



ความหมายและความสำคัญของข้อสนเทศ

1. ความหมายของข้อสนเทศ

คำว่า "ข้อสนเทศ" ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Information คำว่า Information ที่ใช้ในภาษาอังกฤษมีความหมายกว้างขวางมาก หมายถึงสิ่งที่แจ้งให้ทราบ ข่าว ทัศนะ ความรู้ ข้อมูล ความฉลาด เป็นต้น (สอ เสถบุตร 2522 : 271) ในภาษาไทย มีผู้แปลคำว่า Information ไว้แตกต่างกันไป บางท่านใช้คำว่า ข้อมูลข่าวสาร ข้อสนเทศ สสนเทศ สารสนเทศ ความรู้ ข้อความ หรือ แม้กระทั่งความรู้ข้อมูลข่าวสาร อาทิเช่น ราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติศัพท์ของคำว่า Information คือ สารสนเทศ (ราชบัณฑิตยสถาน 2525 : 168) ส่วนพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 768) ให้นิยามคำว่า "สนเทศ" หมายถึง คำสั่ง ข่าวสาร ในบอก ในขณะที่สัทลักษณะ อาพันธ์ (2521 : 25) อธิบายว่า สารสนเทศ หมายถึง การผลิตข่าวสาร ความรู้และข้อสนเทศต่าง ๆ มีทั้งในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ วัสดุย่อส่วน โสตทัศนวัสดุ และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ผลิต หรือผู้จัดพิมพ์ ออกเผยแพร่ ผู้เก็บรวบรวมและจัดทำให้ใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ ศูนย์เอกสาร ห้องสมุด และรวมถึงผู้ใช้ซึ่งได้แก่บุคคลในทุกอาชีพและนักศึกษา เช่นเดียวกับ แม้นมาส ซวลิต (2527 : 17) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีผู้ทำให้เกิดขึ้น รวบรวม เก็บในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ใช้คำพูด ภาพเขียน ทั้งที่มองเห็นด้วยตาเปล่า และที่ต้องใช้เครื่องแสดง เพื่อส่งต่อไปหรือกระจายออกไปสู่ผู้ที่ต้องการใช้ นอกจากนี้ นางลักษมี ไม่น่ายกิจ และ ประภาวดี สืบสนธิ์ได้ใช้คำพ้องกันว่า ข้อสนเทศ โดย นางลักษมี ไม่น่ายกิจ (2526 : 23) กล่าวว่า ข้อสนเทศ หมายถึง ข่าว (news) ข้อเท็จจริง (facts) ข้อมูล (data) ตลอดจน ความรู้ที่ได้จากการสำรวจการศึกษาหรือการสอน ซึ่ง ได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งใน รูปของวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ส่วนประภาวดี สืบสนธิ์ (2528 : 3) ให้ความหมายว่า ข้อสนเทศ คือ ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ที่ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว และมีผู้ถ่ายทอดบันทึก ไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่นในหนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุ เทปคอมพิวเตอร์ และกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับข้อสนเทศได้ทราบ จากความหมายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ข้อสนเทศ หมายถึงข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง คำแนะนำ คำบอกเล่า ความรู้หรือความคิดที่ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือข้อเขียน

ซึ่งบันทึกหรือ เสนอไว้ในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับข้อสนเทศได้ใช้ประโยชน์
อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความสำคัญของข้อสนเทศ

นับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการ
ในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นผลจากการประดิษฐ์คิดค้น การค้นคว้าวิจัย
การค้นพบหลักการทฤษฎีและความรู้ใหม่ ๆ โดยเฉพาะความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ได้ขยายเพิ่มมากขึ้นความร่ำรวยของข่าวสารหรือข้อสนเทศ เผยแพร่ออกมาอย่างรวดเร็ว และมีที่ทำว่า
อัตราความเจริญจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนเป็นที่ยอมรับว่าปัจจุบันโลกกำลังก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ คือ
สังคมยุคข่าวสารซึ่งมีผลเปลี่ยนแปลงต่อมนุษยชาติ ในชีวิตประจำวันของมนุษย์จะได้รับข้อสนเทศ
ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก จนบางครั้งเกิดความรู้สึกว่ามากเกินไปเกินกว่าที่มนุษย์จะรับไหวได้ (ประภาวดี
สิบลักษณ์ 2528 : 4) สมควรที่เราทุกคนจะต้องตระหนักในความสำคัญของข้อสนเทศที่มีต่อการ
พัฒนามนุษย์และสังคมในทุกระดับ ความสำคัญของข้อสนเทศอธิบายโดยสังเขปดังต่อไปนี้

ก) ข้อสนเทศ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคน เป็นกิจกรรมทุกอย่าง ไม่ว่าจะ
เป็นรูปแบบของการทำงาน การเรียน การพักผ่อน และการแก้ไขปัญหาประจำวัน (King
and Palmer 1980 : 68) ข้อสนเทศมีบทบาทต่อทุกวงการทั้งรัฐบาล วงการธุรกิจ วงการ
ศึกษา การวิจัยและต่อบุคคลทั่วไป ดังนั้น รัฐบาลต้องการข้อสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ประกอบ
การวินิจฉัยสั่งการ และวางแผนงานเพื่อพัฒนาประเทศในวงการธุรกิจ ข้อสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญ
ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประจำวันของโลกธุรกิจและวงการอาชีพ ช่วยในการตัดสินใจ
ด้านการบริหารและการตลาด การปฏิบัติงานประจำวัน การวางแผน และการคาดการณ์สำหรับ
อนาคต ในวงการศึกษและการวิจัย ข้อสนเทศ เป็นปัจจัยพื้นฐานประกอบการเรียนการสอน
การค้นคว้า และการวิจัยของนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์และนักวิจัย ส่วนบุคคลทั่วไปนั้น
ต้องการข้อสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาอาชีพ การศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ที่สนใจด้วยตนเอง และ
เพื่อความบันเทิง เป็นต้น (นงลักษณ์ ไม่น่าภัย 2526 : 17-18)

ข) ข้อสนเทศ เป็นทรัพยากรสำคัญประการหนึ่งสำหรับการพัฒนาไม่ยิ่งหย่อน
ไปกว่าทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ (องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม
สหประชาชาติ อ้างถึงในแมนมาส ซวลิต 2520 : 3) คุณค่าความสำคัญของข้อสนเทศมีมากจน
เราเปรียบข้อสนเทศว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญของประเทศชาติ บทบาทของทรัพยากรข้อสนเทศนั้น
สัมพันธ์กับคุณภาพของบุคคล ความสำเร็จในการศึกษา ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ
และความมั่นคงของชาติ ข้อสนเทศเป็นหัวใจในการพัฒนาตัวบุคคลในอันที่จะขัดเกลา เพิ่มพูน
ความรู้ สร้างกระบวนการรับรู้อย่างมีเหตุผลอันจะเป็นผลถึงการพัฒนาประเทศโดยรวม
(ประภาวดี สิบลักษณ์ 2528 : 4)

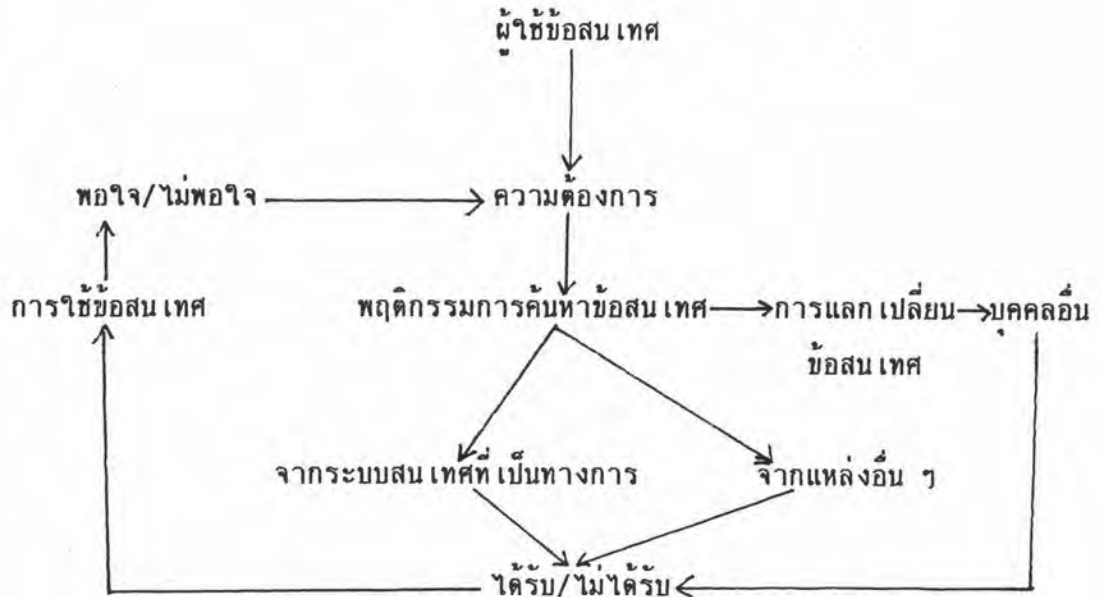
ค) ข้อสนเทศคืออำนาจ พลังอำนาจของมนุษย์เกิดจากความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อสนเทศ ความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ส่วนใหญ่ เช่นในสาขาแพทยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการศึกษา ล้วนมีส่วนมาจากการใช้ข้อสนเทศ (King and Palmer 1980 : 68) แม้ในการดำรงชีวิตประจำวันมีหลายเรื่องที่เราไม่รู้ หรือไม่ได้รับข้อสนเทศ ทำให้เราทำอะไรไม่ถูกและไม่สามารถตัดสินใจได้ เช่น ชาวนาไม่มีความรู้ข้อมูลข่าวสารว่าราคาข้าวกำลังตก จึงปลูกข้าวมากขึ้นและขายข้าวไม่ได้ราคา ส่วนพ่อค้ามีความรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าชาวนา จึงมีอำนาจเหนือชาวนา เป็นต้น จะเห็นได้ว่าข้อสนเทศทำให้เรตัดสินใจเลือกทำในสิ่งที่ถูกต้อง สังคมในปัจจุบันและอนาคตมีความสลับซับซ้อน ยากแก่การเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้นข้อสนเทศจึงมีความสำคัญและจำเป็นมากขึ้น

ง) ข้อสนเทศถือเสมือนหนึ่ง เป็นมรดกของสังคมที่มีการบันทึกไว้และถ่ายทอดไปยังอนุชนรุ่นหลัง ข้อสนเทศที่สะสมไว้จะช่วย เป็นแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ในอนาคตได้ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2528 : 4) และเป็นรากฐานที่จำเป็นสำหรับความก้าวหน้าของอารยธรรมและสังคม (องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม สหประชาชาติ อ้างถึงในแมนมาส ชาวลิต 2520 : 3)

ดังนั้นจะเห็นว่าในวิถีการดำรงชีวิตหรือในการทำงาน ข้อสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความผิดพลาดในการตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การวางแผน การวิจัยและการพัฒนา และในสังคมปัจจุบัน ผลกระทบของข้อสนเทศในฐานะ เป็นทรัพยากรนั้นได้แผ่กระจายไปทั่วทุกวงการ ทุกระดับและอาชีพ นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดแนวคิด และแนวทางการเริ่มต้นงานใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ประเทศที่เจริญแล้วต่างตระหนักถึงความสำคัญของข้อสนเทศและส่งเสริมให้มีการนำข้อสนเทศไปใช้ เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างกว้างขวาง

การศึกษาผู้ใช้

การตระหนักถึงความสำคัญของข้อสนเทศ ทำให้ระบบสารสนเทศต่าง ๆ มีการรวบรวม จัดเก็บและเผยแพร่ข้อสนเทศแก่ผู้ใช้โดยมีระบบแต่ข้อสนเทศเหล่านั้นอาจไม่เหมาะสมกับผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้เพราะว่าข้อสนเทศที่นำเสนอไม่ได้จัดเตรียมให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของผู้ใช้ ดังนั้น การศึกษาผู้ใช้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการวางแผนจัดบริการข้อสนเทศให้มีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ Wilson (1981 : 4) และ Auster (1982 : 178) ได้เสนอแนวคิดสอดคล้องกันเกี่ยวกับขอบเขตของการศึกษาผู้ใช้ว่า โดยทั่วไป เมื่อบุคคลมีความต้องการข้อสนเทศ สิ่งที่มาคือพฤติกรรม การแสวงหาข้อสนเทศและการใช้ข้อสนเทศตามลำดับ ซึ่งWilsonได้สรุปเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงขอบเขตการศึกษาผู้ใช้ (Wilson 1981:4)

จากภาพแสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ใช้ตระหนักถึงความต้องการขอสืบค้นของตนเอง สิ่งตามมาคือพฤติกรรมการแสวงหาขอสืบค้น พฤติกรรมอาจเกิดหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้อาจแสวงหาขอสืบค้นจากแหล่งต่าง ๆ ในระบบที่เป็นทางการ ได้แก่ ระบบสารนิเทศ เช่น ห้องสมุด บริการสืบค้นขอสืบค้นทางไกล ศูนย์สารนิเทศ เป็นต้น หรืออาจใช้แหล่งอื่น ๆ เช่น หน่วยงานของรัฐ ของเอกชน สมาคม บริษัท ร้านค้า เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้แม้จะมีหน้าที่อันเป็นหน้าที่หลัก แต่ก็ เป็นแหล่งที่ผู้ใช้จะได้ขอสืบค้นเพิ่มเติม นอกจากนี้ผู้ใช้ยังอาจแสวงหาขอสืบค้นด้วยการแลกเปลี่ยนขอสืบค้นกับบุคคลอื่น ซึ่งสามารถให้ข้อเท็จจริง ความเห็น คำแนะนำ ได้รวดเร็ว ขอสืบค้นที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนอาจอยู่ในรูปการบอกเล่าหรือการเขียนก็ได้ ในการแสวงหาขอสืบค้นจากแหล่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้ใช้อาจจะประสบความล้มเหลว ไม่ได้รับขอสืบค้น หรืออาจได้รับขอสืบค้นตามต้องการ การใช้ขอสืบค้นเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่สามารถค้นหาขอสืบค้นที่ต้องการได้แล้ว ขอสืบค้นที่ได้อาจสนองตอบความต้องการหรือไม่สนองตอบความต้องการ เป็นได้ทั้งสองกรณี

ขอบเขตที่กล่าวข้างต้นทั้งหมด เป็นเรื่องของการศึกษาผู้ใช้ ซึ่งเราอาจสนใจที่จะศึกษาทุกขั้นตอน คือศึกษาความต้องการขอสืบค้น พฤติกรรมในการแสวงหาขอสืบค้น และการใช้ขอสืบค้น ทั้งนี้ เพื่อจะได้ออกแบบและพัฒนาระบบ หรืออาจจะศึกษาเพียงด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดบริการขอสืบค้นให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ องค์การศึกษาวិทยาศาสตร์

และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO 1984 : 19) ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าการศึกษาผู้ใช้ควรเริ่มโดยการหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกิจกรรมที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับ โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้

1. เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่
2. กิจกรรมหรือขอบเขตของกิจกรรมที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับ
3. บุคคลนั้นต้องการใช้ข้อสนเทศอะไร เพื่อทำงานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ
4. บุคคลนั้นได้ข้อสนเทศจากแหล่งใด
5. บุคคลนั้นเคยได้ข้อสนเทศผ่านช่องทางหรือสื่อประเภทใด

ก้าวต่อไปคือการศึกษากลุ่มผู้ใช้ให้ชัดเจน โดยศึกษาถึงลักษณะอันเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ควรทราบ มีดังนี้

1. สาขาวิชาและความสนใจที่เกี่ยวข้อง
 2. ระดับการศึกษา การอบรมและความเชี่ยวชาญเฉพาะ
 3. ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ
 4. หน้าที่ความรับผิดชอบในสถาบัน
 5. สมาคม องค์การทางวิชาชีพที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก
 6. วารสารวิชาชีพที่บอกรับ
 7. ประเภทของวัสดุสนเทศที่เคยได้รับ ไม่เคยได้รับ และที่ต้องการได้รับ
 8. ประเภทของแหล่งสนเทศที่ผู้ใช้เคยใช้ ไม่เคยใช้ และที่ต้องการใช้
- จากการศึกษาดังกล่าว จะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการ

ข้อสนเทศ ดังนี้

1. ทรัพยากรข้อสนเทศที่ควรจัด ควรครอบคลุมสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง

และ ควรครอบคลุมเพียงไร

2. ควรเลือกข้อสนเทศรูปแบบใดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
3. มีแหล่งข้อสนเทศใดที่ควรนำมาใช้ได้บ้าง

โดยสรุป วัตถุประสงค์ในการศึกษาผู้ใช้ก็เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าใจความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้มากขึ้น เพราะผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความต้องการและความพอใจในการใช้ข้อสนเทศแตกต่างกัน บางคนต้องการหนังสือตำรา บางคนต้องการวารสาร วิชาชีพ แหล่งสนเทศที่ใช้ก็แตกต่างกันอีก เช่นเดียวกัน เมื่อแต่ละกลุ่มมีความต้องการและมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันดังนี้ การศึกษาผู้ใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็น วิธีการที่ใช้ในการศึกษา อาจจะใช้วิธีออกแบบสอบถาม สัมภาษณ์ หรือสังเกตพฤติกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ใช้ หรือเกี่ยวกับทรัพยากรต่าง ๆ และอาจรวมถึงปัญหา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเหมาะสมหรือจุดมุ่งหมายในการศึกษานั้น ๆ

ความต้องการข้อสันเทศ

ความต้องการ หมายถึง ความจำเป็นที่คงมี ในทัศนะของนักจิตวิทยา มนุษย์มีความต้องการตามธรรมชาติ หากได้รับการสนองตอบความต้องการนั้น ก็จะมีความสุขในชีวิต เกิดความเชื่อมั่นในตัวเองและเกิดความพยายามที่จะทำประโยชน์ต่อไป แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองอย่างที่มีหวังไว้ก็ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาทั้งในด้านร่างกายและอารมณ์ขึ้นได้ นักจิตวิทยาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ได้แก่ความต้องการที่เป็นสิ่งจำเป็นแก่การดำรงชีวิต ความต้องการนี้มีส่วนสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับสภาพร่างกาย เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2) ความต้องการทางอารมณ์ (Emotional needs) บางทีเรียกว่าความต้องการทางจิตใจ (Psychological needs) ความต้องการนี้มักเกิดภายหลังจากที่บุคคลได้รับการสนองตอบทางร่างกายเพียงพอแล้ว เช่น ต้องการความสำเร็จ ความรัก ความมั่นคงปลอดภัย ความมีอำนาจ ความยกย่องนับถือ เป็นต้น

3) ความต้องการทางปัญญา (Cognitive needs) เช่นต้องการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ต้องการวางแผน ต้องการเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ (Wilson 1981 : 7-8)

ความต้องการทั้ง 3 ประการนี้ สัมพันธ์กัน คือ ความต้องการทางร่างกายอาจก่อให้เกิดความต้องการทางอารมณ์ และความต้องการทางอารมณ์ก็อาจก่อให้เกิดความต้องการทางปัญญา งานวิจัยของ Ikpaahindi (1986 : 1518-A) สนับสนุนแนวคิดนี้ โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการความสำเร็จ ความยกย่องนับถือกับความถี่ในการเข้าใช้แหล่งข้อสันเทศ เพื่อค้นหาข้อสันเทศมาใช้ในการผลิตผลงานทางวิชาการของศัลยแพทย์ไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยเชิงบวกระหว่างความต้องการความสำเร็จในการผลิตผลงานวิชาการกับความถี่ในการเข้าใช้แหล่งข้อสันเทศในบีเคียวกัน Dunn (1986 : 475-481) ได้ศึกษาพฤติกรรมแสวงหาข้อสันเทศของนักศึกษาปริญญาตรี ด้วยการสัมภาษณ์ นักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย Loma Linda วิทยาเขต La sierra จำนวน 625 คน พบว่า ความต้องการที่เป็นแรงจูงใจให้หาข้อสันเทศ คือ ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ต้องการความสำเร็จในวิชาเอกหรือในอาชีพ ต้องการมีความรักกว้างขวาง ต้องการให้เป็นที่ยอมรับ ต้องการความเจริญฉลาด และต้องการมีผลการเรียนดี ดังนั้น จะเห็นได้ว่าสถานการณ์การค้นและใช้ข้อสันเทศเป็นสถานการณ์ทางสังคม การให้ความหมายความต้องการข้อสันเทศว่าเกี่ยวข้องกับความต้องการทางปัญญานั้นไม่เพียงพอ เพราะข้อสันเทศอาจสนองความต้องการทางอารมณ์ด้วย เช่น ต้องการความสำเร็จ ความยกย่องนับถือจากสังคม นอกจากนี้ ความต้องการทางอารมณ์อาจเป็นปัจจัยในการเลือกช่องทางการสื่อสารว่าจะเลือกรับข้อสันเทศจากการพูดหรือจากการเขียน ตัวอย่างในการแสวงหาข้อสันเทศจากผู้ที่มีฐานะสูงกว่า เช่น จากหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา บุคคลนั้นอาจต้องการให้ตนเองเป็นที่รู้จักที่ยอมรับ จึงมักเลือกช่องทางการติดต่อที่จะ

ทำให้ตนเองเป็นที่รู้จัก (Wilson 1981 : 9) ดังนั้นวิถีทางที่จะสนองตอบความต้องการทาง
ปัญหา และความต้องการทางอารมณ์ได้ขึ้น คือการได้รับข้อสนเทศตรงตามความต้องการ

สำหรับความต้องการข้อสนเทศในทัศนะของนักวิจัยทางด้านสารนิเทศศาสตร์ ก็คือ
ความจำเป็นที่จะต้องได้รับข่าวสารหรือข้อสนเทศเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้า การวิจัย การสร้าง
สรรค์งานใด ๆ หรือใช้ในการปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละคนให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
(Line 1974 : 87) ในขณะที่ Voigt และ Menzel (1964 : 4-19, quoted in Coover
1969 : 452-3) ได้สรุปว่า บุคคลต้องการข้อสนเทศเพื่อ 1) ติดตามความก้าวหน้าความทันสมัย
2) แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นประจำวัน 3) หาข้อมูลที่สมบูรณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง 4) พื้นฟูความรู้และ
ติดตามให้ทันกับเรื่องราวในสาขาที่ตนหางเห็นไป 5) ต้องการข้อสนเทศที่ยอยู่นอกสาขาแต่บุคคล
นั้นสนใจ ส่วน Dervin (Dervin 1976 : 19-38 อ้างถึงใน สิริย์ บุษงามงคล 2529 : 18)
กล่าวว่าบุคคลทั่วไปต้องการข้อสนเทศเพื่อแก้ปัญหาประจำวัน ซึ่งอาจสรุปได้ 19 ประการ ได้แก่
ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนบ้าน การบริโภค ที่อยู่อาศัย การบำรุงรักษาบ้าน สุขภาพ การเดินทาง
การพักผ่อนการเงิน สวัสดิการสังคม ปัญหาเชื้อชาติ การดูแลเด็ก การวางแผนครอบครัว
กฎหมายต่าง ๆ อาชญากรรมและความปลอดภัย การย้ายถิ่นฐาน การทหาร การเมืองและเรื่อง
เบ็ดเตล็ด

สำหรับ เนื้อหาของข้อสนเทศที่บุคคลต้องการใช้ อาจแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 3
ประเภทคือ (Vickery 1970 : 32 อ้างถึงใน ธีรวัลย์ ศิลารัตน์ 2522 : 3)

1. ความรู้ที่เป็นปัจจุบัน (Current awareness) เป็นข่าวสาร ความรู้
ความเคลื่อนไหวในด้านต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ในด้านต่าง ๆ ทันสมัยอยู่เสมอ
2. ข้อสนเทศประจำวัน (Everyday information) เป็นข้อมูล หรือ ความรู้
จะนำมาใช้ในการดำเนินชีวิต หรือ ปฏิบัติงานประจำวัน
3. การสำรวจอย่างละเอียดลึกซึ้ง (Exhaustive survey) เป็นความรู้ที่ลึกซึ้ง
ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ

วรรณกรรมหลายเรื่องกล่าวไว้สอดคล้องกันว่าในเรื่องความต้องการข้อสนเทศของ
บุคคลนั้นย่อมต้องการไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะปัจจัยแวดล้อมหลายประการ เช่น
สภาพแวดล้อม บทบาทในการทำงาน และลักษณะเฉพาะบุคคล ตามปกติบุคคลมีความต้องการ
ข้อสนเทศที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่การทำงานหรือกิจกรรมในอาชีพของตน (UNESCO
1977b : 3) เช่นบุคคลนั้นมีตำแหน่งหน้าที่ มีกิจกรรม ความรับผิดชอบต่างจากคนอื่นจึงทำให้
การแสวงหาข้อสนเทศและการสร้างความพึงพอใจให้ตนเองแตกต่างกันไป (Wilson
1981:8-9) กล่าวโดยสรุปคือประ เภทของงานที่ทําก่อให้เกิดความต้องการข้อสนเทศที่แตกต่างกัน
กัน เช่น นักวิจัยจะต้องการข้อสนเทศปริมาณมากกว่าผู้สอน เป็นต้น (Lin and Garvey
1972 : 8)

นอกเหนือจากบทบาทในการทำงานแล้ว สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมก็มีส่วนในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาข้อสนเทศ กล่าวคือ สภาพเศรษฐกิจและทรัพยากรที่มีอยู่จะกำหนดสภาพแวดล้อมว่าเป็นสภาพที่มีข้อสนเทศมากมายเพียงพอหรือเป็นสภาพแวดล้อมที่ขาดแคลนข้อสนเทศ อันมีผลต่อเนื่องไปยังความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาข้อสนเทศตลอดจนการใช้ช่องทางสื่อสารข้อสนเทศ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการข้อสนเทศของนักวิทยาศาสตร์และนักสังคมศาสตร์ในประเทศอังกฤษโดย Skelton (1973 : 138-156) พบว่าสภาพแวดล้อมของผู้ใช้มีผลทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากลักษณะสาขาวิชาที่ใช้สังกัดอยู่ เช่น วิศวกรที่ทำงานในเขตอุตสาหกรรมจะมีความต้องการแตกต่างกับวิศวกรที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางวิชาการ เช่นเดียวกับ Wilson (1981 : 8-9) กล่าวว่า บริษัทที่ทำการขุดเจาะน้ำมันในทะเลเหนือจะมีความต้องการข้อสนเทศที่แตกต่างไปจากบริษัทขุดเจาะน้ำมันในซาดิอาระเบีย และในเรื่องสภาพแวดล้อมนี้ยังครอบคลุมถึงเชื้อชาติ ศาสนา และขนบธรรมเนียมประเพณีอื่น ๆ อีกด้วย

ปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดความต้องการข้อสนเทศอีกประการหนึ่งก็คือ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งหมายถึงลักษณะเฉพาะของบุคคล อันได้แก่ประสบการณ์ อาวุโส ระดับการศึกษา ซึ่ง Paisley กล่าวว่า ลักษณะเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแสวงหาข้อสนเทศที่แตกต่างกันออกไป (Paisley 1968 : 1-39, quoted in Cronin 1981 : 42) งานวิจัยที่สนับสนุนคำกล่าวของ Paisley ก็คืองานวิจัยของ Summers, Matheson and Cory (1983 : 75-85) ซึ่งศึกษาผลกระทบของลักษณะส่วนบุคคล อาทิ ความรู้สึกทางอารมณ์ที่มีต่อการใช้แหล่งข้อสนเทศของนักการศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลของบริติช โคลัมเบีย ประเทศแคนาดา ซึ่งพบว่าผู้จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีจะใช้แหล่งข้อสนเทศทุกแห่ง ในขณะที่ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับปริญญาจะใช้น้อยกว่า นอกจากนี้ Nimer (1987 : 3600-A) ได้สำรวจการใช้แหล่งข้อสนเทศทางการแพทย์ของนายแพทย์ฝึกหัดโรงพยาบาลในจอร์แดน พบว่านายแพทย์ที่มีประสบการณ์การทำงานมากจะนิยมใช้แหล่งข้อสนเทศอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ห้องสมุดมากกว่านายแพทย์ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า

จากแนวคิดและผลงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งหมายถึงลักษณะเฉพาะบุคคลอันได้แก่ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาชีพ ภูมิภาค มีส่วนในการกำหนดความต้องการข้อสนเทศและวิธีการแสวงหาข้อสนเทศ

การแสวงหาข้อสนเทศ

การแสวงหาข้อสนเทศ หมายถึงกระบวนการที่บุคคลตระหนักถึงความต้องการข้อสนเทศของตน และแสวงหาข้อเทศนั้นจากแหล่งข้อสนเทศประเภทต่าง ๆ แหล่งข้อสนเทศหมายถึง ผู้ให้ข้อสนเทศ แหล่งกำเนิดข้อสนเทศ หรือแหล่งที่รวบรวมและเผยแพร่ข้อสนเทศ อาจเป็นสถานที่ เช่น ห้องสมุด ศูนย์วิชาการ สถาบันต่าง ๆ หรือเป็นสื่อต่าง ๆ ได้แก่

หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือ โทรทัศน์ วิทยุ หรือเป็นตัวบุคคล ดังที่มีผู้เสนอแนวคิดไว้หลายท่าน อาทิ Grogan (1982 : 7) ได้จำแนกแหล่งข้อสนเทศออกเป็น 2 ลักษณะคือ 1) แหล่งข้อสนเทศทางการ ได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์สารนิเทศ สถาบันวิจัย สมาคมวิชาการ สมาคมวิชาชีพ หน่วยงานของรัฐและเอกชน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะ 2) แหล่งข้อสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสนทนา อภิปรายกับเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น การประชุม สัมมนา การสังสรรค์สมาคม การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา เป็นต้น นอกจากนี้ Palmer Derwin และ Rathbun (Palmer, Derwin and Rathbun อ้างถึงใน สักัญญา ภาณุฤทธิ์ตระกูล 2530 : 8) ได้จำแนกแหล่งข้อสนเทศเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ให้สารนิเทศที่เป็นบุคคล เช่น ตนเอง เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว 2) ผู้ให้สารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น บุคคลที่ประกอบอาชีพเฉพาะ หน่วยงาน สถาบัน สมาคม 3) สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์ซึ่งคล้ายคลึงกับ Chen (1974 : 272 อ้างถึงในประภาวดี สิบสนธิ์ 2530 : 28-29) ซึ่งได้แบ่งแหล่งข้อสนเทศออกเป็น 1) บุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ของตนเอง เพื่อน เพื่อนบ้าน ญาติ เพื่อนร่วมงาน 2) สถาบัน ได้แก่ ร้านค้า บริษัท หน่วยงานของรัฐ บุคคลในวิชาชีพ เช่น หมอ ทนายความ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ห้องสมุด หน่วยงานสาธารณสุข หรือ หน่วยงานบริการสังคม 3) สื่อ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือ โทรทัศน์ วิทยุ สมุดโทรศัพท์

