

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมี 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้
 ข้อเสนอของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด เกี่ยวกับสาขาวิชา ภาษา
 และรูปแบบของข้อเสนอ ตลอดจนแหล่งข้อเสนอที่ใช้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน
 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับ ๆ จำนวน 285 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น
 178 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 62.46 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ผลหาค่าร้อยละ
 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้คือ

เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคล อันได้แก่ตำแหน่งงานในปัจจุบัน จำนวนปีที่ทำงาน และ
 วุฒิการศึกษาสูงสุด ปรากฏผู้ตอบส่วนใหญ่ร้อยละ 65.17 เป็นแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต
 รองลงมาร้อยละ 25.84 คือหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ร้อยละ 6.18 เป็นผู้จัดการบริการบน
 เที่ยวบิน และร้อยละ 2.81 เป็นครูฝึก ตามลำดับ เมื่อศึกษาถึงจำนวนปีที่ทำงาน ปรากฏว่า
 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุด ร้อยละ 34.27 มีอายุการทำงานระหว่าง 1-3 ปี รองลงมา
 ร้อยละ 20.22 เป็นผู้มีอายุการทำงานระหว่าง 10-12 ปี และจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 10.11
 เป็นผู้มีอายุการทำงานตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาระดับตำแหน่งกับจำนวนปีที่ทำงาน พบว่า
 ตำแหน่งที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-9 ปี ส่วนใหญ่เป็นแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต ส่วนหัวหน้า
 งานประจำเที่ยวบิน จำนวนเกินครึ่งมีอายุการทำงานระหว่าง 10-12 ปี สำหรับครูฝึกและ
 ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุการทำงานมากกว่า 13 ปีขึ้นไป เกี่ยวกับ
 วุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่าพนักงานต้อนรับ ๆ ในทุกระดับตำแหน่งส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญา
 ตรีหรือเทียบเท่า และมีเพียงแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต จำนวนร้อยละ 4.49 เท่านั้นที่มีวุฒิ
 การศึกษาสูงถึงระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวเหตุผลไว้ว่า ความต้องการและการใช้ข้อ
 เสนอของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานและวัตถุประสงค์ของการ
 ใช้ข้อเสนอ

ในการนี้จะพิสูจน์ตามแนวเหตุผลเฉพาะความต้องการและการใช้ข้อเสนอสาขาวิชา
 ชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน และสาขาวิชาอื่น ๆ ว่าจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานและ
 วัตถุประสงค์ของการใช้ข้อเสนอ ส่วนความต้องการและการใช้ภาษาของข้อเสนอ ตลอดจนจรรยา

แบบ และแหล่งข้อสนเทศที่ใช้จะพิสูจน์ตามแนวเหตุผลว่าแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานเท่านั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินกับ
ระดับตำแหน่งงาน

สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบินที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต มีความต้องการในระดับมาก มี 4 สาขาวิชา ได้แก่ ภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงการที่ใช้ พบว่ามีเพียง 2 สาขาวิชาที่มีการใช้มาก คือ ภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ และ มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ

หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ต้องการมากใน 4 สาขา ได้แก่ ภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีการใช้สอดคล้องกับความต้องการ ยกเว้นความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีการใช้ในระดับปานกลาง

ครูฝึก มีความต้องการชั้นพื้นฐานทางการบิน 5 สาขาวิชาในระดับมาก คือ ภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยครูฝึกมีการใช้สาขาวิชาดังกล่าวในระดับมาก ยกเว้นความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีการใช้ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน

สำหรับผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ต้องการ 4 สาขาวิชา ต่อไปนี้ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ ส่วนการใช้สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบิน พบว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีการใช้มาก เฉพาะสาขาวิชามนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ เท่านั้น

จะเห็นได้ว่า พนักงานต้อนรับ ฯ ในทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการสาขาวิชาในชั้นพื้นฐานทางการบินมากเหมือนกันใน 4 สาขาวิชา ได้แก่ ภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการและ

จิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพียงแต่มีความแตกต่างกัน ในแง่ลำดับสาขาวิชาที่ต้องการ เท่านั้น ทั้งนี้จะสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละระดับ ตำแหน่ง นอกจากนี้ยังพบว่า ครูผู้ฝึกมีความต้องการสาขาวิชาการศึกษาความหมายข้ามวัฒนธรรม มากอีกด้วย ทั้งนี้เพราะครูผู้ฝึกต้องมีหน้าที่สอนวิชาดังกล่าวแก่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต ที่เข้ารับการศึกษาใหม่ ในด้านการใช้ พบว่าสาขาวิชาที่พนักงานต้อนรับ ๆ ทุกระดับตำแหน่งมีการ ใช้ปานกลาง และใช้น้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการ ได้แก่สาขาวิชา ความรู้เกี่ยวกับ การปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นกรณี ที่เกิดขึ้นได้น้อยมาก

สำหรับสาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบินที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต มีความต้องการมาก ได้แก่ สาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งจากการวิเคราะห์การใช้ พบว่าไม่มีความ สอดคล้องกับความต้องการ คือมีการใช้เฉลี่ยในระดับปานกลางเท่านั้น

ส่วนหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน มีความต้องการและการใช้มากในสาขาวิชา การเป็น ผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ครูผู้ฝึก มีความต้องการมากใน 7 สาขาวิชา คือ วิชาครู การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตัวโดยสารและการ สারণที่นึ่ง ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เส้นทางการบินในปัจจุบันและในอนาคต การประเมิน ผลงาน และสถานีการบินภายใน/ภายนอกประเทศ ในด้านการใช้ พบว่าสาขาวิชาที่ใช้มากมี เพียง 4 สาขาวิชา ได้แก่ วิชาครู การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและ เทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตัวโดยสารและการสারণที่นึ่ง และการประเมิน ผลงาน

สำหรับผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีความต้องการใน 7 สาขาวิชา ได้แก่ การเป็น ผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การประเมินผลงาน เอกสารการบิน กฎระเบียบและคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน เทคนิคการ จัดประชุม การประสานงานและการทำงานเป็นกลุ่ม ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีการใช้ สอดคล้องกับความต้องการ คือมีการใช้มาก ยกเว้นสาขาวิชาสถานีการบินภายใน/ภายนอก ประเทศ และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีการใช้ระดับปานกลาง ส่วนสาขาวิชาที่ผู้จัดการ บริการบนเที่ยวบิน มีการใช้มาก แต่มีความต้องการปานกลางเท่านั้น คือ เทคนิคการสারণงาน ประจำเที่ยวบิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการสอนสาขาวิชาดังกล่าวมาก่อนแล้ว ในหลักสูตรหัวหน้างาน ประจำเที่ยวบิน ดังนั้นเมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เป็นผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน จึงไม่มีความ

ต้องการสาขาวิชาเทคนิคการสรุปรงานประจำเที่ยวบินมากนัก แต่ในขณะที่เดียวกันผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินก็จำเป็นต้องใช้สาขาวิชาอื่นทุกครั้งที่ไปปฏิบัติงานในแต่ละเที่ยวบินของ เส้นทางบินข้ามทวีป โดยผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน จะต้องสรุปและให้ข่าวสารต่าง ๆ ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละเที่ยวบินนั้นแก่พนักงานต้อนรับ ฯ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า สาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบินที่พนักงานต้อนรับ ฯ ในทุกระดับตำแหน่ง มีความต้องการมากเหมือนกัน คือ การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในขณะที่มีการใช้ต่างกัน กล่าวคือ มีเฉพาะหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินเท่านั้นที่ใช้สาขาวิชาดังกล่าวมากในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานต้อนรับ ฯ ที่มีระดับตำแหน่งสูงขึ้น จะมีความต้องการในหลายสาขาวิชาเพิ่มมากขึ้นด้วยตามหน้าที่ความรับผิดชอบ อนึ่งสำหรับวิชาครูเป็นที่น่าสังเกตได้ว่า เป็นที่ต้องการและมีการใช้มากเฉพาะครูผู้ฝึกเท่านั้น ในขณะที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีความต้องการและการใช้ปานกลาง ส่วนแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน มีความต้องการและการใช้น้อย ดังนั้นความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน จึงแตกต่างกันไปตามระดับตำแหน่งงาน

ความต้องการข้อสนเทศชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินกับวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อสนเทศ

จากการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกระดับตำแหน่ง (ยกเว้นครูผู้ฝึก) มีวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินเพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ส่วนครูผู้ฝึกมีวัตถุประสงค์การใช้หลายประการ คือ เพื่อการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความรู้ และประกอบการสอน

ในด้านวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบินที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต มีการใช้มากกว่าร้อยละ 70.00 มี 5 สาขาวิชา ได้แก่ ภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการ และจิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษย์สัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ และสรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น ส่วนหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ใช้ทุกสาขาวิชา ยกเว้นสาขาวิชาเทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์

เกี่ยวกับการใช้สาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบินเพื่อการปฏิบัติงาน แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่ใช้สาขาวิชา การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน

ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ และเทคนิคการสรุปรงานประจำเที่ยวบิน สำหรับหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน จะใช้สาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เทคนิคการสรุปรงานประจำเที่ยวบิน การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน เอกสารการบิน กฎระเบียบและคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน เส้นทางบินในปัจจุบันและอนาคต การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ และตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง ส่วนครูผู้ฝึกทุกคน ใช้สาขาวิชาตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง วิชาครู การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การประเมินผลงาน และเอกสารการบิน กฎระเบียบและคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินใช้สาขาวิชาการตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การประเมินผลงาน และเทคนิคการสรุปรงานประจำเที่ยวบิน

จึงเห็นได้ว่าในด้านการใช้ข้อสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับ ฯ ในทุกระดับตำแหน่งจะมีการใช้เหมือนกันในเกือบทุกสาขาวิชาขั้นพื้นฐานทางการบิน ในขณะที่จะมีการใช้ต่างกันในสาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบิน โดยพนักงานต้อนรับ ฯ ที่มีตำแหน่งสูงขึ้นจะมีการใช้สาขาวิชาเพิ่มมากขึ้นแตกต่างกันไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น ๆ

ในด้านวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ พบว่าสาขาวิชาขั้นพื้นฐานทางการบินที่พนักงานต้อนรับ ฯ ในทุกระดับตำแหน่งใช้เพื่อการนี้ ได้แก่ สาขาวิชาเทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์ สำหรับสาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบินที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตมีการใช้มากกว่าร้อยละ 70.00 ได้แก่ สาขาวิชาการซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานีต่าง ๆ และสาขาวิชาน้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน หัวหน้างานประจำเที่ยวบินใช้สาขาวิชาการซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานีต่าง ๆ และวิชาครู ส่วนครูผู้ฝึกใช้สาขาวิชาไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ไทโรคนาคม เทคนิคการจัดประชุม การประสานงานและการทำงานเป็นกลุ่ม การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย น้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน และการซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานีต่าง ๆ สำหรับผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินจำนวนเกินครึ่งมีการใช้สาขาวิชาการบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน และวิชาครู ตามลำดับ

ในด้านวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการสอน พบว่ามีเพียงครูผู้ฝึกเท่านั้นที่มีการใช้สาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินเพื่อประกอบการสอนมากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ โดยครูผู้ฝึกทุกคนหรือเกือบทุกคนใช้สาขาวิชาต่อไปนี้ ได้แก่ ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ มนุษย์สัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง การบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน วิชาครู การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เอกสาร

การบิน กฎระเบียบและคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต และ
 สถานการณ์การบินภายใน/ภายนอกประเทศ สำหรับผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ปรากฏว่าจำนวนเกิน
 ครึ่งมีการใช้สาขาวิชาครูโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการสอนด้วย ทั้งนี้เพราะผู้จัดการ
 บริการบนเที่ยวบินบางคนจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการฝึกอบรมสาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบินแก่หัวหน้า
 งานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกอีกด้วย

โดยสรุปจากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าพนักงานต้อนรับ ฯ มีความต้องการ
 ข้อเสนอแนะสาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบินแตกต่างไปตามระดับตำแหน่ง และวัตถุประสงค์ของการใช้

ความต้องการและการใช้ข้อเสนอแนะสาขาวิชาอื่น ๆ กับระดับตำแหน่งงาน

สาขาวิชาอื่น ๆ ที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่มีความต้องการปานกลางมี 4
 สาขาวิชาได้แก่ ภาษาศาสตร์ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ สังคมศาสตร์
 และศิลปะ ตามลำดับ ซึ่งมีการใช้ที่สอดคล้องกับความต้องการโดยมีการใช้ปานกลาง ยกเว้น
 สาขาวิชาศิลปะซึ่งมีการใช้น้อย ส่วนหัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการปานกลางใน 5
 สาขาวิชา คือ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ ภาษาศาสตร์ ศิลปะ ความรู้ทั่วไป
 และสังคมศาสตร์ แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงการใช้พบว่ามีเพียง 2 สาขาวิชาเท่านั้นที่มีการใช้ปานกลาง
 คือ สาขาวิชาภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ และภาษาศาสตร์ ส่วนสาขาวิชาอื่น ๆ
 พบที่มีการใช้น้อย สำหรับครูผู้ฝึกมีความต้องการปานกลางใน 5 สาขาวิชาต่อไปนี้ คือ ภาษา
 ศาสตร์ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ ปรัชญา ศิลปะ และวรรณคดี และมีการ
 ใช้ปานกลางในสาขาวิชาภาษาศาสตร์ และภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์เท่านั้น
 ในขณะที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการปานกลางใน 7 สาขาวิชา ได้แก่ สังคมศาสตร์
 ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ ศิลปะ วรรณคดี ภาษาศาสตร์ ศาสนา และ
 ความรู้ทั่วไปตามลำดับ ซึ่งมีการใช้สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้ปานกลาง ยกเว้น
 สาขาวิชาวรรณคดี และความรู้ทั่วไป ซึ่งมีการใช้น้อย

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับ ฯ ในทุกระดับตำแหน่ง
 มีความต้องการและการใช้สาขาวิชาอื่น ๆ ในระดับปานกลางและน้อยเท่านั้น ในขณะที่มี
 ความต้องการและการใช้สาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็น
 เพราะอาชีพการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพที่ต้องใช้สาขาวิชาเฉพาะด้านทาง
 การบิน เนื่องจากมีรายละเอียดของรายวิชาที่แตกต่างจากสาขาวิชาอื่น ๆ ประกอบกับสาขาวิชา
 อื่น ๆ ไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ต้องปฏิบัติมากนัก ยกเว้นในบางสาขาที่พนักงานต้อนรับ ฯ
 สามารถนำมาใช้ประกอบการปฏิบัติงานได้ เช่น ภาษาศาสตร์ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและ

ประวัติศาสตร์ ด้วยเหตุนี้พนักงานต้อนรับ ๑ จึงมีความต้องการและการใช้สาขาวิชาดังกล่าว
ในระดับปานกลาง



ความต้องการข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ กับวัตถุประสงค์ในการใช้

พนักงานต้อนรับ ๑ ในทุกระดับตำแหน่งใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือเพื่อการปฏิบัติงาน และเพื่อความบันเทิง และมี
บ้างที่ใช้เพื่อประกอบการสอน และสอบเลื่อนตำแหน่ง

ในด้านวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่ใช้สาขา
วิชาวิทยาศาสตร์ ในขณะที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน
ใช้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มากกว่าสาขาวิชาอื่น ๆ

ในด้านวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานต้อนรับ ๑ ในทุกระดับตำแหน่ง
ใช้สาขาวิชาภาษาศาสตร์ ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อการสอบเลื่อนตำแหน่ง ปรากฏว่าแอร์โฮสเตส
และแอร์สจ๊วตใช้สาขาวิชาความรู้ทั่วไป และสังคมศาสตร์ หัวหน้างานประจำเที่ยวบินใช้สาขา
วิชาภาษาศาสตร์ และความรู้ทั่วไป สำหรับครูผู้ฝึกและผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินพบว่าไม่มีการ
ใช้สาขาวิชาอื่น ๆ เพื่อการนี้ จึงเป็นที่น่าสังเกตได้ว่าพนักงานต้อนรับ ๑ มีความต้องการและใช้
สาขาวิชาอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ต้องปฏิบัติ

ภาษาของข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริงกับระดับตำแหน่งงาน

พนักงานต้อนรับ ๑ มีความต้องการและมีการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาไทยสูงกว่า
ภาษาอื่น ๆ โดยแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน มีความต้องการ
และใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่สูงกว่าภาษาไทย ในขณะที่ครูผู้ฝึกมีความต้องการและใช้ภาษา
อังกฤษเท่ากับภาษาไทย ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีการใช้ภาษาไทยในระดับที่สูงกว่าภาษา
อังกฤษ การที่พนักงานต้อนรับ ๑ ในทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการและการใช้ภาษาอังกฤษมาก
เป็นเพราะในการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับ ๑ ต้องใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลในการติดต่อ
สนทนา และให้บริการแก่ผู้โดยสารชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ประกอบกับในการปฏิบัติ
งานทางการบินมักมีศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้พนักงานต้อนรับ ๑ จึงมีความต้องการภาษาของ
ข้อสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษมาก ทั้งนี้เพราะเมื่ออ่านข้อสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษแล้วจะสามารถ
นำไปใช้ได้ทันทีและมีความสะดวก ส่วนสาเหตุที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและใช้
ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ อาจเนื่องมาจากพนักงานต้อนรับ ๑ ในตำแหน่งนี้ได้รับการเลื่อน

ตำแหน่งมาจากแอร์สจิวต หัวหน้างานประจำที่เยวบิน และ/หรือ ครูผู้ฝึกซึ่งมีความรู้ภาษาอังกฤษดี ดังนั้นจึงมีความต้องการและการใช้ภาษาไทย เพื่อเพิ่มพูนความรู้และใช้ประกอบการวางแผนในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยที่ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับ ๗ มีความต้องการและใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาอื่น ๆ นั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรีย์ บุหงามงคล (2527) ที่ศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง และพบว่าภาษาของข้อสนเทศที่คณาจารย์ทุกคณะต้องการใช้มากเหมือนกันคือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่วนผลการวิจัยที่ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับ ๗ ต้องการภาษาอังกฤษสูงกว่าภาษานั้นสอดคล้องกับผลการศึกษาคำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของคณาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 2 รายการ ที่พบว่าคณาจารย์นิยมใช้สิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย (ทูลสุข น้ำสนีย์ 2527 และศรีวารณ ยอดนิล 2527)

ดังนั้นแนวเหตุผลที่ว่าความต้องการและการใช้ภาษาของข้อสนเทศจะแตกต่างกันไปตามระดับตำแหน่งงานจึง ไม่มีความสอดคล้องกัน

รูปแบบของ ข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริงกับระดับตำแหน่งงาน

พนักงานต้อนรับ ๗ มีความต้องการและใช้รูปแบบของข้อสนเทศซึ่งจำแนก เป็นวัสดุตีพิมพ์ วัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ และในรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา ดังนี้คือ

รูปแบบของ ข้อสนเทศในลักษณะวัสดุตีพิมพ์ที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจิวตต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ คู่มือ หนังสือตำรา วารสาร พจนานุกรม จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ และสารานุกรม ซึ่งมีการใช้ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้ปานกลาง ยกเว้นสารานุกรมซึ่งมีการใช้น้อย ส่วนหัวหน้างานประจำที่เยวบิน มีความต้องการปานกลางในรูปแบบต่อไปนี้คือ หนังสือและตำรา คู่มือ วารสาร พจนานุกรม จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ สารานุกรม และบทความที่มีผู้เสนอในการประชุมทางวิชาการ ในจำนวนนี้พบว่ารูปแบบที่มีการใช้ปานกลาง ได้แก่ คู่มือ หนังสือและตำรา วารสาร พจนานุกรม และจุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ ตามลำดับ สำหรับครูผู้ฝึกปรากฏว่ามีความต้องการและการใช้มากในรูปแบบหนังสือและตำรา คู่มือ พจนานุกรม จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ ในขณะที่ผู้จัดการบริการบนที่เยวบินมีความต้องการและใช้คู่มือมาก และต้องการรูปแบบอื่น ๆ ปานกลาง

สำหรับรูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ ปรากฏว่าแอร์โฮสเตสและแอร์สจิวตมีความต้องการรูปแบบต่อไปนี้ปานกลางคือ ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ แผ่นเสียง เทปเสียง และสไลด์ ตามลำดับ ซึ่งมีการใช้ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้เฉลี่ยปานกลางเช่นกัน ส่วนหัวหน้างานประจำที่เยวบินมีความต้องการและใช้ปานกลางในรูปแบบภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์

สไลด์ และแผ่นเสียง เทปเสียง สำหรับครูผู้มีความต้องการและใช้มากในรูปแบบสไลด์ ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ นอกจากนี้ยังมีความต้องการและใช้แผ่นเสียง เทปเสียง และแผ่นใสในระดับปานกลางอีกด้วย ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและใช้ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ สไลด์ และแผ่นเสียง เทปเสียง อยู่ในระดับปานกลาง

เกี่ยวกับรูปแบบของข้อสนทนาในลักษณะการสื่อสารด้วยวาจา ปรากฏว่า แอร์โฮสเตส และแอร์สจ๊วตมีความต้องการและการใช้ความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ส่วนครูผู้มีความต้องการและใช้มากในรูปแบบความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีความต้องการและใช้ความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง สำหรับผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและใช้ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนา และอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุปได้ว่าเกี่ยวกับรูปแบบของข้อสนทนาในลักษณะวัสดุตีพิมพ์ พนักงานต้อนรับในทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการและมีการใช้ข้อสนทนาในลักษณะที่เป็นคู่มือ โดยเฉพาะคู่มือในการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานต้อนรับ ๆ จำเป็นต้องใช้ ส่วนรูปแบบอื่น ๆ อันได้แก่ หนังสือและตำรา พจนานุกรม จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ ปรากฏว่ามีเฉพาะครูผู้ฝึกเท่านั้นที่มีความต้องการและใช้มาก ซึ่งผลจากการที่ปรากฏว่าครูผู้ฝึกมีการใช้รูปแบบหนังสือและตำรามากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพลสุข นาสุนีย์ (2527) และศรีวารณ ยอดนิล (2527) ที่ศึกษาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยของประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ บุหงามงคล (2527) ที่ศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนทนาของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ลาดกระบัง ซึ่งผลปรากฏตรงกันว่าคณาจารย์นิยมใช้หนังสือและตำรา

ส่วนรูปแบบของข้อสนทนาในลักษณะวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับ ๆ มีความต้องการรูปแบบของข้อสนทนาในลักษณะที่คล้ายกัน ยกเว้นครูผู้ฝึกซึ่งมีความต้องการและใช้มากในรูปแบบสไลด์ ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ และใช้แผ่นใสในระดับปานกลางอีกด้วย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแผ่นใสใช้ได้ง่ายและสะดวกต่อการใช้เป็นอุปกรณ์ช่วยการสอน ซึ่งผลจากการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิพร เมืองอ่ำ (2528) ที่พบว่าอาจารย์โรงเรียนเตรียมทหารต้องการวัสดุทัศนวัสดุอุปกรณ์น้อย

สำหรับรูปแบบของข้อสนทนาในลักษณะการสื่อสารด้วยวาจา ปรากฏว่า แอร์โฮสเตส และแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและใช้ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับปานกลาง

ในขณะที่ครูผู้ฝึกมีความต้องการและใช้รูปแบบดังกล่าวในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากครูผู้ฝึกสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาใช้ประกอบการสอนได้อีกด้วย ส่วนความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับ ๗ ในทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการและการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

แหล่งข้อสนเทศที่ใช้กับระดับตำแหน่งงาน

เมื่อนำแหล่งข้อสนเทศทั้ง 7 แหล่ง อันได้แก่ แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก จากสื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) และจากห้องสมุดอื่น ๆ มาจัดตามอันดับการใช้ตั้งแต่อันดับ 1-7 ปรากฏว่า แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตใช้แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 จากสื่อมวลชน อันดับ 3 แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว อันดับ 4 แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น อันดับ 5 แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) อันดับ 6 จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก อันดับ 7 จากห้องสมุดอื่น ๆ

หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ใช้ข้อสนเทศจากสื่อมวลชนเป็นอันดับ 1 อันดับ 2 แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) อันดับ 3 แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว อันดับ 4 แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อันดับ 5 แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น อันดับ 6 จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก และอันดับ 7 จากห้องสมุดอื่น ๆ

ครูผู้ฝึกใช้ แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อันดับ 3 แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว อันดับ 4 จากสื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) อันดับ 5 แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น อันดับ 6 จากห้องสมุดอื่น ๆ และอันดับ 7 จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก

ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินใช้แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอันดับ 1 อันดับ 2 มี 3 แหล่ง คือ แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) และจากสื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) อันดับ 3 จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก และอันดับ 4 จากห้องสมุดอื่น ๆ

จะเห็นได้ว่าพนักงานต้อนรับ ๗ มีการใช้แหล่งข้อสนเทศแตกต่างกันไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Strasser (1978) ที่ศึกษาความต้องการของข้อสนเทศของแพทย์ฝึกหัดในภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของมลรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา และพบว่าความต้องการใช้
 แหล่งข้อสนเทศของแพทย์ฝึกหัดจะแตกต่างกันตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สำหรับแอร์โฮสเตรสและ
 แอร์สจ๊วต และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ใช้แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับ
 เพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอันดับ 1 ในขณะที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบินใช้สื่อมวลชน
 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบินไม่สะดวกต่อการ
 มาใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๆ ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ไม่มีเวลาในการเข้าใช้
 แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๆ และอาจเนื่องมาจากการที่แผนกฝึกอบรม ๆ ได้จัดทำเอกสาร
 ข้อสนเทศออกเผยแพร่แก่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินโดยตรงอยู่แล้ว จึงทำให้ไม่มีความจำเป็น
 ที่จะต้องมาใช้แหล่งข้อสนเทศดังกล่าว ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Summer,
 Matheson และ Conry (1983) ที่ศึกษาผลกระทบของลักษณะส่วนบุคคล อาชีพ ความรู้สึกทาง
 จิตวิทยาและพฤติกรรมการแสวงหาข้อสนเทศที่มีต่อการใช้แหล่งข้อสนเทศของนักการศึกษาใน
 ประเทศแคนาดา และพบว่านักการศึกษาใช้แหล่งข้อสนเทศระหว่างบุคคลอีกด้วยนอกเหนือจาก
 แหล่งข้อสนเทศใกล้มือ และแหล่งข้อสนเทศที่สิ่งพิมพ์เข้าถึงได้น้อยมาก ส่วนครูผู้ฝึกใช้แหล่ง
 ข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๆ มากเป็นอันดับ 1 ทั้งนี้เพราะแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๆ เป็น
 แหล่งรวบรวมความรู้ทางการบินที่สามารถตอบสนองความต้องการข้อสนเทศของครูผู้ฝึกได้มากกว่า
 แหล่งอื่น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ บุษงามงคล(2527) และนายิกา
 เมฆจรสกุล(2528) ที่ศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยี
 พระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง และของคณาจารย์ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามลำดับ ซึ่งปรากฏผลตรงกันว่าคณาจารย์สังกัดคณะใดต่างก็นิยมใช้
 ห้องสมุดคณะที่สังกัดมากกว่าแหล่งอื่น ๆ

ในด้านการใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า
อัตราความถี่ในการใช้

หัวหน้างานประจำเที่ยวบินและผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีอัตราความถี่ในการใช้แหล่ง
 ข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๆ คือ หลายเดือนต่อครั้ง ในขณะที่แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตใช้เมื่อว่าง
 จากการปฏิบัติงานและเมื่อมีการสับเปลี่ยนตำแหน่ง ส่วนครูผู้ฝึกจะใช้เมื่อว่างจากการปฏิบัติงาน
 และมึงานต้องค้นคว้า

วัตถุประสงค์ในการใช้

แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่ใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๆ เพื่อการปฏิบัติ

งาน ในขณะที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินใช้เพื่อการปฏิบัติงานและเพิ่มพูนความรู้ในอัตราที่เท่ากัน จึงเห็นได้ว่าพนักงานต้อนรับ ฯ ในทุกระดับตำแหน่ง ใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน และ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการสอน ปรากฏว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีการใช้บ้างในขณะที่ครูผู้ฝึก 4 ใน 5 คนมีการใช้เพื่อการนี้มาก นอกจากนี้แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกเท่านั้นที่ใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ฯ เพื่อการสอบเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ตามลำดับ

จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ

ปรากฏว่าจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกมีความเห็นว่าจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ การที่พนักงานต้อนรับ ฯ มีความเห็นว่าจำนวนสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอกับความต้องการ อาจเนื่องมาจาก เมื่อพิจารณาประกอบกับข้อสนเทศที่ทางแผนกฝึกอบรม ฯ มีอยู่ ปรากฏว่าส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน โดยเน้นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน จิตวิทยาการบริการ และการพัฒนาตนเอง ซึ่งตรงกับความต้องการของพนักงานต้อนรับ ฯ เพียงแต่มีสิ่งพิมพ์ดังกล่าวเป็นจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการสอบเลื่อนตำแหน่งซึ่งจำเป็นต้องใช้มาก ส่วนสาขาวิชาอื่น ๆ พบว่ามีการใช้สาขาวิชาภาษา ศาสตร์ ความรู้ทั่วไป สังคมศาสตร์ และภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยว และประวัติศาสตร์ ซึ่งทางแผนกฝึกอบรม ฯ ยังมีสิ่งพิมพ์สาขาวิชาดังกล่าวน้อย

สถานที่ให้บริการ ในปัจจุบันของแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จำนวนกว่าครึ่งหนึ่งของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีความเห็นว่าสถานที่ให้บริการข้อสนเทศของแผนกฝึกอบรม ฯ มีความเหมาะสม ในขณะที่จำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึก มีความเห็นว่าไม่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแหล่งข้อสนเทศของแผนกฝึกอบรม ฯ ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 ของอาคารศูนย์ฝึกอบรม ฝ่ายปฏิบัติการบิน และอยู่ในบริเวณเดียวกับที่ทำงานของผู้จัดการแผนกฝึกอบรม ฯ ทำให้สถานที่ให้บริการข้อสนเทศมีลักษณะเป็นที่ทำงานมากกว่าเป็นแหล่งข้อสนเทศ (แต่ปัจจุบันในปี 2530

แหล่งข้อสนเทศของแผนกฝึกอบรม ฯ ได้แยกออกมาเป็นห้องสำหรับให้บริการข้อสนเทศโดยเฉพาะ ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 ของอาคารศูนย์ฝึกอบรม ฝ่ายปฏิบัติการบิน) ในขณะที่ห้องพักพนักงานต้อนรับ ฯ (Crew room) ตั้งอยู่ที่ชั้น 1 ของอาคารเดียวกัน 1 ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ไม่สะดวกต่อการมาใช้ บริการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับ ฯ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับ ฯ ที่มีต่อแหล่งข้อสนเทศแผนก ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสรุปได้ดังนี้คือ

เกี่ยวกับสถานที่ ควรเป็นส่วนแยกออกมาจากที่ทำงานของผู้จัดการแผนกและมี ลักษณะเป็นห้องสมุดตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกันกับห้องพักของพนักงานต้อนรับ ฯ (Crew room) เพื่อจะได้ใช้บริการได้สะดวก มีโต๊ะ และเก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหรือค้นคว้าได้

เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ ควรจัดให้มีสิ่งพิมพ์มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมี หนังสือตำรา บทความ ข้อความวิจารณ์ หรือรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพิ่ม มากขึ้น และสามารถนำไปใช้เป็นข้อสนเทศอ้างอิงในการค้นคว้าได้ มีการรวบรวมเรื่องราวที่ เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของบริษัทการบินไทย และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวิวัฒนาการของ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเครื่องแบบ (Uniform) ต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับ ฯ เก็บรวบรวมวารสารสวัสดิการเล่ม เพื่อใช้เป็นหนังสืออ้างอิง และควรจัดให้มีสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ประกอบด้วยเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้เช่น เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สถานที่ท่องเที่ยว สรุปและ วิเคราะห์สถานการณ์ของโลกในปัจจุบัน ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ของประเทศต่าง ๆ ที่ การบินไทยทำการบินและเปิดเส้นทางใหม่ เป็นต้น

เกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ ควรฝึกอบรมรักษำทำหน้าที่ให้บริการหรือให้คำแนะนำแก่ ผู้มาใช้ นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งความเคลื่อนไหวต่าง ๆ รวมทั้งกิจกรรมที่ได้ จัดขึ้นเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการใช้บริการของแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ฯ มากขึ้น

1 ในปัจจุบัน (2529-30) เนื่องจากมีการก่อสร้างอาคารใหม่ในบริเวณที่ทำการสำนักงานใหญ่ ถนนวิภาวดี ห้องพักพนักงานต้อนรับ ฯ (Crew room) จึงได้ย้ายจากที่เดิมมาอยู่ที่ถนนงามวงศ์ วาน

ข้อเสนอแนะ เพื่อการปฏิบัติต่อแผนฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ในอนาคตเมื่อแผนฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีห้องสมุดเป็นสัดส่วนแล้ว ผลจากการวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเป็นประโยชน์ต่อแผนฝึกอบรม ๑ ในอันที่จะจัดบริการให้มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงานต้อนรับ ๑ ดังต่อไปนี้คือ

1. เกี่ยวกับงานจัดหา จากการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับ ๑ มีความต้องการและใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินในระดับมากและระดับปานกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประกอบการสอน และสอบเลื่อนตำแหน่ง ส่วนข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ พบว่ามีความต้องการและใช้ปานกลางจนถึงใช้น้อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และมีบางสาขาวิชา เช่น ภาษาศาสตร์ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ที่พนักงานต้อนรับ ๑ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบการสอน และสอบเลื่อนตำแหน่งได้ ดังนั้นแผนฝึกอบรม ๑ จึงควรจัดหาข้อสนเทศเหล่านี้ไว้บริการแก่พนักงานต้อนรับ ๑ ด้วย ซึ่งนอกจากจะช่วยให้พนักงานต้อนรับ ๑ มีความรู้เพิ่มขึ้นแล้วยังจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอันจะเป็นการช่วยเผยแพร่ชื่อเสียงของบริษัทการบินไทย จากอีกทางหนึ่งด้วย

2. เกี่ยวกับภาษา และรูปแบบของข้อสนเทศ ผลจากการวิจัยที่ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับ ๑ ต้องการใช้ข้อสนเทศที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษในระดับที่สูงกว่าภาษาอื่น ๆ และนิยมใช้ข้อสนเทศในลักษณะที่เป็นคู่มือ โดยเฉพาะคู่มือในการปฏิบัติงาน หนังสือและตำราพจนานุกรม และจุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ เช่น ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ และสไลด์ ดังนั้นแผนฝึกอบรม ๑ จึงควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานออกเผยแพร่แก่พนักงานต้อนรับ ๑ ในทุกระดับตำแหน่ง ในขณะที่เดียวกันก็ควรเพิ่มจำนวนสิ่งพิมพ์ในรูปแบบที่พนักงานต้อนรับ ๑ ต้องการใช้ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. สถานที่ให้บริการข้อสนเทศ จากการวิจัยปรากฏว่ามีเพียงครูผู้ฝึกเท่านั้นที่ใช้ข้อสนเทศจากแหล่งข้อสนเทศแผนฝึกอบรม ๑ เป็นอันดับ 1 ในขณะที่พนักงานต้อนรับ ๑ ระดับตำแหน่งอื่นมีการใช้แตกต่างกันไป และมีความคิดเห็นว่าจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการ ตลอดจนมีสถานที่ให้บริการไม่เหมาะสม ดังนั้นแผนฝึกอบรม ๑ จึงควรแยกแหล่งให้บริการข้อสนเทศของแผนออกมาเป็นสัดส่วน และอยู่ในบริเวณที่พนักงานต้อนรับ ๑ สามารถมาใช้บริการได้สะดวก พร้อมกันนั้นก็ควรจัดให้มีลักษณะเป็นห้องสมุดอย่างแท้จริง โดยจัดให้มีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงานห้องสมุด และมีโต๊ะ เก้าอี้ อย่างเพียงพอสำหรับใช้เป็นที่นั่งอ่านค้นคว้า ตลอดจนจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อให้พนักงานต้อนรับ ๑ มาใช้บริการ

ข้อสังเกตของแผนกมากขึ้น

4. สืบเนื่องจากผลการวิจัยที่ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับ ๑ ในทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการและใช้ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดังนั้นถ้าแผนกฝึกอบรม ๑ โดยบรรณาธิการของห้องสมุดทราบว่าหน่วยงานใดจัดการประชุม สัมมนาในเรื่องที่ตรงกับความสนใจของพนักงานต้อนรับ ๑ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ก็ควรมีการติดต่อกับหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อขอทำสำเนาเก็บไว้ และพิมพ์แจกจ่ายไปยังพนักงานต้อนรับ ๑ ทุกคน นอกจากนี้บริษัทควรให้โอกาสแก่พนักงานต้อนรับ ๑ ได้เข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการในหัวข้อที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้วย

5. นอกจากนี้แผนกฝึกอบรม ๑ ควรทำการเผยแพร่ข้อสังเกตอื่น ๆ ที่ตรงกับความต้องการของพนักงานต้อนรับ ๑ ในระดับต่าง ๆ โดยจัดทำเป็นรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดได้รับใหม่ หรือเผยแพร่ข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานต้อนรับ ๑ ลงใน OQ Training Memorandum ด้วย

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ พบข้อจำกัดบางประการ กล่าวคือ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 285 คน ปรากฏว่าผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเพียง 178 ฉบับ หรือร้อยละ 62.46 ทั้ง ๆ ที่ผู้วิจัยได้ใช้ความพยายามในการติดตามทางตามหลายครั้ง แต่เนื่องจากพนักงานต้อนรับ ๑ ส่วนใหญ่ต้องไปปฏิบัติงานการบิน ไม่มีเวลาตอบแบบสอบถาม และบางคนทำแบบสอบถามหาย จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสังเกตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด ดังนั้นการวิจัยเรื่องต่าง ๆ ต่อไปในแนวทางนี้ จึงสามารถศึกษาเกี่ยวกับ

1. ทักษะคติและความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อบริการของห้องสมุดแผนกฝึกอบรม ๑

2. ความต้องการและการใช้ข้อสังเกตของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด ว่ามีความแตกต่างหรือเหมือนกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อประโยชน์ในการจัดบริการข้อสังเกตร่วมกัน