

เอกสารอ้างอิง



ภาษาไทย

"การบินไทย : 22 ปี แห่งการสร้างสรรค์ประสพการณ์." รวมประชาชาติธุรกิจ (พฤษภาคม 2525) : 1-23.

การบินไทย จำกัด, บริษัท. กองการบุคคล. คู่มือพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด. ม.ป.ท., 2522.

____. กองการประชาสัมพันธ์. "ปีนี้มีคนเยี่ยมชมการฝึกนางฟ้าดับคั้ง." รักคุณเท่าฟ้า 6(ธันวาคม 2528) : 3.

____. แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. บินบนความเป็นไทย. กรุงเทพฯ : แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด, ม.ป.ป.

"การบินไทย 25 ปี" สู่อากาศ ม.ป.ท., 2528.

จารุวรรณ สินธุโสภณ. วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2521.

จิตติ ปิงตระกูล. "การสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย." วิทยานพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

ณิศร กฤตติกากุล. "ปัญหาของนิสิตบัณฑิตวิทยาลัยในการใช้ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2519." วิทยานพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521.

ดร.ณิ ฒ ลำปาง. "การสำรวจสภาพและการใช้ห้องสมุดธนาคารกลางและธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร." วิทยานพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

ทัศนีย์ หาญพล. "การใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง." วิทยานพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.

ทัศนีย์ ชวิญสุวรรณ. "การสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิทยานพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521.

นางลักษณ์ ไม่น่ายกิจ. "บริการสนเทศ : ความหมายและประเภท." วารสารบรรณารักษศาสตร์ 3 (มกราคม 2526) : 26-33.

- นายกา เมฆจรัสกุล. "ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์ศูนย์วิทยาศาสตร์
สุขภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษ
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ประคอง วรรณสุต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ฉบับปรับปรุงแก้ไข. ปทุมธานี
: ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า, 2528.
- พลสุข น้าสนีย์. "การใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่อประกอบการสอนของคณาจารย์ทางด้านสังคม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- รัตนา กระแสชัย. "ความต้องการในบริการห้องสมุดของนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหา
วิทยาลัยเชียงใหม่." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- วรนุช เตียวตระกูล. "ปัญหาของนักศึกษาแพทย์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษ
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ศรีวารณ ยอดนิล. "การใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่องานวิจัยและงานเขียนด้านวิชาการของคณา
จารย์คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาคว
วิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- สุน หงษ์มาณพ. หัวหน้าครูผู้ฝึก แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย
จำกัด. สัมภาษณ์, 24 กรกฎาคม 2529.
- สุรพิร เมืองอ่ำ. "ความต้องการข้อสนเทศของอาจารย์โรงเรียนเตรียมทหาร." วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2528.
- สุรีย์ บุษงามงคล. "ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- เสริมศรี เจริญผล. งานเทคนิคของห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหา
วิทยาลัยรามคำแหง, 2519.

ภาษาต่างประเทศ

Blackie, Edna and Smith, Joan M. "Student Information Needs and

Library User Education." Education Library Bulletin 24
(Autumn 1981) : 16-23.

- ✓ Jackson, Angela R. Haygarth. "Industry and the Research Association : Information Provision to the Users." In Aslib/IIS/LA Joint Conference : the Nationwide Provision and Use of Information, pp. 22-29. David Pratt, ed. London : The Library Association, 1981.
- Je
- ✓ Lin, Nan and Garvey, William D. "Information Needs and Uses." In Annual Review of Information Science and Technology V.7, pp. 5-37. Carlos A. Cuadra and Ann W. Luke, ed. Washington D.C. : American Society for Information Science, 1972.
- ✓ Steig, Margaret F. "The Information of Needs of Historians." College & Research Libraries 42(November 1981) : 549-560.
- ✓ Strasser, Theresa C. "The Information Needs of Practicing Physicians in Northeastern New York State." Bulletin of Medical Library Association 66(April 1978) : 200-209.
- ✓ Summer, Matheson and Conry. "The Effect of Personal, Professional and Psychological Attributes, and Information Seeking Behavior on the Use of Information Sources by Educators." Journal of the American Society for Information Science 34 (1983) : 75-85.

Thai Airways International Ltd. Cabin Attendants Training Division.
Course Map. Bangkok : Cabin Attendants Training Division,
Thai Airways International Ltd., 1985.

____. Get to Know Cabin Attendants Training (OQ). Bangkok :
Cabin Attendants Training Division, Thai Airways
International Ltd., 1987.

____. This is Thai Inter. Bangkok : Cabin Attendants Training
Division, Thai Airways International Ltd., n.d., 1987.

ภาคผนวก

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

12 กันยายน 2529

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
เรียน

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวจุฑาลักษณ์ โทชนกุล กำลังศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความต้องการและการใช้สารสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด" (Cabin Attendants' Information Needs and Uses in Thai Airways International Ltd.) อันเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาชั้นอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามที่แนบมาด้วยนี้ตามความเป็นจริง เพื่อที่ข้าพเจ้าจะได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้นี้มาวิเคราะห์ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนและพัฒนาห้องสมุดของแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด

ข้าพเจ้าหวังในความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจุฑาลักษณ์ โทชนกุล)

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าคำตอบที่ต้องการ

1. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน _____ 1. แอร์โฮสเตรส (Air Hostess)
 _____ 2. แอร์สจ๊วต (Air Steward)
 _____ 3. แอร์โฮสเตรสที่เป็นครูผู้ฝึกอบรม
 (Air Hostess Instructor)
 _____ 4. แอร์สจ๊วตที่เป็นครูผู้ฝึกอบรม
 (Air Steward Instructor)
 _____ 5. หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (Air Purser)
 _____ 6. หัวหน้างานประจำเที่ยวบินที่เป็นครูผู้ฝึกอบรม
 (Air Purser Instructor)
 _____ 7. ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (Inflight Manager)
2. จำนวนปีที่ทำงาน _____ 1. 1-3 ปี
 _____ 2. 4-6 ปี
 _____ 3. 7-9 ปี
 _____ 4. 10-12 ปี
 _____ 5. 13 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด _____ 1. ม.ศ.5 หรือ ม.6
 _____ 2. สูงกว่า ม.ศ.5 หรือ ม.6 แต่ต่ำกว่าอนุปริญญา
 _____ 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 _____ 4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 _____ 5. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
 _____ 6. สูงกว่าระดับปริญญาโทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความต้องการและการใช้สารสนเทศ

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข่าว (news) ข้อเท็จจริง (facts) ข้อมูล (data) ตลอดจนความรู้ (knowledge) ที่ได้จากการสำรวจ การศึกษา หรือการสอน ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งในรูปของวัสดุที่ตีพิมพ์ และวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร ดนฉบับตัวเขียน ภาพยนตร์ แผ่นเสียง เทปเสียง ภาพเลื่อน เทป

ความต้องการ				การใช้จริง				วัตถุประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)					
1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่ต้องการ	1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่เคยใช้	1. ปฏิบัติงาน	2. เพิ่มพูนความรู้	3. ประกอบการสอน	4. สืบเสาะค้นคว้า	5. ความบันเทิง	6. อื่น ๆ (ระบุ)

17. เทคนิคการสรุปรงานประจำ
 เทียบกับอย่างย่อ _____
18. การห้อง เทียวที่จัดโดยบริษัท
 การบินไทย _____
19. น้้าหนักของสินค้า น้้าหนักของ
 ของ เครื่องบิน _____
20. การซ่อมบำรุง เครื่องบินประจำ
 สถานที่ต่าง ๆ _____
21. เอกสารการบิน กฎระเบียบ
 และคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน _____
22. เส้นทางการบินในปัจจุบันและ
 อนาคต _____
23. สถานีการบินภายใน/ภายนอก
 ประเทศ _____
24. การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุม
 ของกัปตันในแต่ละ เที่ยวบิน _____

ความต้องการ				การใช้จริง				วัตถุประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)					
1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่ต้องการ	1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่เคยใช้	1. ปฏิบัติงาน	2. เพิ่มพูนความรู้	3. ประกอบการสอน	4. สลับเล่นตำแหน่ง	5. ความบันเทิง	6. อื่น ๆ (ระบุ)

10. ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ (ได้แก่ภูมิศาสตร์ประเทศต่างๆ ชีวประวัติ เรื่องราวเกี่ยวกับตระกูลวงศ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ประวัติศาสตร์ชนชาติต่างๆ และโบราณคดี)	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
11. อื่นๆ(ระบุ)	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:

2. ภาษาของข้อสนเทศ

ความต้องการ				การใช้จริง			
1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่ต้องการ	1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่เคยใช้

1. ภาษาไทย	:	:	:	:	:	:	:
2. ภาษาอังกฤษ	:	:	:	:	:	:	:
3. ภาษาฝรั่งเศส	:	:	:	:	:	:	:
4. ภาษาเยอรมัน	:	:	:	:	:	:	:
5. ภาษาญี่ปุ่น	:	:	:	:	:	:	:
6. ภาษาอื่นๆ (ระบุ)	:	:	:	:	:	:	:

3. รูปแบบของข้อสนเทศที่เผยแพร่ในลักษณะต่างๆ

ก. วัสดุตีพิมพ์

ความต้องการ				การใช้จริง			
1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่ต้องการ	1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่เคยใช้

- 1. หนังสือและตำรา (Textbook) _____
- 2. วารสาร (Periodical, Journal) _____
- 3. คู่มือ (Manual) _____
- 4. จุลสาร ข่าวดังต่างๆ (Pamphlets) _____
- 5. หนังสือรายปี (Almanacs, Yearbooks) _____
- 6. บรรณานุกรม (Bibliographies)¹ _____
- 7. ดรรชนี (Indexes)² _____
- 8. สารสังเขป (Abstracts)³ _____
- 9. พจนานุกรม (Dictionaries) _____
- 10. สารานุกรม (Encyclopedias) _____
- 11. บทความที่มีผู้เสนอในการประชุมทางวิชาการ _____
- 12. อื่นๆ(ระบุ) _____

¹ หมายถึง รายชื่อสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาแขนงต่างๆ หรือเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

² หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ ในรูปลักษณะต่างๆ ประเภทใดประเภทเดียวหรือหลายประเภทคละกันมาแจ้ง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเสาะหาสิ่งพิมพ์ชิ้นนั้น ได้สะดวกในโอกาสต่อไป

³ หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่สรุปสาระสำคัญของสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นๆ เพื่อให้ทราบได้ทันทีว่าสิ่งพิมพ์นั้นมีเนื้อเรื่องตรงกับความต้องการหรือไม่

ความต้องการ				การใช้จริง			
1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่ต้องการ	1. มาก	2. ปานกลาง	3. น้อย	4. ไม่เคยใช้

10. สารานุกรม (Encyclopedias)¹ _____

11. บทความที่มีผู้เสนอในการประชุมทางวิชาการ _____

12. อื่นๆ _____

ข. วัสดุที่ไม่ตีพิมพ์

1. ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ _____

2. แผ่นเสียง เทปเสียง _____

3. สไลด์ _____

4. ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช _____

5. เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก _____

6. อื่นๆ (ระบุ) _____

ค. ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนา และอภิปรายกับ
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน _____

ง. ความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับ
เพื่อนร่วมงาน _____

จ. อื่นๆ _____

¹ หมายถึง หนังสือที่ใช้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับเรื่อง และความรู้ต่างๆ ในทุกแขนงวิชา
ในรูปของบทความ

4. แหล่งข้อมูลเทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบัน

โปรดจัดลำดับการใช้แหล่งข้อมูลที่กำหนดให้ โดยระบุตัวเลขจากแหล่งที่ใช้มากที่สุด (ลำดับที่ 1) จนถึงแหล่งที่ใช้ น้อย

- 1. แหล่งข้อมูลส่วนตัว
- 2. แหล่งข้อมูลของผู้อื่น
- 3. แหล่งข้อมูลแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (OQ)
(ถ้าท่านเคยใช้แหล่งข้อมูลนี้ กรุณาตอบแบบสอบถามข้อ 4.1 ด้วย)
- 4. แหล่งข้อมูลที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- 5. จากสมาคมวิชาชีพที่ท่านเป็นสมาชิก
- 6. จากสื่อมวลชน (เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์)
- 7. จากห้องสมุดอื่นๆ (ระบุชื่อห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ)

4.1 ถ้าท่านเคยใช้แหล่งข้อมูลของแผนก OQ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. อัตราความถี่ในการใช้

- 1. สัปดาห์ละครั้ง
- 2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
- 3. เดือนละครั้ง
- 4. เดือนละ 2-3 ครั้ง
- 5. หลายเดือนเข้าครั้ง
- 6. อื่นๆ (ระบุ)

2. วัตถุประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เพื่อการปฏิบัติงาน
- 2. เพื่อค้นคว้าประกอบการสอน
- 3. เพื่อสอบเลื่อนตำแหน่งงาน
- 4. เพื่อเพิ่มพูนความรู้
- 5. อื่นๆ (ระบุ)

3. จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ

- 1. เพียงพอกับความต้องการ
- 2. ไม่เพียงพอกับความต้องการ

4. สถานที่ให้บริการของแหล่งข้อสนเทศ ๐๑ ในปัจจุบัน

___ 1. มีความเหมาะสม

___ 2. ไม่เหมาะสม

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับแหล่งข้อสนเทศของแผนก ๐๑ _____

ประวัติผู้เขียน

นางสาวจุฑาลักษณ์ โทชนกุล เกิดเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2502 ที่จังหวัดสงขลา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อปีการศึกษา 2523 เข้ารับราชการในตำแหน่งบรรณารักษ์ หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีพ.ศ. 2524 - เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2526 เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อพ.ศ. 2526 ปัจจุบันเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด

