

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรอันทรงคุณค่าและสำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าไปอย่างต่อเนื่องนั้น คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ถือว่ามนุษย์เป็นศูนย์กลางการพัฒนา โดยมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของคนไทย ให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตเป็นคนดีมีคุณธรรม มีระเบียบวินัย มีค่านิยมที่ดีงาม และมีจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเองและสังคมสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีสันติสุข และและสามารถปรับตัวได้อย่างรู้เท่าทันและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2540 ค : 3 - 5)

การพัฒนาคนต้องเริ่มต้นที่การให้การศึกษาเพราะการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา และการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างคนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ โดยที่ของระบบ การศึกษาจะต้องช่วยสร้างประชากรให้มีคุณภาพให้กับประเทศชาติ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดไว้ชัดเจนในมาตรา 6 ว่า การจัดการศึกษาต้อง เป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

กระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะมีหน้าที่จัดการศึกษาของปวงชนชาวไทยเป็นส่วนใหญ่ อันได้แก่ ระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา และการศึกษานอกโรงเรียน จึงได้ประกาศแนวทางปฏิรูปการศึกษาโดยมุ่งเน้นเยาวชนให้มีความรู้ คู่คุณธรรมคิดเป็นทำเป็น พึ่งตนเองได้ รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สรรค์สร้างสังคม ที่สงบสุขมีความรักต่อเพื่อนมนุษย์ ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีความรอบรู้ มีความสามารถที่เป็น มาตรฐานสูง ดำรงไว้ซึ่งความเป็นไทย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542 : 1)

การศึกษานอกโรงเรียน มีหน้าที่จัดการศึกษาทั้งด้านสายสามัญ คือ ตั้งแต่ ระดับ ประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และด้านวิชาชีพ โดย เน้นการดำเนินการให้ยืดหยุ่นหลากหลายเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของประเทศ

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเป็นสถานศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษา
นอกโรงเรียนกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่จัดการศึกษาทั้งด้านสายสามัญ และสายอาชีพ แบ่ง
ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประถมศึกษาหลักสูตร 2 ปี รับผู้ที่ไม่มีความรู้การศึกษา และผู้ที่มีความรู้
การศึกษา ป. 4 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หลักสูตร 2 ปี รับผู้ที่จบหลักสูตรประถมศึกษา และ
ป.6 และระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หลักสูตร 2 ปี รับผู้ที่จบหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น และ
ม. 3 ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์ชัยแบ่งการบริหารราชการตามระเบียบของ
การศึกษานอกโรงเรียนออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ฝ่ายแผนงาน
และผู้รับผิดชอบดำเนินงานวางแผน คือ ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ
โพธิ์ชัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จะต้องพบปะประชาชน ในแต่ละวันจะมีผู้มาติดต่องาน โดย
ประเภทแรก คือ ส่วนราชการต่าง ๆ ที่มาติดต่อประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานอกโรงเรียน
และประเภทที่สอง คือ ผู้ที่มาติดต่องานในเรื่องเกี่ยวกับการสมัครเรียนการศึกษานอกโรงเรียน
การสมัครเรียนวิชาชีพต่าง ๆ ของการศึกษานอกโรงเรียน และประเภทที่สาม คือ ผู้ที่มาติดต่อ
ในเรื่องการขอยกหลักสูตรและการขออนุมัติการศึกษาที่อื่นเรื่องไว้ เป็นต้น ศูนย์บริการการศึกษานอก
โรงเรียนเป็นจุดแรกที่สัมผัสและมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่องานซึ่งเป็นเสมือน
ตัวแทนของรัฐบาล หรือระบบราชการในความรู้สึกของประชาชน ความประพฤติ พฤติกรรม
ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ย่อมมีผลกระทบในทางสร้างสรรค์หรือทำลายได้ จึงเป็นความจำเป็น
ที่ต้องวางตัวให้เป็นที่เคารพรักใคร่ และเป็นที่น่าไว้วางใจของประชาชน อำนวยความสะดวก บริการ
ประชาชนสร้างความพอใจให้ประชาชน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปรับปรุงประสิทธิภาพของ
เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์ชัยจังหวัดหนองคาย ก็สามารถรักษา
ความศรัทธาเชื่อถือ เชื่อมมั่นในระบบราชการจากประชาชนไว้ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นปรากฏการณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การตอบสนองความต้องการ
ของประชาชนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญควบคู่กับการบริการ หากประชาชนเปลี่ยนความคิดที่มีต่อการ
บริหารงานในภาครัฐให้เป็นด้านบวกมากยิ่งขึ้นเท่าไรก็ย่อมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความ
ร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา
ทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่องานที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย เพื่อจะได้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการ
ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์ชัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบ ทัศนคติต่อการบริการศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ของประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยในเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย โดยผู้วิจัยประยุกต์กรอบแนวคิดของมิลเลท (Millet) ทั้ง 5 ด้าน คือ (วราพรธณ สันตสันะ โชค. 2540 : 31)

- 1.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม
- 1.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่กำลังศึกษา ณ ศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ปีการศึกษา 2549 จำนวน 3,070 คน (ทะเบียนนักศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม, 2549 : 18)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่เป็นนักศึกษาของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม โดยใช้สูตร Yamane (1973 : 727) จำนวน 354 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ เพศ และ อาชีพ ของประชาชนที่กำลังศึกษา ณ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ทักษะติดต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย 5 ด้าน ได้แก่

3.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของข้อความเฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งหนึ่ง รวมทั้งแนวทางปฏิบัติหรือท่าทีของพฤติกรรมตอบสนองในเชิงบวกหรือลบ

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน หมายถึง ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่กำลังศึกษา ณ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ปีการศึกษา 2549

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการหรือลูกจ้างของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนที่มีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือฐานะ ตลอดจนสถานะทางสังคม

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การบริการที่มีประสิทธิภาพตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ และในเวลาที่เหมาะสม

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของประชาชนเสมอ

การบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การบริการที่มีความก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย
2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยจะนำมาเสนอต่อศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย เพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป