

บทที่ 1



บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีความสำคัญยิ่งต่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคนและสังคม ปัจจุบันองค์การ สถานะที่ราชการต่าง ๆ สถาบันการศึกษา ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ตลอดจนรัฐวิสาหกิจจึงได้พยายามจัดให้มีห้องสมุดขึ้นตามหน่วยงานดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่และพนักงานของหน่วยงาน ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา และใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ค้นคว้าและวิจัยในสาขาวิชา หรืองานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

บริษัทการบินไทย จำกัด ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ดำเนินธุรกิจด้านสายการบินระหว่างประเทศ กิจการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศเป็นธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น และเป็นกิจการที่มีบทบาทสำคัญสลับซับซ้อน เป็นกิจการระดับประเทศที่ต้องมีการแข่งขันกับสายการบินอื่น ๆ ตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องจากการแข่งขันระหว่างสายการบินสากลในปัจจุบันเป็นไปอย่างกว้างขวาง สายการบินต่าง ๆ ต้องพยายามปรับปรุงบริการของตนในทุกวิถีทาง เพื่อให้ถูกกับความนิยมและให้เกิดความประทับใจในบริการอยู่เสมอ นับตั้งแต่การกำหนดอัตราค่าโดยสาร การกำหนดตารางเวลาบิน การพิจารณาเลือกแบบเครื่องบินที่จะนำมาใช้ บริการ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร ความปลอดภัยบนเครื่องบิน ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สายการบินชั้นนำจะมีการรักษามาตรฐานอยู่เสมอ และมีการปรับปรุงให้ทัดเทียมกับสายการบินอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ก็จะต้องดำเนินการให้อยู่ในกรอบข้อตกลงแห่งองค์การที่เกี่ยวข้องกับการบินพาณิชย์สากลด้วย (Thai Airways International Ltd., Cabin Attendants Training Division : 2-15) แต่การบริการที่สำคัญอย่างหนึ่งของธุรกิจสายการบินซึ่งมีความเฉพาะตัว และแต่ละสายการบินต่างก็พยายามปรับปรุงให้บริการของตนเป็นที่ประทับใจแก่ผู้โดยสารก็คือ การบริการบนเครื่องบิน ซึ่งต้องอาศัยตัวบุคคลที่เรียกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendant) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการ

ก่อนมาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดีมีประสิทธิภาพได้ จะต้องได้รับการฝึกอบรมเฉพาะด้าน เช่น การผสมเครื่องดื่ม การช่วยเหลือผู้โดยสารยามฉุกเฉิน ฯลฯ และเรียนรู้หน้าที่

สำหรับการเป็นพนักงานต้อนรับ ๑ หน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับ ๑ ให้มีคุณภาพเหมาะสมกับงานก็คือ แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendants Training Division) ซึ่งจะทำหน้าที่ฝึกพนักงานต้อนรับ ๑ โดยแบ่งออกเป็น 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรขั้นพื้นฐาน หมายถึงหลักสูตรสำหรับผู้ที่เข้ามาเป็นพนักงานต้อนรับ ๑ จากภายนอกกับหลักสูตรขั้นพัฒนา หมายถึง หลักสูตรที่พนักงานต้อนรับ ๑ เข้ามาฝึกฝนเพิ่มเติมอยู่เสมอในช่วงชีวิตการทำงาน (การบินไทย : 22 ปี แห่งการสร้างสรรค์ประสพการณ์ 2525 : 16) โครงสร้างของหลักสูตรอบรมต่าง ๆ นี้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมและทันสมัยตลอดเวลา อีกทั้งให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท ๑ และส่งเสริมเอกลักษณ์ของความเป็นไทยอีกใส่หนึ่งด้วย (Thai Airways International Ltd., Cabin Attendants Training Division 1982 : unpagged) ในการฝึกอบรม ครูผู้ทำหน้าที่ฝึกอบรมมีความจำเป็นต้องใช้ข้อสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างของหลักสูตร ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่จะเข้ารับการฝึกอบรมก็จำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติม นอกเหนือจากความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม นอกจากนี้ในการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับ ๑ ต่างก็ใช้วิธีการสอบซึ่งพนักงานต้อนรับ ๑ จำเป็นต้องใช้ข้อสนเทศต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า แต่เนื่องจากในปัจจุบันแผนกฝึกอบรม ๑ ยังไม่มีห้องสมุดที่จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรวบรวม และให้บริการข้อสนเทศที่เพียงพอแก่ความต้องการของพนักงานต้อนรับ ๑ แต่มีเพียงมุมหนึ่งของห้องในแผนกฝึกอบรม ๑ เท่านั้น ด้วยเหตุนี้พนักงานต้อนรับ ๑ จึงจำเป็นต้องใช้ข้อสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพิ่มเติม

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและเห็นความจำเป็นต้องศึกษาลักษณะความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับปรับปรุงการให้บริการด้านการอ่าน และการศึกษาแก่พนักงานต้อนรับ ๑ และเป็นแนวทางแก่แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด ในการวางแผนและพัฒนาห้องสมุดที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด เกี่ยวกับสาขาวิชา ภาษา และรูปแบบของข้อสนเทศ
2. เพื่อศึกษาการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับ ๑ ตลอดจนแหล่งข้อสนเทศที่ใช้

แนวเหตุผล

ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด จะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงาน และวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อสนเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการ และการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด ในปี พ.ศ. 2528 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งได้เป็น 4 ระดับ คือ แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต จำนวน 125 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต 1,254 คน หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน 102 คน ครูผู้ฝึก 20 คน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน 38 คน รวมกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 285 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสารและเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการและการใช้ข้อสนเทศ
2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและการใช้ข้อสนเทศ
 - 2.1 แบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด มีรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ คือ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน จำนวนปีที่ทำงาน และวุฒิการศึกษาสูงสุด ตอนที่ 2 ความต้องการ และการใช้ข้อสนเทศโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสาขาวิชา ภาษา และรูปแบบของข้อสนเทศ ตลอดจนแหล่งข้อสนเทศที่ใช้
 - 2.2 ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 10 คน ซึ่งประกอบด้วยแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึก เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม และนำมาแก้ไขให้เหมาะสม
3. แจกแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบและแก้ไขแล้วไปยังพนักงานต้อนรับ ๆ จำนวน 285 คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง
4. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด และนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ

หาค่าต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ในประเทศไทย พบว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดประเภทต่าง ๆ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเฉพาะ เป็นต้น ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ

1. วัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุด

จากงานวิจัยของทัศนาศา (พ.ศ. 2520) เรื่องการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ฅพิศร์ กฤตติกาภรณ์ (พ.ศ. 2521) เรื่องปัญหาของนิสิตบัณฑิตวิทยาลัยในการใช้ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2519 ปรากฏผลตรงกันว่าอาจารย์และนิสิตมาใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ส่วนงานวิจัยของทัศนาศา (พ.ศ. 2521) เรื่องการสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจิตติ บึงตระกูล (พ.ศ. 2522) เรื่องการสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบตรงกันว่า ผู้ใช้คืออาจารย์และนักศึกษามาใช้ห้องสมุดเพื่อยืมและคืนหนังสือ งานวิจัยของดร.ณิณ ลาปาง (พ.ศ. 2522) เรื่องการสำรวจสภาพและการใช้ห้องสมุดธนาคารกลางและธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานธนาคารมาใช้ห้องสมุดเพื่อยืมและคืนหนังสือเช่นกัน รองลงมาคืออ่านเพื่อหาข้อมูลในการทำงาน ในขณะทำงานวิจัยของพูลสุข น้ำสนีย์ (พ.ศ. 2527) เรื่องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่อประกอบการสอนของคณาจารย์ทางด้านสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และศรีวรรณ ยอดนิล (พ.ศ. 2527) เรื่องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่องานวิจัยและงานเขียนด้านวิชาการของคณาจารย์ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปรากฏผลตรงกันว่าอาจารย์ใช้ห้องสมุดเพื่อเตรียมการสอน รองลงมาคือเพื่อการวิจัยและเพื่องานเขียนทางวิชาการ

2. ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด

งานวิจัยของทัศนาศา (พ.ศ. 2520) และทัศนาศา (พ.ศ. 2521) พบว่าอาจารย์และนักศึกษามีความต้องการที่จะให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมที่เหมาะสมต่อสภาพการเรียนการสอนของ

มหาวิทยาลัย นอกจากนี้งานวิจัยของทัศนียังพบว่าบริการสำหรับอาจารย์นั้นควรเป็นบริการแบบเข้าถึงตัวผู้ใช้ให้มากที่สุด งานวิจัยของจิตติ บึงตระกูล พบว่านิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีความคิดเห็นในเรื่องการใช้บริการและการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ของห้องสมุดแตกต่างกันไป สำหรับงานวิจัยของรัตนา กระแสชัย (พ.ศ. 2525) เรื่องความต้องการในบริการห้องสมุดของนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และวรนุช เตียวตระกูล (พ.ศ. 2526) เรื่องปัญหาของนักศึกษาแพทย์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปรากฏผลตรงกันว่าบริการที่นักศึกษาแพทย์ต้องการมากคือ บริการยืม-คืนหนังสือ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ

3. ความต้องการเกี่ยวกับภาษา สาขาวิชา และรูปแบบของวัสดุสิ่งพิมพ์

จากงานวิจัยของดร.ณิ ฒ ลาปาง พบว่าพนักงานธนาคารใช้หนังสือภาษาไทยมากเกี่ยวกับสาขาวิชา พบว่ามีการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ความรู้ทั่วไป ส่วนงานวิจัยของรัตนา กระแสชัย และวรนุช เตียวตระกูล พบว่านักศึกษาแพทย์ใช้ตำราทางการแพทย์ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยมากที่สุด รองลงมาคือ วารสารวิชาการทางการแพทย์ภาษาไทย และหนังสือพิมพ์ สำหรับงานวิจัยของพลสุข น้าสนีย์ พบว่าคณาจารย์ทางด้านสังคมศาสตร์ใช้หนังสือภาษาอังกฤษมากที่สุด และใช้หนังสือภาษาไทย วารสาร วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล และจุลสารในระดับน้อย เกี่ยวกับสาขาวิชาพบว่า ในหมวดสังคมศาสตร์ คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรในสาขาเศรษฐศาสตร์ ในหมวดมนุษยศาสตร์ใช้สาขาปรัชญา ศาสนา และหมวดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ใช้สาขาสถิติ ส่วนงานวิจัยของศรีวรรณ ยอดนิล พบว่าอาจารย์คณะเกษตรศาสตร์ใช้หนังสือภาษาอังกฤษ และวารสารต่างประเทศในระดับมาก

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศ จาก การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าผู้วิจัยในต่างประเทศจะศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ เช่น นักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักสังคมศาสตร์ แพทย์ นักศึกษาและคณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ส่วนงานวิจัยในประเทศไทย ปรากฏว่าส่วนใหญ่นิยมศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและการใช้สารสนเทศของคณาจารย์ ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละกลุ่มจะแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะบุคคล อันได้แก่ สถานะทางอาชีพ การศึกษา และวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ

งานวิจัยที่ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศมีดังนี้คือ สุรีย์ บุษงามงคล (พ.ศ. 2527) เรื่อง ความต้องการและการใช้สารสนเทศของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างเฉพาะบุคคล

วัตถุประสงค์ของการใช้ข้อสนเทศ และการนำข้อสนเทศไปใช้และศึกษาความต้องการข้อสนเทศเกี่ยวกับสาขาวิชา รูปแบบ ภาษา ความทันสมัย ตลอดจนขอบเขตและสภาพของข้อสนเทศ สิริพร เมืองอ่ำ (พ.ศ. 2528) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการข้อสนเทศของอาจารย์โรงเรียนเตรียมทหาร โดยศึกษาความต้องการข้อสนเทศเพื่อใช้ในการสอนของอาจารย์โรงเรียนเตรียมทหาร และหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงทรัพยากรห้องสมุดโรงเรียนเตรียมทหารให้ตรงกับความต้องการของอาจารย์ นอกจากนี้ในปีเดียวกันนั้น นายกา เมฆจรสกุล ก็ได้ทำการศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อสนเทศเพื่อการสอน การผลิตงานวิชาการ และการบริการทางวิชาการ ความต้องการข้อสนเทศ แหล่งข้อสนเทศที่ใช้ ตลอดจนปัญหาในการใช้ข้อสนเทศและการใช้บริการข้อสนเทศของห้องสมุด ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยดังกล่าวสรุปได้ดังนี้คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ เฉพาะบุคคลกับความต้องการใช้ข้อสนเทศ

สรีย์ บุหงามงคล พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ เฉพาะบุคคลด้านคณะที่สังกัด กับความต้องการใช้ข้อสนเทศในด้านรูปแบบ ภาษา และความทันสมัยของข้อสนเทศ ส่วนงานวิจัยของนายกา เมฆจรสกุล พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ เฉพาะบุคคลด้านคณะที่สังกัด และกลุ่มสาขาวิชาที่สอน กับความต้องการใช้ข้อสนเทศในด้านรูปแบบและลักษณะของข้อสนเทศที่ต้องการ มีความแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ในการนำข้อสนเทศไปใช้

2. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศ

งานวิจัยของสรีย์ บุหงามงคล พบว่าคณาจารย์ต้องการใช้หนังสือตำรามากกว่าวารสารวิชาการเพื่อการสอน การพัฒนา/ประดิษฐ์ และการเขียนตำรา/บทความวิชาการ และต้องการใช้วารสารวิชาการมากกว่าหนังสือตำราเพื่องานด้านวิจัย ส่วนงานวิจัยของสรีพร เมืองอ่ำ พบว่าอาจารย์ต้องการข้อสนเทศเพื่อใช้ในการบรรยายมากที่สุด สำหรับงานวิจัยของนายกา เมฆจรสกุล พบว่าความต้องการใช้ข้อสนเทศในด้านสาขาวิชา รูปแบบ และลักษณะของข้อสนเทศที่ต้องการมีความแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ในการนำข้อสนเทศไปใช้ ได้แก่วัตถุประสงค์ด้านการสอน การผลิตงานวิชาการ และด้านการบริการทางวิชาการ

3. ความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบของข้อสนเทศ

จากงานวิจัยของสรีย์ บุหงามงคล พบว่ารูปแบบของข้อสนเทศที่อาจารย์ต้องการใช้ ได้แก่ หนังสือตำรา วารสารวิชาการ และรายงานทางวิชาการ ตามลำดับ ส่วนงานวิจัยของ

สุริพร เมืองอ่า พบว่าอาจารย์ต้องการใช้ข้อสนเทศในรูปแบบวารสารมากที่สุด และต้องการ โสตทัศนวัสดุอุปกรณ์น้อยที่สุด สำหรับอาจารย์ในกองวิชาต่างกันมีความต้องการหนังสือ หนังสือพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์แตกต่างกัน แต่ต้องการหนังสืออ้างอิง คู่มือช่วยค้น วารสาร จุลสารและ กฤตภาค ไม่แตกต่างกัน อาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีความต้องการข้อสนเทศทุกรูป แบบไม่แตกต่างกัน อาจารย์ชายและอาจารย์หญิงมีความต้องการข้อสนเทศในรูปแบบหนังสือ หนังสืออ้างอิง คู่มือช่วยค้น และจุลสาร แตกต่างกัน แต่ต้องการวารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค และโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนงานวิจัยของนายิกา เมฆจรสกุล พบว่ารูปแบบ ของข้อสนเทศที่อาจารย์ต้องการมีความแตกต่างกันเล็กน้อยตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อสนเทศ กล่าวคือ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ด้านการสอน กลุ่มคณาจารย์ที่สอนสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ ต้องการข้อสนเทศในรูปแบบหนังสือตำรา และหนังสืออ้างอิงมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มคณาจารย์ที่ สอนสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและแพทยศาสตร์ต้องการหนังสือตำรา วารสารวิชาการ และ หนังสืออ้างอิงมากที่สุด สำหรับวัตถุประสงค์ด้านการผลิตงานวิชาการ กลุ่มคณาจารย์ที่สอนสาขา วิชาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ ต้องการข้อสนเทศในรูปแบบวารสารวิชาการ/วารสารดรรชนี/สาระ สังเขป หนังสือตำรา และหนังสืออ้างอิงมากที่สุด ส่วนกลุ่มคณาจารย์ที่สอนสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สุขภาพต้องการหนังสือตำรา วารสารวิชาการ และหนังสืออ้างอิงมาก ในขณะที่กลุ่มคณาจารย์ที่ สอนสาขาวิชาแพทยศาสตร์ต้องการหนังสือตำรา หนังสืออ้างอิง วารสารวิชาการ วารสาร ดรรชนี/สาระสังเขปมาก ส่วนวัตถุประสงค์ด้านการบริการทางวิชาการ พบว่ากลุ่มคณาจารย์ที่ สอนสาขาวิชาแพทยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องการข้อสนเทศในรูปแบบหนังสือตำรามาก ที่สุดตรงกัน ในขณะที่กลุ่มคณาจารย์ที่สอนสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ ไม่มีความต้องการรูป แบบของข้อสนเทศใดมากเป็นพิเศษ

4. ความต้องการเกี่ยวกับภาษาของข้อสนเทศ

สุริย์ บุษงามงคล พบว่าภาษาของข้อสนเทศที่คณาจารย์ทุกคนต้องการใช้มาก เหมือนกัน คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ส่วนงานวิจัยของสุริพร เมืองอ่า พบว่าอาจารย์มีความต้องการ ภาษาของข้อสนเทศที่เป็นภาษาไทยมากที่สุด

5. แหล่งข้อสนเทศที่ใช้

จากงานวิจัยของสุริย์ บุษงามงคล พบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างความพอใจในการ ใช้แหล่งข้อสนเทศของคณาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด และมีความสัมพันธ์กันระหว่างคณะที่สังกัด กับการใช้แหล่งข้อสนเทศ กล่าวคือ คณาจารย์สังกัดคณะใดต่างก็นิยมใช้ห้องสมุดคณะของตนเอง มากกว่าแหล่งอื่น ๆ สำหรับงานวิจัยของสุริพร เมืองอ่า พบว่าอาจารย์ชอบใช้แหล่งข้อสนเทศ

จากแหล่งทรัพยากรส่วนตัว การสนทนากับเพื่อนร่วมงานและจากประสบการณ์ของตนเองมากกว่า ใช้แหล่งข้อสนเทศที่เป็นห้องสมุดหรือศูนย์เอกสาร นายิกา เมฆจรสกุล พบว่าแหล่งข้อสนเทศที่ใช้มีความแตกต่างกันตามลักษณะ เฉพาะบุคคลและวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อสนเทศ กล่าวคือ คณาจารย์สังกัดคณะใดต่างก็นิยมใช้ห้องสมุดคณะที่สังกัดมากกว่าแหล่งอื่น ๆ และใช้แหล่งข้อสนเทศภายในสถาบันมากกว่าแหล่งข้อสนเทศภายนอกสถาบัน

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและการใช้ข้อสนเทศมีดังนี้คือ Lin และ Gravey (1972 : 5-37) ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของนักวิทยาศาสตร์ และนักเทคโนโลยี Strasser (1978 : 200-209) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการข้อสนเทศของแพทย์ฝึกหัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของมลรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา Jackson (1980 : 22-29) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการข้อสนเทศของสมาชิกสมาคมอุตสาหกรรมและวิจัย Blackie และ Smith (1981 : 16-23) ทำการวิจัยเรื่องความต้องการข้อสนเทศและการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรีโพลีเทคนิค ในนิวคาสเซิล-อพน-ทิน (Newcastle-Upon-Tyne) ประเทศอังกฤษ Steig (1981:549-560) ได้ทำการศึกษาความต้องการข้อสนเทศของนักประวัติศาสตร์อเมริกัน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาถึงผลกระทบของลักษณะส่วนบุคคล อาชีพ ความรู้สึกทางจิตวิทยาและพฤติกรรมแสวงหาข้อสนเทศที่มีต่อการใช้แหล่งข้อสนเทศของนักการศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลของบริติช โคลัมเบีย (British Columbia) ประเทศแคนาดา โดย Summer, Matheson และ Conry (1983 : 75-85) ผลของการวิจัยดังกล่าวปรากฏดังนี้คือ

1. วัตถุประสงค์ของการใช้ข้อสนเทศ

พบว่าแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะบุคคล กล่าวคือ Lin และ Garvey พบว่านักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยีผู้ทำหน้าที่ด้านการวิจัยต้องการข้อสนเทศเพื่อค้นหาความรู้ใหม่ ในขณะที่ Jackson พบว่าสมาชิกสมาคมอุตสาหกรรมและวิจัยต้องการข้อสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจดำเนินการ หรือใช้แก้ปัญหาต่างๆ และเพื่อวัตถุประสงค์ในด้านการผลิต การตลาด การวิจัยและพัฒนา ส่วนงานวิจัยของ Blackie และ Smith พบว่านักศึกษาโพลีเทคนิคต้องการข้อสนเทศเพื่อการสัมมนา และการอ่านที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาต่าง ๆ ที่อาจารย์ผู้สอนกำหนด

2. ความต้องการเกี่ยวกับสาขาวิชาของข้อสนเทศ

จากงานวิจัยของ Lin และ Garvey พบว่านักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยีต้องการข้อสนเทศที่มีข้อมูลทันต่อเหตุการณ์ Strasser พบว่าแพทย์ฝึกหัดต้องการข้อสนเทศเกี่ยวกับการ

พัฒนาและวิจัยใหม่ ๆ ในสาขาวิชาเฉพาะมากที่สุด และต้องการกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของ รัฐที่เกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุขในระดับรองลงมา ส่วนงานวิจัยของ Jackson พบว่าสาขาวิชา ของข้อเสนอที่นักอุตสาหกรรมต้องการแบ่งได้เป็นข้อเสนอทางธุรกิจ และเศรษฐกิจ การเมือง และกฎหมาย ทั้งนี้เพราะการตัดสินใจทางธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยข้อเสนอประเทศดังกล่าว สำหรับ Steig พบว่านักประวัติศาสตร์ต้องการข้อเสนอสาขาวิชาประวัติศาสตร์ทั่วไปและประวัติศาสตร์ อเมริกันยุคอาณานิคม

3. ความต้องการ เกี่ยวกับรูปแบบของข้อเสนอ

Jackson พบว่านักอุตสาหกรรมมีความต้องการรูปแบบของข้อเสนอหลากหลาย ได้แก่ ข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ จดหมายติดต่อกัน วารสาร เอกสาร นามานุกรม สิทธิบัตร ส่วน Steig พบว่านักประวัติศาสตร์ส่วนใหญ่ใช้หนังสือ และวารสาร

4. แหล่งข้อเสนอที่ใช้

จากงานวิจัยของ Strasser พบว่าความต้องการใช้แหล่งข้อเสนอของแพทย์จะแตกต่างกันตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งงานวิจัยหรือการศึกษา และแตกต่างกันตามสภาพทาง ภูมิศาสตร์ สำหรับแหล่งข้อเสนอที่แพทย์ใช้มากมาจากวารสาร เพื่อนร่วมงาน และหนังสือ ตาม ลำดับ Blackie และ Smith พบว่าแหล่งข้อเสนอที่นักศึกษานิยมใช้คือ ห้องสมุดภายใน มหาวิทยาลัย ทรัพยากรของภาควิชา ห้องสมุดอื่น ๆ ภายนอกสถาบัน และใช้แหล่งข้อเสนอ ด้วยบุคคล อันได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่สูงกว่า สำหรับงานวิจัยของ Summer, Matheson และ Conry พบว่าแหล่งข้อเสนอที่นักการศึกษาใช้สามารถจัดกลุ่มได้ 3 กลุ่ม คือ แหล่งข้อเสนอ ใกล้เคียง แหล่งข้อเสนอที่สัมพันธ์เข้าถึง ได้น้อยมาก และแหล่งข้อเสนอระหว่างบุคคล นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะใช้ข้อเสนอเกือบทุกแหล่ง ในขณะที่ผู้จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับปริญญา จะไม่มีความแตกต่างกันในการใช้แหล่ง ข้อเสนอ และพบว่าการอยู่ไกลจากแหล่งข้อเสนอไม่ใช่ตัวประกอบสำคัญในการอธิบายความ แปรปรวนในการใช้แหล่งข้อเสนอ

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบความต้องการและการใช้ข้อเสนอของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด ว่ามีมากน้อยเพียงใด และมีลักษณะเป็นอย่างไร
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการข้อเสนอของแผนกฝึกอบรมพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด

3. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนและพัฒนาห้องสมุดของแผนกฝึกอบรมพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานต้อนรับ หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด
อันได้แก่ แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (Air Hostess & Air Steward) หัวหน้างานประจำ
เที่ยวบิน (Air Purser) ครูผู้ฝึก (Instructor) และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน
(Inflight Manager)

แผนกฝึกอบรม หมายถึง แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบิน
ไทย จำกัด

ข้อสนเทศ หมายถึง ข่าว (News) ข้อเท็จจริง (Facts) ข้อมูล (Data) ตลอดจน
ความรู้ (Knowledge) ที่ได้จากการสำรวจ การศึกษา หรือการสอน ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในรูป
แบบต่างๆ ทั้งในรูปของวัสดุตีพิมพ์และวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร
ต้นฉบับตัวเขียน ภาพยนตร์ แผ่นเสียง เทปเสียง ภาพเคลื่อนไหว เทปโทรทัศน์ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช
เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก เป็นต้น (นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ 2526 : 26)

ความต้องการข้อสนเทศ หมายถึง ความต้องการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสนเทศในรูปแบบ
และลักษณะต่าง ๆ อันจะนำมาใช้ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล

การใช้ข้อสนเทศ หมายถึง การนำข้อสนเทศที่ค้นหา หรือได้รับมาใช้ตามวัตถุประสงค์
ด้านต่าง ๆ

รูปแบบของข้อสนเทศ หมายถึง ข้อสนเทศที่มีการบันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ทั้งในรูป
ของวัสดุตีพิมพ์ วัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ และจากตัวบุคคล เช่น จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับ
เพื่อนร่วมงาน และจากการอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น

แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม หมายถึง แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด