



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนา ปัจจุบันมีประชากรของประเทศทั้งสิ้น 61.86 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน 33.21 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 53.69 ของประชากรทั้งหมด และจากกลุ่มนี้เป็นผู้มีงานทำ จำนวน 32.09 ล้านคน คิดเป็นอัตราร้อยละ 96.63 ของกำลังแรงงานรวม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2542) พบว่า แรงงานของไทยส่วนใหญ่ หรือประมาณร้อยละ 81 ยังมีการศึกษาเพียงแค่ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (สุมาลี สังข์ศรี, 2540) ประชากรกลุ่มแรงงานเหล่านี้ได้กระจายอยู่ในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และกลุ่มแรงงานอื่นๆ ทั่วไปตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ นับว่าเป็นปัญหาต่อการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานที่อยู่ในห้างสรรพสินค้า ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนแรงงานที่อยู่ในห้างสรรพสินค้า ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศ และแรงงานที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถพิเศษในด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะในกาปฏิบัติงาน แต่ประชากรกลุ่มแรงงานเหล่านี้มีอยู่ในขณะนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ขาดคุณสมบัติตามที่กำหนด เช่น พนักงานห้างสรรพสินค้าต้องมีความรู้อย่างต่ำมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าที่จำหน่าย เช่น พนักงานขายเสื้อผ้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับการตัดเย็บเสื้อผ้า พนักงานขายเครื่องใช้ไฟฟ้าต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องอุปกรณ์ไฟฟ้า เป็นต้น นับว่าเป็นการสร้างปัญหาให้แก่เจ้าของกิจการไม่น้อย (ทองพูล เพิ่มดี, 2542) เนื่องจากแรงงานส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานค่อนข้างต่ำ และไม่มีความรู้ หรือไม่เคยได้รับการฝึกทักษะทางอาชีพมาเลย ดังนั้น เมื่อมาประกอบอาชีพในสถานประกอบการหรือสถานที่ทำงานต่างๆ อาจประสบปัญหาในด้านทักษะต่างๆ ต้องใช้เวลาฝึกฝน หรืออาจจะอ่านคู่มือ อ่านรายละเอียดของการปฏิบัติงานตามเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เข้าใจ โดยเฉพาะถ้าเป็นภาษาอังกฤษ หรือปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร การรับคำสั่ง หรือเมื่อทำไปแล้วรู้สึกไม่ชอบไม่ตรงกับความถนัดก็ต้องเปลี่ยนย้ายงานใหม่ เป็นต้น (สุมาลี สังข์ศรี, 2540)

สำหรับกรุงเทพมหานคร มีผู้ประกอบการด้านห้างสรรพสินค้าทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก กระจายอยู่โดยทั่วไปและมีจำนวนมากขึ้น ประชากรที่ใช้แรงงานทำงานอยู่ในห้างสรรพสินค้าเหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นประชากรที่ย้ายมาจากจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ และบางส่วนจากประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นพนักงานขาย พนักงานตรวจสอบสินค้า ฯลฯ

พนักงานเหล่านี้ประสบปัญหาในด้านการประกอบอาชีพเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากไม่มีความรู้พื้นฐานที่ใช้เฉพาะในการปฏิบัติหน้าที่ของตนตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ทางห้างสรรพสินค้าซึ่งเป็นนายจ้างก็ประสบปัญหาในด้านการสรรหาบุคลากรมาเป็นพนักงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ที่มีความรู้ความสามารถตามที่ห้างสรรพสินค้าต้องการได้ (ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 1,2539) ผู้ดำเนินกิจการจึงได้ปรับปรุงพัฒนากิจการของตนเอง โดยการนำเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ เข้าไปช่วยพัฒนาระบบการขายและการให้บริการเพื่อให้การขายและการบริการในกิจการของตนเกิดประสิทธิภาพและมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงาน รับสื่อสารเข้าใจขั้นตอนต่างๆ เป็นผู้ที่มีความรู้รอบตัว รวมทั้งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับที่นายจ้างพึงพอใจ จึงจะสามารถช่วยเหลือพัฒนากิจการของห้างสรรพสินค้านั้นๆ ก้าวไปสู่ทิศทางที่ประสบความสำเร็จ (ศิริ ภูพงษ์วัฒนา ,2533) นอกจากนี้ทางเจ้าของกิจการหรือห้างสรรพสินค้าได้ทำการฝึกอบรมให้แก่พนักงานของตนให้มีความรู้ความสามารถตามที่ห้างสรรพสินค้าต้องการ แต่การฝึกอบรมนี้ไม่เป็นที่ยอมรับในวงการศึกษาศึกษา และไม่สามารถนำประกาศนียบัตรที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้เป็นหลักฐานในการศึกษาต่อได้ ประกอบกับพนักงานเหล่านี้บางส่วนยังมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ ส่วนมากต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่คลุกคลีอยู่กับพนักงานระดับเดียวกัน จึงเกิดปัญหาในการพัฒนาบุคลากรของห้างสรรพสินค้า ทั้งด้านวิชาชีพที่ต้องใช้วิทยาการสมัยใหม่ การติดต่อสื่อสาร สิ่งการ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การเพิ่มคุณภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดคุณธรรมจริยธรรมด้านวิชาชีพ ทำให้เกิดการเห็นแก่ตัวเอาใจเอเปรียบเพื่อร่วมงานด้วยกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของห้างสรรพสินค้าและการพัฒนาประเทศโดยรวม (ทองพูล เพิ่มดี,2542)

รัฐบาลได้ตระหนักถึงสภาพปัญหาที่มีผลกระทบการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติดังกล่าวข้างต้น จึงมีนโยบายที่จะพัฒนาประชากรผู้ใช้แรงงานเหล่านี้ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่มีความรู้เป็นที่ยอมรับของนายจ้าง รวมทั้งให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองจนเป็นที่พึงปรารถนาของสังคมต่อไป นโยบายดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากคณะรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ ซึ่งได้เห็นชอบตามมติของการประชุมคณะกรรมการร่วมภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ (กรอ.) ครั้งที่ 3/2536 วันที่ 11 สิงหาคม 2536 (กรมการศึกษานอกโรงเรียน,2537) โดยการให้การศึกษานอกระบบโรงเรียนแก่ผู้ใช้แรงงานปฏิบัติงานอยู่ในภาคเอกชนต่างๆ

กรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยความเห็นชอบของกระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศให้ใช้หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย

ตั้งแต่ระดับมีวิธีเรียน 3 วิธี คือ วิธีเรียนแบบชั้นเรียน วิธีเรียนแบบตนเอง และวิธีเรียนแบบทางไกล (กรมการศึกษานอกโรงเรียน,2536) สำหรับการศึกษาทางไกลเป็นการจัดการศึกษารูปแบบหนึ่งที่ตั้ง เพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต เพราะมีหลักในการจัดคือเป็นระบบเปิด เรียนโดยใช้สื่อประสมและ เรียนด้วยตนเอง (สมชาย ทีปกร,2531) ด้วยเหตุนี้กรมการศึกษานอกโรงเรียนจึงนำหลักการในการ จัดการศึกษาทางไกลมาจัดการศึกษานอกโรงเรียนในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาตอนปลาย โดยเรียกวิธีการเรียนนี้ว่า วิธีเรียนทางไกล (ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ,2534) วิธีเรียนทางไกลของกรมการศึกษานอกโรงเรียนเป็นวิธีเรียนที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาทางไกล ศึกษาด้วยตนเอง ตามวัน เวลา และสถานที่ที่ต้องการโดยอาศัยสื่อ 3 ประเภทคือ สื่อหลัก สื่อเสริม และการพบกลุ่ม สื่อหลัก ได้แก่ คู่มือเรียน ชุดการเรียน สิ่งพิมพ์ เอกสารประกอบการเรียน สื่อเสริม ได้แก่ วิชชุ โทรทัศน์ เทปคาสเซต และการพบกลุ่ม ได้แก่ การกระทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างนัก ศึกษาทางไกลโดยมีครูประจำกลุ่มเป็นผู้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และดำเนินการพบกลุ่ม การพบ กลุ่มจะกำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง นอกจากนั้นยังสามารถศึกษาค้นคว้าเพิ่ม ได้จากศูนย์การเรียน ห้องสมุดประชาชน และแหล่งความรู้หมู่บ้านได้อีกด้วย (กรมการศึกษานอกโรงเรียน,2533)

สภาพปัจจุบันของการจัดการศึกษาทางไกลให้กับพนักงานห้างสรรพสินค้า จะเห็นได้ว่า พนักงานห้างสรรพสินค้าให้ความสำคัญและความสนใจกับการเข้าศึกษาโดยวิธีการศึกษาทางไกล มาก โดยดูได้จากจำนวนนักศึกษาทางไกลที่ทำงานเป็นพนักงานห้างสรรพสินค้า ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มพนักงานห้างสรรพสินค้าเป็นกลุ่มผู้เรียนที่มีจำนวนมาก โดยนักศึกษาทางไกลจะลงทะเบียน เรียนตามศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน เขตต่างๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร เช่น ศูนย์บริการการ ศึกษานอกโรงเรียน เขตบางกอกน้อย มีจำนวนนักศึกษาทางไกลที่ลงทะเบียนภาคเรียนที่ 2/2541 จำนวน 630 คน ภาคเรียนที่ 2/2542 มีจำนวนนักศึกษาทางไกลที่ลงทะเบียนดังนี้

กลุ่มพนักงานห้างสรรพสินค้า	นักศึกษาเก่า			นักศึกษาใหม่		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
มัธยมต้น	21	67	88	13	57	70
มัธยมปลาย	48	218	266	30	118	148
รวมนักศึกษาทั้งสิ้น 572 คน						

และศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์การจัดการศึกษา นอกโรงเรียนสายสามัญ ให้แก่สถานประกอบการ เช่น บริษัท ห้างร้าน โรงงานอุตสาหกรรม และ

หน่วยงานอื่นๆ ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาเรียนในหลักสูตรการศึกษาออกโรงเรียนจำนวนมาก และในจำนวนเหล่านี้มีพนักงานห้างสรรพสินค้าอยู่เป็นจำนวนมาก

ผู้เรียนที่เป็นพนักงานห้างสรรพสินค้ามีปัญหาที่เกิดขึ้นมากมายคือ พนักงานห้างสรรพสินค้าเหล่านี้มีความจำเป็นต้องหยุดงานในวันอาทิตย์เพื่อมาพบกลุ่ม ซึ่งกลุ่มทางไกลในขณะนั้นจะทำการพบกลุ่มในวันอาทิตย์ จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เมื่อมีพนักงานห้างสรรพสินค้าเพิ่มจำนวนในการเข้าเรียนมากขึ้น จะมีพนักงานห้างสรรพสินค้าหยุดงานพร้อมกันในวันอาทิตย์เพิ่มขึ้น ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร จึงติดต่อประสานงานไปยังห้างสรรพสินค้าเหล่านั้น เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนของพนักงานห้างสรรพสินค้าที่มีความรู้ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีความประสงค์จะเรียนต่อในระบบของการศึกษาออกโรงเรียน จากการศึกษาข้อมูลที่ได้ ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร จึงได้ทำการจัดการศึกษาหลักสูตรสายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ให้แก่พนักงานห้างสรรพสินค้าเช่น ผังธนบุรีมีการจัดการศึกษาใน 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร เป็นผู้ดำเนินการเอง โดยใช้อาคารสถานที่ของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนเป็นที่พบกลุ่ม ในวันจันทร์ อังคาร พุธ พฤหัส เวลา 09.00 - 12.00 น. และเวลา 13.00 - 16.00 น. โดยนักศึกษาเป็นผู้เลือกเวลาเรียนที่ไม่กระทบกระเทือนต่อการทำงาน

2. ห้างสรรพสินค้าเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยอยู่ในความดูแลของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งคอยให้การสนับสนุน จัดการฝึกอบรมครูประจำกลุ่มของห้างสรรพสินค้า หรือจัดส่งครูประจำกลุ่มมาทำการพบกลุ่มให้แก่พนักงานห้างสรรพสินค้าในวันที่ทางห้างเป็นผู้กำหนด โดยใช้สถานที่ที่ห้างนั้นๆ จัดไว้เป็นสถานที่พบกลุ่มและจัดการเรียนการสอนขึ้น ซึ่งมีอยู่ 2 แห่ง คือ ห้างเดอะมอลล์ ท่าพระ และห้างเดอะมอลล์ บางแค ทำการพบกลุ่มในวันพุธ เวลา 9.00 - 12.00 น.

ซึ่งต่อมาในภาคที่ 1 ปีการศึกษา 2540 นักศึกษากลุ่มพนักงานห้างสรรพสินค้าจากทุกห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร ที่เรียนอยู่ทั้ง 2 กลุ่มได้จัดรวมเป็นกลุ่มเดียว และเปลี่ยนสถานที่พบกลุ่มมาพบกลุ่มที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร เพียงแห่งเดียว เนื่องจาก การเปิดปิดของห้างสรรพสินค้าซึ่งเปิดดำเนินการเวลา 10.00 น. แต่เวลาพบกลุ่มเป็นเวลา 9.00 น. อีกประการหนึ่งคือ พนักงานห้างสรรพสินค้าที่โยกย้ายไปอยู่ห้างสรรพสินค้าอื่น แต่ยังไม่จบหลักสูตรเข้ามาพบกลุ่มด้วย ทำให้เกิดปัญหาเรื่องความปลอดภัยในทรัพย์สินของห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร, 2539)

และยังมีปัญหาอื่นๆ อีกเช่น ห้างสรรพสินค้าจะให้พนักงานห้างสรรพสินค้าหยุดเฉพาะช่วงวันธรรมดา ห้ามหยุดวันธรรมดาตอนเย็นและวันเสาร์-อาทิตย์ เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวจะมีคนมาห้างสรรพสินค้ามาก พนักงานห้างสรรพสินค้าจึงต้องอยู่ทำงานในช่วงเวลาดังกล่าว และตามเทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่ หรือการลดราคาสินค้าของห้างสรรพสินค้า ทางห้างสรรพสินค้าจะไม่อนุญาตให้พนักงานห้างสรรพสินค้าลาหยุด แม้ว่าวันนั้นๆ จะเป็นวันธรรมดา ซึ่งเป็นวันหยุดของพนักงานห้างสรรพสินค้าและเป็นเวลาปกติที่พนักงานห้างสรรพสินค้าจะมาเรียน และถ้าพนักงานห้างสรรพสินค้าขาดการทำงานเพื่อไปเรียนก็จะถูกหักเงินเดือน ทำให้พนักงานห้างสรรพสินค้าต้องมาตามเรียนและตามงานในส่วนที่ขาดหายไป และยังพบปัญหาในเรื่องอื่นๆ อีก เช่น พนักงานห้างสรรพสินค้ามีจำนวนมากและมาจากหลายแหล่งจึงมีความแตกต่างกันหลายด้านทำให้การรับรู้แตกต่างกัน การพบกลุ่มมีระยะเวลาและสถานที่ที่ไม่เพียงพอ การเรียนไม่ช่วยให้เกิดความเข้าใจจากสิ่งที่สงสัยในบทเรียน ครูประจำกลุ่มสอนเนื้อหาไม่ละเอียด เนื้อหาของเอกสารแบบเรียนมีมากเกินไป ขาดวัสดุอุปกรณ์ในการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผลไม่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งจะสะท้อนออกมาให้เห็นในลักษณะต่างๆ เช่น การขาดความสนใจในการเรียน การขาดเรียนบ่อย และการออกเรียนกลางคัน สิ่งเหล่านี้ถือว่เป็นปัญหาที่สำคัญและส่งผลต่อการเรียนของพนักงานห้างสรรพสินค้าเป็นอย่างมาก

จากปัญหาดังกล่าว ส่งผลต่อการปรับปรุงกิจกรรมกระบวนการเรียนการสอน และการจะเป็นการสูญเสียทางการศึกษาด้วย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพและปัญหาของพนักงานห้างสรรพสินค้าในการเข้าเรียนหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ในกรุงเทพมหานคร การศึกษาคั้งนี้จะทำให้ได้ทราบเรื่องราว และข้อมูลต่างๆ ที่เป็นปัญหา ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้จะเป็ประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมการเรียนที่เหมาะสม ตลอดจนการหาช่องทางเพื่อช่วยเหลือแก้ปัญหา แนะนำ และวางแนวทางในการป้องกัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา สามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของพนักงานห้างสรรพสินค้าในการเข้าเรียนหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ในกรุงเทพมหานคร ใน 6 ด้านคือ ด้านส่วนตัวนักศึกษา ด้านกิจกรรมการพบกลุ่ม ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านครูประจำกลุ่ม ด้านสื่อประกอบการเรียน ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน

2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาของพนักงานห้างสรรพสินค้าในการเข้าเรียนหลักสูตร การศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับที่กำลังศึกษา แผนกการปฏิบัติงาน

สมมติฐานในการวิจัย

เนื่องจากในกรุงเทพมหานครมีพนักงานห้างสรรพสินค้าอยู่เป็นจำนวนมากจึงทำให้มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนั้นจึงอาจจะมีสภาพและปัญหาที่แตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้ พนักงานห้างสรรพสินค้ามีสภาพและปัญหาในการเข้าเรียนหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ วิธีเรียนทางไกล จำแนกตาม (1) ด้านส่วนตัวนักศึกษา (2) ด้านกิจกรรมการพบกลุ่ม (3) ด้านการจัดการเรียนการสอน (4) ด้านครูประจำกลุ่ม (5) ด้านสื่อประกอบการเรียน (6) ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน แตกต่างกันตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับที่กำลังศึกษา แผนกการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพและปัญหาในการเข้าเรียนหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ในกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. พื้นที่ทำการศึกษาค้นคว้า การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ดำเนินการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยเลือกแบบเจาะจงที่กรุงเทพมหานคร 1 คือฝั่งธนบุรี ที่ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขตบางกอกน้อย

2. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ที่ทำงานเป็นพนักงานห้างสรรพสินค้า และกำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2544 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 490 คน และผู้อำนวยการ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน ครูประจำกลุ่ม จำนวน 10 คน

3. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้จากจำนวนประชากรที่เป็นนักศึกษา ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ได้มาโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1969) โดยให้ความคลาดเคลื่อนระดับ .05 จากจำนวนประชากร 500 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน และได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 77 คน จึงมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 300 คน คือนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีจำนวน 124 คน เลือกมา 80 คน และนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีจำนวน 366 คน เลือกมา 220 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของพนักงานห้างสรรพสินค้า ดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับที่กำลังศึกษา แผนกการปฏิบัติงาน

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพและปัญหาของพนักงานห้างสรรพสินค้าในการเข้าเรียนหลักสูตรการศึกษาออกโรงเรียน สายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ในกรุงเทพมหานคร ใน 6 ด้าน คือ ด้านส่วนตัวนักศึกษา ด้านกิจกรรมการพบกลุ่ม ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านครูประจำกลุ่ม ด้านสื่อประกอบการเรียน ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สภาพ หมายถึง ลักษณะการที่นักศึกษาเป็นอยู่ ประสบอยู่ ดำเนินอยู่จากการเรียนของนักศึกษา

ปัญหา หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่างๆ ที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการเรียนของนักศึกษา

ด้านส่วนตัวนักศึกษา หมายถึง ภารกิจส่วนตัวของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเรียน ได้แก่ บุคคลรอบข้างต่อการสนับสนุนในการเรียน การทำงานประจำวันกับการเรียน คุณลักษณะของตัวนักศึกษากับการเรียน

ด้านกิจกรรมการพบกลุ่ม หมายถึง การจัดกิจกรรมการพบกลุ่มในการมาเรียนให้กับนักศึกษา ได้แก่ การจัดการพบกลุ่ม ระยะเวลาพบกลุ่ม สถานที่พบกลุ่ม

ด้านการจัดการเรียนการสอน หมายถึง การดำเนินงานด้านการเรียน และวิธีการเรียนการสอนให้กับนักศึกษา ได้แก่ การจัดการเรียน วิธีการเรียน

ด้านครูประจำกลุ่ม หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของครูผู้สอนซึ่งส่งผลต่อนักศึกษา ได้แก่ การสอนของครู คุณลักษณะของตัวครูกับการสอน

ด้านสื่อประกอบการเรียน หมายถึง การใช้สื่อในการสอนนักศึกษา ซึ่งในที่นี้ประกอบด้วย สื่อเอกสาร สื่อประกอบการเรียนอื่นๆ ได้แก่ การใช้สื่อการสอน สื่อนักศึกษา .

ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน หมายถึง การดำเนินการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่อนักศึกษา ได้แก่ การแจ้งการวัดผล การวัดผล

พนักงานห้างสรรพสินค้า หมายถึง ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขาย มีหน้าที่ในการจำหน่ายสินค้านั้นๆ โดยการให้ข้อมูลและแนะนำ เพื่อช่วยในการซื้อสินค้าของลูกค้า ได้รับค่าตอบแทนจากห้างสรรพสินค้าเป็นรายชั่วโมง รายวัน หรือรายเดือน รวมถึงพนักงานที่เข้าพื้นที่ของห้างสรรพสินค้าเพื่อวางจำหน่ายสินค้า ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นแผนกต่างๆ ตามการขาย โดยปฏิบัติงานอยู่ในห้างสรรพสินค้าที่มีขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก และตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

สายสามัญ หมายถึง หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญที่กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้ประกาศใช้สำหรับจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนที่ขาดโอกาสทางการศึกษาในระบบโรงเรียน

วิธีเรียนทางไกล หมายถึง การศึกษาวิธีหนึ่งที่นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตัวเอง มีเอกสารในรูปแบบเรียนสำเร็จรูป ฟังรายการวิทยุ ชมรายการโทรทัศน์ตามตารางที่ออกอากาศที่ได้กำหนดไว้ และนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมพบกลุ่ม และมีการประเมินผลตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ และตามเกณฑ์ที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้กำหนดขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัญหาของพนักงานห้างสรรพสินค้าในการเข้าเรียนหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องและเหมาะสม
2. ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเข้าเรียนหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน สายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดการศึกษาที่เหมาะสม
3. เป็นข้อมูลให้สถานประกอบการและกรมการศึกษานอกโรงเรียน ในการจัดการศึกษาและขยายรูปแบบการศึกษาเช่นนี้ต่อไปในอนาคต