

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นการจัดการศึกษารูปแบบต่างๆ ให้แก่ประชาชนตลอดช่วงชีวิต เป็นการให้การรับรู้ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ตั้งแต่เกิดจนตายจากบุคคลหรือสถาบันใดๆ โดยสามารถ จะเรียนรู้ด้วยวิธีเรียนต่างๆ อย่างมีระบบและไม่มีระบบ ทั้งนี้มุ่งพัฒนาบุคคลให้สามารถพัฒนาตนเอง และปรับตัวเองให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของสังคมการเมืองและเศรษฐกิจของโลก ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีอิทธิพลต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง ดังที่รัฐบาลได้ให้มีการปฏิรูปการศึกษาเพื่อสังคมไทยให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามพรบ. การศึกษา 2542 ได้มีการกล่าวถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิตเอาไว้ในหมวดที่ 1 มาตรา 8 โดยมีข้อความว่า "มาตรา 8 การจัดการศึกษาให้ยึดหลักดังนี้ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542)

- (1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน
- (2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
- (3) การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นสำคัญของ พระราชบัญญัติดังกล่าวเป็นการพยายามแก้ไขปัญหาการรับรู้ ความรู้ของประชาชน ซึ่งประชาชน เมื่อได้รับการศึกษาในระบบโรงเรียนแล้ว มีการแสวงหาความรู้จากสิ่งต่างๆ รอบตัวน้อยมาก ขาดการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมไม่มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งๆ ที่มีสื่อที่สามารถให้เรียนรู้ตลอดชีวิตอยู่รอบตัว เช่น หนังสือ โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทำให้ประชาชนไม่มีความรู้รอบด้าน ขาดมุมมองต่างๆ ของสังคม และการมองปัญหารอบด้านอย่างบูรณาการ และยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและการพัฒนาการต่างๆ

การจัดให้มีบริการการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ประชาชน โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ย่อมส่งผลดีต่อประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษาและอาชีพช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาให้ดีขึ้น และย่อมมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเรียนรู้ตลอดชีวิตสามารถผลักดันประชากรภายในรัฐให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางสังคมและเศรษฐกิจโดยก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนบุคคลผู้ประกอบการ และเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว ช่วยให้ประชาชนมีทัศนคติที่กว้างขึ้น สามารถคิดค้นสิ่งใหม่อย่างสร้างสรรค์ ริเริ่ม และมีความรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลให้เกิดการตอบสนองต่อตนเอง งานที่ดีขึ้นรายได้ที่เพิ่มขึ้น นวัตกรรมใหม่ๆ และเพิ่ม

ความสามารถในการผลิตมากขึ้นด้วย แต่การเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตของสื่อ จะบรรลุวัตถุประสงค์มิได้ หากขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชน ผู้ใช้บริการ

การมีส่วนร่วม คือการที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในลักษณะการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมติดตามประเมินผล เป็นกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายได้รับโอกาส และใช้โอกาสที่ได้รับแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิดแก้ไขปัญหาความต้องการของตน โดยการช่วยเหลือของหน่วยงานภายนอกน้อยที่สุด การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในการคิดค้น กำหนดแผนและวิธีการ เป็นผู้พัฒนา ร่วมกันตัดสินใจเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่ม ประชาชนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง มีปฏิสัมพันธ์ตามความสนใจและความต้องการของเขา โดยมีอิสระภาพที่จะมีส่วนร่วม มีความสามารถ และต้องเต็มใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วม และสิ่งที่เป็นผลพลอยได้ตามมา คือการร่วมแรงร่วมใจ ร่วมคิด เป็นการให้เกียติกันในฐานะที่เขาเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นกุศโลบายของผู้บริหารงาน หรือโครงการต่างๆ

