บในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คำพูด ภาพเขียน ทั้งที่มองเห็นด้วยตาเปล่า และที่ต้องใช้เครื่องแสดงเพื่อส่งต่อไปหรือกระจายออกไปสู่ผู้ที่ต้องการใช้ (แม้นมาส ขวลิขิต, 2527, หน้า 90)

จารุวรรณ สินธุโสภณ (2521, หน้า 69) ให้ความหมายของสารนิเทศ หมายถึง ข่าวสาร ข้อความที่เพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ที่ได้รับ รูปร่างลักษณะของข่าวสารอาจเป็นสิ่งตีพิมพ์หรือไม่ก็ได้ ข่าวสารที่มีลักษณะเป็นสิ่งตีพิมพ์ บางที่เรียกว่า เอกสารข้อสนเทศ สารนิเทศ

ประคินฐ์ เชี่ยวสกุล (2534, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของสารนิเทศ หมายถึง ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ข้อมูลที่เพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ที่ได้รับสารนิเทศนั้น สารนิเทศอาจจะบันทึกไว้ในรูปของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุและเทปแม่เหล็ก และคำว่าสารนิเทศตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า information

คำว่า สารสนเทศ นั้นก็ใช้คำภาษาอังกฤษว่า information เช่นกัน ซึ่งฉวีลักษณ์ บุญชะกาญจน์ (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงประมวลศัพท์บัญญัติอุดมศึกษาของสำนักมาตรฐานอุดมศึกษาสำนักทบวงมหาวิทยาลัย 2537 ได้ให้ความหมายของคำว่า information หมายถึง สารสนเทศ สารนิเทศ อีกทั้งในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ฉบับเดียวกันนี้ นิยามคำว่า สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร การแสดงหรือชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า สารนิเทศ ฉะนั้นจึงสามารถใช้คำว่า สารนิเทศและคำว่า สารสนเทศ แทนกันได้

ชโลมใจ ถึงการวัดผล และสรุปผล หวังดี (2531, หน้า 2) ให้คำนิยามว่า สารสนเทศ หมายถึงข้อมูลที่จัดระบบแล้วหรือผ่านกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลแล้ว อยู่ในรูปที่สามารถใช้ประโยชน์หรือใช้ประกอบการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ทันที ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2538, หน้า 2) ให้คำนิยามว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้ววิธีการต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์ (output) ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสื่อซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำการกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกที่มีอยู่แล้วให้มีมากยิ่งขึ้นและเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543, หน้า 6) ได้ให้คำนิยามว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ที่ผ่านการประมวลผล มีการถ่ายทอดและบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร รายงาน โสตทัศนวัสดุ เทปคอมพิวเตอร์ ตลอดจนถ่ายทอดในรูปแบบอื่น ๆ เช่น คำพูด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับสารได้ทราบ ฉะนั้นเมื่อพิจารณาสารสนเทศ จึงอาจพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ เนื้อหา และการประมวลผลเพื่อเผยแพร่หรือถ่ายทอดเนื้อหาของสารสนเทศนั้น ๆ ในด้านเนื้อหา สารสนเทศถือได้ว่าเป็นผลผลิตทางปัญญาของมนุษย์สาขาวิชาใดเรื่องใด ปรากฏในรูปแบบใด ภาษาใดก็ได้ ส่วนการประมวลผล หมายถึง วิธีที่ใช้ในการผลิต การส่ง การจัดเก็บ การถ่ายทอดหรือการเผยแพร่เนื้อหาของสารสนเทศเมื่อนำไปใช้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

สารสนเทศ คำนี้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน อาทิ เดวิส และฮอลสัน (David, & Hallson, อ้างถึงใน วัชรวิ ทรวงประทุม, 2538, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อผู้รับและมีคุณค่าอันแท้จริง หรือ คาดการณ์ว่าจะมีสำหรับการดำเนินงานหรือตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต

เดวิด (David, 1980, p. 32) ให้คำนิยามว่า สารสนเทศเป็นข้อมูลที่มีการประมวลผลเข้าสู่รูปแบบที่มีคุณค่าไปยังผู้รับ และมีข้อเท็จจริงหรือมองเห็นคุณค่าในปัจจุบันหรือใช้ในการตัดสินใจ

จากความหมายของสารสนเทศดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า สารสนเทศ (information) เป็นความรู้ ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์และประมวลผล มีการถ่ายทอดและบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อประกอบการเรียนทางด้านวิชาการและด้าน การพัฒนาอาชีพ เช่น หนังสือ แบบเรียน วารสาร รายงาน หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล โสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภูมิปัญญาชาวบ้าน เป็นต้น

2. ความสำคัญของสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านสังคมหรือเศรษฐกิจ แต่ทั้งนี้จะต้องมีการจัดระบบและประสานงานกันให้สามารถกระจายสารสนเทศไปยังกลุ่มชนทุกระดับทุกอาชีพ ทรัพยากรสารสนเทศจะต้องมีประสิทธิภาพเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผน จัดโครงสร้างพัฒนาการบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงานให้เป็นเครื่องชี้นำ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ ในกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย การมีสารสนเทศที่ดีมีความเหมาะสมกับงานที่เป็นภารกิจขององค์กรนั้น ๆ นับว่าเป็นหลักประกันเบื้องต้นที่สำคัญว่า องค์กรหรือหน่วยงานนั้น น่าจะสามารถดำเนินงานของตนได้ผลดีมีประสิทธิภาพ (วรรณทิพย์ กุคำใส, 2539, หน้า 13) นอกจากนี้สารสนเทศยังช่วยในการสนับสนุนการทำงานขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ให้ดียิ่งขึ้นด้วย

ประดิษฐ์ เชี่ยวสกุล (2534, หน้า 19) กล่าวว่า ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้นั้นเป็นสิ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจที่ถูกต้องในการดำเนินงาน การพิจารณากำหนดนโยบาย วางแผน หรือปฏิบัติงานขององค์กรใด ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน บุคคลในระดับนักบริหาร นักวิชาการ นักวิทยาศาสตร์ แพทย์ นักธุรกิจในทุกสาขา และอาชีพต่าง ๆ จะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด ก่อให้เกิดความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการประกอบอาชีพ อีกทั้งยังเป็นสื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างมวลมนุษยทั้งในระดับชาติและนานาชาติด้วย นับว่าสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่ง เทียบเท่ากับทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรมนุษย์ที่เราจะขาดมิได้เลย รัฐบาลจึงต้องให้ความสนใจ สนับสนุนแหล่งสารสนเทศ และการดำเนินการเกี่ยวกับสารสนเทศ ให้มั่นคงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

สารสนเทศจะมีคุณค่าได้ต้องขึ้นอยู่กับการใช้สารสนเทศอย่างมีสติ สามารถใช้สารสนเทศซึ่งบรรจุเรื่องราวหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในการตัดสินใจได้ (Gordon, 1996, p. 4) และใช้สารสนเทศให้ถูกต้องกับกาลเวลา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535, หน้า 11) จึงทำให้เกิดผลดังต่อไปนี้

1. ทำให้สามารถเข้าใจสิ่งแวดล้อมได้ดี แล้วยังอาจนำเอาทรัพยากรธรรมชาติที่แวดล้อมมาเป็นประโยชน์แก่ตนได้ทำให้เกิดความเข้าใจในปรากฏการณ์ธรรมชาติ
2. ทำให้สามารถต่อสู้กับความไม่รู้ของตนเองในเรื่องที่จำเป็นต้องรู้ สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความรู้สึก นึกคิดของตนเอง แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ได้ ทำให้เกิดความเจริญอกงามทางปัญญาเกี่ยวกับธรรมชาติและมนุษยชาติ
3. ทำให้สามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ตัดสินใจในการแก้ปัญหา และการกระทำหรือไม่กระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบ เพราะมีความรู้ ข้อมูล ข่าวสารในปัญหาที่จะต้องแก้ไข

สารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนและทันเวลาเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจได้อย่างมีพลังและอำนาจในด้านเศรษฐกิจและสังคม

4. ทำให้เกิดความเจริญทางจิตใจ สามารถควบคุมอารมณ์ เอื้อเพื่อเผื่อแผ่และเมตตา กรุณาในการศึกษาทางด้านศาสนา วัฒนธรรม และศิลปกรรมทำให้เกิดความเพลิดเพลิน สิ่งเหล่านี้ มีความจำเป็นแก่ชีวิตมนุษย์อย่างยิ่ง

ส่วนความสำคัญของสารสนเทศต่อสังคม ซึ่งสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการใช้สารสนเทศ ก็จะเป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าทั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสารสนเทศมีความสำคัญต่อสังคมดังนี้

1. สารสนเทศทางการศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคม เพราะการไม่รู้หนังสือ จะทำให้เกิดช่องว่างอย่างมากระหว่างสังคมที่พัฒนาและสังคมด้อยพัฒนา ดังนั้นจึงต้องเร่งรัดเพิ่มศักยภาพสารสนเทศทางการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับระบบการศึกษาของชาติด้วย

2. สารสนเทศที่เป็นความรู้ที่เป็นพื้นฐานต่อการพัฒนาสังคม ซึ่งจะทำให้สังคมมีทางเลือก และการแก้ไขสำหรับการตัดสินใจวางแผนจากสารสนเทศที่ได้รับ ได้ดียิ่งขึ้น

3. สารสนเทศจะช่วยอนุรักษ์ พัฒนาวัฒนธรรมและทำให้เกิดอารยธรรม จากการบันทึก ความรู้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และสารสนเทศยังช่วยให้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของคนที่อยู่ ต่างสังคมจะสามารถติดต่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมได้

3. คุณลักษณะของสารสนเทศ (characteristic of information) คุณลักษณะของ สารสนเทศที่ดีนั้นจะเป็นสิ่งสำคัญช่วยให้มนุษย์สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาในชีวิตประจำวันหรือ ตัดสินใจวางแผนและใช้ประกอบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สารสนเทศที่มีคุณลักษณะที่ดี นั้นจะทำให้สารสนเทศมีคุณค่า (value) โดยกอร์ดอน (Gordon, 1996, p. 4) กล่าวว่า คุณค่าของ สารสนเทศอยู่ที่การใช้สารสนเทศอย่างมีสติ สามารถใช้สารสนเทศซึ่งบรรจุเรื่องราวหรือข้อมูล ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในการตัดสินใจได้ โดยมีผู้เสนอคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี ดังนี้

วัชร ทรงประทุม (2538, หน้า 2) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของสารสนเทศไว้

3 ประการ คือ

1. เป็นข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว
2. มีรูปแบบที่มีประโยชน์นำไปใช้งานได้
3. มีคุณค่าสำหรับใช้ในการดำเนินการหรือตัดสินใจ

กัปตา (Gupta, 2000, pp. 16-17) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีไว้ 7 ประการ ดังต่อไปนี้

1. คุณค่าของสารสนเทศนั้น ๆ (subjective value) คือ สารสนเทศต้องมีคุณค่าทางด้านความรู้ต่อนักคิด เพราะสารสนเทศจะมีประโยชน์กับแต่ละบุคคล เช่น การขึ้นราคาของสินค้าเพียงเล็กน้อยจะมีผลต่อผู้กักตุนสินค้านั้น ๆ แต่จะไม่มีผลต่อผู้ที่ซื้อสินค้านั้น ๆ เพียงเล็กน้อยหรืออาจ ไม่มีความหมายเลย
2. ตรงต่อความต้องการ (relevant) สารสนเทศที่ดีจะต้องตรงกับเรื่องหรือการใช้นั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรง และมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ในการคิดวางแผน
3. ทันสมัยเหมาะสม (timeliness) สารสนเทศจะต้องมีความทันสมัยกับเรื่องนั้น ๆ ที่กระทำอยู่และเหมาะสมกับสถานการณ์หรือการใช้สารสนเทศนั้น ๆ
4. ความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) สารสนเทศจะต้องเป็นอิสระจากความคิดหรือความเชื่อใด ๆ และต้องไม่ผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง
5. ความสำคัญของรูปแบบที่ใช้ (meaningful format) สารสนเทศจะมีรูปแบบที่ดี สามารถประยุกต์ใช้สารสนเทศให้ตรงกับปัญหา และสามารถส่งเสริมการตัดสินใจเพื่อดำเนินงานได้อย่างทันที
6. ความสมบูรณ์ (completeness) สารสนเทศต้องมีความสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง ถ้าผู้ใช้ตัดสินใจใช้สารสนเทศนั้นจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาได้ ถ้าสารสนเทศนั้นไม่สามารถเข้าถึงได้ ก็จะเป็นสารสนเทศที่ไม่มีความสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาที่สามารถใช้วิจารณ์ญาณและสามารถพิจารณาแก้ไขปัญหาได้อย่างรอบคอบ
7. เข้าถึงได้ง่าย (accessibility) สารสนเทศจะต้องเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วเมื่อผู้มีความต้องการที่จะใช้สารสนเทศนั้น

สแตร์ (Stair, 1997, p. 7) ได้แบ่งคุณลักษณะของสารสนเทศไว้ 9 ประการ คือ

1. ความถูกต้องแม่นยำ (accurate) สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำ คือ ต้องปราศจากความผิดพลาด บางกรณีการป้อนข้อมูลหรือการประมวลผลที่ผิดพลาดก็อาจจะก่อให้เกิดสารสนเทศที่ผิดพลาดหรือข้อมูลที่คลาดเคลื่อนได้
2. ความสมบูรณ์ (complete) สารสนเทศที่ความสมบูรณ์จะบรรจุข้อเท็จจริงที่สำคัญ เช่น รายงานการปฏิบัติการใด ๆ ก็จะต้องมีองค์ประกอบที่ครบถ้วนในปฏิบัติงานนั้น ถ้าขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไป สารสนเทศนั้นจะไม่สมบูรณ์
3. คุ่มค่า (economical) คือ สารสนเทศจะค่อนข้างที่เป็นสารสนเทศที่ไม่เพิ่มภาระให้แก่การตัดสินใจวางแผนในการปฏิบัติงาน

4. ยืดหยุ่นได้ (flexible) ความยืดหยุ่นของสารสนเทศสามารถใช้ได้หลากหลายวัตถุประสงค์
 5. เชื่อถือได้ (reliable) สารสนเทศที่ดีต้องเชื่อถือได้ ทั้งนี้จะอยู่กับความถูกต้องของข้อมูล และขึ้นอยู่กับทรัพยากรสารสนเทศด้วย

6. ตรงต่อความต้องการ (relevant) สารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการหรือตรงกับประเด็นปัญหาจะมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจของผู้ใช้

7. เข้าใจง่าย (simple) สารสนเทศจะต้องมีลักษณะที่เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อนจนเกินไป สารสนเทศที่มีรายละเอียดมากเกินไปอาจเป็นสิ่งไม่จำเป็นในการใช้สารสนเทศ บางทีอาจทำให้เกิดการเบกกรับข้อมูลมากเกินไปของสารสนเทศ (information overload) ผู้ใช้ก็จะไม่สามารถตัดสินใจในความสำเร็จของสารสนเทศนั้น ๆ ได้อย่างแท้จริง

8. ทันสมัย เหมาะสม (timely) ความทันสมัยของสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก ซึ่งจะเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต้องเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น การพยากรณ์อากาศให้เรารับรู้ความเคลื่อนไหวของอากาศล่วงหน้า ก็จะทำให้เราเตรียมตัวป้องกันตัวเองได้

9. สามารถตรวจสอบได้ (verifiable) สารสนเทศจะต้องสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดยตรวจสอบได้จากทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องเดียวกันจากหลาย ๆ จำนวน

สมิทและเมดลีย์ (Smith & Medley, 1987, p. 31) ได้กล่าวถึงความเหมาะสมของสารสนเทศเพื่อการดำเนินการตัดสินใจด้วย ส่วนของคุณลักษณะซึ่งจะแตกต่างกันระหว่างโครงสร้างและวัตถุประสงค์ของการใช้ โดยคุณลักษณะของสารสนเทศจะประกอบด้วย

1. ทันสมัย เหมาะสม (timeliness) ปัจจุบันนิยมใช้สารสนเทศที่มีความทันสมัย เพราะคุณสมบัติของสารสนเทศอย่างหนึ่งคือการแพร่กระจายสารสนเทศ โดยผ่านระบบที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลทางการสื่อสารและการใช้ระบบออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สารสนเทศในการจัดการ การวางแผน โดยความทันสมัยเหมาะสมนี้จะเป็นเครื่องวัดจากความถี่ในการปรับปรุงสารสนเทศไม่ว่าจะเป็น 1 เดือนต่อครั้ง หรือต่ออาทิตย์ หรือทุกวัน

2. เนื้อหา (content) เนื้อหาของสารสนเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาระหว่างความถูกต้องแม่นยำและความสอดคล้องกับปัญหา เพื่อสามารถที่จะประยุกต์ใช้หรือใช้ได้ตามที่มุ่งหวังไว้ สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำจะเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้ ซึ่งการใช้สารสนเทศจะเป็นประโยชน์เมื่อสามารถใช้ได้ตรงกับปัญหาหรือภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ คุณลักษณะนี้จะมีส่วนประกอบต่าง ๆ คือ ความสมบูรณ์ของเนื้อหาที่ไม่ขาดตกบกพร่อง ระดับของความจุของขนาดสารสนเทศ และหากสารสนเทศที่มีปริมาณมากเกินไปจนจำเป็นอย่างมากก็จะทำให้สารสนเทศนั้นขาดความเชื่อถือหรือมีคุณค่าต่ำลงได้

3. รูปแบบ (format) รูปแบบของสารสนเทศเป็นคุณลักษณะที่ใช้เพื่อการเก็บข้อมูล และนำเสนอรูปแบบบันทึกเก็บข้อมูลต่างกัน คือ ผู้ใช้จะต้องใช้สารสนเทศจากแผ่นดิสก์ วัสดุพิมพ์ เทป เครื่องฟลอปปีดิสก์ หรือหน่วยแสดงผลกราฟิก ซึ่งโครงสร้างของสารสนเทศที่มีการลำดับของ ข้อมูลที่ถูกเก็บบันทึก และวิธีการนำมาใช้ของผู้ใช้ สารสนเทศนั้นจะต้องมีการจัดเก็บที่ถูกต้อง รูปแบบของสารสนเทศจะต้องกลมกลืนไม่ว่าจะเป็นเสียง ข้อมูล หัวข้อ และกราฟิกจะเป็นหลัก ของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และสามารถสื่อสารหรือขยายการติดต่อสื่อสารออกไปได้

4. ราคาและคุณค่า (cost and value) ในการพัฒนาเพื่อจัดการสารสนเทศ บุคลากรจะ พิจารณาราคาของสารสนเทศในสถานการณ์ต่าง ๆ ราคาและคุณค่าของสารสนเทศจะมีส่วนสำคัญ ในการใช้โดยต้องขึ้นอยู่กับความความสัมพันธ์หรือความแตกต่างเพื่อผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งการจัดการ สารสนเทศเป็นสิ่งที่กำหนดคุณค่าของสารสนเทศ