การแสวงหาข้อสนเทศ เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าบุคคลเลือกใช้แหล่งข้อสนเทศประเภทใด และทำไมจึงเป็นเช่นนั้น การตระหนักถึงความสำคัญของข้อสนเทศ ทำให้มีการรวบรวมจัดเก็บและเผยแพร่ข้อสนเทศแก่ผู้ใช้อย่างมีระบบ มีการศึกษาความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้ เพื่อให้รู้จักและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้สามารถจัดระบบบริการข้อสนเทศให้ตอบสนองความต้องการได้อย่างเป็นทางการ เช่น ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร หอจดหมายเหตุ ศูนย์สารนิเทศ เป็นต้น ระบบบริการข้อสนเทศเหล่านี้เป็นแหล่งหลักซึ่งเป็นที่ที่มีวัสดุอย่าง เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น วรรณกรรมต่าง ๆ รูปภาพ แผนที่ เป็นต้น รวบรวมไว้ ทำการดัชนี จัดเก็บและนำออกมาใช้ เป็นการอำนวยความสะดวกในการแสวงหาข้อสนเทศของผู้ใช้ (ลมล รัตตากร 2529: 29) อย่างไรก็ตามเราจะพบว่าในบางครั้ง แม้ว่าแหล่งข้อสนเทศทางการที่มีการจัดเตรียมข้อสนเทศไว้บริการอย่างพร้อมมูลแต่ปรากฏว่าผู้ใช้ไม่นิยมและหันไปให้ความสนใจในการแสวงหาข้อสนเทศจากแหล่งที่ไม่เป็นทางการมากกว่า เช่น นิยมการค้นหาข้อสนเทศจากการปรึกษาเพื่อนร่วมงาน ผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ หรืออาจใช้ทรัพยากรส่วนตัวซึ่งมักจะมีตำรา คู่มือ และเอกสารรายงานต่าง ๆ การศึกษาเหตุผลว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น ผู้ใช้ไม่ทราบว่าในระบบข้อสนเทศทางการอยู่ หรือเพราะว่าวิธีการแสวงหาจากแหล่งที่ไม่เป็นทางการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่า การศึกษาเพื่อหาคำตอบจะช่วยให้รู้จักและเข้าใจผู้ใช้นี้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามพฤติกรรมแสวงหาข้อสนเทศไม่ใช่รูปแบบพฤติกรรมเฉพาะตัวเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับสังคม อาชีพ สถาบันและองค์การ เราอาจทำความเข้าใจพฤติกรรมพื้นฐานในการ

แสวงหาข้อสนเทศของกลุ่มบุคคลได้ดีขึ้นโดยการศึกษาลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม (Ladendorf 1970 : 215)

จากการสำรวจวรรณกรรม พบว่า Menzel (1964 : 13) ได้กล่าวถึงเรื่องที่ว่า นักวิทยาศาสตร์ส่วนมากมักจะแสวงหาข้อสนเทศ จากการติดต่อสื่อสารกันเป็นส่วนตัว ไม่ว่าจะ เป็นการติดต่อกันทางจดหมาย การประชุม การพบปะสนทนาแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อสนเทศซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ Ladendorf (1970 : 217-218) ชี้ให้เห็นว่านักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยีจะมีการรวมกลุ่มในวงการอาชีพเดียวกัน และสร้างข่ายการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีการแลกเปลี่ยนข้อสนเทศกับผู้ที่ทำงานในสภาพเดียวกัน เช่น ปรีक्षाเพื่อนร่วมงาน ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น Ladendorf อธิบายเหตุผลว่า สาเหตุที่นักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยีชอบแสวงหาข้อสนเทศจากเพื่อนผู้รู้มากกว่าจากวรรณกรรมเพราะ 1) พุฒภาษาวิทยาการเดียวกัน 2) ข้อสนเทศที่ได้รับจะผ่านการกลั่นกรอง ปรับปรุง ประเมินว่าเหมาะกับปัญหาแล้ว ผู้ใช้จะได้รับข้อสนเทศที่ต้องการโดยไม่ต้องใช้แรงงานนัก โดยทั่วไปผู้ใช้จะชอบใช้แหล่งข้อสนเทศที่เข้าถึงได้ง่าย และผู้ใช้รู้จักเป็นส่วนตัว ดังนั้นการที่นักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไม่นิยมใช้ระบบข้อสนเทศทางการ โดยเฉพาะห้องสมุดและศูนย์สนเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งที่พวกเขาเห็นว่าเข้าถึงได้ยาก ต้องใช้แรงงานในระดับสูง

ในวงการศึกษานeedham (1981 : 30-43) ได้ศึกษาการใช้ข้อสนเทศของครูประถมศึกษา เขากล่าวว่าข้อสนเทศที่ครูได้รับอาจมาจากทั้งภายนอกหรือภายในโรงเรียน ลักษณะการแลกเปลี่ยนข้อสนเทศอยู่ในรูปของการเสนอความคิดและแนวปฏิบัติ ซึ่งนำไปสู่การอภิปรายและการร่วมมือกันระหว่างครูด้วยกัน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการระหว่างกลุ่มครูจะมีบทบาทในการกระจายความคิด ตัวอย่างเช่นการสนทนากันในห้องพักครู อาจทำให้มีการเปลี่ยนแปลงปรัชญา หรือก่อให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานของครูหรืออาจทำให้ครูเปลี่ยนแปลงวิธีสอนใหม่ ทำอุปกรณ์การสอนใหม่ หรือ ทำการทดลองซึ่งทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า นอกเหนือจากระบบบริการข้อสนเทศที่เป็นทางการแล้วผู้ใช้ส่วนมากยอมรับว่าเป็นความจำเป็นที่จะได้รับข้อสนเทศโดยอาศัยเพื่อนหรือผู้ใกล้ชิดช่วยชี้แนะว่าข้อสนเทศที่ต้องการอยู่ที่ใด ปัจจุบันข้อสนเทศมีเพิ่มขึ้นมากมายจนผู้ใช้อยากที่จะติดตามด้วยตนเองได้ทั้งหมด บางครั้งก็หาไม่ได้จากวรรณกรรม เช่นข้อสนเทศเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติหรือทักษะ เฉพาะด้าน

การจัดบริการข้อสนเทศ

ในปัจจุบันมีข้อสนเทศมากมายและหลากหลายในด้านเนื้อหาและรูปแบบ ในการเลือกสรรข้อสนเทศให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้จึงต้องมีการพิจารณาถึงองค์ประกอบหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้ได้รับข้อสนเทศที่เหมาะสมนำไปใช้ประโยชน์ได้ Landau (1982 : 82-91) ได้กำหนดลักษณะของข้อสนเทศที่ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ใน 3

ประเด็น คือ ลักษณะเนื้อหาข้อสนเทศ ลักษณะรูปแบบข้อสนเทศ และลักษณะการตลาด

1. ลักษณะเนื้อหาข้อสนเทศ เนื้อหาข้อสนเทศหมายถึง ข้อเท็จจริง ข้อมูลข่าวสาร ข้อแนะนำ คำบอกกล่าว ความรู้หรือความคิดซึ่งเกิดจากผลผลิตทางสติปัญญาของมนุษย์ เนื้อหาข้อสนเทศนั้นกว้างขวางโดยสามารถจะเป็นสาขาวิชาใด เรื่องใด ภาษาใดก็ได้ (ประมวลสืบสนธ 2528:3) ทั้งนี้เนื่องจากผลผลิตข้อสนเทศเกิดจากความต้องการของผู้ใช้ซึ่งครอบคลุมสาขาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เนื่องจากผู้ใช้แต่ละคนสนใจแต่ละสาขาต่างกัน การจัดบริการข้อสนเทศต้องคำนึงถึงความสนใจหรือความคิดของผู้ใช้เกี่ยวกับเนื้อหาสาขาวิชาด้วย เช่น ระดับความละเอียดของเนื้อหา ผู้ใช้มีความต้องการในลักษณะใด ระดับความละเอียดของเนื้อหา มี 2 ลักษณะคือ ก) กว้าง : จำแนกเนื้อหาเป็นหัวข้อกว้าง ๆ ทัวไปหรือหัวข้อเฉพาะ ข) ลึก : จำแนกเนื้อหาเป็นรายละเอียดสมบูรณ์ หรือ เป็นแบบสรุป ที่ต้องพิจารณาออกจากรูปแบบการใช้ศัพท์ทางวิชาการ เวลาหรืออายุของข้อสนเทศที่จะตอบสนองความต้องการรับด้านของผู้ใช้ ความถูกต้องของเนื้อหา คุณสมบัติในการจัดทำ มีความกระชับ มีการจัดลำดับอย่างมีเหตุผล อุทิส กัญจนกฤษ (2526 : 52-53 อ้างถึงใน สภัญญา ภิญาจรตระกูล 2531 : 7-8) ได้เสนอแนะลักษณะของข้อสนเทศที่ดีว่า ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1.1 ใกล้เคียงความเป็นจริง (Accuracy) ในขณะที่ความถูกต้องของข้อมูลแต่ละระดับสำคัญมาก ข้อสนเทศไม่จำเป็นต้องถูกต้อง 100% โดยเฉพาะกรณีที่ข้อมูลมีจำนวนมาก การจัดการเก็บหรือหาข้อมูลที่ถูกต้องอาจเป็นไปได้หรือไม่คุ้มที่จะทำทั้งขึ้นอยู่กับความจำเป็นในแต่ละสถานการณ์

1.2 ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ (Timeliness) หมายถึง ถูกต้องตามวาระที่ผู้ใช้ต้องการ ข้อสนเทศที่ล่าช้า ผิดเวลามากไม่มีประโยชน์ต่อผู้ใดเลย นอกจากเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงเท่านั้น

1.3 ยืนยันได้ (Verifiability) ต้องมีหลักฐานสืบค้นถึงต้นกำเนิดได้ สามารถย้อนกลับไปหาแหล่งที่มาเพื่อยืนยันได้ชัดเจน เพราะข้อมูลลอย ๆ ไม่มีน้ำหนัก หากถูกแย้งและไม่สามารถพิสูจน์ได้จะทำให้เสื่อมความเลื่อมใสไปในที่สุด

1.4 ชัดเจน (Clarity) มีความหมายชัดเจน มีคำอธิบาย

1.5 เหมาะสม (Appropriate) ต้องมีรูปแบบ (format) และเนื้อหา (Content) เหมาะสมกับความต้องการและหน้าที่รับผิดชอบของผู้ใช้มากที่สุด

1.6 ครบถ้วน (Comprehensive) มีเนื้อหาครบถ้วนในเรื่องเดียวกัน คำว่าครบถ้วน หมายถึง ครบถ้วนด้วยเนื้อหาที่ผู้ใช้ต้องการเพื่อใช้ในงานใดงานหนึ่ง

2. ลักษณะรูปแบบข้อสนเทศ หมายถึงรูปแบบการนำเสนอข้อสนเทศ ลักษณะภายนอกของวัสดุที่บรรจุข้อสนเทศ หรือลักษณะภายนอกของสื่อหรือช่องทางที่เก็บ บันทึก และนำเสนอ

ข้อสนเทศ (Landau 1982 : 87) วิธีการที่ใช้ในการจัดเก็บ การเก็บ การนำส่ง การนำออกมาใช้และการถ่ายทอดหรือเผยแพร่เนื้อหาข้อสนเทศ จะปรากฏออกมาในรูปแบบใดก็ได้ อาจจะเป็นรูปสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ หรือ อาจถูกถ่ายทอดสื่อสารโดยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์และระบบสื่อสารอื่น ๆ (ประภาวดี สีนสนธิ 2828 : 3) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้และผู้จัดทำรวบรวมข้อสนเทศ มีผู้แบ่งลักษณะของสื่อหรือช่องทางในการนำส่งข้อสนเทศไว้หลายลักษณะ เช่น Landau(1982 : 87) แบ่งไว้ 4 ลักษณะคือ 1) สิ่งตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือตำรา หนังสือคู่มือ แผ่นปลิว รายงานการประชุม วารสาร วัสดุย่อส่วน เทปแม่เหล็ก เป็นต้น 2) โสตทัศนวัสดุ ได้แก่ เทปบันทึกเสียง ภาพถ่าย ภาพวาด เทปบันทึกภาพ ภาพยนตร์ สไลด์ นิทรรศการ 3) การสาธิต ได้แก่ แบบจำลอง การแสดง 4) การติดต่อระหว่างบุคคล ได้แก่ การสนทนา การประชุม การสัมมนา การติดต่อทางจดหมาย การพูดคุยทางโทรศัพท์ ส่วน Ford(1973:87) แบ่งรูปแบบข้อสนเทศแตกต่างจาก Landau โดยแบ่งเป็นรายงานการวิจัย สไลด์ फिल्म เทปบันทึกเสียง เป็นต้น และช่องทางนำส่งข้อสนเทศอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การอภิปราย การสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ Grogan (1982:14-17) ได้จำแนกข้อสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) ข้อสนเทศที่เป็นเอกสาร ซึ่งจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ เอกสารปฐมภูมิ เอกสารทุติยภูมิ และเอกสารตติยภูมิ 2) ข้อสนเทศรูปแบบอื่นที่ไม่เป็นเอกสารแต่เป็นข้อสนเทศในรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา เช่น การสนทนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น

ในการจัดบริการข้อสนเทศจำเป็นต้องคำนึงถึงการพิจารณาเลือกสรรข้อสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสมให้แก่กลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกันออกไป เช่นการจัดสรรข้อสนเทศให้แก่ชาวชนบทที่อ่านไม่ออกเขียนไม่ได้นั้น ข้อสนเทศควรมีลักษณะพิเศษ เพราะชาวชนบทอ่านสิ่งพิมพ์ไม่คล่อง

3. ลักษณะการตลาด การตลาด หมายถึงการรู้ถึงความต้องการของผู้ซื้อหรือผู้บริโภค และผลิตสินค้าบริการให้ตรงกับความต้องการหรือความประสงค์ ตัวอย่างเช่น การให้หรือขายข้อสนเทศ โดยผู้ให้บริการจัดบริการข้อสนเทศที่ตลาดต้องการและสามารถซื้อหาได้ คำว่า "ซื้อ" ไม่ได้หมายความว่าผู้บริโภคต้องจ่ายเป็นตัวเงิน แต่อาจหมายถึงเวลาที่ผู้บริโภคเสียไปในการแสวงหา และการใช้ข้อสนเทศ (ประภาวดี สีนสนธิ 2529 : 1)

ในการจัดบริการ ผลผลิตข้อสนเทศที่นำออกไปเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไม่ได้หมายความว่าจะมีการใช้หรือได้รับความสนใจจากผู้ใช้ทุกครั้ง ดังนั้นเพื่อให้แน่ใจว่าจะมีการใช้ข้อสนเทศในอัตราสูงสุด จำเป็นต้องใช้เทคนิคการตลาดเพื่อช่วยให้ผลผลิตนั้นไปสู่ผู้ใช้ที่ถูกต้องทันเวลา เทคนิคการตลาด หมายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวกับการส่งเสริม และการส่งเสริม หมายถึงวิธีที่จะ เชื่อมโยงให้ผู้ใช้ตระหนักหรือรับรู้ถึงผลผลิตข้อสนเทศ เทคนิคการส่งเสริมผลผลิตข้อเทศมี 3 ประเด็นคือ (Landau 1982 : 82-91)

3.1 การกำหนดกลุ่มผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ เป็นพื้นฐานสำคัญของการส่งเสริม

ผลผลิต การรู้จักกลุ่มผู้ใช้และนำเสนอผลผลิตข้อเสนอ เทคโนโลยีกลุ่มนั้น ผู้ปฏิบัติงานบริการข้อเสนอ เทคโนโลยีจะต้องรู้ความต้องการของผู้ใช้ เฉพาะกลุ่ม ต้องวิเคราะห์รูปแบบพฤติกรรมและเลือกจัดหาผลผลิตข้อเสนอ เทคโนโลยีและบริการโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ เฉพาะกลุ่ม เป็นหลัก การแบ่งกลุ่มผู้ใช้ บริโภคหรือกลุ่มผู้ใช้มาจากแนวคิดที่ว่า ผู้บริโภคทุกคนไม่เหมือนกัน ดังนั้นการนำเสนอผลผลิตจึงควรพิจารณาถึงความแตกต่าง และจัดสรรผลผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการ เฉพาะกลุ่ม โดยทั่วไปนักการตลาดนิยมแบ่งกลุ่มผู้บริโภคด้วยวิธีการต่อไปนี้

3.1.1 แบ่งกลุ่มผู้ใช้ตามสภาพภูมิศาสตร์ เป็นวิธีพื้นฐานที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคโดยอาศัยเขตแดนทางภูมิศาสตร์ เช่น เขตอำเภอ เขตจังหวัด เขตเมือง เขตชนบท เป็นต้น

3.1.2 แบ่งกลุ่มผู้ใช้ตามลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น อายุ เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ ลักษณะเฉพาะบุคคลที่ความสำคัญต่องานบริการ ข้อเสนอ เทคโนโลยี ได้แก่ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ เพศ

3.1.3 แบ่งกลุ่มผู้ใช้ตามลักษณะสภาพทางจิตวิทยา เป็นการแบ่งกลุ่มโดยคำนึงถึงทัศนคติ การใช้ชีวิตความเป็นอยู่ บุคลิกภาพ ลักษณะทางสังคม เช่นการแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ใช้บริการข้อเสนอ เทคโนโลยีสามารถตรวจสอบพฤติกรรมการใช้ข้อเสนอ เทคโนโลยี และจัดเตรียมทรัพยากรที่สนองตอบความต้องการได้

3.2 กลไกการส่งเสริม หมายถึงวิธีการที่ใช้ในการแจ้งให้ผู้ใช้หรือผู้ใช้บริการข้อเสนอ เทคโนโลยีได้รับรู้ถึงผลผลิตข้อเสนอ เทคโนโลยี เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2529 : 4)

3.2.1 ใช้จุลสาร โปสเตอร์ แผ่นพับ อธิบายผลผลิตและบริการเป็นการให้ข้อมูลเพิ่มเติม

3.2.2 ใช้คู่มือ อธิบายขั้นตอนการใช้ผลผลิตและบริการ

3.2.3 การโฆษณาผลผลิตและบริการในหนังสือพิมพ์ ทางวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์แจ้งข่าวของหน่วยงาน วารสารวิชาชีพ

3.2.4 จัดนิทรรศการและการสาธิตผลผลิตและบริการในการประชุม สัมมนา ตามร้าน สถานที่ทำงาน หน่วยเคลื่อนที่ ฯลฯ

3.2.5 การเข้าถึงตัวผู้ใช้ และพูดคุยสนทนาแนะนำผลผลิต

3.3 การแจกจ่ายเผยแพร่ข้อเสนอ เทคโนโลยีและบริการ เป็นการนำเสนอเทคโนโลยีและบริการไปยังผู้ใช้โดยใช้ช่องทางที่เหมาะสม วิธีนำเสนอมีหลายวิธี ช่องทางที่สำคัญของการแจกจ่ายผลผลิตข้อเสนอ เทคโนโลยีและบริการ ได้แก่

3.3.1 การนำเสนอถึงตัวบุคคล เป็นการนำเสนอผลผลิตข้อเสนอ เทคโนโลยีไปยังผู้ใช้ตามที่ผู้ใช้ขอหรือตามความต้องการที่เราคาด การนำเสนอถึงตัวบุคคลที่มีประสิทธิภาพ หมายรวมถึง การสนทนาให้คำปรึกษา คุปฏิกิริยาจากผู้ใช้ การนำเสนอข้อเสนอ เทคโนโลยีด้วยวิธีนี้มีประสิทธิภาพที่สุด

แต่เสียค่าใช้จ่ายและเวลาสูง ทั้งนี้เพราะต้องมีการเตรียมการอย่างดีให้เหมาะสมกับผู้ซื้อแต่ละคน

3.3.2 การนำส่งกลุ่ม เป็นการแจกจ่ายผลผลิตและบริการไปยังกลุ่มผู้ซื้อ เช่นในการประชุม การสัมมนา การสาธิต ฯลฯ วิธีนี้สามารถเข้าถึงผู้ซื้อจำนวนมากกว่าวิธีแรก เป็นวิธีที่เสียค่าใช้จ่ายสูงแต่ก็มีประสิทธิภาพสูง

3.3.3 การนำส่งตามจุดต่าง ๆ เป็นการนำผลผลิตไปวางตามจุดต่าง ๆ ให้ผู้ซื้อหยิบเอง เช่นที่ทำงาน วัด ร้าน ห้องประชุม สนามกีฬา โรงอาหาร ฯลฯ ควรมีการโฆษณา มีโปสเตอร์ดึงดูดความสนใจควบคู่ไปด้วย

3.3.4 การแจกจ่ายภายใน เป็นการแจกจ่ายเผยแพร่ในหน่วยงาน โดยอาจมีแผนกแจกจ่าย เผยแพร่และจัดบริการควบคู่ไปกับการเผยแพร่ เช่น บริการอ้างอิง บริการระบบแหล่งตอบคำถาม ฯลฯ

3.3.5 สื่อมวลชนประเภทสิ่งตีพิมพ์ หนังสือพิมพ์ วารสารวิชาชีพ นิตยสาร สามารถนำส่งข้อเสนอเทคโนโลยีไปยังมวลชน อย่างไรก็ตามข้อเสนอเทคโนโลยีที่นำเสนอต้องปรับให้เหมาะกับมวลชนนั้น เช่น ความยาว สไตล์การเขียน การโฆษณาผ่านสื่อมวลชนถือได้ว่าเป็นช่องทางนำส่งอันสำคัญ

3.3.6 สื่อมวลชนประเภทกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ เป็นสื่อที่ส่งที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะวิทยุสามารถเข้าถึงท้องถิ่นห่างไกลและยากจนในประเทศกำลังพัฒนา ขณะที่โทรทัศน์เป็นสื่อในเมือง การจัดรายการวิทยุเสนอข้อเสนอเกี่ยวกับพืช ปศุสัตว์ และข้อเสนอเทคโนโลยีทางการเกษตร จะได้รับความสนใจจากเกษตรกร การจัดรายการโทรทัศน์ในรูปแบบการสอน และการอบรมมักได้รับความสนใจจากผู้ชม

3.3.7 ไปรษณีย์ การส่งผลผลิตและบริการข้อเสนอเทคโนโลยีทางไปรษณีย์ถือได้ว่าเป็นช่องทาง การเผยแพร่ที่แพร่หลายและมีประสิทธิภาพถ้าระบบไปรษณีย์มีประสิทธิภาพ ควรมีการเตรียมรายชื่อผู้รับผลผลิต การส่งควรส่งถึงตัวบุคคล เพราะการส่งถึงสถาบันอาจไม่ได้ผล เท่ากับส่งถึงแต่ละบุคคล

3.3.8 โทรศัพท์ ข้อเสนอเทคโนโลยีสามารถเผยแพร่ได้ทางโทรศัพท์ซึ่งถือได้ว่าเป็นการติดต่อระหว่างบุคคล ทำให้ทราบปฏิกิริยาโต้กลับในทันที

3.3.9 ข่ายงานคอมพิวเตอร์ การแจกจ่ายข้อเสนอเทคโนโลยีผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพมาก ซึ่งรวมถึงการค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2529 : 5-8)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการข้อสนเทศ ทั้งในต่างประเทศ และในประเทศไทย พบว่ามีผู้ทำการศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของกลุ่มผู้ใช้สาขาวิชาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง อาทิเช่น กลุ่มผู้ใช้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาสังคมศาสตร์ สาขามนุษยศาสตร์ กลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มนักธุรกิจ ตลอดจนกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นครู อาจารย์ นักเรียน และนักศึกษาในโรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย

สำหรับความต้องการข้อสนเทศที่ได้ทำการวิจัยนั้น พบว่าส่วนมากเน้นการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ เช่นศึกษาเนื้อหาของข้อสนเทศ วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศ รูปแบบข้อสนเทศ แหล่งที่ผู้ใช้ใช้ในการค้นหาข้อสนเทศ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลกับความต้องการข้อสนเทศ เป็นต้น ได้ผลสรุป และเสนอรายงานออกมาในลักษณะที่สอดคล้องกันบ้าง และขัดแย้งกันบ้าง ทั้งนี้ อาจเป็น เพราะงานวิจัยแต่ละเรื่องได้ทำการศึกษาในพื้นที่ และในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาเฉพาะผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นครู/อาจารย์โดยตรง และได้ประมวลเอาผลงานวิจัยดังกล่าวมาศึกษาแยกประเด็นความต้องการข้อสนเทศเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ คือ ความต้องการด้านเนื้อหาของข้อสนเทศ ความต้องการด้านรูปแบบข้อสนเทศ แหล่งสนเทศที่ใช้ และศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการใช้ข้อสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดภาพรวมและช่วยชี้ให้เห็นส่วนที่สอดคล้องและแตกต่างกันในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ความต้องการด้านเนื้อหาของข้อสนเทศ

ในด้านที่เกี่ยวกับความต้องการเนื้อหาของข้อสนเทศนั้น ในต่างประเทศ พบเพียงเรื่องเดียวคือผลการวิจัยของ Hiland (1974) ศึกษาความต้องการและการใช้ระบบสนเทศของครูสังคมศึกษาจากโรงเรียนมัธยมศึกษา 6 โรงเรียน ในรัฐอิลลินอยส์และอินเดียนา ส่วนในประเทศไทย มีผู้ทำการวิจัยดังนี้คือ อธิวัลย์ ศิลารัตน์ (2522) ศึกษาความต้องการสนเทศทางการศึกษาของผู้บริหารและอาจารย์คณะวิชาครุศาสตร์ในวิทยาลัยครู สุรีย์ บุษงามงคล (2527) ศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง นายิกา เมฆจรสกล (2528) ศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสัณญา ภิญโญตระกูล (2531) ศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของครูและอาจารย์โรงเรียนสารพัดช่างในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับความต้องการเนื้อหาของข้อสนเทศไว้ดังนี้

Hiland ได้เสนอรายงานการวิจัยว่า ชนิดของข้อสนเทศที่ครูสังคมศึกษาต้องการและใช้บ่อยที่สุด คือ ข้อเท็จจริงในชีวิตประจำวันและข้อสนเทศในสาขาวิชาต่างๆที่ทำการสอน อธิวัลย์ ศิลารัตน์ ได้สรุปผลการวิจัยว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความต้องการข้อสนเทศที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ของตน กล่าวคือผู้บริหารจะต้องการข้อเทศด้านการวางแผน

การศึกษา การผลิตครู และสถิติเกี่ยวกับการศึกษา มาเป็นอันดับแรก ส่วนอาจารย์ต้องการข้อเสนอเทศด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน หลักสูตร การประเมินผลการศึกษาและเทคโนโลยี การศึกษามาเป็นอันดับแรก

สรีย์ บงกวมงคล และนายิกา เมฆจรัสกุล ได้สรุปผลการวิจัยสอดคล้องกันว่า คณาจารย์ทุกคณะวิชามีความต้องการข้อเสนอเทศเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องมากที่สุด กล่าวคือ คณาจารย์ที่สอนสาขาวิชาใด จะต้องการข้อเสนอเทศที่สอดคล้องกับสาขาที่ตนสอน

ส่วนผู้วิจัยอีกรายหนึ่ง คือ สักัญญา ภิญญิตระกุล ได้สรุปผลการวิจัยว่า ครู/อาจารย์สังกัดคณะวิชาใดย่อมต้องการและใช้ข้อเสนอเทศสาขาวิชาที่ตนสอน และสาขาวิชาที่เปิดสอนในคณะวิชาที่ตนสังกัด รวมถึงสาขาวิชาที่สัมพันธ์กับสาขาวิชาที่ตนสอนด้วย

ความต้องการด้านรูปแบบข้อเสนอเทศ

ในด้านที่เกี่ยวกับความต้องการรูปแบบข้อเสนอเทศนั้น มีงานวิจัยหลายเรื่องที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ เช่น Rzasa and Mariarty (1970 :403-407) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพอร์ดู (Perdue University) 4 กลุ่มคือ อาจารย์ นักศึกษา ปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และอื่นๆ สรุปผลการวิจัยว่า รูปแบบข้อเสนอเทศที่ผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 4 กลุ่ม มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ วารสารวิชาการ รองลงมาได้แก่ หนังสืออ้างอิง และตำรา ต่อมาในปี ค.ศ.1974 Hiland (1974:4299-A) ได้สรุปผลการวิจัยว่า ช่องทางที่ครูสังคมศึกษาใช้ในการค้นหาข้อเสนอเทศ ได้แก่ เอกสาร หลังจากนั้นอีกประมาณ 6 ปี คือในปี ค.ศ.1981 (Needham 1981 : 30-43) ได้ศึกษาการใช้ข้อเสนอเทศของครูในโรงเรียนประถมศึกษา ยานซัมซัน ผู้ใช้แรงงาน พบว่าครูชอบใช้ตำราใหม่ๆ ปีถัดมา Bahavar (1982:1732-A) ศึกษาความต้องการข้อเสนอเทศของครูผู้สอนด้านเทคโนโลยี ปรากฏว่ารูปแบบข้อเสนอเทศที่ครูชอบใช้มากที่สุด ได้แก่ สิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะตำรา หนังสือทั่วไป และวารสารวิชาการ และในปีเดียวกัน Budd and Dicarlo (1982:17-24) ได้ศึกษาความต้องการรูปแบบข้อเสนอเทศของอาจารย์ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัย Northeast Louisiana และ Southeast Louisiana พบว่า คณาจารย์มีความต้องการใช้วารสารวิชาการมากที่สุด ปีต่อมา Bozimo (1983:123-135) ศึกษาความต้องการรูปแบบข้อเสนอเทศของอาจารย์และนักศึกษานิติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยเก่าแก่ที่สุด 6 แห่งของไนจีเรีย พบว่า อาจารย์ทุกคนต้องการวารสารมากที่สุด รองลงมาคือ ตำราเรียน และวิทยานิพนธ์ ตามลำดับ นอกจากนี้ Osman (1983:450-462) สืบหาความต้องการใช้บริการห้องสมุดและข้อเสนอเทศทางการศึกษาในมาเลเซีย ผลปรากฏว่าสิ่งพิมพ์ที่นักการศึกษาชอบใช้มากที่สุด คือ วารสาร หนังสือ ดัชนี และสารสิ่งพิมพ์

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการรูปแบบข้อเสนอเทศ ได้แก่ งานวิจัยของสรีย์ บงกวมงคล (2527) นายิกา เมฆจรัสกุล (2528) สุทธิพร เมืองอ่ำ (2528)

และ สุกัญญา ภิญญิตระกุล (2531) ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับความต้องการรูปแบบ
 ข้อสนเทศ ไว้ดังนี้

สรีย์ บุษงามงคล พบว่าคณาจารย์ต้องการใช้ข้อสนเทศในรูปแบบหนังสือตำรา
 วารสารวิชาการ และรายงานทางวิชาการ มากเป็นสามอันดับแรก และผลงานวิจัยของ
 นายิกา เมฆจรสกลพบใกล้เคียงกันว่า คณาจารย์ทุกคณะต้องการหนังสือตำรา หนังสืออ้างอิง และ
 วารสารวิชาการมากเป็นสามอันดับแรก เช่นเดียวกับ สรียพร เมืองอ่ำ พบว่า อาจารย์มีความ
 ต้องการวารสารมากที่สุด ส่วนสุกัญญา ภิญญิตระกุล รายงานผลการวิจัยแตกต่างออกไปว่า
 รูปแบบข้อสนเทศที่ครู/อาจารย์ ต้องการและใช้มากที่สุด คือ รูปแบบข้อสนเทศที่ได้จากวารสาร
 ที่มีคำแนะนำจากผู้ประสพการณ์แต่ละอาชีพโดยตรง และข้อสนเทศที่ได้จากประสบการณ์การ
 ปฏิบัติจริง ส่วนรูปแบบรองลงมา คือ หนังสือตำรา และหนังสือคู่มือประกอบวิชาต่างๆ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยดังกล่าว ปรากฏว่า ครู/อาจารย์ มีความต้องการและใช้
 ข้อสนเทศรูปแบบต่าง ๆ กัน แต่ที่พบคล้ายคลึงกันมากที่สุด ได้แก่ วารสารวิชาการและหนังสือ
 ตำรา

แหล่งสนเทศที่ใช้

แหล่งสนเทศที่ใช้ นับว่าเป็นประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่นักวิจัยให้ความสนใจ
 อาทิ Lolly (1978) Hononsell, et al. (1981) Bahavar (1982) และ Osman
 (1983) ผลการวิจัยปรากฏออกมาสอดคล้องกัน คือ พบว่าแหล่งสนเทศที่ครู/อาจารย์ ใช้มาก
 ที่สุดได้แก่แหล่งข้อสนเทศ ที่ไม่เป็นทางการ เช่น Lolly พบว่า แหล่งที่คณาจารย์วิทยาลัย
 ทาร์เรนท์ ใช้มากที่สุด คือ ทรัพยากรส่วนตัว หรือ ทรัพยากรของภาควิชาแต่ใช้ห้องสมุดน้อย
 และ Hononsell และคณะพบว่า ครูพอใจข้อสนเทศที่ได้จากการติดต่อระหว่างกลุ่มของตน และ
 ข้อสนเทศที่ได้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่วน Bahavar พบว่า ผู้สอนมักแสวงหาข้อ-
 สนเทศจากแหล่งข้อสนเทศด้วยบุคคลโดยตรง

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย สรีย์ บุษงามงคล และนายิกา เมฆจรสกล
 พบสอดคล้องกันว่าคณาจารย์ส่วนมากนิยมใช้ห้องสมุดคณะของตนมากกว่าแหล่งอื่น ๆ แต่สรียพร
 เมืองอ่ำ พบแตกต่างออกไป คือ พบว่า อาจารย์ชอบใช้แหล่งข้อสนเทศจากทรัพยากรส่วนตัว
 การสนทนากับเพื่อนร่วมงาน และจากประสบการณ์ของตนเองมากกว่า ส่วนสุกัญญา ภิญญิตระกุล
 พบว่าครู/อาจารย์ ต้องการแหล่งข้อสนเทศประเภทสถานประกอบการวิชาชีพ สถานับศึกษา
 แหล่งแพ้น ห้างโชวี เสือ ห้างสรรพสินค้า มากที่สุด รองลงมาคือแหล่งข้อสนเทศด้วยบุคคล ส่วน
 การใช้แหล่งข้อสนเทศนั้น ครู/อาจารย์ใช้แหล่งทรัพยากรส่วนตัวมากที่สุด

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาในด้านความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการข้อสนเทศ

นั้น Lin and Garvey (1972:22) ได้ทำการวิจัยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของอาจารย์ และ นักศึกษาระดับปริญญาโทในสาขาวิชาจิตวิทยา พบว่า อาจารย์นิยมใช้วารสารวิชาชีพมากกว่านักศึกษา นักศึกษาชอบใช้หนังสือตำรามากกว่า และสำหรับแหล่งข้อสนเทศที่ใช้กันก็มีความแตกต่าง เช่นเดียวกันอีก อาจารย์จะได้ข้อสนเทศจากการประชุมทางวิชาการ ส่วนนักศึกษาก็จะได้รับจากการสนทนากับอาจารย์ผู้สอน ซึ่งได้รับการสนับสนุนโดย Needham (1981) ที่ได้รายงานผลการวิจัยว่า บุคคลิกภาพ ประสบการณ์การสอน พื้นฐานการศึกษา และ ตำแหน่งหน้าที่ของครู มีอิทธิพลต่อการใช้ข้อสนเทศของครู เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Bahavar (1982) ซึ่งสรุปว่าหน้าที่และระดับของหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการข้อสนเทศของครู อย่างไรก็ตาม ผลงานวิจัยของ Wilson (1983:313-A) ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบความต้องการข้อสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาข้อสนเทศของอาจารย์ 39 คน ในสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ของวิทยาลัยชุมชนวินเวอร์ดีในสวามี ปรากฏว่า ไม่พบความแตกต่างกันในเรื่องความต้องการข้อสนเทศของอาจารย์ทั้ง 3 สาขานี้ ซึ่งขัดแย้งกับการค้นพบของผลงานวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่นเดียวกับ Summers, Matheson and Cory (1983:75-85) ซึ่งศึกษาความแตกต่างในความต้องการวารสารทางการศึกษาของนักการศึกษา ซึ่งมีจำนวนปีของประสบการณ์ทางการศึกษาต่างกัน ผลปรากฏว่า ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความต้องการวารสารทางการศึกษาแต่อย่างใด

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยนั้น อีรวลีย์ ศิลารัตน์ (2522) พบความแตกต่างในความต้องการสนเทศทางการศึกษาของผู้บริหารและอาจารย์ คณะวิชาครุศาสตร์ในวิทยาลัยครูทั่วประเทศ โดยผู้บริหารต้องการข้อสนเทศที่เกี่ยวกับการวางแผนการศึกษา ส่วนอาจารย์ต้องการเรื่องเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Bahavar ส่วนงานวิจัยของสุรีย์ บงงามงคล ไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะเฉพาะบุคคลด้านคณะที่สังกัดด้านตำแหน่งทางวิชาการ และประเทศที่จบการศึกษา กับความต้องการใช้ข้อสนเทศในด้านรูปแบบภาษาและความทันสมัยของข้อสนเทศ แต่พบความแตกต่างระหว่างคณะที่สังกัดกับการใช้แหล่งข้อสนเทศโดยพบว่าคณาจารย์สังกัดคณะใด ต่างก็นิยมใช้ห้องสมุดคณะของตนเองมากกว่าแหล่งอื่น ๆ นายิกา เมฆจรุสกล สรุปผลการวิจัย ขัดแย้งกับ สุรีย์ บงงามงคล ว่า ลักษณะเฉพาะบุคคลด้านคณะที่สังกัด และกลุ่มสาขาวิชาที่สอน กับความต้องการใช้ข้อสนเทศในด้านสาขาวิชา รูปแบบและลักษณะข้อสนเทศที่ต้องการ มีความแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ในการนำข้อสนเทศไปใช้นอกจากนี้ ผลงานวิจัยของสฤณีภา ฤทธิไธระกุล สรุปว่าครู/อาจารย์ มีลักษณะทางเพศ ระดับการศึกษา คณะวิชาที่สังกัด หลักสูตรที่สอน และระยะเวลาที่สอนต่างกัน ต้องการ และใช้ข้อสนเทศไม่แตกต่างกัน

ทั้งหมดนี้ เป็นผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความต้องการข้อสนเทศของกลุ่มผู้ใช้ประเภทครู/อาจารย์ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าผลการวิจัยในบางประเด็นที่สอดคล้องกัน แต่มีบางประเด็น เช่นเดียวกันที่ยังมีความขัดแย้งและไม่สามารถสรุปได้ ที่น่าสังเกต นอกจากนั้นก็คือกลุ่มผู้ใช้ที่

ผู้วิจัยนำมาศึกษาส่วนมากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีข้อสนเทศมากมาย แต่ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นครูประถมศึกษา อยู่ในเขตชนบทที่ห่างไกลจากแหล่งข้อสนเทศ ซึ่งจัดเป็นกลุ่มผู้ใช้ซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ขาดแคลนข้อสนเทศ วิลสัน (Wilson 1981:10) กล่าวว่า "สภาพแวดล้อมของผู้ใช้จะมีผลต่อ เนื่องไปยังความต้องการข้อสนเทศที่แตกต่างกัน" ดังนั้น หากประสงค์จะจัดบริการข้อสนเทศให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย จำเป็นจะต้องศึกษาให้ได้คำตอบที่กระจ่างชัดเกี่ยวกับความต้องการ และสภาพปัญหาของกลุ่มผู้ใช้ดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้สามารถตัดสินใจและวางแผนจัดบริการข้อสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ใช้ทุกกลุ่มมากที่สุด ดังที่ องค์การศึกษาวិทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO 1984:19) ให้ข้อแนะนำว่า การศึกษาผู้ใช้ ควรเริ่มโดยการหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกิจกรรมที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับ นอกจากนี้ ผลงานวิจัยหลาย เรื่องที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปผลสอดคล้องกันว่าผู้ใช้ข้อสนเทศมีความต้องการข้อสนเทศที่สอดคล้องกับตำแหน่ง หน้าที่ การทำงาน หรือ กิจกรรมในอาชีพของตน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตการศึกษาเพิ่มเติมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะ เป็นส่วนหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นแนวทางในการศึกษาความต้องการข้อสนเทศของครูประถมศึกษา ดังต่อไปนี้

การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา

การศึกษาทุกระดับ เป็น เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศ และต่างมีลักษณะสำคัญในตัวเองที่แตกต่างกันไป แต่การศึกษาที่รัฐจะต้องรับภาระจัดให้เปล่าสำหรับพลเมืองทุกคน และจะต้องให้ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการศึกษาในระดับนี้โดยความเสมอภาคกัน คือ การศึกษาในระดับประถมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ทุกคนในชาติ ควรจะต้องได้รับ ดังนั้น การจัดการประถมศึกษาให้มีคุณภาพสูงที่สุดจึง เป็น เรื่องสำคัญและจำเป็นมาก เพราะคนอันเป็นกำลังในการพัฒนาประเทศ ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาสูงสุดเพียงระดับนี้เท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2526:19-74) ต่อจากการศึกษาระดับนี้ไปแล้ว จะเป็นการศึกษาโดยความสมัครใจ การศึกษาระดับประถมศึกษาจึงมีความสำคัญต่อประเทศและพลเมืองทุกคน ดังที่ บันลือ พฤกษ์วัน(2519:6) ได้กล่าวไว้ว่า "การศึกษาภาคบังคับหรือการประถมศึกษาของไทย ถือเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ..."

แผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2520 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ไว้ดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถขั้นพื้นฐาน และให้สามารถอ่านออกเขียนได้ คิดคำนวณได้ มีความสามารถประกอบอาชีพตามควรแก่วัย และความสามารถได้ และสามารถดำรงตนเป็นพลเมืองดีในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข (กระทรวงศึกษาธิการ 2520:7)

ปัจจุบันรัฐบาลได้ใช้แผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2520 เป็นแนวทางใน

การจัดการศึกษาของประเทศ โดยให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานทั้งของรัฐ ของท้องถิ่น ของเอกชนรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในประเทศไทย โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ จัดการให้การประถมศึกษาได้บรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนาอย่างมีประสิทธิภาพและเท่าที่ เป็นมา ในแง่ปริมาณนับว่ารัฐบาลประสบความสำเร็จอย่างดี กล่าวคือสามารถจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาให้แก่ประชาชนในกลุ่มอายุที่พึงรับการศึกษาระดับนี้ได้ถึงกว่าร้อยละ 96 ของประชากรกลุ่มอายุ 6-11 ปี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2529:18) อย่างไรก็ตาม ในแง่คุณภาพนั้น การประถมศึกษาของไทย ยังประสบปัญหาอีกมากมาย ปัญหาที่เห็นเด่นชัด คือ เกิดความไม่เสมอภาคในแง่บริการการศึกษาในแต่ละภูมิภาค จนเป็นเหตุให้ผลผลิตของการศึกษาในแต่ละภูมิภาคแตกต่างกันอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างบริการการศึกษาในเขตเมืองและในเขตชนบทที่ห่างไกลก็มีมากด้วย (ปรัชญา เวสารัชช 2527:30) ซึ่งมีผลทำให้สัมฤทธิ์ผลการเรียนของนักเรียนในชุมชนเมืองกับชุมชนชนบท มีความแตกต่างกันอย่างเด่นชัด

ชุมชนไทย หากจะจำแนกตามลักษณะความเจริญของเขตที่ตั้ง แบ่งได้เป็น 2 ประเภทดังกล่าวแล้ว คือ ชุมชนเมืองและชุมชนชนบท

ชุมชนเมือง คือ ชุมชนในเขตพื้นที่อุดมสมบูรณ์และเป็นศูนย์กลางความเจริญในทุกด้าน มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น เช่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ในเขตเทศบาลหรือเขตสุขาภิบาลและอาชีพส่วนใหญ่ของคนในชุมชนเมืองได้แก่ ค้าขาย รับราชการ อุตสาหกรรม และรับจ้าง ฯลฯ

ชุมชนชนบท คือ ชุมชนที่มีอาณาเขตกว้างไกลอยู่นอกกรุงเทพมหานคร นอกเขตเทศบาลและเขตสุขาภิบาลทั่วประเทศ อันเป็นที่อยู่อาศัยของคนไทยกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ อาณาเขตชนบทมักประกอบด้วยพื้นที่ซึ่งใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ป่าไม้และการประมงเป็นส่วนใหญ่ อยู่ห่างไกลความเจริญ และ ความอุดมสมบูรณ์ ขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในการดำรงชีพ อาทิ ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา สถานพยาบาล สถานบริการศึกษาระดับสูง ฯลฯ (สนิท สัมครการ 2523: 18)

ชุมชนชนบท เมื่อเปรียบเทียบกับชุมชนเมือง เป็นส่วนที่มีความยากจนกว่า รายได้ต่ำ มีอาชีพไม่ก้ำก๋าย อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร เครื่องมือประกอบอาชีพล้าสมัย ราคาผลผลิตขึ้นอยู่กับพ่อค้าคนกลาง เป็นส่วนใหญ่ ชาวชนบทมีทุนทรัพย์น้อย หนี้สินมาก อัตราการเพิ่มของประชากรสูง ประชากรอยู่กันไม่หนาแน่น มีโรคภัยไข้เจ็บชุกชุม บริการอนามัยและสาธารณสุขของรัฐเข้าไม่ถึงหรือถึงน้อยขาดความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพอนามัย ชาวชนบทมีการศึกษาต่ำ บริการด้านการศึกษาของรัฐมีน้อยขาดทั้งปริมาณและคุณภาพ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์ 2521: 7)

จากสภาพความเป็นอยู่ โอกาสทางการศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจของชาวชนบทดังได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นว่าชุมชนชนบทและชุมชนเมือง มีความเหลื่อมล้ำกันอย่างมาก และแน่นอนที่สุดความเหลื่อมล้ำย่อมมีผลกระทบต่อโรงเรียน โดยเฉพาะด้านขนาดของโรงเรียน อาคารสถานที่งบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน ดังที่ปรัชญา

เวสารัชช (2527 : 62-108) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประณตศึกษาในชนบทไทย และได้เสนอผลการสำรวจสภาพทั่วไปและลักษณะบริการบางประเภทที่โรงเรียนในพื้นที่วิจัยจัดให้แก่นักเรียน เปรียบเทียบผลดังกล่าวกับเกณฑ์มาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประณตศึกษาแห่งชาติกับโรงเรียนเทศบาล ดังนี้

1. ด้านการคมนาคมถึงโรงเรียน พบว่า โรงเรียนเทศบาลทุกโรงเรียนตั้งอยู่ในย่านชุมชนมีการคมนาคมถึงโรงเรียนสะดวก ส่วนโรงเรียนในเขตชนบทนั้น ตรงกันข้าม คืออยู่ห่างไกลจากอำเภอส่วนใหญ่มักมีการคมนาคมถึงโรงเรียนไม่สะดวก ไม่ได้รับการสนใจจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่าที่ควร มักไม่ได้รับความสะดวกในแง่อุปกรณ์ สาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ ถนนหนทางไม่สะดวก จึงปรากฏว่ามีครูจำนวนไม่น้อยสมัครใจเดินทางไปกลับจากโรงเรียนของตนกับที่พักอาศัยของครูซึ่งอยู่ใน เขตชุมชน เมือง

2. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ยังมีหลายโรงเรียนแม้แต่โรงเรียนในเขตเมืองยังมีห้องที่ใช้บริการไม่เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ โรงเรียนในเขตเมืองส่วนใหญ่มีห้องที่ใช้เพื่อบริการ แต่ลักษณะไม่เหมาะสม ส่วนโรงเรียนในเขตชนบทส่วนใหญ่แล้วไม่มีห้องเหล่านี้ คือ ห้องอาหาร ห้องประชุม ห้องพยาบาล โรงฝึกงานและห้องสมุด แต่อย่างไรก็ตาม โรงเรียนส่วนใหญ่ได้ใช้ความพยายามจัดห้องอ่านหนังสือหรือมหนังสือให้นักเรียน

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนพบว่าโรงเรียนในเขตเทศบาลมีความพร้อมมากกว่าโรงเรียนในเขตชนบทอย่างเห็นได้ชัดโรงเรียนในเขตชนบทส่วนมากขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงเรียน ที่มีอยู่บ้างก็มักจะมีคุณภาพในระดับไม่ดี

4. ด้านจำนวนครู พบว่าโรงเรียนในเขตเทศบาลส่วนมากมีครูมากกว่าห้องเรียน ส่วนโรงเรียนในเขตชนบทส่วนใหญ่จะมีครูพอดีกับห้องเรียน แต่อัตราส่วนระหว่างครูกับนักเรียนไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดว่า ครู 1 คนต่อนักเรียน 20-25 คน การมีครูน้อยแต่นักเรียนมากมีผลเสียหลายประการ เช่น ไม่สามารถขยายชั้นเรียนได้ ครูต้องรับผิดชอบสูง และไม่คล่องตัวในการสอนแผนใหม่

ด้านบริการสุขภาพอนามัย พบว่า นักเรียนในโรงเรียนชนบท มีโอกาสได้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยน้อยกว่านักเรียนในโรงเรียนในเขตเมือง

ผลการวิจัยข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การเรียนการสอนของโรงเรียนในเขตเมืองและเขตชนบท มีความเหลื่อมล้ำและไม่เสมอภาคกันอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของน้อมศรี เคทและวรสุดา บุญยโวโรจน์ (2526:157) ซึ่งพบว่าแหล่งที่นักเรียนใช้สำหรับแสวงหาความรู้ของนักเรียน ได้แก่ หนังสือแบบเรียน หนังสืออ่านประกอบ ตัวครูและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนและในชุมชน ซึ่งสภาพเช่นนี้จะต่างจากโรงเรียนในเขตเมืองมาก เพราะแหล่งที่นักเรียนในเมืองจะแสวงหาความรู้ได้นั้นมีมากมาย เช่น ห้องสมุด สถานที่สำคัญ สื่อมวลชนต่าง ๆ

รูปแบบการบริหารงานการประถมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รับผิดชอบในการจัดการประถมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาภาคบังคับส่วนใหญ่ของประเทศ

การจัดระบบบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการการประถมศึกษา พ.ศ. 2523 และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวม 8 ฉบับ มีสาระดังต่อไปนี้

ให้ปรับปรุงและวางระบบบริหารการประถมศึกษาตั้งแต่ระดับชาติ ไปจนถึงระดับกลุ่มโรงเรียน กล่าวคือ เป็นการจัดให้มีการกระจายอำนาจการบริหาร และกำหนดให้มีการบริหารงานโดยองค์คณะบุคคล ทั้งในระดับชาติ ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับกลุ่มโรงเรียน คณะกรรมการในระดับต่าง ๆ มีชื่อเรียกดังนี้

1. ระดับชาติ เรียกว่า "คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ" ประกอบด้วย ข้าราชการและผู้ทรงคุณวุฒิ รวม 31 คน มีรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธาน มีสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติทำหน้าที่ รับผิดชอบในงานด้านธุรการและดำเนินการจัดเตรียมงานการบริหารการประถมศึกษา ตามอำนาจ และหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการการประถมศึกษา พ.ศ. 2523 มีเลขาธิการคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เป็นผู้มีหน้าที่ควบคุมดูแลทั่วไปซึ่งราชการของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

2. ระดับจังหวัด เรียกว่า "คณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด" ประกอบด้วย ประธานและคณะกรรมการระดับจังหวัด รวม 15 คน มีสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดทำหน้าที่ ปฏิบัติงานธุรการและจัดเตรียมงาน ตามอำนาจหน้าที่ในมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการการประถมศึกษา พ.ศ. 2523 เสนอต่อคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดมี ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชา ควบคุมดูแลทั่วไปซึ่งราชการของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ขึ้นตรงต่อ เลขาธิการคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

3. ระดับอำเภอ เรียกว่า "คณะกรรมการการประถมศึกษาอำเภอ" และระดับกิ่งอำเภอ เรียกว่า "คณะกรรมการการประถมศึกษากิ่งอำเภอ" มีสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ หรือสำนักงานการประถมศึกษากิ่งอำเภอ ปฏิบัติงานธุรการของคณะกรรมการการประถมศึกษาอำเภอหรือคณะกรรมการการประถมศึกษากิ่งอำเภอตามลำดับ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่ คณะกรรมการการประถมศึกษาอำเภอ หรือคณะกรรมการการประถมศึกษากิ่งอำเภอมอบหมาย โดยมีหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ หรือหัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอทำหน้าที่บังคับบัญชา ควบคุมดูแลทั่วไป ซึ่งราชการของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ หรือสำนักงานการประถม

ศึกษาถึงอำเภอตามลำดับ

4. ระดับกลุ่มโรงเรียน เรียกว่า "คณะกรรมการกลุ่มโรงเรียน" มีประธานกรรมการกลุ่มโรงเรียน ซึ่งเป็นผู้ดำรงตำแหน่งครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ หรือผู้อำนวยการของโรงเรียนภายในกลุ่มซึ่งได้รับเลือกตั้งจากราชการครูภายในกลุ่ม เป็นผู้ดูแลงานทั่วไปของกลุ่มโรงเรียน

อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด

ในการปฏิบัติงานการบริหารการประถมศึกษาในระดับจังหวัด พระราชบัญญัติคณะกรรมการการประถมศึกษา พ.ศ. 2523 บัญญัติให้มีองค์กรสำคัญทำหน้าที่ในการบริหาร 2 องค์กรด้วยกัน คือคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด และสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

1. คณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด

คณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด มีจำนวนทั้งสิ้น 15 คน ประกอบด้วย

ก. กรรมการโดยตำแหน่ง จำนวน 4 คน ได้แก่

- 1) ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ
 - 2) ศึกษาธิการจังหวัด เป็นกรรมการ
 - 3) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เป็นกรรมการ
 - 4) ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ
- ข. ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติแต่งตั้ง จำนวน

2 คน เป็นกรรมการ

ค. ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเลือกจากประชาชนในจังหวัด จำนวน 2 คน เป็นกรรมการ

ง. ผู้แทนข้าราชการครู จำนวน 6 คน เป็นกรรมการ

คณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ภายในเขตจังหวัด

ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการการประถมศึกษา พ.ศ. 2523 ดังนี้

ก. พิจารณากำหนดนโยบายการดำเนินงานและแผนพัฒนาการประถมศึกษาของจังหวัดให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น และแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

ข. พิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดตั้งและการจัดสรรงบประมาณเพื่อการประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

ค. พิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดตั้ง บริหาร รวม ปรับปรุง และเลิกกลุ่มโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

ง. พิจารณาให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ หัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอ ผู้อำนวยการโรงเรียน อาจารย์ใหญ่ และครูใหญ่ โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

จ. พิจารณาให้ความเห็นชอบในการพิจารณาความดีความชอบประจำปีของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

ฉ. ออกระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบของคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

ช. ปฏิบัติงานอื่นตามที่กฎหมายกำหนด และตามที่คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติมอบหมาย

ในการปฏิบัติงานดังกล่าว คณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดอาจมอบหมายให้สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เป็นผู้ปฏิบัติ หรือ เตรียมข้อ เสนอให้คณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

2. สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจัดตั้งขึ้นตามความในมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการการประถมศึกษา พ.ศ. 2523 มีลักษณะเป็นหน่วยงานบริหารสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตจังหวัดดังต่อไปนี้

ก. ปฏิบัติงานธุรการของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด

ข. ปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดมอบหมาย

ค. จัดทำนโยบายการดำเนินงานและแผนพัฒนาการประถมศึกษาในจังหวัด

เสนอต่อคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด

ง. จัดทำงบประมาณเพื่อการประถมศึกษาจังหวัด

จ. เสนอจัดตั้ง บริหาร รวม ปรับปรุง และ เลิกล้มโรงเรียนในสังกัด

ฉ. เสนอแต่งตั้งหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ หัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอ ผู้อำนวยการโรงเรียน อาจารย์ใหญ่ และครูใหญ่โรงเรียนในสังกัด

ช. รวบรวมข้อมูล วิจัย และส่งเสริมการวิจัยเกี่ยวกับการประถมศึกษาในจังหวัด

ซ. ติดตามประเมินผล ควบคุมมาตรฐาน และส่งเสริมการเรียนการสอนในโรงเรียนในสังกัด และรายงานให้คณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดทราบ

ฅ. ปฏิบัติงานอื่น ตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด มีหน้าที่บังคับบัญชา ควบคุม และดูแล โดยทั่วไปและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อเลขาธิการคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี รับผิดชอบการจัดการศึกษาทั้งในระดับก่อนประถมศึกษาและประถมศึกษา ปัจจุบันมีโรงเรียนในสังกัดทั้งหมดรวม 1,150 โรงเรียน โรงเรียน สาขา 28 แห่ง แบ่งเป็น 151 กลุ่มโรงเรียน บุคลากรในสังกัด 14,517 คน เป็นข้าราชการครู 13,380 คน ข้าราชการพลเรือน 66 คน ลูกจ้างประจำ 705 คน (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี 2531: 15) ภารกิจของสำนักงาน มีดังนี้

1. งานวิชาการ ได้แก่ การปฏิบัติภารกิจในการเร่งรัดปรับปรุงคุณภาพการศึกษา การนิเทศ ติดตามผลการเรียนการสอน และวิจัยหารูปแบบ เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานวิชาการในการนิเทศและติดตามผลการเรียน สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานีได้เน้นการปฏิบัติให้ศึกษานิเทศก์อำเภอ/กิ่งอำเภอ ออกปฏิบัติภารกิจในโรงเรียนในเขตรับผิดชอบอย่างน้อยเดือนละ 10 วัน โดยเฉลี่ย 5 ครั้งต่อกลุ่มโรงเรียนต่อปี ส่วนศึกษานิเทศก์จังหวัดนิเทศ ติดตามผลงานโครงการต่าง ๆ ที่รับผิดชอบอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
2. งานกิจการนักเรียน ได้แก่ หน้าที่ในการรณรงค์ให้เด็กที่ครบเกณฑ์เข้าเรียนในโรงเรียน การจัดสวัสดิการและส่งเสริมกิจกรรมเสริมหลักสูตร
3. งานพัฒนาบุคลากร ได้แก่ หน้าที่ในการจัดฝึกอบรมสัมมนา ให้ความรู้เฉพาะด้านแก่บุคลากรของหน่วยงาน โดยมีโครงการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดอบรมให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ปีละ 5-8 โครงการ และมีการจัดทำคู่มือ เอกสาร วารสาร เป็นรายเดือน เพื่อเผยแพร่ความรู้และข่าวความเคลื่อนไหวของทางราชการ
4. งานด้านบริหารทั่วไป ธุรการ การเงินและพัสดุ ได้แก่ หน้าที่ในการปรับปรุงระบบการบริหารงานของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี เพื่อให้สามารถบริหารและบริการได้รวดเร็ว
5. งานด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา จัดสร้าง ต่อเติม ซ่อมแซมอาคาร จัดทำสิ่งสาธารณูปโภค และจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ และสื่อการเรียนที่จำเป็นตามหลักสูตร ส่งเสริมการจัดห้องสมุด มุมหนังสือ และจัดศูนย์วิชาการจังหวัด และกลุ่มโรงเรียน เพื่อเร่งคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพตามเจตจำนงหมายของหลักสูตร
6. งานด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ดำเนินการให้โรงเรียนและชุมชนมีส่วนร่วมสนับสนุนและร่วมมือซึ่งกันและกันในการบริการการศึกษา ด้านวิชาการวิชาชีพท้องถิ่น ทั้งในและนอกระบบโรงเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพของคน จัดโรงเรียนประถมศึกษาเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมอาชีพและวิชาความรู้แก่ประชาชน หมู่บ้านในเขตบริการของโรงเรียน ประสานและร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการพัฒนาชนบท และพัฒนาการประถมศึกษา (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี 2531 : 7-12)

ในด้านกิจกรรมการจัดบริการข้อเสนอแนะแก่ครูในสังกัดที่ได้จัดให้มาแล้ว ได้แก่ การนิเทศ การจัดฝึกอบรม สัมมนาให้ความรู้เฉพาะด้าน การจัดทำคู่มือ เอกสาร วารสาร

รายเดือน ส่งไปเผยแพร่ถึงครูในโรงเรียนต่าง ๆ ให้การส่งเสริมในการจัดห้องสมุด มุมหนังสือ และจัดให้มีศูนย์วิชาการสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี และศูนย์วิชาการของกลุ่มโรงเรียนซึ่งปัจจุบันมีความพร้อมพอสมควรที่จะให้บริการด้านวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์แก่โรงเรียนและครูในสังกัด

ศูนย์วิชาการจังหวัดอุดรธานีและศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียน เริ่มดำเนินงานครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2528 ดำเนินการตามแนวทางที่สำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติกำหนด ได้รับงบประมาณรวมทั้งวัสดุครุภัณฑ์จากสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ และงบประมาณส่วนหนึ่งจากสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี ศูนย์วิชาการจังหวัดอุดรธานี ตั้งสถานที่ปฏิบัติงาน ณ ชั้นล่างของอาคารสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี มีศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียนในความรับผิดชอบจำนวน 151 ศูนย์ ซึ่งปัจจุบันศูนย์วิชาการจังหวัดอุดรธานี ได้จัดบริการข้อเสนอเทศแก่ครูในสังกัดทุกด้านแล้ว เช่น ให้บริการการอ่าน การยืมหนังสือ วารสาร และสื่อประกอบการสอน ให้บริการด้านวัสดุทัศนวัสดุทั้งในลักษณะการให้ยืมและการผลิต เช่น บริการอัดสำเนาเทปประกอบบทเรียน เทปโทรทัศน์เพื่อการเรียนการสอน

อย่างไรก็ตาม จากร่างแผนพัฒนาการศึกษาระยะ 5 ปี (2530-2534) ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2531 ก: 13-17) ได้เสนอสภาพปัญหาทางประการซึ่งอาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดบริการข้อเสนอเทศแก่ครูในสังกัด เช่น ปัญหาในด้านการนิเทศติดตามผลการเรียนการสอน ยังทำได้ไม่ทั่วถึงและไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากจำนวนโรงเรียนมีมากพื้นที่กว้างขวาง ภารกิจมาก ขาดยานพาหนะ ถนนในฤดูฝนทรุดกันดารและห่างไกล โรงเรียนส่วนมากตั้งอยู่ห่างไกล และตั้งอยู่กระจัดกระจายกันออกไปตามส่วนต่าง ๆ ของพื้นที่ทั้งใน เมืองและชนบท ส่วนใหญ่การคมนาคมถึงโรงเรียนไม่สะดวก ไม่ได้รับการสนใจจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่าที่ควร มักไม่ได้รับความสะดวกในแง่อุปกรณ์สารานุกรมต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้าไม่มีใช้ จึงปรากฏว่ามีครูจำนวนไม่น้อยสมัครใจเดินทางกลับไปจากโรงเรียนของตนกับที่พกอาศัยของครูซึ่งอยู่ใน เขตชุมชน เมือง ปัญหาในการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรไม่สามารถพัฒนาได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เพราะงบประมาณมีจำกัด นอกจากนี้ จากสถิติการประถมศึกษาที่สำคัญปีการศึกษา 2531 ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี (2531 ข : 27) ได้แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ยังไม่มีห้องสมุดจากจำนวนโรงเรียนในสังกัด 1,150 โรงเรียน มีห้องสมุดเพียง 337 โรงเรียนเท่านั้น

หลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521

กระทรวงศึกษาธิการได้จัดทำหลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521 ให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2520 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตลอดจนให้เหมาะสมกับสภาพและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมการเมือง เทคโนโลยีและวิชาการสาขาต่าง ๆ โดยกำหนดเป้าหมายของการศึกษาไว้ดังนี้คือ

การศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นการศึกษามุ่งให้นักเรียนมีความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานให้คงสภาพอ่านออก เขียนได้ คิดคำนวณได้ ประกอบอาชีพตามควรแก่วัยและความสามารถได้ และสามารถดำรงตนเป็นพลเมืองดีในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

จุดหมายของการประถมศึกษาได้กำหนดไว้ 4 หมวด คือ

1. คุณสมบัติที่ต้องการเน้น เช่น ความเสียสละ ความมีวินัย ความขยันหมั่นเพียร ความประหยัด ความอดทน ความมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา เป็นต้น
2. ความรู้และทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิต เช่น กฎหมายที่จำเป็น การรวมกลุ่มและสหกรณ์ ภาษา คณิตศาสตร์ เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ ศิลปะ สุขภาพ สังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น
3. ชีวิตที่สงบสุข ได้แก่ การรู้จักปรับตนให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม สังคม วิทยาการใหม่ ๆ การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และมีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวม มีอิสระในการคิด และพร้อมที่จะยอมรับความคิดของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล การแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี และรู้จักนำหลักธรรมของศาสนาที่ตนนับถือมาใช้ในชีวิตประจำวัน
4. สมาชิกที่ดีของชุมชนและชาติ ได้แก่ การทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม และประเทศชาติทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงการรู้คุณค่าและชื่นชมในความเป็นไทย และสิ่งดีงามที่ชาติมีอยู่ (กระทรวงศึกษาธิการ 2520:1-3)

กล่าวโดยสรุป จุดมุ่งหมายของหลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521 ต้องการให้ผู้จบหลักสูตรหรือจบการศึกษาภาคบังคับมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ เป็นคนดีมีศีลธรรม มีความรู้พอที่จะประกอบอาชีพได้ มีความสุขความพอใจตามฐานะและสภาพความเป็นอยู่ และเป็นพลเมืองดี ด้วยเหตุนี้โครงสร้างและเนื้อหาวิชาจึงจัดเป็นกลุ่ม เรียกว่า กลุ่มประสบการณ์ ซึ่งมีด้วยกัน 4 กลุ่ม คือ

- กลุ่มที่ 1 กลุ่มทักษะที่เป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ ประกอบด้วยภาษาไทย และคณิตศาสตร์
- กลุ่มที่ 2 กลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต ได้แก่ เรื่องราวที่เกี่ยวกับการดำรงชีวิต
- กลุ่มที่ 3 กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย ได้แก่ ความรู้และกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งให้เด็กปฏิบัติ เพื่อเป็นคนดีมีคุณธรรม
- กลุ่มที่ 4 กลุ่มการทำงานและพื้นฐานอาชีพ ได้แก่ ประสบการณ์ทั่วไปในการทำงานและความรู้พื้นฐานในการประกอบอาชีพ

การจัดทำหลักสูตรเป็นหน้าที่ของกระทรวงศึกษาธิการ โรงเรียนต่าง ๆ มีหน้าที่รับเอาไปเป็นแนวปฏิบัติในการจัดประสบการณ์ การเรียนการสอน ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประถมศึกษาทุกฝ่าย อาทิเช่น ผู้บริหาร ศึกษานิเทศก์ ครูใหญ่ และครูผู้สอน มีความจำเป็น

ต้องมีความรู้เรื่องหลักสูตร และสิ่งสำคัญคือ ทุกคนต้องเข้าใจหลักสูตรตรงกัน และใช้หลักสูตรในแนวเดียวกัน เพื่อที่จะนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมายและจุดหมายเดียวกัน(กระทรวงศึกษาธิการ 2522 : 1)

บทบาทและหน้าที่ของครูประถมศึกษา

ในเรื่องบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของครูได้มีผู้กล่าวถึงไว้มาก ดังนั้นคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2526:13-14) ได้กำหนดขอบเขตงานที่ครูประถมศึกษาจะต้องปฏิบัติ 6 ด้าน คือ

1. งานสอน งานสอนมีขอบข่ายครอบคลุมถึงการมีความพร้อมในด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเรียน การสอน หลักการประถมศึกษา หลักการสอนทั่วไป รวมถึงการมีทักษะในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในกลุ่มประสบการณ์ต่าง ๆ ตามหลักสูตรประถมศึกษา ซึ่งในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนจะต้องมีความรู้ในเนื้อหาวิชาเฉพาะกลุ่มนั้นอย่างลึกซึ้ง มีทักษะในการใช้หลักสูตร การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี การวัดและประเมินผล และมีโอกาสได้ปฏิบัติการจริงในการสังเกตการสอนและฝึกสอน
2. งานกิจการนักเรียน งานกิจการนักเรียนมีขอบข่ายครอบคลุมถึงการดำเนินงานบริการด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ ด้านการปกครองนักเรียน และงานส่งเสริมกิจกรรมของนักเรียนโดยประสานงานกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานได้
3. งานแนะแนว งานแนะแนวมมีขอบข่ายครอบคลุมถึงจิตวิทยาพื้นฐาน เพื่อการแนะแนวการดำเนินงานในด้านการเตรียมและจัดกระทำข้อมูลให้เป็นระบบที่ดีเพื่อการแนะแนว และในด้านการจัดกิจกรรมแนะแนวต่าง ๆ บริการแก่นักเรียน
4. งานธุรการ งานธุรการมีขอบข่ายครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป ได้แก่งานสารบรรณ การเงิน ระเบียบข้าราชการครู งานธุรการเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนได้แก่ บัญชีเรียกชื่อ ทะเบียนนักเรียน สมุดประจำตัวนักเรียน ฯลฯ และการปฏิบัติตามระเบียบและคำสั่งเกี่ยวกับการศึกษา
5. งานพัฒนาสังคม งานพัฒนาสังคมมีขอบข่ายครอบคลุมถึงงานวิเคราะห์ชุมชนศึกษาปัญหาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับชุมชน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และงานพัฒนาโรงเรียนควบคู่ไปกับการพัฒนาชุมชนในแง่มุมต่าง ๆ
6. การพัฒนาตน งานพัฒนาตนมีขอบข่ายครอบคลุมถึงงานเสริมสร้างการพัฒนาบุคลิกภาพของตัวเอง ให้มีชีวิตที่มีคุณภาพและเป็นครูที่สมบูรณ์แบบอย่างแท้จริง นอกจากนี้ อาชีพ วิทยวิโรจน์ (2521:24-25) ได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของครูประถมศึกษาไว้ว่า ครูเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาในระบบโรงเรียนที่จะช่วยพัฒนาจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน โรงเรียนย่อมเป็นศูนย์กลางของชุมชนนั้น ดังนั้น นอกเหนือจากงานสอนเยาวชนของชาติแล้วครูจึงมีหน้าที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็น

ตัวแทนของรัฐบาลที่อยู่ในชุมชนนั้น และอีกประการหนึ่ง ครูมีหน้าที่จะต้องเป็นผู้นำท้องถิ่นในชุมชนนั้นด้วย ซึ่งครูจะช่วยพัฒนาชุมชนได้ดังนี้

1. ด้านการเป็นผู้ให้การศึกษา การให้การศึกษาแก่ชุมชนเป็นบทบาทที่ครูควรกระทำ เพราะครูเป็นบุคคลที่มีวิชาความรู้ มีคุณธรรม เป็นคนดีในสายตาของชาวบ้าน จึงสามารถสร้างความเลื่อมใสศรัทธาและโน้มน้าวใจให้ปฏิบัติตาม การให้ความรู้แก่ประชาชนส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติคือคอยชี้แนะประชาชนให้มีความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น สุขภาพอนามัย อาหารและโภชนาการ การวางแผนครอบครัวและความรู้ในการที่จะนำไปประกอบอาชีพต่าง ๆ เป็นต้น

2. ด้านการเป็นผู้นำ ครูทำหน้าที่ในการเป็นผู้นำชุมชนโดยการเป็นผู้นำในการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาปรับปรุงและซ่อมแซมแบบสาธารณสถาน โบราณวัตถุ และอาจเป็นผู้นำในด้านชีวิตความเป็นอยู่ในครอบครัวให้มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง ความสะอาดถูกสุขลักษณะ กิริยามารยาท ตลอดจนการมีวัฒนธรรมที่ดีงาม

3. ด้านการเป็นผู้ประสานงาน คือ ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อนำมา เป็นประโยชน์หรือช่วย เสริมสร้างให้งานพัฒนาได้บรรลุเป้าหมาย เช่น การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เอกชน เป็นต้น

ส่วน สมศักดิ์ ศรีมานอน (2520:75-82) กล่าวว่า หน้าที่หลักของครูที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน คือ การให้ความช่วยเหลือแนะนำในเรื่องสุขภาพอนามัย และการดำรงชีวิตประจำวัน โดยร่วมมือกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ในการจัดกิจกรรมต่อไปนี้

1. ให้ความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ
2. ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคที่ชาวบ้านส่วนใหญ่เป็นอยู่
3. ให้รู้จักปรับปรุงน้ำดื่ม น้ำใช้ให้สะอาด
4. ให้ความรู้ เรื่องสุขภาพอนามัย
5. ให้การศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยอย่างง่าย ๆ

บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา

ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา เป็นบุคคลสำคัญและมีบทบาทในการนำนโยบายนำหลักสตรซึ่งหน่วยงานบริหารระดับชาติ หรือระดับจังหวัดกำหนดไว้ไปดำเนินการให้เกิดผลตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา ผู้บริหารเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดครูและนักเรียน และเป็นผู้นำทางการศึกษาที่สำคัญที่สุดในการกำหนดโปรแกรมต่าง ๆ ในโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง

สำหรับงานบริหารโรงเรียนประถมศึกษานั้น Smithและคณะ (Smith and Others 1969: 170) กล่าวว่า ภาระหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนมีดังนี้ คือ

1. หน้าที่ทั่วไป
2. หน้าที่บริหารงานวิชาการ

3. หน้าที่บริหารงานบุคคล
4. หน้าที่ดูแลและควบคุมการเงิน
5. หน้าที่ดูแลอาคารสถานที่
6. หน้าที่บริหารกิจการนักเรียน
7. หน้าที่บริการและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

Fisk (1957: 225) ได้สรุปงานในหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนไว้ดังนี้

1. งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่
2. งานที่เกี่ยวข้องกับการขยายหรือปรับปรุงโอกาสทางการศึกษา
3. งานบริหารบุคคล
4. งานธุรการ การเงิน อาคารสถานที่ และบริการต่าง ๆ

นอกจากนี้ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร (2527: 1) ได้กำหนดหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาไว้อย่างกว้าง ๆ 3 ประการ คือ

1. การบริหารงานด้านวิชาการ
2. การบริหารงานบุคคล
3. การบริหารงานด้านธุรการ

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่จะต้องดูแลรับผิดชอบและทำให้งานดำเนินไปตามเป้าหมายนั้น ที่สำคัญมี 4 ประการ คือ งานวิชาการ งานบริหารบุคคล งานธุรการ และงานสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน การที่ผู้บริหารจะสามารถทำงานดังกล่าวให้ดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอย่างจริงจัง ดังนั้น จึงควรที่ผู้บริหารจะต้องศึกษาหาความรู้ ประสบการณ์ เทคนิค และศิลป์ในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ดังจะกล่าวรายละเอียดต่อไปนี้ คือ

1. การบริหารด้านวิชาการ

น้อมศรี เคท และวรสดา บุญไวโรจน์ (2526: 43-44) แบ่งการบริหารวิชาการออกเป็น 5 ด้าน คือ

- 1.1 การบริหารหลักสูตร
- 1.2 การจัดการเรียนการสอน
- 1.3 การนิเทศการสอน
- 1.4 การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน
- 1.5 กิจกรรมเสริมหลักสูตร

ต่อไปนี้จะกล่าวถึงหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในการบริหารงานวิชาการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.1 การบริหารหลักสูตร

หลักสูตรระดับโรงเรียนในความหมายกว้างคือ โครงการที่ประมวลความรู้ และประสบการณ์ทั้งหลายที่โรงเรียนจัดให้กับนักเรียน ไม่ว่าจะ เป็นภายในหรือภายนอกโรงเรียน ก็ตาม เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ (สมิทร คุภากร 2520: 2) แต่ในความหมายทั่วไป หลักสูตรมักจะหมายถึง เอกสารที่กำหนดโครงการศึกษาของผู้เรียน โดยมี ความมุ่งหมาย เนื้อหารายวิชา และกระบวนการเรียนการสอน เช่น หลักสูตรระดับประถมศึกษา หลักสูตรระดับมัธยมศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น

ในแง่ทฤษฎีผู้บริหารโรงเรียนควรมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ เรื่องของ หลักสูตรซึ่งได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของหลักสูตร ประเภทของหลักสูตร หลักการพัฒนา หลักสูตรทฤษฎีหลักสูตร เป็นต้น แต่ในแง่ปฏิบัติผู้บริหารโรงเรียนจะต้อง เข้าใจหลักสูตรในระบบ การศึกษาของไทย ซึ่งหมายถึงโครงการที่กระทรวงศึกษา เป็นผู้กำหนดและจัดทำขึ้น เพื่อใช้ใน โรงเรียนต่าง ๆ ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องศึกษาหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการอย่างละเอียด ถ้วน ทั่ว ในแง่ เนื้อหาสาระและวิธีการนำมาใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตามความมุ่งหมายที่ กำหนดไว้ นอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องศึกษาคู่มือการสอนรายวิชาต่าง ๆ แผนการสอน และ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน ซึ่งจัดทำโดยกระทรวงศึกษาธิการ

นอกจากนี้ผู้บริหารโรงเรียนมีหน้าที่ในการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยและ เหมาะสมกับสภาพของสังคม โดยการส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการสอนหรือประมวลการสอนใน รายวิชาต่าง ๆ ขึ้นใช้เอง อย่างไรก็ตาม การจัดทำแผนการสอนหรือประมวลการสอนนั้นจะ ต้องสอดคล้องกับความมุ่งหมายในหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการด้วย (สมศรี กิจพิทักษ์ 2530: 36-37)

1.2 การจัดการเรียนการสอน

การที่หลักสูตรจะบรรลุผลตาม เป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ขึ้นอยู่กับกิจกรรม ที่สำคัญ คือ การเรียนการสอน ซึ่งเป็นขบวนการที่นำจุดหมายของหลักสูตรไปปฏิบัติในห้อง เรียน หลักสูตรและการสอนจึงมีความสัมพันธ์กัน เป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้การจัดการเรียนการสอนจึง เป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารโรงเรียนที่จะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการสอนของครู ผู้บริหารโรงเรียนควรจัดกิจกรรม ทางวิชาการเหล่านี้ เป็นประจำหรือ เป็นครั้งคราวตามความจำเป็นของโรงเรียน (น้อมศรี เคท และวารุศา บุญไวโรจน์ 2526: 48-49)

1. จัดประชุมครู เพื่อร่วมกันพิจารณาความ เหมาะสมและความสมบูรณ์ของ ประมวลการสอน
2. มีการพิจารณาหนังสือแบบ เรียนและหนังสืออ่านประกอบโดยรอบคอบ

3. มีการประชุม เพื่อปรึกษาหารือ เกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

4. จัด เขียววิทยากรภายนอกมาบรรยายให้ความรู้

5. ส่งเสริมให้ครูได้ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ จากตำราและวารสาร

การศึกษาต่าง ๆ

6. แนะนำและส่งเสริมให้ครูรู้จักวิธีสอนแบบต่าง ๆ และ เลือกกิจกรรม การสอนโดยคำนึงถึงบทเรียน สภาพของนักเรียน โรงเรียน และสิ่งแวดล้อม เป็นสำคัญ

นอกจากเพิ่มประสิทธิภาพในการสอนของครูแล้ว ผู้บริหารโรงเรียนควร ให้บริการด้านวิชาการแก่ครูและนักเรียน ดังนี้

บริการด้านวิชาการที่ผู้บริหารควรจัดให้กับครู ได้แก่ จัดหาสื่อการเรียน ที่จำเป็นมาใช้ในโรงเรียน จัดหาตำราหรือวารสารการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียน การสอนมาให้ครูได้หมุนเวียนกันอ่าน สนับสนุนให้ครูร่วมกันผลิตอุปกรณ์การสอนจากวัสดุราคาถูก ที่หาได้ในท้องถิ่น เป็นต้น

บริการด้านวิชาการที่ผู้บริหารควรจัด เพื่อประโยชน์สำหรับตัวนักเรียน ได้แก่ การสอนซ่อมเสริม การสอนเด็กเก่ง การแนะแนว ห้องสมุดโรงเรียน ตลอดจนการจัด สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการเรียน เช่น จัดอาคารสถานที่ให้เป็นระเบียบและถูก สุขลักษณะ เป็นต้น

1.3 การนิเทศการสอน

การนิเทศการสอน หมายถึงการช่วยเหลือปรับปรุงการสอนของครูให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการเรียนการสอนภายในโรงเรียน โดยปกติการนิเทศการสอน เป็น หน้าที่ของศึกษานิเทศก์ แต่เนื่องจากจำนวนโรงเรียนประถมศึกษาจำนวนมาก แต่อัตรากำลังของ ศึกษานิเทศก์มีน้อยทำให้การนิเทศการสอนในโรงเรียนโดยศึกษานิเทศก์กระทำไม่ได้ทั่วถึง (น้อมศรี เคา และวรสุดา บุญใจโรจน์ 2526: 50) ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องมีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงด้านการนิเทศการสอน และควรให้ความสนใจและปฏิบัติงานด้านนี้เป็นประจำ เพื่อช่วย คุรแก้ปัญหาการสอนและปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารโรงเรียนมีหน้าที่ ประการสำคัญในการส่งเสริมให้ครูได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานให้ดีขึ้น ผู้บริหาร จะต้องทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดี คือพยายามปรับปรุงตัวเองในด้านวิชาการอยู่เสมอ กิจกรรมที่ใช้ใน การพัฒนาครูประจำการนั้น พันัส หันนาคินทร (2523 :72-79)ได้แบ่งออกได้อย่างกว้าง ๆ 2 ประเภท คือ

1. กิจกรรมที่ครูทำตามลำพัง เป็นกิจกรรมที่ครูอาจทำเองตามความ สัมผัสใจหรือกิจกรรมที่โรงเรียนส่งเสริม กิจกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การอ่านหรือการแสวงหา ความรู้วิธีอื่น เช่น การฟังปาฐกถา การค้นคว้าหรือการศึกษาทางด้านวิชาชีพซึ่งทำให้ได้ฝึกฝน การเขียนบทความทางวิชาการ การทดลองและการทำวิจัย การเข้าร่วมประชุมทางวิชาการ

การไปสังเกตการสอนในโรงเรียนอื่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของโรงเรียน การประเมินความเจริญของตนเอง

2. กิจกรรมพัฒนาครูประจำการที่จัดเป็นหมู่คณะ กิจกรรมประเภทนี้โรงเรียนจะเป็นผู้จัด ซึ่งหมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ การประชุมคณะครูในโรงเรียน การประชุมปฏิบัติการการปฏิบัติงานก่อนเปิดภาคเรียน การแจกข่าวสารของโรงเรียน

1.4 การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน

การวัดและการประเมินผล เป็นกิจกรรมทางวิชาการที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง การเรียนการสอนจะได้ผลเพียงไรหรือบรรลุจุดหมายหรือไม่ ย่อมทราบได้จาก การวัดผลหรือประเมินผลซึ่งเป็นกิจกรรมที่ควบคู่กันไป โดยปกติการประเมินผลในโรงเรียนมีจุดหมาย 2 ประการ คือ การประเมินผลเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน และการประเมินผลเพื่อตัดสินผลการเรียน หน้าที่ของผู้บริหารในด้านการวัดผลและประเมินผล คือ การส่งเสริมให้ครูมีความรู้ความเข้าใจหลักการและวิธีการวัดผลและประเมินผลทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ และจำเป็นต้องมีบทบาทหน้าที่ด้านการวัดและประเมินผลดังต่อไปนี้

1. ศึกษาระเบียบกระทรวงศึกษาธิการที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอน ตลอดจนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ให้เข้าใจอย่างละเอียด

2. จัดหาเอกสารหรือคู่มือปฏิบัติ เกี่ยวกับการวัดและประเมินผลให้ครูได้ศึกษา

3. จัดให้มีการประชุมสัมมนา เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการวัดและประเมินผล และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนร่วมกันวางแผนปฏิบัติ เกี่ยวกับการวัดและประเมินผลการเรียนการสอนของโรงเรียน

4. จัดหาแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับบันทึกผลการวัดและการประเมินผล ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์และเครื่องใช้ เพื่อเตรียมการวัดและประเมินผล

5. ดูแลให้ครูปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการประเมินผลการเรียน (น้อมศรี เคท และวารสดา บุญยไวโรจน์ 2526: 58)

1.5 หน้าที่ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร

วิชัย ราชบุรีศิริ (2525: 120) ให้ความหมายของกิจกรรมเสริมหลักสูตรว่าหมายถึง "กิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้นส่งเสริมพัฒนาการของนักเรียน นอกเหนือไปจากกิจกรรมการเรียนการสอนตามหลักสูตร เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนในหลักสูตรให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อสนองความสนใจและเพื่อส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพอุปนิสัยของนักเรียนให้เหมาะสมกับสังคมประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น"

นิตดา หิรัญศรี (2516: 78) ได้แบ่งกิจกรรมเสริมหลักสูตรออกเป็น

3 ประเภท คือ

1. กิจกรรมฝึกเด็กในด้านการปกครองและการบริหาร ได้แก่ การจัดตั้งสถานักเรียน กรรมการนักเรียน เป็นต้น

2. กิจกรรมมุ่งให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้าหรือฝึกทักษะเพิ่มเติม ได้แก่ การจัดตั้งชุมนุมต่าง ๆ เช่น ชุมนุมภาษาไทย ชุมนุมคณิตศาสตร์ ชุมนุมดนตรี ชุมนุมกีฬา ชุมนุมนักสะสมแสตมป์ ชุมนุมชาวพุทธ เป็นต้น

3. กิจกรรมที่มุ่งให้นักเรียนได้ฝึกวินัย ช่วยตนเอง ช่วยหมู่คณะและบริการสังคม ได้แก่ กิจกรรมอนุภาษาศาด กิจกรรมลูกเสือ เป็นต้น

กิจกรรมเสริมหลักสูตรมีความสำคัญมากและจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงเรียนจะต้องพยายามส่งเสริมให้มากขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาผู้เรียนให้สมบูรณ์ครบทุกด้าน ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องถือเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบโดยกระตือรือร้นให้คณะครูเห็นความสำคัญของกิจกรรมเสริมหลักสูตรร่วมกับคณะครูในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และขอบข่ายของการจัดกิจกรรม ตลอดจนแต่งตั้งครูที่ปรึกษากิจกรรมต่าง ๆ อำนวยความสะดวกด้านวัสดุอุปกรณ์และติดตามผลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทุกระยะ

2. การบริหารงานด้านบุคลากร

วิจิตร วรดบางกร และสุพิชชา ธีระกุล (2523: 45-46) ได้กล่าวถึงขอบข่ายของการบริหารบุคคลในโรงเรียนมีอยู่ 4 ประการ คือ

2.1 การจัดหาบุคลากร เป็นกระบวนการตั้งแต่การแสวงหาคัดเลือก และการบรรจุแต่งตั้งเข้าทำงานในโรงเรียน

2.2 การจัดบุคลากร เป็นการจัดการเพื่อให้บุคลากรทำงานด้วยความพอใจ ได้แก่การจัดวางตัวบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ การจัดสวัสดิการ และความมั่นคง การจัดการ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน รวมทั้งการประเมินผลงานด้วย

2.3 การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ การงาน ความรู้ และทักษะในการทำงาน

2.4 การให้พ้นจากงาน ได้แก่ การจัดสวัสดิการและรักษาสุขภาพจิตของบุคคลที่พ้นจากหน้าที่ด้วยเหตุต่าง ๆ เช่น การอำนวยความสะดวกและให้มีบ้านอยู่อาศัยตามควรแก่โอกาส

3. การบริหารงานด้านธุรการ

การบริหารธุรการในโรงเรียน คือการจัดดำเนินการเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ สารบรรณ พัสดุและครุภัณฑ์ การเงิน งบประมาณ การทะเบียนและสถิติต่าง ๆ ตลอดจนสวัสดิการ และการจัดบริการด้านต่าง ๆ ในโรงเรียน เช่น บริการด้านสุขภาพและอนามัย บริการอาหาร

กลางวันและบริการให้ความปลอดภัยแก่นักเรียน เป็นต้น

การบริหารงานด้านธุรการ เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนอีกด้านหนึ่ง ซึ่งมีขอบข่ายกว้างขวางและต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอและรอบคอบ

4. การบริหารด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

โรงเรียนทำหน้าที่อบรมสั่งสอนนักเรียนที่มาจากชุมชน ดังนั้น จึงต้องมีการติดต่ออย่างใกล้ชิดกับชุมชน เพื่อจะให้ชุมชนนั้นเข้าใจการดำเนินงานของโรงเรียน และยินดีที่จะให้ความสนับสนุนโรงเรียนด้วย โรงเรียนจึงต้องมีโครงการประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทราบว่าโรงเรียนมีจุดมุ่งหมายอย่างไร มีอะไรที่โรงเรียนต้องการให้ชุมชนได้ทราบและมีวิธีการให้ทราบได้อย่างไร วิธีการอีกอย่างหนึ่งที่มักจะใช้กันคือ การจัดให้มีสมาคมครูกับผู้ปกครอง หรือสมาคมนักเรียนเก่า เพื่อเป็นแหล่งถ่ายทอดความเข้าใจและความร่วมมือซึ่งกันและกัน (หนังสือ หน้าคินทร์ 2529: 310)

ความต้องการข้อเสน เทศของครูประถมศึกษา

จากการศึกษาบทบาทและหน้าที่ของครูประถมศึกษาชี้ให้เห็นว่าครู เป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งในการจัดการประถมศึกษา คุณภาพของการประถมศึกษาจะดีเลวเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับคุณภาพของครู ประภาวดี สืบสนธิ์ (2528: 4) กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรข้อเสน เทศ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของบุคคล ดังนั้น ข้อเสน เทศจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาตัวครูให้ เป็นผู้สมรรถภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่า ความรู้ที่ครูได้รับจากการศึกษาก่อนประจำการสำหรับวิชาชีพครูนั้น จะไม่สมบรมครบถ้วนทุกอย่าง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องของวัฒนธรรม ความเจริญก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้ความรู้เดิมที่ครู เคยศึกษามาก่อนประจำการ กลายเป็นความรู้ที่ล้าสมัยในระยะ เพียงไม่กี่ปี ดังนั้น ครูจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องแสวงหาข้อเสน เทศ เพิ่ม เติม เพื่อปรับปรุงสมรรถภาพทางวิชาชีพของตนอยู่เสมอ จะได้ไม่ล้าหลังความก้าวหน้าของชุมชน ทั้งนี้ ไม่ว่าจะ เป็นครูที่มีการศึกษาระดับใดหรือมีความชำนาญ มีประสบการณ์ทางการสอนมากน้อยเพียงใดก็ตาม และ ครูควรได้รับข้อเสน เทศอย่างเพียงพอ และตรงตามความต้องการ

แม้ว่าจะไม่มีผู้ใดทำการศึกษาความต้องการข้อเสน เทศของครูประถมศึกษาโดยตรง มาก่อนแต่ก็มีงานวิจัยหลาย เรื่องซึ่งมีส่วนชี้ให้เห็นถึงความต้องการข้อเสน เทศของครูประถมศึกษาส่วนมากจะ เป็นงานวิจัย เกี่ยวกับความต้องการในการปรับปรุงการสอน ความต้องการพัฒนาสมรรถภาพในการสอนและความต้องการการนิเทศการสอน ผู้วิจัยได้ศึกษาแยกประเด็นความต้องการข้อเสน เทศของครูประถมศึกษาในด้านต่าง ๆ คือ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดและการประเมินผล และด้านสื่อการสอน ซึ่งจัด เป็นความต้องการข้อเสน เทศทางการศึกษา ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

ความต้องการข้อเสนอ เทศด้านหลักสูตร

ในการจัดการเรียนการสอนทุกวิชา ก่อนสอนครูจำเป็นต้องทำความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวกับหลักสูตรให้ชัดเจนถูกต้องเสียก่อน เช่น ต้องทำความเข้าใจจุดมุ่งหมายของการสอนให้แจ่มชัดที่สุด แต่จากผลการวิจัยของพิมพา นาคสุข (2520: 88) เรื่อง ปัญหาการสอนภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูขาดความมั่นใจในการใช้หลักสูตรภาษาอังกฤษ เพราะยังไม่เข้าใจหลักสูตรดีพอ เพราะไม่เคยเข้าร่วมการสัมมนาหรืออบรมเกี่ยวกับการสอนภาษาอังกฤษมาก่อน ครูจึงต้องการได้เข้าร่วมการสัมมนาหรืออบรมเกี่ยวกับการสอนภาษาอังกฤษนอกจากนี้ ดวงคำ ธวคำ (2524: 196) ได้ศึกษาปัญหาการสอนของครูประถมศึกษา พบว่าครูส่วนมากยอมรับว่าตนยังมีความรู้ทางเนื้อหาวิชาไม่เพียงพอที่จะสอนตามหลักสูตร และขาดแหล่งศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจันทร์ คุปตะวาทีน (2521: 118) ซึ่งพบว่าครูต้องการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งวิชาการต่าง ๆ สำหรับค้นคว้าเพิ่มเติม ส่วนประยูร อาษานาม (2526 : บทคัดย่อ) พบว่า ครูประถมศึกษาศึกษานิเทศก์ อาจารย์ในสถาบันฝึกหัดครูและนักศึกษาสาขาประถมศึกษา มีความเห็นใกล้เคียงกัน คือ ต่างเน้นความสำคัญของสมรรถภาพด้านความรู้ใน เนื้อหาวิชา เฉพาะมากที่สุด

ความต้องการข้อเสนอ เทศด้านการจัดการเรียนการสอน

จากการที่มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงหลักสูตรและ เนื้อหาวิชาในระดับประถมศึกษาทำให้ครูผู้สอนจำเป็นต้องพัฒนาหรือแสวงหาวิธีสอนใหม่ ๆ ที่จะทำให้กระบวนการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาของธีระพงศ์ แก่นอินทร์ (2524: 80) พบว่า ด้านวิธีสอนของครูยังขาดความรู้ที่ถูกต้อง และครูต้องการให้มีการอบรมวิธีสอนระยะสั้น ๆ จากศึกษานิเทศก์ และจากการวิจัยของไพบูลย์ แจ่มพงษ์ (2528 : บทคัดย่อ) พบว่า ครูส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ยังคงมีพฤติกรรมการสอนแบบเดิมคือ การยัดครูเป็นศูนย์กลาง

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าข้อเสนอ เทศในด้านวิธีการสอน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับครู เพราะครูส่วนมากไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงวิธีสอน คงใช้วิธีการสอนแบบเก่า

ความต้องการข้อเสนอ เทศด้านสื่อการสอน

ผลการวิจัยหลาย เรื่องชี้ให้เห็นความต้องการข้อเสนอ เทศด้านสื่อการสอนของครูประถมศึกษา ดังเช่น อรทัย จันทวิชานวงษ์และคณะ (2525: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการด้านวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดระนองพบว่า ส่วนใหญ่ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระนองยังขาดแคลน เอกสารประกอบหลักสูตรและสื่อการสอน ครูส่วนใหญ่ต้องการให้เทศบาลอย่างย้งในด้านการผลิตสื่อการสอน และจากการวิจัยของบพวา บุญนันต์ (2527 : บทคัดย่อ) พบว่าครูประจำการสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระนอง ต้องการให้มีการจัดอบรม เรื่องการผลิตและการใช้สื่อการสอน เป็นอันดับแรก

เช่นเดียวกับผลการวิจัยของสิริชัย สุธาจารย์เกษม (2528 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าครูประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาต้องการความรู้ในการทำและใช้สื่อการเรียนการสอนในอันตบหนึ่ง และมีระดับความต้องการสูงและต้องการการนิเทศจากผู้อำนวยการสอนในระดับสูง

ความต้องการข้อเสน เทศด้านการวัดผลและการประเมินผล

ธีรพงศ์ แก่นอินทร์ (2524: 79-80) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาและความต้องการในการปรับปรุงการสอนของครูสอนภาษาอังกฤษในจังหวัดตรัง พบว่า ครูมีปัญหาและความต้องการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอภัย ภิรมย์รัตน์และเพ็ญศรี รังสิยาภล (2521: 50) คือ ครูไม่สามารถสร้างข้อทดสอบวัดทักษะหลาย ๆ ด้าน จึงต้องการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการทำข้อทดสอบ นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2528 : 38-39) สสำรวจพบว่า ครูประถมศึกษาส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจวิธีการประเมินผลการเรียนและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

จากผลงานวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมา จะเห็นว่าปัญหาและความต้องการของครูด้านหลักสตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนและด้านการวัดและการประเมินผล โดยส่วนใหญ่เน้นสืบ เนื่องมาจากการที่ครูขาดข้อเสน เทศใน เรื่องดังกล่าว ดังนั้น ครูจึงต้องการให้จัดการอบรมให้ความรู้ จัดการสัมมนา และการแนะนำจากศึกษานิเทศก์หรือวิทยากร ซึ่งจัด เป็นความต้องการทางการศึกษา ที่มีความสำคัญ และจำเป็นจะต้องจัดบริการ เพื่อสนองตอบความต้องการ