

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษามีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ เพราะการศึกษาทำให้ประชาชนของประเทศมีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต นอกจากนี้การศึกษายังทำให้ประชาชนมีความสามารถในการปรับปรุงตนเองและสภาพแวดล้อมมีคุณธรรมในจิตใจและรู้สึกผูกพันและพร้อมที่จะบำรุงรักษาประเทศชาติ ผืนแผ่นดินและที่อยู่อาศัย (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2525 : 33) ทุกประเทศในโลก โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา พยายามจัดและขยายการศึกษาเพื่อให้ประชาชนในประเทศรู้หนังสือเป็นผู้อ่านออกเขียนได้ และมีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขตามเอกัตภาพ

สำหรับประเทศไทยรัฐบาลได้พยายามจัดการศึกษาให้ครอบคลุมประชากรของประเทศให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ มีการจัดการศึกษาและให้บริการทางการศึกษาทั้งในระบบโรงเรียนและระบบนอกโรงเรียน อย่างไรก็ตามประชากรของประเทศส่วนใหญ่ โดยเฉพาะที่อาศัยอยู่ในชนบทและท้องถิ่นห่างไกล ยังไม่ได้รับการศึกษามากเท่าที่ควร ยังขาดโอกาสทางการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่ใช้การได้และยังมีประชากรอีกจำนวนมากที่กลับกลายเป็นผู้ไม่รู้หนังสือและลืมนักเรียน เพราะฉะนั้นในปัจจุบันจึงยอมรับกันว่า “การศึกษานอกระบบโรงเรียน” เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนเพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดเวลาด้วยความสำคัญดังกล่าวรัฐจึงมีนโยบายให้กรมการศึกษานอกโรงเรียนเร่งระดมสรรพกำลังและทรัพยากรเพื่อดำเนินการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนขึ้นให้กว้างขวางและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

ในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนนั้น ต้องจัดให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของประชาชน กลุ่มเป้าหมายและสนองตอบต่อนโยบายในการพัฒนาประเทศแต่ละพื้นที่ กรมการศึกษานอกโรงเรียน จึงได้เริ่มกระจายอำนาจการบริหาร จากส่วนกลางไปสู่ส่วนภูมิภาค ตั้งแต่แผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 4 (พ.ศ. 2520 – 2524) ได้เริ่มจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคเพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาวิชาการ จัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคเพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาวิชาการ จัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดครบทุกจังหวัด เพื่อเป็นเครือข่ายในการปฏิบัติการ

เมื่อสิ้นแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติระยะที่ 6 (พ.ศ. 2530 – 2534) รัฐบาลให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษานอกโรงเรียน โดยแถลงนโยบายต่อรัฐสภาว่า รัฐมีนโยบายเร่งรัดให้ปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการศึกษานอกโรงเรียน จะส่งเสริมและพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียนให้สามารถจัดบริการทางวิชาการแก่เยาวชนและประชาชน ตามความต้องการปรับปรุงกลไกการบริหาร และการประสานงานการศึกษานอกโรงเรียนในระดับอำเภอ ให้ต่อเนื่องจากระดับจังหวัด เพื่อให้การจัดบริการการศึกษานอกโรงเรียน พิจารณาจัดให้มีองค์กรที่จะประสานการดำเนินงานในระดับอำเภอตามความพร้อมของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดแต่ละแห่ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2531 : 1) ในปี พ.ศ. 2536 กระทรวงศึกษาธิการได้พิจารณาเห็นว่าหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอได้เปลี่ยนแปลงไปตามปัจจุบัน จึงเห็นสมควรประกาศยกเลิกศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2523 เรื่อง จัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ จำนวน 125 แห่ง และประกาศจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/กิ่งอำเภอ จำนวน 789 แห่ง เพื่อให้การบริการการศึกษานอกโรงเรียนแก่ประชาชนและกลุ่มเป้าหมายเป็นไปอย่างทั่วถึง กระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน (กระทรวงศึกษาธิการ. 2536 : 3)

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2536 : 144) เป็นสถานศึกษาส่วนกลางสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. จัดและให้บริการการศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาเพื่อเสริมในระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย ตามความต้องการและสภาพปัญหาของท้องถิ่น
2. จัดและประสานให้มีศูนย์การเรียน หน่วยจัดการศึกษานอกโรงเรียนเพื่อเป็นเครือข่ายการบริหารการศึกษานอกโรงเรียนได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึงและส่งเสริมให้ชุมชนจัดการศึกษา ในลักษณะศูนย์การเรียนชุมชน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษา วางแผนและให้บริการการศึกษา ต่อสมาชิกในชุมชน และระหว่างชุมชน
3. สนับสนุนสิ่งจำเป็นต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียนของเครือข่าย ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนการสอนและบริการแก่กลุ่มเป้าหมาย
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียนด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอดังกล่าว ประกอบกับโครงสร้างของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ได้แบ่งฝ่ายในการรับผิดชอบงานเป็น 5 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหาร
2. ฝ่ายส่งเสริมและบริการการศึกษา
3. ฝ่ายหน่วยจัดการศึกษานอกโรงเรียน
4. ฝ่ายศูนย์การเรียน
5. ฝ่ายส่งเสริมการศึกษาชุมชน

และจากการศึกษาผลการวิจัยเรื่อง “ปัญหาในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ” ของ ประเมศวร์ ศิริรัตน์ (2538 : 78) พบว่า การปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอมีปัญหาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการจัดและให้บริการการศึกษานอกโรงเรียน ด้านการประสานงานการศึกษานอกโรงเรียน ด้านกระบวนการเรียนการสอน และด้านการนิเทศติดตาม และประเมินผล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเป็นสถานศึกษาซึ่งกระทรวงศึกษาธิการ เพิ่งจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2536 เริ่มดำเนินการจริงในปี พ.ศ. 2537 บุคลากรของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่จะต้องปฏิบัติได้ ให้บรรลุผลตามเป้าหมายและนโยบายของกรม โดยที่ครูอาสาสมัครซึ่งมีจำนวนน้อย ส่วนใหญ่ยังไม่ครบตามโครงสร้างและอัตราค่าจ้าง ทำให้ครูอาสาสมัครของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ปฏิบัติงานได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพและอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของครูอาสาสมัครเพราะการปฏิบัติงานจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการบริหารงานที่เหมาะสมและถูกต้องตามหลักทฤษฎีในการบริหาร และจะต้องได้รับความร่วมมือจากครูอาสาสมัครในหน่วยงานทุกคน ถ้าครูอาสาสมัครมีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหาร การบริหารก็จะประสบความสำเร็จในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้บริหารมีพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับความต้องการของครูอาสาสมัครหรือมีความพึงพอใจในการบริหารน้อยย่อมทำให้เกิดปัญหาได้ ซึ่งมิทเชลล์ (Mitchell. 1982 : 39) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สำคัญเพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นคุณเอื้อที่สำคัญของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ”

จากการที่ครูอาสาสมัครที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลที่มีบทบาทและความสำคัญในอันที่จะพัฒนางานหรือภารกิจในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนในพื้นที่ ตามความต้องการของประชาชนให้มีความก้าวหน้าต่อขวัญและกำลังใจ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการที่จะพัฒนาการจัดการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอให้ครูอาสาสมัครปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่กับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับใด
2. มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. ครูอาสาสมัครมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างไรบ้าง

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 10 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการรับผิดชอบ ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัย คือ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อำนาจเจริญ อุบลราชธานี และอุบลราชธานี

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ครูอาสาสมัครที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1,025 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 288 คน

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้ คือ

3.1.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3.1.2 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

3.1.3 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

3.1.4 ด้านความรับผิดชอบ

3.1.5 ด้านนโยบายและการบริหาร

3.1.6 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

3.1.7 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

3.1.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.1.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1.10 ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ตำแหน่งความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าจ้างและสวัสดิการ นโยบายและการบริหาร วิธีการปกครอง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ได้ตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน จนทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติ ซึ่งอาจเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราว งานที่ทำหายหรืองานธรรมดา งานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ หรืองานนำเมื่อหน่วยงานที่ง่ายหรืองานที่ยากและรวมถึงความอิสระในการทำงานด้วย
3. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ปฏิภาณไหวพริบ แก้ไขปัญหา และค่านิยมงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายของราชการและของตนเอง
4. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย รับการแสดงความยินดี หรือการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อได้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ
5. ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายและเป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถให้สำเร็จลุล่วง
6. นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักการ แผนการ หรือแนวทางของการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน
7. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับมีความสามารถในการบังคับบัญชาหรือมีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำหรือไม่
8. ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง รายได้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นตัวเงิน และสวัสดิการอื่น ๆ
9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การอยู่ร่วมกัน การพบปะสังสรรค์ การทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือ การปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร
10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมทั่วไป อาคารสถานที่ ห้องทำงาน ห้องพัก สวัสดิการต่าง ๆ มีความสะดวกสบาย ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอกับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานหรือไม่

11. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นครูอาสาสมัครจนถึงปัจจุบัน

12. ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน หมายถึง ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

13. ครูอาสาสมัคร หมายถึง อาสาสมัครที่ลงปฏิบัติงานในพื้นที่ ซึ่งเป็นตัวแทนของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ และเป็นผู้ทำให้เกิดประโยชน์ต่อกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยมีเงื่อนไขในการปฏิบัติงานคือ เป็นลูกจ้างชั่วคราวระยะเวลา 1 ปี

14. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายถึง ภูมิภาคที่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วย 19 จังหวัด ได้แก่ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อำนาจเจริญ อุรธานี และอุบลราชธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางในการเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ได้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