แม้หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมมีเป้าหมายในการให้ประชาชนในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุดก็ตาม แต่เท่าที่ผ่านมายังถือว่าประชาชนยังมีบทบาทน้อยมาก ขาดการนำแนวคิดนี้มาเป็นส่วนประกอบในการพัฒนาบริการอย่างจริงจัง ทำให้แผนการทำงานของรัฐบาลไม่เข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง ภาครัฐมักใช้วิธีการบริหารจัดการแบบเดิม ไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ในส่วนของประชาชนเองยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่แท้จริงในสิทธิ และบทบาทหน้าที่ของตนเอง ทำให้การทำงานในด้านต่างๆ ด้วยประสิทธิภาพต่างๆ ที่มีทรัพยากรพร้อมทุกด้าน หากหน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วม ก็จะทำให้การพัฒนา ก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายที่วางไว้ได้มากที่สุด เพราะการมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ผลที่ตามมาจึงเป็นสิ่งที่น่าพอใจ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ทำให้ได้รับรู้ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นจากประชาชนผู้ให้บริการโดยตรงซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์และจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนา อีกทั้งยังช่วยให้ประชาชนยอมรับในบริการและองค์กรมากขึ้น จะมีความรู้สึกผูกพัน รู้สึกเป็นเจ้าของบริการ การดำเนินงานราบรื่นได้รับความร่วมมือจากประชาชนมากขึ้น

การเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตสามารถให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ เช่น เช่น หนังสือ โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

การพัฒนาผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐ จะเป็นการให้การศึกษาโดยผ่านเว็บไซต์ จึงควรพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการมีส่วนร่วมจากประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพของสื่อดังกล่าว เพราะปัจจุบันการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในชีวิตประจำวัน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนทั่วโลกได้เชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้อย่าง "ไร้พรมแดน" นับว่าเป็นสื่อที่มีความจำเป็นในสังคมยุคปัจจุบัน ดังนั้นทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจึงเล็งเห็นความสำคัญในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและใช้ในการบริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการบริการข้อมูลขององค์กร และข้อมูลที่ทำให้ความรู้แก่ประชาชน สร้างความเข้าใจอันดีระหว่าง หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในหน่วยงานภาครัฐจึงควรใช้ช่องทางดังกล่าวในการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ ที่สามารถใช้เป็นสื่อเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัย ทำให้ข้อมูลหรือสารสนเทศมีประโยชน์มากขึ้น สามารถเป็นสื่อในการบริหารองค์กร ในการตัดสินใจต่างๆ ได้ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการแปลสัญลักษณ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ระหว่างประชาชน ช่วยลดขั้นตอนการบริการขององค์กร ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการส่งเสริมวิถีคิด และกระบวนการคิดที่เป็นระบบและมีความสร้างสรรค์ โดยมียุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้คือ การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม พัฒนาสื่อ เพื่อให้เป็นช่องทางหนึ่งของการเรียนรู้ และเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารแก่ประชาชน อีกทั้งยังเป็นแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัยให้กับประชาชนอีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ องค์กรของตนได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งสื่อประเภทดังกล่าวเป็นสื่อที่ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาได้ตามอัธยาศัย ไม่จำกัดเพศ วัย กลุ่มอาชีพของผู้รับบริการ สามารถเป็นสื่อแห่งเรียนรู้ตลอดชีวิตได้เช่นกัน

จะเห็นได้ว่าได้ว่า การเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบมีส่วนร่วมสำหรับประชาชนผ่านเว็บไซต์นั้น เป็นสิ่งสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการศึกษาของประชาชน ที่จะสามารถเลือกเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัย และตลอดชีวิต โดยอาศัยอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์เป็นช่องทางในการเรียนรู้ร่วมกัน

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดนโยบายและจัดทำแผนเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมงานด้านสารสนเทศของทุกหน่วยงาน มีการวางแผนการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน กำหนดการจัดสรรและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดมาตรฐานของระบบสารสนเทศและข้อมูลรวมที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการ ทำให้มีแนวทางในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ (กรุงเทพมหานคร, 2549)

ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครแก่ประชาชน นักเรียน นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐกิจและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2543 โดย “ระบบให้บริการข้อมูล” ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร นั้นได้เลือก Web-based Technologies เป็นเทคโนโลยีหลักในการพัฒนา เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ง่ายต่อการเรียนรู้ทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ก็สามารถใช้งานได้ ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ที่มีความหลากหลายได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถเรียกดู (Display) ค้นหา (Search) และสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง (Query) ได้อีกด้วย ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (ศูนย์บริการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541) ซึ่งมีผู้ใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าวเป็นจำนวนมาก จากการนับจำนวนผู้เข้าใช้โดยผ่านโปรแกรมประยุกต์ทำให้ทราบถึงจำนวนผู้เข้าใช้บริการ ไม่ต่ำกว่าเดือนละ 10,000 ครั้ง

ตารางที่ 1.1

แสดงจำนวนผู้เข้าใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

ปี พ.ศ.	ผู้ให้บริการรายปี	เฉลี่ยรายเดือน
2544	28,141	2,345
2545	44,524	3,710
2546	231,915	19,326
2547	94,621	7,885
2548	145,297	12,108

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, www.bma.go.th/info, 2549

อีกทั้งยังสามารถให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมของหน่วยงาน โดยการส่งกระทู้หรือข้อสงสัยที่เกี่ยวกับหน่วยงาน สอดคล้องกับการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งข้อมูลให้บริการบนระบบอินเทอร์เน็ตดังกล่าว มีความหลากหลายแบ่งได้หลายกลุ่มข้อมูล อาทิ กลุ่มข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มข้อมูลบริการทั่วไป กลุ่มข้อมูลกฎระเบียบ ข้อผูกพัน กลุ่มข้อมูลนโยบายและแผน กลุ่มข้อมูล

ประชาสัมพันธ์ กลุ่มข้อมูลคิดเห็นและแจ้งปัญหา เป็นต้น และนอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ศูนย์บริการการศึกษา การตรวจสอบสภาพจราจร มลพิษ หรืออุทกภัย เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตาม การจัดการเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว กรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายจัดให้แก่ประชาชนเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งในแนวทางการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมนั้น กล่าวว่า

การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพคือการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม โดยการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมนี้ จะเป็นการช่วยเตรียมบุคคลให้พร้อมที่จะเผชิญกับ ชีวิตจริง เพราะลักษณะของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้ผู้รับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง ได้ลงมือปฏิบัติได้ทำกิจกรรมกลุ่ม ได้ฝึกฝนทักษะการเรียนรู้ ทักษะการบริหารจัดการ การเป็นผู้นำ- ผู้ตาม และที่สำคัญเป็นการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับชีวิตจริงมากที่สุด อีกทั้งช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี ฝึกฝนความเป็นประชาธิปไตย ฝึกการช่วยเหลือเกื้อกูล นอกจากนี้การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมช่วยลดความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ทุกคนได้รับการยอมรับ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกัน (ปาริชาติ วลัยเสถียร, 2546, น. 188-189)

สำหรับข้อมูลที่มีความหลากหลายนี้ สามารถเป็นสื่อแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ให้แก่ประชาชนที่สนใจ ได้ขยายการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ให้ครอบคลุมคนทุกคนที่ปรารถนาที่จะเรียนรู้ จะต้องมีการแบ่งความรับผิดชอบในการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยที่ผู้เรียนรู้ เป็น ศูนย์กลางของภารกิจดังกล่าวจะเข้ามามีส่วนมากขึ้น ได้แก่ การระดมความคิด คือ การคิดค้นและวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน ในลักษณะของ การร่วมคิด มิใช่จากฝ่ายหนึ่งฝ่ายเดียว บนพื้นฐานความศรัทธาว่าทุกคนที่เข้ามามีส่วนร่วมนั้นมีศักยภาพ การวางแผน คือ นำสิ่งที่ร่วมกันคิดมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการร่วมกัน ด้วย การระดมทรัพยากรจากทุกฝ่าย (คน สิ่งของ งบประมาณ เวลา ฯลฯ) การลงมือทำ คือการนำแผนงานที่ได้ไปร่วมกันทำหรือแบ่งงานกันรับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้ การติดตามประเมินผล คือ ร่วมกันติดตามผลงานที่ทำ และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ร่วมกันคิดพัฒนาปรับปรุงให้งานดีขึ้น การรับประโยชน์ร่วมกัน มีทั้งผลประโยชน์ทางรูปธรรมที่ต้องการให้เกิดตามกิจกรรมที่ทำนั้น และผลประโยชน์โดยอ้อม แต่มีความสำคัญมาก คือ การเรียนรู้จากการร่วมคิดร่วมทำ และความสัมพันธ์ระหว่างภาคีที่พัฒนาไปสู่การมีส่วนร่วมที่สมานฉันท์ เสมอภาค และเอื้ออาทรกันมากขึ้นเป็นลำดับ (พัชรี้ พงษ์ศิริ, 2541)

ดังนั้น การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้ให้บริการให้มีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ในการวางแผนทางการในการเสริมสร้างการศึกษาตลอดชีวิตแบบมีส่วนร่วม รวมถึง การร่วมกันประเมินผลของเว็บไซต์ดังกล่าว จะให้เข้าถึงผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างรัฐกับ ประชาชน โดยรัฐก็จะทราบถึงแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์สู่การเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบมีส่วนร่วม สำหรับประชาชน ฝ่ายประชาชนเองก็จะได้เข้าถึงสื่อดังกล่าวเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสามารถเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัย ทั้งรัฐและประชาชนต่างเป็นเจ้าของ

เท่าที่ผ่านมายังไม่มีผู้ศึกษาถึง การเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบมีส่วนร่วม สำหรับประชาชนโดยผ่านเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อหาคำตอบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีทัศนคติต่อการใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบอย่างไร ความคิดเห็นต่อรูปแบบสื่อที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์ อีกทั้งยัง ต้องการศึกษถึงทัศนคติของประชาชนต่อการเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนการพัฒนาเว็บไซต์ ของกรุงเทพมหานครอีกด้วย ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบมีส่วนร่วมสำหรับ ประชาชนโดยผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนัก ยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรศึกษาเรื่อง ดังกล่าว เพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนางาน ด้านบริการข้อมูล เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อเนื้อหาเว็บไซต์ ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการ เรียนรู้ตลอดชีวิต
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชน ต่อการเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนการพัฒนา เว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการศึกษา

1. อายุของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เนื้อหาพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต ความรู้สึกและทักษะในอาชีพต่างๆ ความรู้ข่าวสารทั่วไป เนื้อหาเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่พบในการดำเนินชีวิต และการเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้
2. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เนื้อหาพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต ความรู้สึกและทักษะในอาชีพต่างๆ ความรู้ข่าวสารทั่วไป เนื้อหาเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่พบในการดำเนินชีวิต และการเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้
3. อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เนื้อหาพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต ความรู้สึกและทักษะในอาชีพต่างๆ ความรู้ข่าวสารทั่วไป เนื้อหาเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่พบในการดำเนินชีวิต และการเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้
4. ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เนื้อหาพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต ความรู้สึกและทักษะในอาชีพต่างๆ ความรู้ข่าวสารทั่วไป เนื้อหาเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่พบในการดำเนินชีวิต และการเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้
5. อายุของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อเนื้อหาเว็บไซต์ ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย กลุ่มข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มข้อมูลบริการทั่วไป กลุ่มข้อมูลกฎ ระเบียบ ข้อผูกพัน กลุ่มข้อมูลนโยบายและแผน กลุ่มข้อมูลประชาสัมพันธ์ กลุ่มข้อมูลคิดเห็นและแจ้งปัญหา
6. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อเนื้อหาเว็บไซต์ ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย กลุ่มข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มข้อมูลบริการทั่วไป กลุ่มข้อมูลกฎ ระเบียบ ข้อผูกพัน กลุ่มข้อมูลนโยบายและแผน กลุ่มข้อมูลประชาสัมพันธ์ กลุ่มข้อมูลคิดเห็นและแจ้งปัญหา
7. อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อเนื้อหาเว็บไซต์ ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย กลุ่มข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มข้อมูลบริการทั่วไป

กลุ่มข้อมูลกฎ ระเบียบ ข้อผูกพัน กลุ่มข้อมูลนโยบายและแผน กลุ่มข้อมูลประชาสัมพันธ์ กลุ่มข้อมูลคิดเห็นและแจ้งปัญหา

8. ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อเนื้อหาเว็บไซต์ ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย กลุ่มข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มข้อมูลบริการทั่วไป กลุ่มข้อมูลกฎ ระเบียบ ข้อผูกพัน กลุ่มข้อมูลนโยบายและแผน กลุ่มข้อมูลประชาสัมพันธ์ กลุ่มข้อมูลคิดเห็นและแจ้งปัญหา

9. อายุของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ความต้องการและทัศนคติต่อการเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนทางพัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน (Web Master) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับเนื้อหาบทเรียน การเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และการให้ข้อมูลป้อนกลับทันที (Immediate Feedback)

10. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ความต้องการและทัศนคติต่อการเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนทางพัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน (Web Master) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับเนื้อหาบทเรียน การเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และการให้ข้อมูลป้อนกลับทันที (Immediate Feedback)

11. อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ความต้องการและทัศนคติต่อการเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนทางพัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน (Web Master) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับเนื้อหาบทเรียน การเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และการให้ข้อมูลป้อนกลับทันที (Immediate Feedback)

12. ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ความต้องการและทัศนคติต่อการเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนทางพัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน (Web Master) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับเนื้อหาบทเรียน การเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และการให้ข้อมูลป้อนกลับทันที (Immediate Feedback)

13. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานครทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ มีความสัมพันธ์ทัศนคติของประชาชนต่อเนื้อหาเว็บไซต์ ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย กลุ่มข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มข้อมูล

บริการทั่วไป กลุ่มข้อมูลกฎ ระเบียบ ข้อผูกพัน กลุ่มข้อมูลนโยบายและแผนกลุ่มข้อมูล ประชาสัมพันธ์ กลุ่มข้อมูลคิดเห็นและแจ้งปัญหา

14. ทศนคติของประชาชนต่อเนื้อหาเว็บไซต์ ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความสัมพันธ์ ความต้องการและทัศนคติของประชาชน ต่อการเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนทางพัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริการข้อมูลสำหรับประชาชนผ่านเว็บไซต์ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร มุ่งศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ ประกอบด้วย กลุ่มข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มข้อมูลบริหารทั่วไป กลุ่มข้อมูล กฎ ระเบียบ กลุ่มข้อมูลนโยบายและแผน กลุ่มข้อมูลบริการประชาสัมพันธ์ กลุ่มความคิดเห็นและแจ้งปัญหา และการวิจัยเอกสารเพื่อศึกษากับกรอบแนวคิด สาระสำคัญที่ถูกต้อง

การวิจัยเอกสาร ทำการศึกษาโดยรวบรวมจากสถิติผู้เข้าใช้บริการระบบ ดำเนินการระหว่างปี 2544-2548 สถิติการเรียกใช้ข้อมูลชุดต่างๆ ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, www.bma.go.th/info, 2549) คำแนะนำหรือบริการสอบถามเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นและปัญหาของผู้ใช้

การวิจัยสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ จากแบบสอบถาม โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, www.bma.go.th/info, 2549) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 545 คนเป็นตัวอย่างต่ำ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การเสริมสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การส่งเสริมให้ประชาชน ผู้ใช้บริการมีส่วนรับผิดชอบในการร่วมคิด ร่วมประเมินผล และใช้ประโยชน์ร่วมกัน ในการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดช่วงชีวิต

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ ประทับใจ หรือไม่พอใจ ผิดหวัง ไม่ประทับใจ ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เนื้อหาพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต ความรู้สึกและ

ทักษะในอาชีพต่างๆ ความรู้ข่าวสารทั่วไป เนื้อหาเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่พบในการดำเนินชีวิต เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้

ทัศนคติของประชาชนต่อเนื้อหาเว็บไซต์ ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ ประทับใจ หรือไม่พอใจ ผิดหวัง ไม่ประทับใจ ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาข้อมูลกลุ่มต่างๆ ได้แก่ กลุ่มข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มข้อมูลบริการทั่วไป กลุ่มข้อมูลกฎ ระเบียบ ข้อผูกพัน กลุ่มข้อมูลนโยบายและแผน กลุ่มข้อมูลประชาสัมพันธ์ กลุ่มข้อมูลคิดเห็น และแจ้งปัญหา ที่จะนำไปสู่กระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ทัศนคติของประชาชนต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเว็บไซต์ หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อของประชาชนที่มีส่วนในการวางกรอบแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ตามแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งได้แก่ การตอบแบบสอบถามออนไลน์ การส่งกระทู้ การติดต่อผ่านอีเมล แฟกซ์และโทรศัพท์

สื่ออินเทอร์เน็ต หมายถึง ข้อมูลที่นำเสนอผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานครกับบุคคลภายนอก ซึ่งสามารถเรียกดู (Display) ค้นหา (Search) และสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง (Query)

ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงในรูปแบบที่ยังมิได้ผ่านการวิเคราะห์และประมวลผล ที่ใช้ในการบริการบนเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

การบริการ หมายถึง การให้ข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การตอบคำถามทางทางโทรศัพท์ และ Email Address

การใช้บริการ หมายถึง การศึกษาข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การได้บริการจากการตอบคำถามทางทางโทรศัพท์และ Email Address การได้รับความสะดวกจากการศึกษาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ทุกช่วงเวลา

ประชาชน หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่เข้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานครทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ
2. ได้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนต่อเนื้อหาเว็บไซต์ ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3. ได้ทราบถึงความต้องการและทัศนคติของประชาชน ต่อการเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนทางพัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

4. ผลการศึกษาจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานครต่อไป