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีที่ช่วยให้เรามีศักยภาพในการใช้สารสนเทศ นั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องใด การต่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ หรือการวางแผนดำเนินการใด ๆ สารสนเทศ ที่ดีควรต้องมีคุณลักษณะสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ความถูกต้องแม่นยำ สารสนเทศจะต้องปราศจากความคิดและต้องไม่ผิดพลาดจาก ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลหรือการประมวลผล
2. ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะต้องมีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงและมีความ สำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ใช้
3. ทันสมัย เหมาะสม สารสนเทศจะต้องมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อ เหตุการณ์หรือเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และการใช้สารสนเทศจะต้องเหมาะสมกับเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วย
4. มีความสมบูรณ์ ด้วยข้อเท็จจริงที่สำคัญไม่ขาดตกบกพร่องของข้อมูล และสามารถ นำไปใช้แก้ปัญหาได้
5. สามารถเรียกใช้ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เมื่อผู้ใช้ต้องการใช้สารสนเทศนั้น

นอกจากนี้การพิจารณาเลือกสรรสารสนเทศที่มีลักษณะที่ดีแล้ว ผู้ใช้จะต้องคำนึงถึง สารสนเทศเพื่อการใช้ว่าจะสามารถเชื่อถือได้มากน้อยแค่ไหนอย่างไร โดยลักษณะของสารสนเทศ จะเป็นแรงผลักดันให้กับผู้ใช้ใช้สารสนเทศให้เหมาะสมกับปัญหาหรือการรับข้อมูลความรู้ เพราะ คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีประการหนึ่ง คือ สารสนเทศจะต้องมีความเชื่อถือได้ มีด้วยกัน

2 ลักษณะ คือ

1. สารสนเทศที่เป็นทางการ จะเป็นลักษณะที่เป็นทางการหรือทำให้สาธารณชนได้รับรู้ ทั่วกันซึ่งเกิดขึ้นจากการตีพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ เว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต บทความในวารสาร

หรือการอภิปรายในเรื่องของข่าวสาร สารสนเทศในรูปแบบนี้จะมีการอ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม หนังสือต่าง ๆ (Burke & Hall, 1996, p. 107) หรือเป็นสารสนเทศที่เป็น พิจารณาซึ่งได้จัดบันทึกในแฟ้มเอกสารที่เป็นทางการขององค์กร โดยสารสนเทศเหล่านี้จะนำมาใช้เกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นทางการขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ (Smith & Medley, 1987, p. 38) ในการเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ หรือเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การบริการสารสนเทศแก่ประชาชนโดยทั่วไป ได้แก่ สารสนเทศด้านประชากร สารสนเทศด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น

2. สารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ คือ สารสนเทศที่ได้มาอย่างไม่มีแบบแผนแน่นอน โดยครอบคลุมสัญญา คำพูด ข่าวลือหรือการพิจารณา ไม่สามารถเป็นหลักฐานหรือรูปธรรมได้ (Burke & Hall, 1996, p. 107) ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบนี้จะเป็นข้อบกพร่องในเรื่องการทำกิจกรรมของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นการได้ความรู้ การตัดสินใจ โดยจะ ไม่มีแบบฟอร์มที่แน่นอนและ ไม่สามารถนำไปประมวลผลได้ ได้แก่ การวิพากษ์วิจารณ์ของบุคคล ความคิดเห็นจากประสบการณ์ เป็นต้น

4. สารสนเทศทางการศึกษา สารสนเทศทางการศึกษาที่คืบหน้าจะต้องมีความชัดเจน มีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ความรู้ ดังนั้นการจัดการสารสนเทศทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการวางแผนนโยบายสารสนเทศในองค์กรหรือในหน่วยงานที่ให้การศึกษ การพัฒนาและบริหารการไหลเวียนของสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นการจัดการที่มีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับทรัพยากรประเภทอื่น โดยต้องมีบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการจัดการสารสนเทศทางการศึกษา

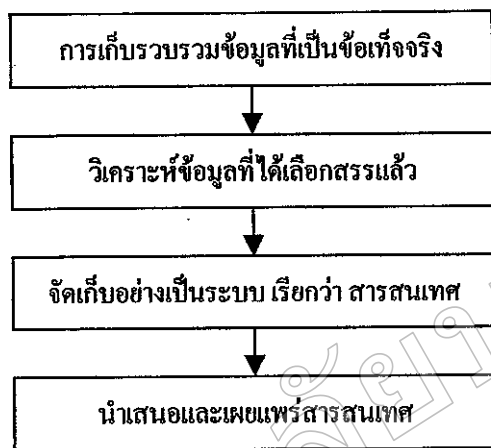
การจัดการสารสนเทศทางการศึกษาขององค์กรหรือหน่วยงาน มีหลักการที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ (ชโลมใจ ถึงการวัฒน์ และสุรพล หวังดี, 2531, หน้า 45) คือ

1. การจัดการสารสนเทศทางการศึกษาของหน่วยงานใด ๆ ก็ตามต้องเน้นการวางแผน และการบริหารของหน่วยงานนั้น ๆ และการเก็บรวบรวมข้อมูลตามความต้องการของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ระดับขององค์กรหรือหน่วยงานจะต้องมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานที่อยู่ในระดับสูง อาจมีความต้องการสารสนเทศในปริมาณมากแต่อาจเป็นลักษณะภาพรวม แต่ในองค์กรหรือหน่วยงานที่มีระดับรองลงมา หรืออาจมีความต้องการข้อมูล และสารสนเทศที่มีรายละเอียดมากกว่า

3. การจัดระบบสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนต่อเนื่องกันอย่างมีระบบระเบียบ เริ่มตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลจนถึงการนำเสนอข้อมูล เพื่อที่จะให้สารสนเทศที่จัดนั้นเป็น

สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและมีคุณค่า ซึ่งมีขั้นตอนในการจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษา ให้เห็นเป็นรูปธรรม ดังนี้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการจัดการสารสนเทศทางการศึกษา

รูปแบบของขั้นตอนการจัดการสารสนเทศทางการศึกษานี้ จะเป็นพื้นฐานช่วยให้เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับการประมวลผลสารสนเทศ โดยบุคคลและองค์กรหรือหน่วยงานจะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

การให้บริการสารสนเทศของกรมการศึกษานอกโรงเรียน

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) เป็นกรมหนึ่งที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีรากฐานมาจาก “การศึกษาผู้ใหญ่” ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ปลายทศวรรษนับจากปี 2473 เป็นต้นมา เมื่อรัฐบาลได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องจัดการศึกษาในรูปแบบอื่น เพื่อยกระดับอัตราการรู้หนังสือของคนไทยให้สูงขึ้น และได้ขยายกิจกรรมการศึกษาผู้ใหญ่อย่างมากมาในปี 2513-2523 จนได้จัดตั้งกรมการศึกษานอกโรงเรียนขึ้น เพื่อจัดการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับประชาชน ผู้ด้อยโอกาส โดยมีการจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาค ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด และในช่วงต่อมาได้มีการจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอทุกอำเภอ เพื่อจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานการอบรมทักษะอาชีพ และบริการด้านข่าวสารข้อมูลให้แก่ประชาชนนอกโรงเรียนทั่วประเทศ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2544)

1. แผนและนโยบายการจัดการศึกษา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1-8 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการศึกษาตลอดชีวิต แต่ก็ยังมีข้อจำกัดของการศึกษาสำหรับเด็กในชนบทที่อยู่ห่างไกลยากไร้ และครอบครัวที่ยากจนไม่ได้รับโอกาสทางการศึกษา และการศึกษาของไทยยังประสบปัญหาอื่น ๆ อีกหลายประการในการให้สารสนเทศแก่ผู้เรียน ได้แก่ หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนที่เป็นความรู้สากล มากกว่าการรู้จักชนบทและตนเอง ทักษะในการเรียบเรียงความคิด การสื่อสาร การอ่านเขียน ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ โดยมีปัญหาทางด้านคุณภาพ โดยเฉพาะระดับความรู้ความสามารถยังไม่ได้มาตรฐานและยังขาดจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาก็คือ บุคลากรที่ให้ความรู้ทางการศึกษายังขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์ การแสวงหาความรู้ เน้นการสอนโดยการบอก ขาดการพัฒนาทางด้านสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และขาดอำนาจในการจัดการศึกษา ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ปฏิรูปการศึกษาโดยการกำหนดมาตราที่ 43 ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ด้วยหลักการกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน และการใช้นวัตกรรมตลอดจนรูปแบบที่หลากหลายให้สอดคล้องกับสภาพความแตกต่างของแต่ละบุคคลและความแตกต่างของท้องถิ่น” กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ศึกษาจัดทำนโยบายและแผนการจัดการศึกษาขึ้นโดยมีสาระสำคัญ คือ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นการจัดประสบการณ์ด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการสื่อสาร ทั้งด้านการพูดการเขียนการคิดคำนวณ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ ตลอดจนความรู้ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ และคุณค่าซึ่งหมายถึงในเรื่องของจิตใจ คุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ ส่วนวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ มุ่งให้ผู้สำเร็จการศึกษามีพัฒนาการทางร่างกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์ และสังคม พร้อมทั้งจะดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเป็นสุขบนพื้นฐานของความเป็นไทย (ชัยยศ อิ่มสุวรรณ์, 2542, หน้า 24-26)

การดำเนินการได้กำหนดขอบเขตการศึกษาขั้นพื้นฐานว่า เป็นการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 จนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ โดยกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานไว้ 2 ระยะ คือ

ระยะแรก ให้รวมการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาไว้ในการศึกษาขั้นพื้นฐานด้วย เพื่อเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพของเยาวชนไทย ให้ต่อเนื่องไปจนถึงระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย

ระยะต่อไป รัฐจะโอนการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ปกครองและชุมชนรับผิดชอบ และจะเน้นการศึกษาดังแต่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 จนถึงมัธยมศึกษา

ศึกษาปีที่ 6 ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ โดยวิธีการทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียนให้เหมาะสมกับความแตกต่างของพื้นที่และกลุ่มคน

ทั้งนี้ได้กำหนดมาตรการในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยสนับสนุนการศึกษานอกระบบโรงเรียน คือ

1. รัฐจัดการศึกษาและสนับสนุนเอกชนและองค์กรต่าง ๆ จัดการศึกษาให้กับผู้ด้อยโอกาส ทุกกลุ่มเป้าหมายเป็นการเฉพาะ ทั้งการศึกษาสงเคราะห์และการศึกษาพิเศษในรูปแบบการศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยตามศักยภาพและสภาพของผู้เรียน โดยให้เริ่มดำเนินการในปีการศึกษา 2542

2. ให้รัฐจัดการศึกษาหรือสนับสนุนให้เอกชนหรือองค์กรต่าง ๆ จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนวัยแรงงาน โดยรูปแบบต่างๆ ทั้งการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยจัดคู่ขนานไปกับการศึกษาในระบบและสนับสนุนให้สถาปการประกอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้พนักงานและลูกจ้างในวัยแรงงาน เริ่มดำเนินการปีงบประมาณ 2542

นอกจากการจัดการศึกษาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแล้ว ยังมีองค์กรที่รับผิดชอบสนับสนุนการศึกษาในประเทศไทยก็คือยูเนสโก แนวทางของยูเนสโกซึ่งยอมรับการใช้สารสนเทศในการพัฒนาประเทศของทุกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศกำลังพัฒนาเกี่ยวกับการศึกษาได้มีองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือคณะกรรมการที่ปรึกษาการประยุกต์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา จะเน้นเรื่องการใช้สารสนเทศเพื่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจในประเทศกำลังพัฒนา ตามแนวความคิดที่ว่าด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Conference on Science and Technology for Development – UNCSTD) (สำนักคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2538, หน้า 78)

การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นเรื่องหนึ่งที่ยูเนสโกให้ความสำคัญ โดยคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติจัดทำรายงานระยะกลางฉบับที่ 4 ปี พ.ศ. 2539-2544 ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ ประเทศไทย ได้ประชุมว่าด้วยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมและระบบสารสนเทศสากล โดยเนื้อหาของแผนในส่วนของการศึกษามีประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การศึกษาขั้นพื้นฐานมุ่งเน้นเรื่องการศึกษานอกระบบโรงเรียน
2. ปรับปรุงคุณภาพการศึกษาและความเกี่ยวเนื่องโดย
 - 2.1 พัฒนารูปแบบการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา
 - 2.2 ฝึกอบรมครู การปฏิรูปหลักสูตร พัฒนาสื่อ

2.3 จัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับอาชีพ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมศึกษา

3. การเสริมสร้างความร่วมมือระดับชาติและระดับนานาชาติโดยเน้นการใช้เครือข่ายในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน เช่น เครือข่าย ข้อมูล สารสนเทศทางการศึกษา

ทั้งนี้ยังได้สนับสนุนการศึกษาเพื่อปวงชนโดยเน้นการศึกษานอกระบบ การรู้หนังสือด้านวิทยาศาสตร์ซึ่งทำให้คนวิเคราะห์ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ ฉะนั้นการศึกษาแบบบูรณาการเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการศึกษา จะเน้นกระบวนการเรียนการสอนพร้อม ๆ กับจริยธรรมด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการดำรงชีวิตของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม โดยจะนำบทบาทด้านการสื่อสารและสารสนเทศมาใช้วิเคราะห์ ผลผลิต และเผยแพร่ข้อมูลที่เหมาะสม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศของกรมการศึกษานอกโรงเรียน การบริการสารสนเทศเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ชื่นชอบ และได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ (รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์, 2538, หน้า 15) ดังนั้นการกำหนดรูปแบบการบริการสารสนเทศของกรมการศึกษานอกโรงเรียนนั้น จะต้องครอบคลุมการปฏิบัติงานของการศึกษาทั้งในระบบ การศึกษานอกระบบ และการเรียนตามอัธยาศัย ซึ่งจะเป็นการสร้างโอกาส สร้างนิสัยและแรงจูงใจ สร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญใน การเรียนรู้แก่คนในสังคม การบริการสารสนเทศจึงเป็นพื้นฐานในการเสนอแนวทางการเรียนรู้ให้แก่ประชาชน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารทางสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก กรมการศึกษานอกโรงเรียนจึงต้องให้ผู้รับบริการสารสนเทศสามารถเผชิญสถานการณ์ในอนาคตที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาก็คือ การสร้างนิสัย แรงจูงใจพื้นฐาน และทักษะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้เกิดในระดับบุคคล กลุ่มคน และชุมชน ร่วมกับการบริการสารสนเทศเพื่อให้บุคคลสามารถศึกษาหาความรู้ที่จำเป็นในแต่ละช่วงชีวิตได้

การบริการสารสนเทศของกรมการศึกษานอกโรงเรียนจะเน้นที่การศึกษาต่อเนื่องหรือการศึกษาตลอดชีวิต โดยมีเนื้อหาสาระที่บูรณาการเข้ากับความจำเป็นในการดำรงชีวิตครอบคลุมเรื่องการทำมาหากิน สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนกลุ่มต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เป็นการบริการที่สามารถไปถึงทุกคนที่จะได้รับบริการและทุกช่วงอายุของคน โดยการบริการสารสนเทศทางการศึกษานี้จะประกอบด้วยระบบ 3 ระบบ (ชูเกียรติ ลิสุวรรณ์, 2542, หน้า 14) ดังต่อไปนี้

1. ระบบการให้บริการ (delivery system) คือ ฝ่ายที่เป็นผู้ให้บริการ อาจจะเป็นสถานศึกษา หน่วยงาน บุคคล ผู้รู้ด้านการจัดการศึกษาระบบ และฝ่ายผู้รับบริการจะเป็นส่วนสำคัญที่สุดของระบบ ซึ่งอาจจะเป็นระดับรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือระดับชุมชน ต้องมีโอกาสและเข้าถึงบริการสารสนเทศ

ทางการศึกษาที่มีอยู่ โดยทางกรมการศึกษานอกโรงเรียนจะต้องทำความเข้าใจเงื่อนไขในการดำรงชีวิต และบริบทของกลุ่มเป้าหมายด้วย

2. ระบบการรับบริการ (acquisition system) จะทำหน้าที่เรียกร้องขอบริการ ซึ่งนอกจากจะเป็นฝ่ายรับแล้วจะต้องเป็นฝ่ายที่ริเริ่มและมีส่วนอย่างแท้จริงในกระบวนการศึกษา โดยจำเป็นจะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรหรือหน่วยงานทั้งในสถาบันการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ ชุมชน สื่อมวลชน หน่วยงานทางศาสนา ร่วมมือหรือมีความผูกพันในการบริการสารสนเทศให้กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ

3. ระบบกระตุ้น (stimulation system) ซึ่งจะทำหน้าที่กระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุนให้ระบบการรับบริการและระบบการให้บริการเกิดกิจกรรมและการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ โดยบทบาทหรือหน้าที่ที่สำคัญของระบบนี้ คือ

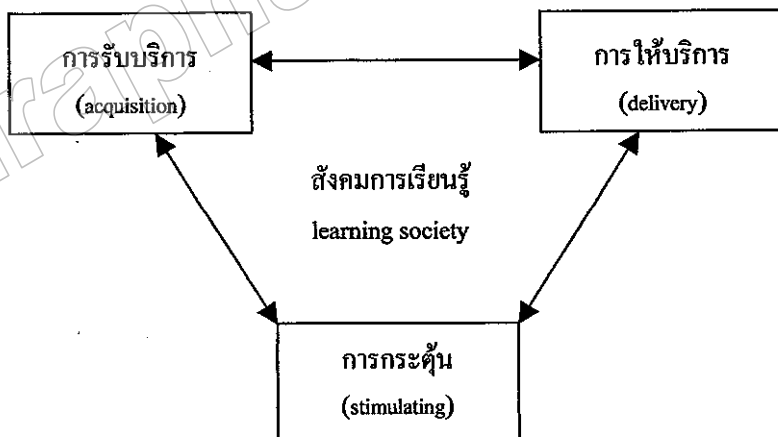
3.1 การเป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการสารสนเทศ

3.2 ส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาทั้งฝ่ายให้บริการและฝ่ายรับบริการ

3.3 การประสานงาน การแลกเปลี่ยน การทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างฝ่ายให้บริการ และฝ่ายรับบริการ

3.4 การสนับสนุนกิจกรรมการศึกษาตลอดชีวิต

การให้บริการสารสนเทศที่เป็นระบบ ปรากฏแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 3 ระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา

จากภาพข้างต้น จะเป็นจุดหมายปลายทางของการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา คือ การเกิดสังคมการเรียนรู้ ซึ่งเกิดจากระบบ 3 ระบบ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการสร้างโอกาส

สร้างบรรยากาศ สร้างนิสัย และทักษะตลอดจนวัฒนธรรม สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกทุกคนในสังคมได้

3. การบริหารงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้เล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาตลอดชีวิต เพื่อพัฒนาคุณภาพของประชาชน จึงได้ส่งเสริมและประสานงานการบริหารการศึกษานอกโรงเรียนทั่วประเทศ จัดตั้งหน่วยงานระดับภูมิภาคขึ้นเพื่อกระจายอำนาจไปยังแต่ละจังหวัด โดยให้อยู่ในรูปของศูนย์ การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดเป็นหน่วยปฏิบัติการจัดการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด อีกทั้งขยายข่ายงานลงไปถึงระดับอำเภอในรูปของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน ทำให้งานการศึกษานอกโรงเรียนขยายตัวไปอย่างกว้างขวาง

บทบาทหน้าที่และโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยกำหนดให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการจัดการศึกษานอกโรงเรียนในระดับจังหวัด มุ่งเน้นเรื่องการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการบริการ การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลหน่วยปฏิบัติในพื้นที่ ตลอดจนการพัฒนาเครือข่ายงานการศึกษาตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (นงลักษณ์ ยอดคุณ, 2537, หน้า 27) ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบาย วางแผนการศึกษานอกโรงเรียนระดับจังหวัด
2. ส่งเสริม ประสานงาน และพัฒนาเครือข่ายการบริการการศึกษานอกโรงเรียนทั้งภาครัฐและเอกชน
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการการศึกษาทั้งในระบบโรงเรียน นอกโรงเรียน และการศึกษิตตามอัธยาศัยของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ
4. สนับสนุนและบริการสื่อทางการศึกษาแก่หน่วยงานที่จัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนทั้งภาครัฐและเอกชน
5. ดำเนินการเกี่ยวกับคลังข้อสอบเพื่อสนับสนุนการวัดผล ประเมินผลของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ
6. นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดกิจกรรมของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ
7. กำกับดูแลสถานศึกษาในความดูแลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด
8. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนการจัดโครงสร้างการบริหารของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย และมีสถานศึกษาในความดูแล ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายนโยบายและแผน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำนโยบายและวางแผนการศึกษานอกโรงเรียนระดับจังหวัด จัดทำแผนและโครงการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ติดตาม ประเมินผล รายงาน จัดทำสารสนเทศการศึกษานอกโรงเรียน และทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

2. ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การใช้หลักสูตร สื่อ และการประเมินผลที่ผลิตโดยส่วนกลางและภาคแก่ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอและหน่วยงานอื่น ๆ และส่งเสริม สนับสนุนการประชาสัมพันธ์แนวทางการศึกษาแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวกในด้านวัสดุอุปกรณ์ ระเบียบและฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอและหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่

3. ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาเครือข่าย มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการแสวงหา ขยายพัฒนาเครือข่ายงานการศึกษานอกโรงเรียนทั้งภาครัฐและเอกชนให้กว้างขวางและครอบคลุม กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดและอำเภอ สร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับเครือข่ายงานการศึกษานอกโรงเรียน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้เข้ามาเป็นเครือข่ายงานการศึกษานอกโรงเรียนที่ยั่งยืนถาวรตลอดไป

4. ฝ่ายมาตรฐานและนิเทศการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียน กำกับดูแลตรวจสอบ ประเมินผลสัมฤทธิ์ ติดตาม นิเทศ ให้คำปรึกษา แนะนำ พัฒนา และฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการดำเนินงานการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน

5. ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป งานการเงิน บัญชี พัสดุ อาคารสถานที่ งานยานพาหนะ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร และงานสวัสดิการ

6. สถานศึกษาในความดูแลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

6.1 ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ

6.2 ห้องสมุดประชาชน

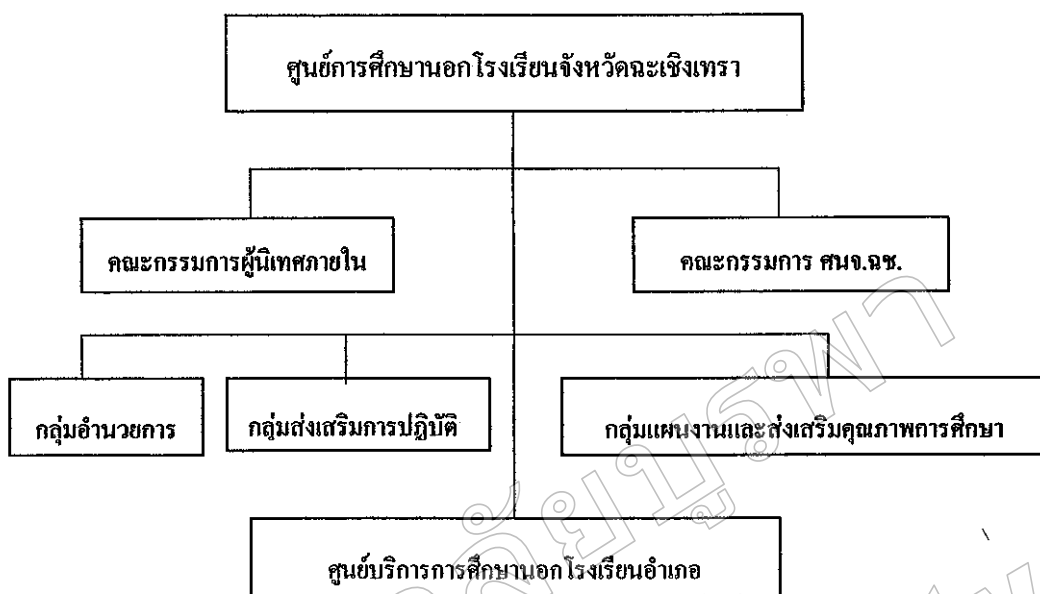
6.3 ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาจังหวัด

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเป็นผลจากการเร่งรัดปรับปรุงกลไกการจัดการศึกษานอกโรงเรียนในระดับท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับการพัฒนาเครือข่ายงานการศึกษานอกโรงเรียน มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานพัฒนาระบบการเผยแพร่สารสนเทศจากระดับจังหวัด ต่อเนื่องลงไปสู่ระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน โดยใช้แหล่งสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นห้องสมุด

ประชาชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน รายการวิทยุและโทรทัศน์เพื่อการศึกษา ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ไปสู่พื้นที่ในแต่ละอำเภอ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้มีโอกาสทราบความเคลื่อนไหวของข่าวสารข้อมูล และสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน-อำเภอ เป็นหน่วยงาน ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. จัดและให้บริการการศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาเพื่อเสริมในระบบ โรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย ตามความต้องการและสภาพปัญหาของท้องถิ่น
2. จัดและประสานให้มีศูนย์การเรียนรู้ หน่วยจัดการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อเป็นเครือข่ายการบริหารการศึกษานอกโรงเรียน ได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง และส่งเสริมให้ชุมชนจัดการศึกษาของตนเองในลักษณะศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษา วางแผน และบริการการศึกษาต่อสมาชิกในชุมชนและระหว่างชุมชน
3. สนับสนุนสิ่งจำเป็นต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียนของเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนการสอนและการบริการแก่กลุ่มเป้าหมาย
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียน

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่เป็นข่ายงานการขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนผู้พลาดโอกาส เริ่มจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการประชาชนครั้งแรกเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2520 ที่ห้องสมุดประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์การศึกษา-ประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทรา” และย้ายเข้ามาในที่อยู่ปัจจุบัน ณ ตำบลบางดินเปิด อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2522 และหลังจากกระทรวงศึกษาธิการประกาศจัดตั้งกรมการศึกษานอกโรงเรียน จึงเปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทรา” และได้ขยายเครือข่ายทางการศึกษา โดยประกาศเปิดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ (สบอ.) เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2536 เป็นต้นมา (คณะกรรมการผู้นิเทศภายในระดับจังหวัดฉะเชิงเทรา, 2543, หน้า 7)



ภาพที่ 4 โครงสร้างศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดเชียงใหม่

4. บริการสารสนเทศของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้มอบหมายให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดเชียงใหม่ ทำหน้าที่บริการสารสนเทศโดยการจัดการกิจกรรมทางการศึกษาแก่นักศึกษา มีศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง

กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้พัฒนาแผนการบริหารงานและการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารสารสนเทศทางการศึกษา โดยการกระจายอำนาจในการพัฒนาวิชาการและปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างหลากหลายและทั่วถึง ปัจจุบันสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการจัดการศึกษาตามความต้องการและความเหมาะสมของแต่ละบุคคล แต่ละชุมชนอย่างมาก ทำให้เกิดเครือข่ายการเรียนรู้เพิ่มขึ้น การจัดให้มีศูนย์การเรียนรู้ที่เข้าถึงผู้เรียนมากที่สุดหรือเป็นศูนย์กลางการจัดการกิจกรรมการศึกษาตลอดชีวิต และสร้างสังคมการเรียนรู้ให้สนใจสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ศูนย์การเรียนรู้ที่อยู่ในความดูแลของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอมีบทบาท หน้าที่ และภารกิจ 3 ประการ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2544 ; ส่องศรี วรรณแสน, และจตุพร สุทธิวิวัฒน์, 2539, หน้า 89) ดังต่อไปนี้

1. บทบาทหน้าที่การจัดการศึกษานอกโรงเรียน (non-formal education provision) บริการสารสนเทศทางการศึกษาที่จัดขึ้นสำหรับผู้เรียนนอกระบบโรงเรียน โดยมีกลุ่มเป้าหมายผู้รับ

บริการสารสนเทศ และวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้กำหนดรูปแบบของการให้บริการสารสนเทศด้านการเรียนการสอน การศึกษาทางไกล การเรียนรู้ด้วยตัวเอง และการเรียนแบบชั้นเรียน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งการจัดการศึกษาอาชีพ และกลุ่มสนใจ เพื่อให้มีทักษะเพียงพอต่อการทำงาน การประกอบอาชีพ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย

1.1 บริการสารสนเทศทางการศึกษาสายสามัญ การศึกษาสายสามัญเป็นการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนผู้พลาดโอกาสทางการศึกษาในระบบโรงเรียนให้อ่านออกเขียนได้ หรือลาออกกลางคันและต้องการที่จะกลับเข้ามาหรือศึกษาต่อ โปรแกรมที่จัดให้แก่กลุ่มเป้าหมายนอกกระบวนโรงเรียน คือ การศึกษาสายสามัญระดับประถมศึกษา (ป.6) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) และมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)

1.2 บริการสารสนเทศทางการศึกษาและฝึกอบรมด้านอาชีพ การให้บริการด้านการศึกษาอาชีพนี้เพื่อส่งเสริมสวัสดิการหรือยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป โดยการพัฒนาทางด้านอาชีพ มี 4 ประเภทด้วยกัน คือ กลุ่มสนใจ หลักสูตรอาชีพระยะสั้น หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

1.3 บริการสารสนเทศทางการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ การจัดการศึกษาในรูปแบบของการฝึกอบรม การให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว เช่น ชีวิตกับครอบครัว สิ่งแวดล้อม สังคมและการเมือง คุณธรรม จริยธรรม สุขภาพพลานามัย ฯลฯ

1.4 บริการสารสนเทศทางการศึกษาเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ได้แก่ การจัดการศึกษา พัฒนาประชาชนให้เข้าใจกลไกการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การไปใช้สิทธิตามบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติตนให้เป็นพลเมืองดี ฯลฯ

2. บทบาทหน้าที่การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย (informal education provision) เป็นการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมบุคคลเกิดการเรียนรู้อย่างไม่เป็นระบบและแบบแผน โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัยจึงเป็นวิธีการจัดบริการการศึกษาด้านข่าวสารข้อมูลที่ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตัวเองจากสื่อ แหล่งความรู้ประเภทต่างๆ จากสภาวะแวดล้อม จากประสบการณ์ และการถ่ายทอดภูมิปัญญาที่เป็นจริงในวิถีชีวิต อาทิ การอ่านหนังสือ ดูภาพยนตร์ ชมรายการโทรทัศน์ รับฟังวิทยุ เป็นต้น กิจกรรมจากการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ได้แก่

- 2.1 การบริการหนังสือ สื่อประเภทต่างๆ และโสตทัศนูปกรณ์
- 2.2 การจัดนิทรรศการ
- 2.3 การจัดบริการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

2.4 การให้บริการแนะแนวและข้อมูลสารสนเทศ

3. บทบาทหน้าที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียน โดยการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนในระบบโรงเรียนในรูปของเทคโนโลยีทางการศึกษารายการวิทยุ และรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา เป็นต้น

นอกจากการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบศูนย์การเรียนรู้ชุมชนแล้ว กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้นำนวัตกรรมมาใช้ในการเรียนการสอนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดการศึกษาทั้งในและนอกโรงเรียนให้แก่นักศึกษา ผู้ที่อยู่ห่างไกลในถิ่นทุรกันดาร ทำให้มีทางเลือกในการศึกษาที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตในการรับรู้ข่าวสาร ความรู้พื้นฐานและทักษะอาชีพ การจัดการศึกษาในรูปแบบนี้อาจจะเรียกอีกอย่างว่า“การจัดการศึกษาทางไกล” ที่ผู้ให้และผู้รับบริการสารสนเทศที่อยู่กันคนละแห่งได้รับการศึกษา โดยอาศัยสื่อประสม (multi-media) เป็นการบูรณาการสื่อหลาย ๆ ชนิดเข้าด้วยกันและไม่ได้มีวัตถุประสงค์ใช้รายการโทรทัศน์เพื่อสอนแทนครู แต่สามารถทดแทนการสอนของครูได้ โดยมีความยาวของรายการเท่ากับจำนวนคาบในชั้นเรียน (เชาวลิต ดนันทรัชย์, 2542, หน้า 55) ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วขึ้น สามารถเรียนเรื่องที่ยากและซับซ้อนได้ง่ายขึ้นโดยใช้เวลาน้อยลง ช่วยให้ครูและนักศึกษามีเวลาฝึกทักษะและทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้มากขึ้น ซึ่งในขั้นตอนแรกผู้เรียนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนจะได้รับเอกสารประกอบการเรียน เช่น ตารางการออกอากาศและสื่อการเรียน เมื่อถึงเวลาออกอากาศก็จะศึกษาเนื้อหาจากรายการโทรทัศน์ไปพร้อม ๆ กับทำกิจกรรมตามคู่มือหรือตามที่ครูผู้สอนกำหนดไว้ (กระทรวงศึกษาธิการ, ม.ป.ป., หน้า 3) ในปี 2536 กรมการศึกษานอกโรงเรียนมีความต้องการขยายการศึกษาสู่ประชาชนมากขึ้น โดยร่วมมือกับมูลนิธิไทยคมจัดการศึกษาผ่านดาวเทียมจากที่ดาวเทียมสื่อสารแห่งชาติ “ไทยคม” ได้ขึ้นสู่อวกาศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียน ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษา หรือ ETV (education television) เข้าสู่กลุ่มเป้าหมายโดยตรง (direct to home) ไปยังบ้านและกลุ่มผู้เรียน ซึ่งส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชนบทและห่างไกลความเจริญ (ชลทิศย์ เอี่ยมสำอางค์, 2543, หน้า 55)

การผลิตสื่อการเรียนการสอน กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเป็นหน่วยหลักในการผลิตรายการโทรทัศน์ พัฒนาผังและตารางการออกอากาศ รวมทั้งระบบการออกอากาศรายการและระบบการรับ-ส่งสัญญาณดาวเทียมเชื่อมกับสถานีดาวเทียมไทยคม (ฉลองศรี, 2539, หน้า 117) และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษายังได้ดำเนินการรับผิดชอบเผยแพร่รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมไทยคมลงสู่จานรับตามจุดที่โรงเรียนและศูนย์การเรียนรู้ทั่วประเทศจำนวน 15,590 จุด การดำเนินการเผยแพร่รายการวิทยุและโทรทัศน์เพื่อการศึกษา กรมการศึกษานอกโรงเรียนเผยแพร่ร่วมกับเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนด้วยกัน 3 ระดับ (มนตรี คุ้มเกตุ และสุพัฒตรา ลิ้มประพันธุ์, 2539, หน้า 125) คือ

1. เครือข่ายระดับประเทศ

1.1 ร่วมกับสถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษา ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ออกอากาศรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา

1.2 ร่วมกับสถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ออกอากาศรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาทางไกลไทยคม

2. เครือข่ายระดับภูมิภาค

2.2 ร่วมกับศูนย์ประชาสัมพันธ์เขตทุกเขตทั่วประเทศเผยแพร่รายการโทรทัศน์โดยประสานงานผ่านศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคทั้ง 5 ภาค

2.3 ร่วมกับศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาค ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เผยแพร่รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาให้แก่กลุ่มเป้าหมาย

3. เครือข่ายระดับท้องถิ่น ร่วมกับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ห้องสมุดประชาชน โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติเผยแพร่รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนจึงเป็นศูนย์กลางการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้คนในชุมชนได้พัฒนาความรู้ความสามารถทั้งด้านอาชีพ ด้านชุมชน ด้านข่าวสารข้อมูล โดยมีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ส่งเสริมและกำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และศูนย์การเรียนรู้ชุมชนนี้จะมีหน้าที่เชื่อมต่อกับองค์ความรู้ภายนอก เพื่อนำมาผสมผสานกับความรู้ภายในชุมชน โดยจะพิจารณาจากความพร้อมและความสอดคล้องในการดำเนินชีวิตของชุมชนนั้น ๆ ซึ่งการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ชุมชนมีหลักการดังนี้

1. ทำให้ทุกคนในชุมชนได้รับสารสนเทศทางการศึกษาตลอดชีวิต ไม่ว่าจะเป็นคนพิการ คนด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ เด็กเล็ก และประชาชนทั่วไป
2. เป็นการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาที่หลากหลาย เช่น การศึกษาพื้นฐาน การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ และการศึกษาด้านข้อมูลข่าวสารทั่วไป (ขรรค์ชัย คงเสน่ห์, 2542, หน้า 20)
3. เป็นวิธีการที่จะบูรณาการการศึกษากับวิถีชีวิตของคนในชุมชนให้เกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตได้

ทั้งนี้การดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ชุมชนต้องมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญในการบริการสารสนเทศดังกล่าว คือ ทรูศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (ทรู ศรช.) เป็นบุคลากรที่ประสานงานในการจัดการศึกษาและกิจกรรมทุกรูปแบบในศูนย์การเรียนรู้ชุมชน สถานที่จัดการศึกษาซึ่งใช้เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงาน และจัดกิจกรรมการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นสายสามัญหรือสายอาชีพ นอกจากนี้

การบริการสื่อสารสนเทศทางการศึกษาก็จะเป็นในการบริการสารสนเทศให้แก่นักศึกษาและประชาชน เช่น สื่อเอกสาร วิดีทัศน์ โทรทัศน์ และสื่ออื่น ๆ จึงนับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ชุมชนเกิดการพัฒนาคด้วยสื่อความรู้ เพื่อที่จะเข้าถึงตัวผู้เรียนหรือประชาชนอย่างชัดเจน เพื่อช่วยให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งสามารถยืนหยัดด้วยตัวเอง ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินชีวิตด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีประชาธิปไตย

การดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ สังคม และมีการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ โดยการจัดการศึกษานี้จะต้องจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกับประชาชนหรือชุมชน เพื่อการสร้างจิตสำนึกของการมีส่วนร่วมกิจกรรมการศึกษาเพื่อ การคิดเป็นทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ทั้งยังช่วยให้ประชาชนเกิดทักษะในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้าน การจัดการ การประกอบอาชีพ รวมไปถึงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานต่าง ๆ โดยทั้งนี้ต้องมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการนำและถ่ายทอดเทคโนโลยีที่มีผลต่อการพัฒนา การผลิตไปสู่ชุมชน เช่น เทคโนโลยีด้านการเกษตรต่าง ๆ และจัดตั้งระบบเครือข่ายของการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นศูนย์การเรียนรู้ ชุมชน ห้องสมุดชุมชน แหล่งการเรียนรู้ประเภทอื่น ๆ ในลักษณะของ แหล่งวิทยากรในชุมชน จากที่กล่าวมานี้จะทำให้พื้นฐานทางสังคมมีความเข้มแข็งและยั่งยืนขึ้น

5. ปัญหาการบริการสารสนเทศของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด การบริการ สารสนเทศของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดการศึกษาให้นักศึกษา ได้มีทางเลือกในการศึกษาให้สอดคล้องกับวิถีการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเรียนรู้ข่าวสาร ความรู้พื้นฐาน และทักษะอาชีพ ผู้ให้บริการต้องการให้ผู้รับได้เกิดประโยชน์สูงสุดในการได้รับ บริการจากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน แต่ทั้งนี้ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้างขวาง และครอบคลุมการปฏิบัติงาน การบริการการศึกษาที่หลากหลายมากจึงย่อมจะประสบปัญหา ต่าง ๆ มากมาย ดังจะเห็นได้จากสรุปผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมการศึกษานอก- โรงเรียน ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2540 (สมเกียรติ ศรีจักรวาฬ, 2542, หน้า 47) พบว่า มีปัญหา ในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ บุคลากรมีจำกัด และปฏิบัติงานหลายหน้าที่เกินไป บางส่วนไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการศึกษานอกโรงเรียน หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอยังขาดความรู้ความเข้าใจในงานการศึกษานอกโรงเรียนอย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้ ยังมีรายงานสรุปผลการดำเนินงานนิเทศติดตามผลกิจกรรมศึกษานอกโรงเรียน (คณะกรรมการ ผู้นิเทศภายในระดับจังหวัดจะเชิงเทรา, 2543, หน้า 27) ได้กล่าวถึงปัญหาว่านักศึกษาบางกลุ่มมา พบกลุ่มน้อยมาก ครูไม่มีความชำนาญทางการสอนเนื่องจากไม่มีวุฒิครูและการจัดกิจกรรมการ ศึกษานอกโรงเรียนในพื้นที่บางครั้งปฏิบัติไม่ได้ตามกำหนดเนื่องจากขาดพาหนะใช้งาน ทำให้

การปฏิบัติงานและกิจกรรมของกรมการศึกษานอกโรงเรียนเกิดความเสียหาย ส่วนผลการวิจัยส่วนใหญ่จะพบปัญหาในทำนองเดียวกันว่าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนมีปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานและขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่เข้าใจในเรื่องปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น กระบวนการเรียนการสอน การผลิตสื่อการเรียนการสอน การประชาสัมพันธ์ การประเมินผล การประสานงาน เป็นต้น
2. อาคาร สถานที่ที่ต้องการการจัดสรรเพิ่ม เพื่อให้รองรับจำนวนนักศึกษา ได้อย่างเพียงพอ
3. สื่อวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยทางศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดควรสนับสนุนสื่อวัสดุอุปกรณ์ และควรสนับสนุนการผลิตสื่อด้านวิชาการด้วย
4. การประชาสัมพันธ์ที่ไม่มีการวางแผนงานที่ชัดเจนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามแผนงานประชาสัมพันธ์ที่วางไว้ และขาดความรู้ความเข้าใจในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์
5. ขาดงบประมาณในการดำเนินงานในการบริการสารสนเทศ

จากปัญหาที่กล่าวมานี้จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริการสารสนเทศขาดประสิทธิภาพ และยังต้องการแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะบทบาทหน้าที่ของการจัดการศึกษาของกรมการศึกษานอกโรงเรียนไม่ได้มีความหมายแต่เพียงเฉพาะการจัดการศึกษาในลักษณะของสายสามัญหรือสายอาชีพเท่านั้น แต่จะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการที่จะสนับสนุนชุมชนเมืองและชุมชนชนบทให้มีวิถีคิดและวิสัยทัศน์ในการพัฒนาตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการและปัญหาในการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษา ได้มีผู้ทำการศึกษาพอจะสรุปได้ดังนี้

ชนินฐา พละการ (2544) ศึกษาความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการใช้สารสนเทศของอาจารย์ นิสิตบัณฑิตศึกษา นิสิตปริญญาตรีกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน จะมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน
2. ปัญหาการใช้สารสนเทศของอาจารย์ นิสิตบัณฑิตศึกษา นิสิตปริญญาตรีกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความต้องการสารสนเทศต่างกัน ทำให้มีพฤติกรรมความต้องการและปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

คณะกรรมการผู้แทนภายในระดับจังหวัดจะเชิงเทรา (2543) สรุปผลการดำเนินงาน
นิเทศจากเครื่องมือนิเทศติดตามผลคุณภาพการศึกษานอกโรงเรียนจากกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. กิจกรรมศูนย์การเรียนรู้
 - 1.1 การบริการของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน อยู่ในระดับความพึงพอใจ
 - 1.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
2. กิจกรรมด้านกระบวนการจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม (เฉพาะนอกระบบโรงเรียน)
 - 2.1 ด้านการรับชม ETV ประเมินผลรวมอยู่เกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง
 - 2.2 ด้านสถานที่ ประเมินผลรวมอยู่เกณฑ์พอใช้
3. กิจกรรมด้านการดำเนินการจัดการเรียนการสอน
 - 3.1 ด้านประชาสัมพันธ์ ประเมินผลรวมอยู่เกณฑ์ที่ดี
 - 3.2 ด้านการแนะแนวการศึกษา ประเมินผลรวมอยู่เกณฑ์ที่ดี
 - 3.3 ด้านการจัดการเรียนการสอน ประเมินผลรวมอยู่เกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง

พัชรา สังข์ศรี (2540) ศึกษาปัญหาในการเรียนตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสาย
สามัญ ระดับมัธยมศึกษา โดยวิธีเรียนทางไกลของนักศึกษาผู้ใหญ่ในเขตอุตสาหกรรมชายฝั่งทะเล
ตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการสารสนเทศด้านสื่อสิ่งพิมพ์ กรมการศึกษานอกโรงเรียนควรพิจารณาเรื่อง
 - 1.1 การจัดส่งตำราเรียน มีปัญหาในการจัดส่งที่ล่าช้าไม่ทันการเปิดภาคเรียน
 - 1.2 การผลิตตำราเรียนไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เรียนในแต่ละอำเภอ
2. การให้บริการสารสนเทศด้านการพบกลุ่ม กรมการศึกษานอกโรงเรียนควรพิจารณาเรื่อง
 - 2.1 จัดหาวัสดุอุปกรณ์สำหรับกลุ่มการเรียนรู้แต่ละกลุ่มให้เพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้
กระดานดำ หรืออุปกรณ์ที่จำเป็นอื่น ๆ
 - 2.3 ครูประจำกลุ่มควรให้ความสำคัญในการสรุปเนื้อหาการสอนในวิชาหลัก ๆ แก่ผู้
เรียนมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ

สุจารี พงษ์ตันสกุล (2540) ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และความคิดเห็นของผู้ชมรายการ
สอนวิชาชีพผ่านดาวเทียมของวิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล ผลการวิจัยพบว่า การรับชมรายการ
โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ผู้ชมส่วนใหญ่เห็นว่ารายการมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน
และการประกอบอาชีพได้ ผู้ชมสามารถติดตามการดำเนินรายการไปตามขั้นตอนที่เหมาะสม แต่
ในส่วนของการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ตามรายการสอนอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ส่วนความต้องการและ
ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่จะรับชมในช่วงเวลาว่าง โดยเฉพาะวันศุกร์มากที่สุด ต้องการให้รายการมี

ความยาว 30-60 นาที ต้องการให้แจ้งรายการออกอากาศทางหนังสือพิมพ์รายวัน เนื่องจากเป็นสื่อที่สามารถกระจายไปได้ทุกพื้นที่ และควรจัดการถ่ายทอดรายการวันละ 2 ครั้งในช่วงค่ำและกลางวัน

สุดใจ น้าสมบูรณ์ (2538) ศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาถึงการให้บริการและสวัสดิการทางการศึกษาของหน่วยจัดบริการทางการศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร ศูนย์ที่ 3 โดยจัดวิธีการเรียนของนักศึกษาออกเป็น 3 วิธี คือ

1. วิธีเรียนแบบชั้นเรียน ด้านบริการนักศึกษามีความต้องการให้มีการสอนภาษาอังกฤษ รองลงมาคือต้องการให้มีสื่อการสอนที่ทำความเข้าใจง่าย การแนะแนวอาชีพและการศึกษาต่อเพิ่มเวลาในการสอบ และจัดกิจกรรมที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ส่วนด้านสวัสดิการนักศึกษามีความต้องการให้มีแหล่งจำหน่ายหนังสือเพิ่มขึ้น รองลงมาคือมีหนังสือจำหน่ายเพียงพอ

2. วิธีเรียนแบบตนเอง ปัญหาทางด้านจัดบริการพบว่าบุคลากรทำหน้าที่ตอบข้อซักถามมีน้อย รองลงมาคือ บุคลากรตอบข้อซักถามไม่ชัดเจนและสื่อการสอนไม่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ปัญหาด้านสวัสดิการพบว่า มีหนังสือจำหน่ายไม่เพียงพอต่อความต้องการ

3. วิธีเรียนแบบทางไกล ปัญหาทางการจัดบริการที่พบคือไม่เข้าใจเนื้อหาของวิชาที่เรียน ปัญหาด้านสวัสดิการที่พบคือหนังสือมีราคาแพง รองลงมา คือ เวลาในการลงทะเบียนเรียนน้อยและมีชั้นตอนยุ่งยาก มีหนังสือจำหน่ายไม่เพียงพอและหาซื้อยาก นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแนะแนวอาชีพและการศึกษาต่อ รองลงมาคือต้องการให้มีบุคลากรเพิ่มขึ้น และกิจกรรมสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

วาริทธิย์ อินบัว (2535) ศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการการบริการของศูนย์การเรียน ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดในภาคตะวันออก ตามความคิดเห็นของนักศึกษาทางไกลและเจ้าหน้าที่ศูนย์การเรียน ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาทางไกลระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีปัญหาด้านบริการแนะแนว กิจกรรมและข่าวสาร ข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แต่ด้านบริการสื่อและความต้องการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีปัญหาและความต้องการการบริการในระดับปานกลาง และยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาทางด้านสื่อที่มีน้อย หนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการ และต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล บริการตอบคำถาม

2. ปัญหาของการบริการ คือ เจ้าหน้าที่ไม่เห็นความสำคัญในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนการสอน เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการจัดกิจกรรม ด้านบริการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการรับสารสนเทศจากเจ้าหน้าที่ล่าช้าทำให้เกิดปัญหาในด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการสื่อเกี่ยวกับหนังสือประกอบการค้นคว้าไม่เพียงพอ ด้านบริการแนะแนวเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจหลักสูตรสามัญดีพอ ด้าน

กิจกรรมที่จัดไว้บริการไม่สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน และนักศึกษาทางไกลไม่มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ด้านบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแผนพัฒนาสามปีไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการข่าวสารข้อมูล

แสงจันทร์ อินทนนท์ (2534) ศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาชีพต่อการจัดบริการแนะแนวอาชีพ โดยสอบถามครูแนะแนวที่ปฏิบัติงานในศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในภาคตะวันออก 8 จังหวัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการบริการแนะแนว พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการแนะแนว และนักศึกษามีความต้องการบริการแนะแนวอาชีพมาก มีความต้องการบริการสารสนเทศทางอาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการให้จัดบริการ ให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลและต้องการคำปรึกษาเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ

2. ความพึงพอใจในการบริการแนะแนวพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพมีความพึงพอใจในการแนะแนวอาชีพอยู่ในเกณฑ์สูง และมีความพึงพอใจในการจัดบริการสารสนเทศเกี่ยวกับอาชีพใหม่ ๆ หรืออาชีพที่น่าสนใจ

วันทนา พานูทัต (2531) ศึกษาการใช้ ความต้องการ เจตคติและปัญหาการใช้สารนิเทศของอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์สายวิชาสามัญและอาจารย์สายวิชาชีพใช้สารนิเทศที่อยู่ในรูปแบบหนังสือ ตำราในระดับมากเช่นเดียวกัน และจากการเปรียบเทียบสารนิเทศที่อาจารย์สายวิชาสามัญใช้มากกว่าอาจารย์สายวิชาชีพ ได้แก่ พจนานุกรม แผ่นเสียง เทปเสียง ส่วนสารนิเทศที่อาจารย์สายวิชาชีพใช้มากกว่า ได้แก่ มาตรฐานสเปคและรหัสการทดสอบ สิทธิบัตร

2. อาจารย์สายวิชาสามัญมีความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการผลิตสื่อการสอน การเมือง ภาวะเศรษฐกิจและสังคมมากกว่าอาจารย์สายวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอาจารย์สายวิชาชีพมีความต้องการสารนิเทศเกี่ยวกับอาชีพศึกษามากกว่าอาจารย์สายวิชาสามัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัญหาในการใช้สารนิเทศของอาจารย์สายวิชาสามัญ คือ จำนวนสารนิเทศประเภทหนังสือ เอกสารไม่เพียงพอ ส่วนปัญหาที่อาจารย์สายวิชาชีพประสบมากคือสารนิเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการใช้

รัตนา พุ่มไพศาล (2528) ศึกษาทัศนคติของครู ผู้นำชุมชน และนักศึกษาผู้ใหญ่ซึ่งมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการจัดโครงสร้างการศึกษานอกระบบโรงเรียน และศึกษาปัญหาความต้องการของประชาชนบริเวณภาคตะวันออกของประเทศไทยโดยเฉพาะในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย

พบว่า สภาพทั่วไปของจังหวัดฉะเชิงเทราและสถาบันที่จัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีสภาพที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมหรือโครงการศึกษานอกระบบโรงเรียนพอควร มีความต้องการครูที่ได้รับการฝึกอบรมทางด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อสามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในจังหวัดฉะเชิงเทราให้มีปริมาณและคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ประชาชนยังต้องการข้อมูลและความรู้ในเรื่องอาชีพกสิกรรม ความต้องการการศึกษาเพิ่มเติมทั้งด้านวิชาสามัญและวิชาชีพ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนจำนวนมากมักจะใช้เวลาว่างฟังวิทยุและดูโทรทัศน์ในช่วงเวลา 18.01-20.00 น.

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังข้างต้น เป็นงานวิจัยที่ศึกษาหลายแนวทางทั้งด้านผู้รับบริการและผู้ให้บริการสารสนเทศ พอจะสรุปได้ว่า การรับบริการสารสนเทศของนักศึกษาของศึกษานอกระบบโรงเรียนส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศด้านข่าวสาร ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินชีวิต เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของตน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของสุจิต น้าสมบูรณ์ รัตนา พุ่มไพศาล แสงจันทร์ อินทนนท์ ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ มีทั้งนักศึกษาที่ต้องการรับบริการสารสนเทศทางสายสามัญและนักศึกษาที่ต้องการรับบริการสารสนเทศทางสายอาชีพ ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องการการแนะแนวทางด้านอาชีพ รวมทั้งกิจกรรมและความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ส่วนปัญหาเรื่องการรับบริการสารสนเทศที่พบจากงานวิจัยมีด้วยกันหลายประการ คือ

1. นักศึกษาต้องการให้มีการสื่อการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น เช่น หนังสือและสื่อการสอน ซึ่งหนังสือที่ใช้ในการเรียนมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน รวมทั้งเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ หรืออุปกรณ์ที่จำเป็นอื่น ๆ
2. ความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาจากบุคลากร คือ ต้องการให้ครูประจำกลุ่มให้ความสำคัญในการสรุปเนื้อหาการสอนในวิชาหลัก ๆ และต้องการให้มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อความต้องการทั้งในด้านการแนะแนว การตอบข้อซักถาม
3. การที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการรับบริการสารสนเทศทางการศึกษาจากศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้น เพื่อต้องการนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการด้านการแนะแนวจากผู้ให้บริการหรือเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ

นอกจากการบริการสารสนเทศจากศูนย์บริการการศึกษาแล้ว ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศจากรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของสุจารี พงษ์ตันสกุล พบว่ารายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระจายโอกาสทางการศึกษา

แต่รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาจะมีข้อดีกว่าการสอนของครูโดยตรง เพราะไม่สามารถซักถามข้อสงสัยหรือทบทวนได้ นอกจากนี้ปัญหาที่พบจะเป็นเรื่องที่นักศึกษาจากการจัดการเรียนทางไกลได้รับเอกสารการเรียนหรือตารางการออกอากาศไม่ทันต่อการเปิดภาคเรียน และควรปรับปรุงเวลาการออกอากาศให้ตรงกับเวลาที่ผู้เรียนว่าง

การพัฒนาบุคลากรนั้นจะต้องได้รับการฝึกอบรมทางด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียนในด้านการจัดกิจกรรม ด้านการนิเทศ ด้านการผลิตสื่อการเรียนการสอน การประสานงาน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของนางลักขณ์ ยอดขุน และรัตนา พุ่มไพศาล ส่วนงานวิจัยของวารีทิพย์ อินบัว ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากร จะเป็นแนวทางที่แตกต่างไปจากงานวิจัยข้างต้น ซึ่งจะเน้นการบริการของบุคลากรที่ให้ความรู้โดยตรงแก่นักศึกษา พบว่า ปัญหาและความต้องการด้านบริการสื่อสารสนเทศและบริการคำแนะนำแก่นักศึกษาอยู่ในระดับมาก

งานวิจัยของวันทนา พานูทัต เป็นการศึกษาเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของอาจารย์สายสามัญกับอาจารย์สายวิชาชีพ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับผู้วิจัยที่ต้องการเปรียบเทียบการรับสารสนเทศของนักศึกษาสายสามัญและสายอาชีพ ในงานวิจัยของวันทนา พานูทัต ได้ชี้ให้เห็นว่าการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน คือ ในกลุ่มตัวอย่างทางสายสามัญจะต้องการใช้สารสนเทศในด้านเอกสารวิชาการหรือเอกสารประกอบการเรียน ขณะที่กลุ่มตัวอย่างทางสายวิชาชีพต้องการใช้สารสนเทศด้านเครื่องมือหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายอาชีพมากกว่าที่จะเป็นเอกสารประกอบการศึกษา จากงานวิจัยนี้จึงเป็นแนวทางในการกำหนดสมมติฐานของผู้วิจัยว่า ความต้องการและปัญหาในการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษาสายสามัญและนักศึกษาสายอาชีพแตกต่างกัน

ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดฉะเชิงเทราในการรับบริการสารสนเทศจากบริการศูนย์การเรียนชุมชนและรายการวิทยุและโทรทัศน์เพื่อการศึกษา เพื่อที่จะทราบถึงรายละเอียดของความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละบริการ ทั้งยังเป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการสารสนเทศของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนในจังหวัดฉะเชิงเทราและศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอื่น ๆ ต่อไป