

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนแหล่งข้อสนเทศที่ใช้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรรวม 285 ฉบับ ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมา 178 ฉบับ หรือเท่ากับร้อยละ 62.46 จากจำนวนดังกล่าว สามารถแยกประเภทผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับตำแหน่ง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับตำแหน่ง	จำนวนแบบสอบถามที่แจก	แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน	
		จำนวน	ร้อยละ
แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต	125	116	65.17
หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน	102	46	25.84
ครูผู้ฝึก	20	5	2.81
ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน	38	11	6.18
รวม	285	178	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 178 คน ปรากฏว่ามีปีที่ทำงาน และวุฒิการศึกษาแสดง
ในตารางที่ 3-4 ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนปีที่ทำงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวนปีที่ทำงาน				
	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10-12 ปี	13 ปีขึ้นไป
แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (N=116)	61	33	19	3	-
หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (N=46)	-	-	11	28	7
ครูผู้ฝึก (N=5)	-	-	-	2	3
ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N=11)	-	-	-	3	8
รวม	61	33	30	36	18
คิดเป็นร้อยละ	34.27	18.54	16.86	20.22	10.11

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุดร้อยละ 34.27 มีอายุการทำงานระหว่าง 1-3 ปี รองลงมาร้อยละ 20.22 ได้แก่ ผู้ที่มีอายุการทำงานระหว่าง 10-12 ปี น้อยที่สุดคือ ร้อยละ 10.11 เป็นผู้มีอายุการทำงานตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป

เมื่อพิจารณาถึงระดับตำแหน่งกับจำนวนปีที่ทำงาน พบว่า ตำแหน่งที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-9 ปี ส่วนใหญ่เป็นแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต ส่วนหัวหน้างานประจำเที่ยวบินที่ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนเกินครึ่งเป็นผู้ที่มีอายุการทำงานระหว่าง 10-12 ปี สำหรับตำแหน่งครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินส่วนใหญ่พบว่า เป็นผู้มีอายุการทำงานมากกว่า 13 ปีขึ้นไป



ตารางที่ 4 วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	วุฒิการศึกษาสูงสุด				
	ม.ศ.5 หรือม.6	สูงกว่าม.ศ.5หรือม.6 แต่ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า
แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (N=116)	2	3	15	88	8
หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (N=46)	2	5	4	35	-
ครูผู้ฝึก (N=5)	-	2	-	3	-
ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N=11)	-	1	2	8	-
รวม	4	11	21	134	8
คิดเป็นร้อยละ	2.25	6.18	11.80	75.28	4.49

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.28 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สำหรับผู้ที่มีการศึกษาในระดับม.ศ.5หรือม.6 มีเพียงร้อยละ 2.25 และมีเพียงระดับตำแหน่งแอร์ไฮสเตรสและแอร์สจิวเท่านั้นที่มีการศึกษาสูงถึงระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.49 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ 2 ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนแหล่งข้อสนเทศที่ใช้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าสนใจในตอนนี้ประกอบด้วย

1. ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐาน และขั้นพัฒนาทางการบิน

2. ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ

3. ภาษาของข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริง

4. รูปแบบของข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริง

5. แหล่งข้อสนเทศที่ใช้ในปัจจุบัน

ปรากฏรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบิน ดังปรากฏในตารางที่ 5-12 ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (N=116)

สาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบิน				
เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์	2.66	0.79	2.18	0.76
ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ	3.78	0.49	3.77	0.58
ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	3.72	0.49	3.48	0.68
สรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น	3.22	0.65	2.62	0.74
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	3.59	0.70	2.17	1.10
มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ	3.64	0.61	3.63	0.58
การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม	3.35	0.58	3.22	0.75
สาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบิน				
ตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง	3.08	0.63	2.73	0.70
การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน	2.94	0.62	2.91	0.70
การบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน	2.90	0.80	2.47	0.94
วิชาครู	1.93	0.86	1.66	0.86
ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	3.60	0.62	3.44	0.66
โทรคมนาคม	2.36	0.84	2.07	0.86
การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น	3.66	0.53	3.37	0.70
การประเมินผลงาน	2.93	0.94	2.58	1.03
เทคนิคการจัดประชุม การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม	2.59	1.03	2.35	1.02
เทคนิคการสรุปงานประจำเที่ยวบิน	2.51	0.93	2.28	0.98
การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย	3.01	0.88	2.28	0.88
น้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน	2.47	0.87	2.00	0.94
การซ่อมบำรุง เครื่องบินประจำสถานีต่างๆ	2.33	1.02	1.92	0.99
เอกสารการบิน กฎระเบียบ และคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน	2.97	0.98	2.75	1.09
เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต	3.31	0.84	3.09	0.86
สถานีการบินภายใน/ภายนอกประเทศ	3.00	0.86	2.82	0.96
การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน	2.69	0.99	2.55	1.02

จากตารางที่ 5 สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบินที่แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมาก (3.59-3.78) มี 4 สาขาวิชา ได้แก่ ภาควิชา/ปฏิบัติทางด้านบริการ และจิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน

แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงการใช้พบว่า มีเพียง 2 สาขาวิชาที่มีการใช้เฉลี่ยในระดับมาก (3.63-3.77) คือ ภาควิชา/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ และมนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ ส่วนสาขาวิชาที่มีการใช้เฉลี่ยในระดับน้อย (2.17-2.18) ได้แก่ เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์ และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ตามลำดับ

เกี่ยวกับสาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบิน ปรากฏว่าสาขาวิชาที่แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมาก (3.60-3.66) มี 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งจากการวิเคราะห์การใช้พบว่า ไม่มีความสอดคล้องกับความต้องการ กล่าวคือมีการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น (3.37-3.44)

เป็นที่น่าสังเกตว่าสาขาวิชาที่แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตมีความต้องการและการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมีเพียง 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาครุ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.93 และ 1.66 ตามลำดับ

เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินของแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตว่ามีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อประกอบการสอน เพื่อสอบเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อความบันเทิง ผลปรากฏดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 วัดประสคิในการใช้วิธีสอนหลายวิธี ชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (N=116)

สาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน	วัดประสคิในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)									
	ปฏิบัติงาน		เพิ่มพูนความรู้		ประกอบการสอน		สอบเลื่อนตำแหน่ง		บันทึก	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบิน										
เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์ (N=109)	40	36.70	88	80.73	-	-	7	6.42	1	0.92
ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ (N=116)	109	93.97	33	28.45	-	-	10	8.62	2	1.72
ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม (N=116)	99	85.35	41	35.35	-	-	11	9.42	4	3.44
สรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น (N=116)	82	70.69	56	48.28	1	0.86	-	-	-	-
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่งเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน (N=115)	107	93.04	17	14.78	-	-	-	-	-	-
มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ (N=115)	96	83.48	18	15.65	1	0.87	10	8.69	8	6.96
การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม (N=115)	64	55.65	53	46.09	9	7.83	-	-	5	4.35
สาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบิน										
คำโดยสารและการสำรองที่นั่ง (N=114)	54	47.37	72	63.16	-	-	6	5.26	7	6.14
การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (N=113)	78	69.03	41	36.28	1	0.88	6	5.31	3	2.68
การบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน (N=111)	51	45.95	67	60.36	-	-	6	5.41	1	0.90
วิชาครู (N=75)	14	18.67	45	60.00	9	12.00	11	14.67	3	4.00
วิทยากรภาษาอังกฤษ (N=114)	89	78.07	59	51.75	-	-	2	1.75	5	4.39
โทรคมนาคม (N=87)	27	31.03	59	67.82	-	-	2	2.30	5	5.75
การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น (N=116)	105	90.52	31	26.72	-	-	5	4.31	2	1.72
การประเมินผลงาน (N=99)	68	68.69	26	26.26	2	2.02	12	12.12	-	-
เทคนิคการจัดประชุม การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม (N=93)	54	58.06	41	44.09	1	1.08	-	-	1	1.08
เทคนิคการสรุปงานประจำเที่ยวบิน (N=92)	68	73.91	24	26.09	1	1.09	4	4.35	-	-
การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทรักบินไทย (N=108)	24	22.22	50	46.30	1	0.93	1	0.93	50	46.30
น้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน (N=97)	34	35.05	71	73.20	-	-	-	-	-	-
การซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานีต่างๆ (N=88)	26	29.55	65	73.86	-	-	-	-	-	-
เอกสารการบิน กฎระเบียบ และคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน (N=101)	70	69.31	46	45.54	-	-	3	2.97	-	-
เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต (N=110)	71	64.55	54	49.09	2	1.82	-	-	2	1.82
สถานบริการภายใน/ภายนอกประเทศ (N=103)	57	55.34	60	58.25	2	1.94	2	1.94	1	0.97
การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน (N=96)	76	79.17	26	27.08	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า แอร์โฮสเทลและแอร์สจ๊วตมีวัตถุประสงค์ในการใช้สาขาวิชาขั้นพื้นฐานทางการบินเพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้

ในการใช้ข้อสนเทศขั้นพื้นฐานทางการบินเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่าสาขาวิชาที่มีการใช้มากกว่าร้อยละ 70 มี 5 สาขาวิชา โดยแอร์โฮสเทลและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่ร้อยละ 93.97 ใช้ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ รองลงมาร้อยละ 93.04 85.35 83.48 และ 70.69 ใช้สาขาวิชาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ และ สรีรวิทยา และการพยาบาลเบื้องต้น ตามลำดับ

ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ แอร์โฮสเทลและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่ร้อยละ 80.73 ใช้สาขาวิชาเทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์ ในขณะที่มีการใช้สาขาวิชาอื่น ๆ น้อยกว่าร้อยละ 50.00

เกี่ยวกับการใช้สาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบินเพื่อการปฏิบัติงาน แอร์โฮสเทลและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่ร้อยละ 90.52 ใช้สาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และ เทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รองลงมาร้อยละ 79.17 78.07 และ 73.91 ใช้สาขาวิชาการปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ และ เทคนิคการสรุปรงานประจำเที่ยวบิน ตามลำดับ

สำหรับการใช้สาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบินเพื่อเพิ่มพูนความรู้ แอร์โฮสเทลและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่ร้อยละ 73.86 ใช้สาขาวิชาการซ่อมบำรุง เครื่องบินประจำสถานีต่าง ๆ รองลงมาร้อยละ 73.20 ใช้สาขาวิชาน้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน

ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง แอร์โฮสเทลและแอร์สจ๊วตมีการใช้สาขาวิชาการท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย คิดเป็นร้อยละ 46.30 ซึ่งสูงกว่าสาขาวิชาอื่น ๆ ที่ใช้ในวัตถุประสงค์เดียวกัน

ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ปรากฏผลดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชีพขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของหัวหน้างานประจำ
เที่ยวบิน (N=46)

สาขาวิชาชีพขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบิน	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
<u>สาขาวิชาชีพขั้นพื้นฐานทางการบิน</u>				
เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์	3.00	0.87	2.65	0.99
ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ	3.87	0.45	3.83	0.49
ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	3.76	0.43	3.67	0.56
สรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น	3.20	0.72	2.80	0.81
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	3.70	0.47	2.65	0.92
มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ	3.76	0.43	3.80	0.40
การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม	3.48	0.66	3.35	0.64
<u>สาขาวิชาชีพขั้นพัฒนาทางการบิน</u>				
ตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง	3.20	0.69	3.04	0.67
การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน	3.00	0.84	3.28	0.69
การบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน	3.04	0.76	2.89	0.85
วิชาครู	2.35	1.06	1.96	1.03
ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	3.28	0.81	3.24	0.82
โทรคมนาคม	2.43	0.96	2.22	0.92
การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น	3.85	0.47	3.80	0.50
การประเมินผลงาน	3.11	0.71	2.72	0.78
เทคนิคการจัดประชุม การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม	2.91	0.91	2.59	0.83
เทคนิคการสรุปงานประจำเที่ยวบิน	3.30	0.81	3.19	0.88
การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย	2.98	0.83	2.43	0.83
น้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน	2.35	0.99	2.00	0.87
การซ่อมบำรุง เครื่องบินประจำสถานีต่างๆ	2.26	0.91	2.11	0.95
เอกสารการบิน กฎระเบียบ และคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน	3.39	0.91	3.26	0.95
เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต	3.46	0.69	3.22	0.84
สถานีการบินภายใน/ภายนอกประเทศ	3.11	0.77	2.96	0.79
การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน	2.83	0.95	2.89	0.90

จากตารางที่ 7 ปรากฏว่าสาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบินที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมาก (3.70-3.87) มี 4 สาขาวิชา ได้แก่ ภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีการใช้สอดคล้องกับความต้องการโดยมีการใช้เฉลี่ยในระดับมาก (3.67-3.83) ยกเว้นความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินซึ่งมีค่าเฉลี่ยการใช้อยู่ในระดับปานกลาง (2.65)

สำหรับสาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบินนั้น หัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้เฉลี่ยในระดับมาก (3.85 และ 3.80 ตามลำดับ) ในสาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่วนสาขาวิชาที่มีความต้องการและการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมี 3 สาขาวิชา คือ โทรคมนาคม (2.43 และ 2.22) วิชาครู (2.35 และ 1.96) และการซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานีต่าง ๆ (2.26 และ 2.11)

หัวหน้างานประจำเที่ยวบินใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินเพื่อวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ดังปรากฏในตารางที่ 8 คือ

ตารางที่ 8 วัดประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (N=46)

สาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน	วัดประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)									
	ปฏิบัติงาน		เพิ่มพูนความรู้		ประกอบการสอน		สอบเลื่อนตำแหน่ง		บันทึก	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบิน										
เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์ (N=44)	17	38.64	30	68.18	-	-	-	-	-	-
ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ (N=46)	43	93.48	9	19.57	-	-	-	-	1	2.17
ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม (N=46)	42	91.30	14	30.43	-	-	10	21.74	-	-
สรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น (N=46)	33	71.74	21	46.65	-	-	-	-	-	-
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่งเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน (N=46)	44	95.65	6	13.04	-	-	-	-	-	-
มนุษย์สัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ (N=46)	38	82.61	17	36.96	-	-	-	-	-	-
การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม (N=46)	37	80.43	25	54.35	-	-	-	-	-	-
สาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบิน										
ตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง (N= 46)	33	71.74	15	32.61	1	2.17	-	-	-	-
การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (N=46)	40	86.96	11	23.91	-	-	-	-	-	-
การบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน (N=46)	32	69.57	23	50.00	-	-	-	-	-	-
วิชาครู (N=29)	4	13.79	21	72.41	3	10.34	1	3.44	-	-
ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ (N=46)	34	73.91	27	58.69	-	-	-	-	-	-
โทรคมนาคม (N=34)	14	41.18	19	55.88	-	-	-	-	1	2.94
การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น (N=46)	45	97.83	11	23.91	-	-	-	-	-	-
การประเมินผลงาน (N=42)	21	50.00	20	47.62	-	-	5	11.91	-	-
เทคนิคการจัดประชุม การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม (N= 35)	17	48.57	16	45.71	1	2.86	-	-	3	6.67
เทคนิคการสรุปงานประจำเที่ยวบิน (N=46)	41	89.13	12	26.09	-	-	-	-	-	-
การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย (N=44)	12	27.27	21	47.72	-	-	1	2.27	17	38.64
น้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน (N=32)	8	25.00	22	68.75	-	-	-	-	2	2.02
การซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานต่างๆ (N=46)	19	41.30	38	82.61	-	-	-	-	2	4.35
เอกสารการบิน กฎระเบียบ และคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน (N=46)	39	84.78	17	36.96	-	-	-	-	-	-
เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต (N=46)	36	78.26	20	43.48	-	-	-	-	-	-
สถานการณ์การบินภายใน/ภายนอกประเทศ (N=46)	24	52.17	29	63.04	-	-	-	-	-	-
การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน (N=40)	30	75.00	14	35.00	1	2.50	-	-	-	-

ตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีการใช้สาขาวิชาขั้นพื้นฐาน และขั้นพัฒนาทางการบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือเพื่อเพิ่มพูนความรู้

ในการใช้สาขาวิชาขั้นพื้นฐานทางการบินเพื่อการปฏิบัติงาน หัวหน้างานประจำเที่ยวบินจำนวนมากกว่าร้อยละ 70.00 ใช้ทุกสาขาวิชา ยกเว้นสาขาวิชาเทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์

ส่วนการใช้สาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบินเพื่อการปฏิบัติงาน หัวหน้างานประจำเที่ยวบินส่วนใหญ่ร้อยละ 97.83 ใช้สาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สาขาวิชาอื่นที่มีการใช้มากกว่าร้อยละ 70.00 มี 7 สาขาวิชา ได้แก่ เทคนิคการสรุปรองการประจำเที่ยวบิน การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน เอกสารการบิน กฎระเบียบและคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน เส้นทางการบินในปัจจุบัน และอนาคต การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ และตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง

ในการใช้สาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ หัวหน้างานประจำเที่ยวบินร้อยละ 82.61 ใช้สาขาวิชาการซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานี่ต่าง ๆ และร้อยละ 72.41 ใช้สาขาวิชาครู

นอกจากนี้ยังพบว่า หัวหน้างานประจำเที่ยวบินส่วนใหญ่ร้อยละ 21.74 ใช้สาขาวิชาความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อวัตถุประสงค์สอบเลื่อนตำแหน่ง และร้อยละ 38.64 ใช้สาขาวิชาการท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย เพื่อความบันเทิง เป็นจำนวนสูงสุด

ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของครูผู้ฝึก ปรากฏดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ ๑. ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินของครูผู้ฝึก (N=5)

สาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบิน				
เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์	2.40	0.55	2.20	0.45
ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ	4.00	-	4.00	-
ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	4.00	-	4.00	-
สรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น	2.80	0.45	2.60	0.55
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	3.60	0.55	3.00	1.00
มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ	3.80	0.45	3.80	0.45
การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม	3.60	0.55	3.60	0.55
สาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบิน				
ตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง	3.80	0.45	3.80	0.45
การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน	2.60	0.55	2.40	0.55
การบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน	2.80	0.45	2.00	0.71
วิชาครู	4.00	-	4.00	-
ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	3.80	0.45	3.40	0.55
โทรคมนาคม	2.20	0.84	2.20	0.84
การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น	4.00	-	4.00	-
การประเมินผลงาน	3.60	0.55	3.80	0.45
เทคนิคการจัดประชุม การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม	3.20	0.84	3.20	0.84
เทคนิคการสรุปงานประจำเที่ยวบิน	3.40	0.55	3.40	0.55
การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย	3.00	0.71	2.60	0.89
น้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน	2.40	0.89	2.20	0.84
การซ่อมบำรุง เครื่องบินประจำสถานีต่างๆ	2.20	0.84	1.80	0.84
เอกสารการบิน กฎระเบียบ และคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน	3.40	0.89	3.40	0.89
เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต	3.80	0.45	3.20	1.30
สถานีการบินภายใน/ภายนอกประเทศ	3.60	0.55	3.20	1.30
การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน	2.20	1.30	2.20	1.30

จากตารางที่ 9 สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบินที่ครูผู้ฝึกมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมาก (3.60-4.00) มี 5 สาขาวิชา คือ ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยา การบริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีการใช้สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้เฉลี่ยในระดับมาก (3.60-4.00) ยกเว้นความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยการใช้อยู่ในระดับปานกลาง (3.00)

สำหรับสาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบิน พบว่าครูผู้ฝึกมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมาก (3.60-4.00) ใน 7 สาขาวิชาต่อไปนี้คือ วิชาครู การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยา การแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต การประเมินผลงาน และสถานีการบินภายใน/ภายนอกประเทศ เมื่อพิจารณาถึงการใช้ข้อสนเทศ พบว่า สาขาวิชาครู การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง และการประเมินผลงาน เป็นสาขาวิชาที่ครูผู้ฝึกใช้มาก (3.80-4.00) โดยสอดคล้องกับความต้องการ ส่วนสาขาวิชาอื่น ๆ พบว่ามีการใช้เฉลี่ยในระดับปานกลางและระดับน้อย

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศของครูผู้ฝึกเกี่ยวกับสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน ปรากฏในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 วัดประสพผลในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของครูผู้ฝึก (N=5)

สาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบิน	วัดประสพผลในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
	ปฏิบัติงาน	เพิ่มพูนความรู้	ประกอบการสอน	สอบเลื่อนตำแหน่ง	บันเทิง
สาขาวิชาขั้นพื้นฐานทางการบิน					
เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์	1	4	2	-	-
ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบินบริการ	5	5	5	1	1
ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	5	4	4	2	1
สรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น	4	4	-	-	-
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	5	1	1	-	-
มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ	5	1	5	-	1
การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม	5	4	3	-	-
สาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบิน					
ตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง	5	4	4	4	-
การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน	1	3	2	-	-
การบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน	1	1	4	-	-
วิชาครู	5	-	4	-	-
โยยการเข้าภาษาอังกฤษ	-	5	1	-	-
โทรคมนาคม	2	5	1	-	-
การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น	5	-	4	-	-
การประเมินผลงาน	5	1	1	-	-
เทคนิคการจัดประชุม การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม	2	5	2	-	-
เทคนิคการสรุปรงานประจำเที่ยวบิน	2	4	1	-	-
การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย	1	5	3	-	4
น้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน	-	5	3	-	-
การซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานีต่างๆ	-	5	3	-	-
เอกสารการบิน กฎระเบียบ และคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน	5	4	4	-	-
เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต	-	4	4	-	-
สถานี่การบินภายใน/ภายนอกประเทศ	-	4	4	-	-
การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน	1	4	1	-	-

จากตารางที่ 10 ปรากฏว่าจากจำนวนครูผู้ฝึกที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คน เกือบทุกคนใช้สาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความรู้ และใช้ประกอบการสอน

ในด้านสาขาวิชาขั้นพื้นฐานทางการบิน ครูผู้ฝึกทุกคนหรือเกือบทุกคนใช้ทุกสาขาวิชาเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ยกเว้นสาขาวิชาเทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์ ซึ่งจำนวนสูงสุดใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สาขาวิชาที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้กระจายไปทุกวัตถุประสงค์คือ ภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ และความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

ส่วนสาขาวิชาขั้นพัฒนาทางการบิน พบว่าครูผู้ฝึกทุกคนใช้สาขาวิชาต่อไปนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน คือ ตำราโดยสารและการสำรองที่นั่ง วิชาครู การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การประเมินผลงาน เอกสารการบิน กฎระเบียบและคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน และใช้สาขาวิชาต่อไปนี้เพื่อเพิ่มพูนความรู้คือ ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ไทโรคนาคม เทคนิคการจัดประชุม การประสานงานและการทำงานเป็นกลุ่ม การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย น้าหนักของสินค้า น้าหนักของเครื่องบิน และการซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานีต่าง ๆ ในด้านวัตถุประสงค์เพื่อสอบเลื่อนตำแหน่ง ครูผู้ฝึกเกือบทุกคนใช้สาขาวิชาตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง รองลงมาจำนวน 2 คน และ 1 คน ใช้สาขาวิชาความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม และภาควิชาปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ ตามลำดับ

ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบิน ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N=11)

สาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบิน				
เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์	2.64	0.81	2.36	0.50
ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ	3.82	0.40	3.36	0.50
ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	8.73	0.47	3.09	0.70
สรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น	3.00	0.45	2.55	0.52
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	3.91	0.30	2.18	0.87
มนุษยสัมพันธ์สัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ	3.64	0.67	3.82	0.60
การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม	3.45	0.52	3.55	0.69
สาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบิน				
ตัวโดยสารและการสำรองที่นั่ง	2.82	0.75	2.73	0.79
การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน	3.00	0.45	2.82	0.75
การบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน	3.09	0.70	2.45	1.21
วิชาครู	3.27	0.79	3.09	0.70
ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	3.55	0.52	3.36	0.50
โทรคมนาคม	3.36	0.67	3.27	0.65
การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น	4.00	-	4.00	-
การประเมินผลงาน	3.82	0.40	3.91	0.30
เทคนิคการจัดประชุม การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม	3.64	0.50	3.55	0.52
เทคนิคการสรุปงานประจำเที่ยวบิน	3.45	0.69	3.64	0.50
การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย	2.64	1.12	2.09	0.94
น้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน	2.27	0.79	2.55	0.82
การซ่อมบำรุง เครื่องบินประจำสถานีต่างๆ	3.00	0.89	2.64	1.03
เอกสารการบิน กฎระเบียบ และคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน	3.82	0.40	3.82	0.40
เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต	3.55	0.52	3.73	0.65
สถานีกการบินภายใน/ภายนอกประเทศ	3.55	0.52	3.45	0.52
การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน	3.36	0.81	3.45	0.82

จากตารางที่ 11 พบว่าสาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบินที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีความต้องการเฉลี่ยในระดับมาก (3.64-3.91) มี 4 สาขาวิชาได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม และมนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ

ส่วนการใช้สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบิน พบว่าสาขาวิชาที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีการใช้เฉลี่ยในระดับมาก (3.82) มีเพียงสาขาวิชามนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ สำหรับสาขาวิชาที่มีการใช้เฉลี่ยในระดับน้อย (2.18) คือ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น จึงเป็นที่น่าสังเกตว่าในขณะที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก แต่กลับปรากฏว่ามีการใช้ในสาขาวิชาดังกล่าวเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

เกี่ยวกับสาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบิน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการสาขาวิชาต่อไปนี้เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.55-4.00) คือ สาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การประเมินผลงาน เอกสารการบิน กฎระเบียบและคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน เทคนิคการจัดประชุม การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต และสถานี่การบินภายใน/ภายนอกประเทศ ซึ่งมีการใช้สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้เฉลี่ยในระดับมาก (3.55-4.00) ยกเว้นสาขาวิชาสถานี่การบินภายใน/ภายนอกประเทศ และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยการใช้อยู่ในระดับปานกลาง (3.45 และ 3.36 ตามลำดับ)

อนึ่ง สำหรับสาขาวิชาเทคนิคการสรุปรงานประจำเที่ยวบิน แม้ว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64) แต่มีความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.45) เท่านั้น

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ผลปรากฏในตารางที่ 12 ดังนี้



ตารางที่ 12 วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาชีพขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบินของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N=11)

สาขาวิชาชีพขั้นพื้นฐานและขั้นพัฒนาทางการบิน	วัตถุประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
	ปฏิบัติงาน	เพิ่มพูนความรู้	ประกอบการสอน	สอบเลื่อนตำแหน่ง	บันเทิง
สาขาวิชาชีพขั้นพื้นฐานทางการบิน					
เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์	3	4	1	-	2
ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ	11	1	-	-	-
ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	11	-	-	-	-
สรีระวิทยาและการพยาบาลเบื้องต้น	8	3	1	-	-
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการออกคำสั่งเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	10	1	-	-	-
มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ	9	-	3	-	-
การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม	6	6	-	-	-
สาขาวิชาชีพขั้นพัฒนาทางการบิน					
คำโดยสารและการสำรองที่นั่ง	4	4	1	-	2
การตลาด การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน	11	-	-	-	-
การบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน	4	7	-	-	-
วิชาครู	6	1	7	-	-
ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	7	4	-	-	-
โทรคมนาคม	9	2	-	-	-
การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น	11	-	-	-	-
การประเมินผลงาน	11	1	-	-	-
เทคนิคการจัดประชุม การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม	8	3	-	-	-
เทคนิคการสรุปงานประจำเที่ยวบิน	11	-	-	-	-
การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย	2	3	-	-	4
น้ำหนักของสินค้า น้ำหนักของเครื่องบิน	5	3	1	-	-
การซ่อมบำรุง เครื่องบินประจำสถานีต่างๆ	6	4	1	-	-
เอกสารการบิน กฎระเบียบ และคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน	10	1	-	-	-
เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต	8	3	-	-	-
สถานการณ์ภายใน/ภายนอกประเทศ	9	3	-	-	-
การปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของกัปตันในแต่ละเที่ยวบิน	9	2	-	-	-

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าจำนวนเกินครึ่งของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินใช้สาขาวิชาชั้นพื้นฐาน และชั้นพัฒนาทางการบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่

สาขาวิชาที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินทุกคนใช้ ได้แก่ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการ และจิตวิทยาการให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม การตลาดการขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การประเมินผลงาน และเทคนิคการสรุปรายงานประจำเที่ยวบิน

ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประกอบการสอน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินจำนวนเกินครึ่งมีการใช้สาขาวิชาการบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน และวิชาครูตามลำดับ

เป็นที่น่าสังเกตว่า ไม่มีสาขาวิชาใดในสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบินที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินใช้เพื่อการสอบเลื่อนตำแหน่งเลย

จากตารางที่ 5-12 สามารถสรุปได้ว่า สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบินที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการตรงกันเฉลี่ยในระดับมากมี 4 สาขาวิชา ได้แก่ ภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพ และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ในด้านการใช้ พนักงานต้อนรับ ๆ ทุกระดับตำแหน่งใช้สาขาวิชา มนุษยสัมพันธ์และการปรับปรุงบุคลิกภาพเฉลี่ยในระดับมากตรงกัน แอร์โฮสเตรสและแอร์สวีต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึก มีการใช้สาขาวิชาภาคทฤษฎี/ปฏิบัติทางด้านบริการและจิตวิทยาการบริการ โดยเฉลี่ยในระดับมากด้วย ส่วนสาขาวิชาที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกมีการใช้เฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับสาขาวิชาที่พนักงานต้อนรับ ๆ ทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมาก แต่มีการใช้เฉลี่ยในระดับปานกลางและระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการคือ สาขาวิชาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน

สาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบินที่พนักงานต้อนรับ ๆ ทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมากเหมือนกันคือ สาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหา และเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานต้อนรับ ๆ ที่มีระดับตำแหน่งสูงขึ้นไปจะมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมากในหลายสาขาวิชาเพิ่มมากขึ้นด้วย ในด้านการใช้พบว่าเฉพาะหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน เท่านั้น ที่ใช้สาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระดับมาก ในขณะที่แอร์โฮสเตรสและแอร์สวีตมีการใช้โดยเฉลี่ยในระดับปานกลางเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อเสนองานที่ชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนาทางการบิน แอร์โฮส

เตสและแอร์สจิวต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ เพิ่มพูนความรู้ ส่วนครูผู้ฝึกมีวัตถุประสงค์ในการใช้หลายประการ คือ เพื่อการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความรู้ และประกอบการสอน

ในด้านวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบินที่แอร์โฮสเทลและแอร์สจิวต ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินส่วนใหญ่ใช้คิดเป็นอัตราสูงกว่าสาขาวิชาอื่น ๆ คือ ภาควิชาปฏิบัติทางการบริการและจิตวิทยาการบริการ ส่วนหัวหน้างานประจำเที่ยวบินใช้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติและการออกคำสั่ง เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ส่วนสาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบิน พนักงานต้อนรับ ๆ ทุกระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ใช้สาขาวิชาการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ จิตวิทยาการแก้ปัญหาและเทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สำหรับสาขาวิชาที่มีเพียงครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินเท่านั้นที่ใช้ในอัตราสูงเพื่อการปฏิบัติงานได้แก่ สาขาวิชาการประเมินผลงาน และมีเพียงครูผู้ฝึกเท่านั้นที่มีการใช้วิชาครู

ในด้านวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สาขาวิชาชั้นพื้นฐานทางการบินที่แอร์โฮสเทลและแอร์สจิวต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึก ส่วนใหญ่ใช้คือ สาขาวิชาเทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์ นอกจากนี้หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีการใช้สาขาวิชาการสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรมอีกด้วย

สำหรับสาขาวิชาชั้นพัฒนาทางการบินที่แอร์โฮสเทลและแอร์สจิวต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกส่วนใหญ่ใช้คิดเป็นอัตราสูงกว่าสาขาวิชาอื่น ๆ คือ การซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานีต่าง ๆ ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินจำนวนเกินครึ่งใช้สาขาวิชาการบริการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดิน

ในการใช้ข้อสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบเลื่อนตำแหน่ง สาขาวิชาที่มีการใช้ในทุกระดับตำแหน่ง ยกเว้นผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ได้แก่ สาขาวิชาความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม

ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง พนักงานต้อนรับ ๆ ในทุกระดับตำแหน่งใช้สาขาวิชาการท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย

2. ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการและการใช้ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ อันได้แก่ ความรู้ทั่วไป ปรัชญา ศาสนา สังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ ศิลป วรรณคดี และภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว และประวัติศาสตร์ ดังปรากฏในตารางที่ 13-20 ต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้สาขาวิชาอื่น ๆ ของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (N=116)

สาขาวิชาอื่น ๆ	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
ความรู้ทั่วไป	2.39	0.80	2.13	0.81
ปรัชญา	2.38	0.83	2.16	0.84
ศาสนา	2.32	0.80	2.03	0.85
สังคมศาสตร์	2.83	0.78	2.52	0.77
ภาษาศาสตร์	3.09	0.91	2.76	0.99
วิทยาศาสตร์	2.02	0.77	1.80	0.64
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	2.09	0.79	1.85	0.68
ศิลป์	2.74	0.90	2.36	0.83
วรรณคดี	2.45	0.88	2.08	0.79
ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์	3.02	0.85	2.75	0.83

จากตารางที่ 13 แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตมีความต้องการเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.74-3.09) ในสาขาวิชาต่อไปนี้คือ ภาษาศาสตร์ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลป์ ตามลำดับ ซึ่งมีการใช้สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้เฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.52-2.76) ยกเว้นสาขาวิชาศิลป์ ซึ่งมีการใช้ในระดับน้อย

สำหรับสาขาวิชาภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ที่ผู้ตอบระบุสาขาวิชาย่อยที่ต้องการ ได้แก่ สถานที่ที่น่าสนใจของประเทศต่าง ๆ ที่บริษัทได้เปิดเส้นทางบินด้วย ส่วนสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ต้องการเกี่ยวกับชนบธรรมเนียมประเพณี และคติชนวิทยา

ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลสหสาขาวิชาอื่น ๆ ของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตว่าเพื่อการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความรู้ ประกอบการสอน สอบเลื่อนตำแหน่ง และบันเทิง ผลปรากฏในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของแอร์ไฮสเทสและแอร์สจิวต (N=116)

สาขาวิชาอื่น ๆ	วัตถุประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)									
	ปฏิบัติงาน		เพิ่มพูนความรู้		ประกอบการสอน		สอบเลื่อนตำแหน่ง		บันเทิง	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ความรู้ทั่วไป (N= 99)	14	14.14	89	89.90	1	1.01	2	2.02	7	7.07
ปรัชญา (N= 96)	15	15.63	86	89.58	-	-	-	-	4	4.17
ศาสนา (N= 93)	17	18.28	83	89.25	-	-	-	-	4	4.30
สังคมศาสตร์ (N=111)	37	33.33	91	81.98	-	-	2	1.80	7	6.31
ภาษาศาสตร์ (N=110)	52	47.27	74	67.27	1	0.91	-	-	4	3.64
วิทยาศาสตร์ (N=116)	10	8.62	108	93.10	-	-	-	-	72	62.07
วิทยาศาสตร์ประยุกต์ (N= 47)	11	23.40	40	85.11	-	-	-	-	-	-
ศิลป์ (N=104)	33	31.73	81	77.89	-	-	-	-	37	35.58
วรรณคดี (N=103)	3	2.91	57	55.34	-	-	-	-	51	49.52
ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ (N=110)	23	20.91	88	80.00	-	-	-	-	37	36.64

ตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ รองลงมาคือ เพื่อการปฏิบัติงาน และเพื่อความบันเทิง มีเป็นส่วนน้อยที่ใช้เพื่อประกอบการสอนและสอบเลื่อนตำแหน่ง แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตส่วนใหญ่ร้อยละ 93.10 และร้อยละ 62.07 ตามลำดับ ใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพื่อความบันเทิง และจำนวนสูงสุดร้อยละ 47.27 ใช้สาขาวิชาภาษาศาสตร์เพื่อการปฏิบัติงาน

หัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ดังปรากฏในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (N=46)

สาขาวิชาอื่น ๆ	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
ความรู้ทั่วไป	2.52	0.75	2.00	0.67
ปรัชญา	2.43	0.86	2.26	0.88
ศาสนา	2.28	0.91	2.04	0.89
สังคมศาสตร์	2.52	0.94	2.17	0.80
ภาษาศาสตร์	2.74	1.06	2.50	0.94
วิทยาศาสตร์	2.04	0.70	1.89	0.67
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	2.07	0.65	1.83	0.61
ศิลป์	2.54	0.86	2.37	0.88
วรรณคดี	2.26	0.91	2.15	0.92
ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์	3.02	0.75	2.83	0.64

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าสาขาวิชาที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.52-3.02) มี 5 สาขาวิชา คือ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยว และประวัติศาสตร์ ภาษาศาสตร์ ศิลป ความรู้ทั่วไป และสังคมศาสตร์

แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงระดับการใช้ พบว่าหัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีการใช้สาขาวิชาภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ และภาษาศาสตร์ เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.50-2.83) และมีการใช้สาขาวิชาอื่น ๆ เฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเท่านั้น

สาขาวิชาภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ ที่ผู้ตอบระบุสาขาวิชาย่อยที่ต้องการคือ ภูมิศาสตร์ประเทศต่าง ๆ ที่บริษัทได้เปิดเส้นทางการบินด้วย ส่วนสาขาวิชาศิลป ต้องการเรื่องการถ่ายภาพ ดนตรี และกีฬา

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของหัวหน้างานประจำเที่ยวบินปรากฏผลในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของหัวหน้างานประจำเทียบเงินจําแนกตามสาขาวิชา (N=46)

สาขาวิชาอื่น ๆ	วัตถุประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)									
	ปฏิบัติงาน		เพิ่มพูนความรู้		ประกอบการสอน		สอบเลื่อนตำแหน่ง		บันเทิง	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ความรู้ทั่วไป (N= 40)	6	15.00	35	87.50	-	-	2	4.88	2	5.00
ปรัชญา (N= 41)	33	80.49	3	7.32	-	-	-	-	1	2.44
ศาสนา (N= 39)	8	20.51	34	87.18	-	-	-	-	2	5.13
สังคมศาสตร์ (N= 42)	12	28.57	36	85.71	1	2.38	-	-	-	-
ภาษาศาสตร์ (N= 43)	18	41.86	37	86.05	-	-	3	6.98	2	4.65
วิทยาศาสตร์ (N= 46)	5	10.87	37	80.44	4	8.69	-	-	30	65.22
วิทยาศาสตร์ประยุกต์ (N= 34)	2	5.88	32	94.12	1	2.94	-	-	29	85.29
ศิลป์ (N= 42)	6	14.29	28	66.67	3	7.14	-	-	19	45.24
วรรณคดี (N= 37)	1	2.70	21	56.76	1	2.70	-	-	19	51.35
ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ (N= 46)	14	30.44	31	67.39	3	6.52	-	-	12	26.09

ตารางที่ 16 ปรากฏว่าหัวหน้างานประจำเที่ยวบินส่วนใหญ่ใช้ข้อสนเทศสาขาอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อการปฏิบัติงาน และความบันเทิง ส่วนใหญ่ร้อยละ 94.12 ใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์เพื่อวัตถุประสงค์ด้านเพิ่มพูนความรู้ ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน หัวหน้างานประจำเที่ยวบินจำนวนสูงสุดร้อยละ 41.86 ใช้สาขาวิชาภาษาศาสตร์ และยังใช้สาขาวิชาอื่นเช่นเดียวกันเพื่อสอเปลียนตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 6.98

ครูผู้ฝึกมีความต้องการและการใช้สาขาวิชาอื่น ๆ ดังปรากฏในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของครูผู้ฝึก (N=5)

สาขาวิชาอื่น ๆ	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
ความรู้ทั่วไป	2.40	1.14	1.80	0.84
ปรัชญา	2.60	0.89	2.20	0.84
ศาสนา	1.80	0.84	1.80	0.84
สังคมศาสตร์	2.40	0.89	2.40	0.89
ภาษาศาสตร์	3.20	0.45	2.80	0.84
วิทยาศาสตร์	1.60	0.55	1.40	0.55
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	1.60	0.89	1.40	0.55
ศิลป์	2.60	0.55	2.20	0.84
วรรณคดี	2.60	1.14	1.80	0.45
ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์	3.20	0.84	2.60	1.14

จากตารางที่ 17 สาขาวิชาที่ครูผู้ฝึกมีความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.60-3.20) ได้แก่ ภาษาศาสตร์ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ ปรัชญา ศิลป และวรรณคดี แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงการได้ใช้ ปรากฏว่าสาขาวิชาที่ครูผู้ฝึกมีการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.60-2.80) ได้แก่ ภาษาศาสตร์ และภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์เท่านั้น

สำหรับสาขาวิชาปรัชญา ครูผู้ฝึกได้ระบุสาขาวิชาย่อยที่ต้องการคือ จิตวิทยา

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อเสนอแนะสาขาวิชาอื่น ๆ ของครูผู้ฝึก ปรากฏใน

ตารางที่ 18 ดังนี้

ตารางที่ 18 วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของครูผู้ฝึก (N=5)

สาขาวิชาอื่น ๆ	วัตถุประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
	ปฏิบัติงาน	เพิ่มพูนความรู้	ประกอบการสอน	สอบเลื่อนตำแหน่ง	บันเทิง
ความรู้ทั่วไป (N= 5)	-	5	2	-	2
ปรัชญา (N= 5)	1	5	2	-	2
ศาสนา (N= 3)	-	3	-	-	-
สังคมศาสตร์ (N= 4)	1	4	1	-	2
ภาษาศาสตร์ (N= 5)	3	4	1	-	1
วิทยาศาสตร์ (N= 3)	-	3	1	-	-
วิทยาศาสตร์ประยุกต์ (N= 5)	-	5	1	-	2
ศิลป์ (N= 4)	-	2	1	-	4
วรรณคดี (N= 5)	-	4	1	-	3
ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ (N= 5)	-	5	-	-	4

จากตารางที่ 18 ครูผู้ฝึกมีวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ เพื่อความบันเทิง สาขาวิชาที่ครูผู้ฝึกทุกคนมีการใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ได้แก่ ความรู้ทั่วไป ปรัชญา วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยว และประวัติศาสตร์ ส่วนสาขาวิชาที่ครูผู้ฝึกจำนวนเกินครึ่งใช้เพื่อความบันเทิง ได้แก่ ศิลป และภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยว และประวัติศาสตร์ และที่ใช้เพื่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาษาศาสตร์

ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ดังปรากฏในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N=11)

สาขาวิชาอื่น ๆ	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
ความรู้ทั่วไป	2.55	1.04	2.36	0.67
ปรัชญา	2.45	0.69	2.09	0.70
ศาสนา	2.64	0.92	2.64	0.94
สังคมศาสตร์	3.45	0.52	3.45	0.52
ภาษาศาสตร์	2.82	1.25	3.00	0.89
วิทยาศาสตร์	2.36	1.03	2.00	0.63
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	2.18	0.98	1.82	0.60
ศิลป	3.27	0.65	2.91	0.70
วรรณคดี	2.91	0.70	2.36	0.67
ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์	3.36	0.67	3.36	0.67

จากตารางที่ 19 สาขาวิชาที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.55-3.45) ได้แก่ สังคมศาสตร์ ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยว และประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ภาษาศาสตร์ ศาสนา และความรู้ทั่วไป ซึ่งมีการใช้ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.64-3.45) ยกเว้นสาขาวิชาวรรณคดี และความรู้ทั่วไป ซึ่งมีการใช้โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N=11)

สาขาวิชาอื่น ๆ	วัตถุประสงค์ในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
	ปฏิบัติงาน	เพิ่มพูนความรู้	ประกอบการสอน	สอบเลื่อนตำแหน่ง	บันเทิง
ความรู้ทั่วไป (N= 10)	1	9	-	-	-
ปรัชญา (N= 11)	-	9	2	-	-
ศาสนา (N= 10)	-	7	3	-	-
สังคมศาสตร์ (N= 11)	5	8	-	-	-
ภาษาศาสตร์ (N= 11)	5	6	-	-	-
วิทยาศาสตร์ (N= 3)	-	3	-	-	-
วิทยาศาสตร์ประยุกต์ (N= 11)	-	11	-	-	-
ศิลป์ (N= 11)	-	11	-	-	1
วรรณคดี (N= 11)	1	4	2	-	4
ภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ (N= 11)	3	9	-	-	2

จากตารางที่ 20 วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ ทุกสาขาวิชาของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ส่วนใหญ่เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้เป็นประการสำคัญ โดยผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินทุกคนมีการใช้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และศิลป์ สำหรับการไว้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ พบว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีการใช้บ้างกระจายกันไปในจำนวนน้อย

จากการวิเคราะห์ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศตลอดจนวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อสนเทศเกี่ยวกับสาขาวิชาอื่น ๆ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ตารางที่ 13-20) สรุปได้ว่า พนักงานต้อนรับ ๆ ในทุกระดับตำแหน่ง มีความต้องการและการใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และระดับน้อยเท่านั้น สำหรับสาขาวิชาที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกมีความต้องการและการใช้โดยเฉลี่ยในระดับปานกลางเหมือนกัน ได้แก่ สาขาวิชาภาษาศาสตร์ และภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้สาขาวิชาสังคมศาสตร์ด้วย นอกเหนือจากภูมิศาสตร์/การท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ และ ภาษาศาสตร์

เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้ พนักงานต้อนรับ ๆ ในทุกระดับตำแหน่งใช้ข้อสนเทศสาขาวิชาอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นส่วนใหญ่ โดยหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินส่วนใหญ่ใช้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ในอัตราที่สูงกว่าสาขาวิชาอื่น ๆ ในขณะที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตใช้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์มากกว่าสาขาอื่น

ในการใช้ข้อสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับ ๆ ในทุกระดับตำแหน่งมีการใช้สาขาวิชาภาษาศาสตร์เพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่

ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อการสอบเลื่อนตำแหน่ง มีเพียงแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบินเท่านั้นที่มีการใช้สาขาวิชาอื่น ๆ เพื่อวัตถุประสงค์นี้ โดยใช้สาขาวิชาภาษาศาสตร์ ความรู้ทั่วไป และสังคมศาสตร์ ส่วนระดับตำแหน่งครูผู้ฝึก และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน พบว่าไม่มีการใช้สาขาวิชาใด ๆ เพื่อประโยชน์ในการนี้เลย

3. ภาษาของข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการและมีการใช้ภาษาของข้อสนเทศอันได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอื่น ๆ ดังปรากฏ ในตารางที่ 21-22 ต่อไปนี้

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยความต้องการด้านภาษาของข้อสนเทศ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ภาษาของข้อสนเทศ	ความต้องการภาษาของข้อสนเทศ							
	แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต		หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน		ครูผู้ฝึก		ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
ภาษาไทย	3.45	0.81	3.39	0.91	3.80	0.45	3.90	0.30
ภาษาอังกฤษ	3.79	0.50	3.89	0.31	4.00	-	3.73	0.47
ภาษาฝรั่งเศส	2.09	0.98	2.22	0.99	2.00	1.41	1.55	0.69
ภาษาเยอรมัน	1.82	0.87	1.89	0.77	1.00	-	1.45	0.69
ภาษาญี่ปุ่น	2.00	1.02	2.28	1.05	1.00	-	1.64	0.67

จากตารางที่ 21 ปรากฏว่า ภาษาอังกฤษและภาษาไทยเป็นภาษาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการเฉลี่ยในระดับสูงกว่าภาษาอื่น ๆ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งพนักงานต้อนรับ ๆ ในทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมาก โดยครูผู้ฝึกมีความต้องการเฉลี่ย 4.00 หัวหน้างานประจำเที่ยวบินเฉลี่ย 3.89 แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตเฉลี่ย 3.79 และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินเฉลี่ย 3.73

สำหรับภาษาไทยเป็นภาษาที่แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการเฉลี่ยในระดับปานกลางเท่านั้น (3.45 และ 3.39 ตามลำดับ) ในขณะที่ครูผู้ฝึกและผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการเฉลี่ยในระดับมาก (3.80 และ 3.90 ตามลำดับ)

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตได้ว่า แม้ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินจะมีความต้องการภาษาอังกฤษ และภาษาไทยเฉลี่ยในระดับเดียวกันในระดับมากก็ตาม แต่ภาษาไทยก็เป็นภาษาของข้อสนเทศที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการเฉลี่ย (3.90) ในระดับที่สูงกว่าภาษาอังกฤษ (3.73) ส่วนพนักงานต้อนรับ ๆ ในระดับตำแหน่งอื่น ๆ มีความต้องการภาษาอังกฤษเฉลี่ยในระดับที่สูงกว่าภาษาไทย

สำหรับภาษาของข้อสนเทศที่แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน และภาษาญี่ปุ่น ในขณะที่ครูผู้ฝึก ไม่มีความต้องการภาษาเยอรมันและญี่ปุ่น ส่วนภาษาของข้อสนเทศที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ไม่มีความต้องการ ได้แก่ ภาษาเยอรมัน

เกี่ยวกับการใช้ภาษาของข้อสนเทศ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปรากฏผลดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยการใช้ภาษาของข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ภาษาของข้อสนเทศ	การใช้ภาษาของข้อสนเทศ							
	แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต		หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน		ครูผู้ฝึก		ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
ภาษาไทย	3.69	0.58	3.72	0.50	4.00	-	4.00	-
ภาษาอังกฤษ	3.84	0.43	3.87	0.50	4.00	-	3.82	0.40
ภาษาฝรั่งเศส	1.84	0.82	1.83	1.02	2.00	1.49	1.45	0.69
ภาษาเยอรมัน	1.66	0.79	1.57	0.69	1.00	-	1.36	0.67
ภาษาญี่ปุ่น	1.89	0.95	1.96	0.97	1.00	-	1.55	0.69

จากตารางที่ 22 ปรากฏว่าภาษาของข้อสนเทศที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกระดับตำแหน่งมีการใช้เฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ภาษาไทย (3.69-4.00) และภาษาอังกฤษ (3.82-4.00)

สำหรับภาษาอังกฤษ แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีการใช้เฉลี่ยในระดับที่สูงกว่าภาษาไทย ในขณะที่ครูผู้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษและภาษาไทยเฉลี่ยในระดับที่เท่ากัน คือ 4.00 ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน พบว่ามีการใช้ภาษาของข้อสนเทศที่เป็นภาษาไทยในระดับเฉลี่ยที่สูงกว่าภาษาอังกฤษ (4.00 และ 3.82 ตามลำดับ)

ส่วนภาษาของข้อสนเทศที่แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีการใช้เฉลี่ยในระดับน้อยเช่นเดียวกับความต้องการคือ ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน และญี่ปุ่น ในขณะที่ครูผู้ฝึก ไม่ใช่ภาษาเยอรมัน และญี่ปุ่น และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินไม่ใช่ภาษาฝรั่งเศส และเยอรมัน

4. รูปแบบของข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการและใช้รูปแบบของข้อสนเทศ ซึ่งจำแนกเป็นวัสดุพิมพ์ วัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ และการสื่อสารด้วยวาจา ดังตารางที่ 23-26 ต่อไปนี้

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (N=116)

รูปแบบของข้อสนเทศ	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
<u>วัสดุตีพิมพ์</u>				
หนังสือและตำรา	3.28	0.74	3.12	0.86
วารสาร	3.04	0.80	2.94	0.87
คู่มือ	3.36	0.77	3.16	0.86
จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ	2.96	0.75	2.77	0.85
หนังสือรายปี	2.44	0.84	2.19	0.86
บรรณานุกรม	1.84	0.73	1.66	0.70
ดรรชนี	1.75	0.72	1.62	0.69
สาระสังเขป	1.84	0.77	1.66	0.71
พจนานุกรม	3.01	0.90	2.87	0.93
สารานุกรม	2.57	0.96	2.30	0.94
บทความที่มีผู้เสนอในการประชุมทางวิชาการ	2.28	0.89	1.97	0.85
<u>วัสดุที่ไม่ตีพิมพ์</u>				
ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์	3.39	0.68	3.16	0.82
แผ่นเสียง เทปเสียง	2.96	0.96	2.85	1.03
สไลด์	2.84	0.88	2.66	0.94
ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช	1.72	0.78	1.53	0.75
เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก	1.54	0.71	1.41	0.67
<u>การสื่อสารด้วยวาจา</u>				
ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	2.97	0.91	2.58	0.91
ความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน	3.17	0.79	3.03	0.81

จากตารางที่ 23 ปรากฏว่ารูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะวัสดุพิมพ์ที่แอร์โฮสเตส และแอร์สจ๊วตมีความต้องการโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.57-3.36) ได้แก่ คู่มือ หนังสือ และตำรา วารสาร พจนานุกรม จุลสารข่าวสารต่าง ๆ และสารานุกรม ซึ่งมีการใช้สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้เฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.77-3.16) ยกเว้น สารานุกรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยการใช้อยู่ในระดับน้อย (2.30)

ส่วนวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ ปรากฏว่าแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตมีความต้องการรูปแบบต่อไปนี้ในระดับเฉลี่ยปานกลาง (2.84-3.39) ได้แก่ ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ แผ่นเสียง เทปเสียง และสไลด์ ตามลำดับ ซึ่งมีการใช้ที่สอดคล้องกับความต้องการโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.66-3.16) เช่นกัน

สำหรับการสื่อสารด้วยวาจา แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตมีความต้องการความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนา และอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในระดับปานกลาง (2.97-3.17) ซึ่งมีการใช้ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (2.58-3.03)

หัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศ ดังตาราง



ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศของหัวหน้างานประจำ
เทียบวัน (N=46)

รูปแบบของข้อสนเทศ	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
<u>วัสดุตีพิมพ์</u>				
หนังสือและตำรา	3.43	0.54	3.35	0.60
วารสาร	3.15	0.73	3.20	0.72
คู่มือ	3.37	0.80	3.39	0.88
จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ	2.98	0.86	2.80	0.86
หนังสือรายปี	2.46	0.86	2.22	0.92
บรรณานุกรม	1.93	0.71	1.78	0.73
ดรรชนี	1.87	0.86	1.61	0.61
สาระสังเขป	1.93	1.02	1.70	0.79
พจนานุกรม	3.11	0.88	2.89	0.85
สารานุกรม	2.52	1.01	2.28	0.96
บทความที่มิผู้เสนอในการประชุมทางวิชาการ	2.52	0.84	2.33	0.79
<u>วัสดุที่ไม่ตีพิมพ์</u>				
ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์	3.26	0.85	3.20	0.83
แผ่นเสียง เทปเสียง	2.74	0.80	2.65	0.82
สไลด์	2.87	0.98	2.91	0.98
ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช	1.54	0.75	1.43	0.71
เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก	1.57	0.75	1.41	0.75
<u>การสื่อสารด้วยวาจา</u>				
ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและ อภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	3.04	0.94	2.72	0.93
ความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็น ทางการกับเพื่อนร่วมงาน	3.00	0.89	2.85	0.84

จากตารางที่ 24 ปรากฏว่ารูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะวัสดุพิมพ์ที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.52-3.43) มี 7 ประเภท ได้แก่หนังสือและตำรา คู่มือ วารสาร พจนานุกรม จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ สารานุกรม และบทความที่มีผู้เสนอในการประชุมทางวิชาการ ในจำนวนนี้ที่มีการใช้เฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.80-3.39) มี 5 ประเภท ได้แก่ คู่มือ หนังสือตำรา วารสาร พจนานุกรม และจุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ ตามลำดับ

หัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการรูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ต่อไปโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.74-3.26) รวม 3 ประเภท ได้แก่ ภาพยนตร์ เทป โทรทัศน์ สไลด์ และแผ่นเสียง เทปเสียง ตามลำดับ และมีการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน (2.65-3.20)

ส่วนรูปแบบในลักษณะการสื่อสารด้วยวาจา ปรากฏว่าหัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน เฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.00-3.04) ซึ่งมีการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.72-2.85) เช่นเดียวกันตามลำดับคือความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนา และอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

เกี่ยวกับความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศของครูผู้ฝึก ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยความต้องการรูปแบบของข้อเสนอแนะของครูผู้ฝึก (N=5)

รูปแบบของข้อเสนอแนะ	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
<u>วัสดุตีพิมพ์</u>				
หนังสือและตำรา	4.00	-	4.00	-
วารสาร	3.40	0.89	3.40	0.89
คู่มือ	4.00	-	4.00	-
จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ	3.60	0.55	3.60	0.55
หนังสือรายปี	2.80	0.84	2.80	1.30
บรรณานุกรม	3.00	1.41	2.80	1.30
ดรรชนี	2.40	1.14	2.20	1.30
สาระสังเขป	2.60	1.14	2.40	1.40
พจนานุกรม	3.80	0.45	3.80	0.45
สารานุกรม	3.40	0.89	3.40	0.89
บทความที่มีผู้เสนอในการประชุมทางวิชาการ	3.00	1.00	3.00	1.00
<u>วัสดุที่ไม่ตีพิมพ์</u>				
ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์	3.80	0.45	3.80	0.45
แผ่นเสียง เทปเสียง	3.40	0.89	3.40	0.89
สไลด์	4.00	-	4.00	-
ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช	1.80	1.30	1.60	1.34
เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก	1.60	1.34	1.60	1.34
อื่น ๆ	2.80	1.64	2.80	1.64
<u>การสื่อสารด้วยวาจา</u>				
ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและ อภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	3.80	0.45	3.80	0.45
ความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็น ทางการกับเพื่อนร่วมงาน	3.40	0.55	3.20	0.45

จากตารางที่ 25 รูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะวัสดุพิมพ์ที่ครูผู้ฝึกมีความต้องการ
และมีการใช้เฉลี่ยในระดับมากเช่นเดียวกัน (3.60-4.00) ได้แก่ หนังสือและตำรา คู่มือ
พจนานุกรม จุลสารข่าวสารต่าง ๆ

ส่วนวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ ปรากฏว่าครูผู้ฝึกมีความต้องการและการใช้โดยเฉลี่ยในระดับ
มาก (3.80-4.00) ในรูปแบบสไลด์ และภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์

สำหรับข้อสนเทศรูปแบบอื่น ๆ พบว่าครูผู้ฝึกมีความต้องการและการใช้แผ่นใสโดย
เฉลี่ยในระดับปานกลางเท่ากัน (2.80)

เมื่อพิจารณาถึงรูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะการสื่อสารด้วยวาจา ครูผู้ฝึกมีความ
ต้องการและการใช้เฉลี่ยในระดับมาก (3.80) ในรูปแบบความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและ
อภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน
ปรากฏผลในตารางที่ 26 ต่อไปนี้

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยความต้องการรูปแบบของข้อสนเทศของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน
(N=11)

รูปแบบของข้อสนเทศ	ความต้องการ		การใช้	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
<u>วัสดุตีพิมพ์</u>				
หนังสือและตำรา	3.27	0.90	3.36	0.81
วารสาร	3.36	0.50	3.09	0.83
คู่มือ	3.73	0.47	3.82	0.60
จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ	2.91	0.54	2.91	0.54
หนังสือรายปี	3.09	0.83	2.91	0.70
บรรณานุกรม	1.82	0.75	1.55	0.52
ดรรชนี	1.55	0.69	1.55	0.69
สาระสังเขป	1.64	0.67	1.55	0.69
พจนานุกรม	3.45	0.69	3.36	0.81
สารานุกรม	2.91	1.04	2.36	0.92
บทความที่มิได้เสนอในการประชุมทางวิชาการ	2.82	0.98	2.45	0.93
<u>วัสดุที่ไม่ตีพิมพ์</u>				
ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์	3.27	0.65	3.27	0.65
แผ่นเสียง เทปเสียง	2.82	0.87	2.91	0.83
สไลด์	3.00	0.77	2.91	0.70
ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช	1.55	1.04	1.55	1.04
เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก	1.36	0.67	1.36	0.67
<u>การสื่อสารด้วยวาจา</u>				
ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	3.45	0.69	3.36	0.81
ความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน	3.27	0.65	3.18	0.60

จากตารางที่ 26 วัสดุพิมพ์ที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการ และการใช้เฉลี่ยในระดับมาก (3.82 และ 3.73) ได้แก่ คู่มือ ส่วนรูปแบบอื่น ๆ ปรากฏว่ามีความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.82-3.45) ได้แก่ พจนานุกรม วารสาร หนังสือและตำรา หนังสือรายปี จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ สารานุกรม และบทความที่มีผู้เสนอในที่ประชุมทางวิชาการ ซึ่งมีการใช้ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.91-3.36) ยกเว้นบทความที่มีผู้เสนอในที่ประชุมทางวิชาการ และสารานุกรม ซึ่งมีการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (2.45 และ 2.36 ตามลำดับ)

ส่วนวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ พบว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีความต้องการเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.82-3.27) ใน 3 ประเภทต่อไปนี้คือ ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ สไลด์ และแผ่นเสียง เทปเสียง ตามลำดับ ซึ่งมีการใช้โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน (2.91-3.27)

สำหรับรูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะการสื่อสารด้วยวาจา ปรากฏว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน เฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.27-3.45) ซึ่งมีการใช้ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน (3.18-3.36)

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 25-28 เกี่ยวกับรูปแบบของข้อสนเทศที่ต้องการและที่ใช้จริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สรุปได้ว่า เกี่ยวกับรูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะวัสดุตีพิมพ์ พบว่า พนักงานต้อนรับ ๆ ในทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการ และมีการใช้ข้อสนเทศในลักษณะที่เป็นคู่มือ โดยแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้คู่มือโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในขณะที่ครุผู้ฝึกและผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับรูปแบบอื่น ๆ ได้แก่ หนังสือและตำรา พจนานุกรม จุลสาร ข่าวสารต่าง ๆ พบว่า แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนครุผู้ฝึกมีความต้องการและการใช้รูปแบบดังกล่าวในระดับมาก

ส่วนรูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ ปรากฏว่าแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีความต้องการและการใช้รูปแบบของข้อสนเทศต่อไปนี้เฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ภาพยนตร์ เทปโทรทัศน์ สไลด์ และแผ่นเสียง เทปเสียง ส่วนครุผู้ฝึกมีความต้องการและการใช้รูปแบบดังกล่าวเฉลี่ยในระดับมาก

ยกเว้นแผ่นเสียง เทปเสียง ซึ่งครูผู้ฝึกมีความต้องการและการใช้เฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบของข้อสนเทศอื่น ที่ครูผู้ฝึกมีความต้องการและการใช้เฉลี่ยในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน คือ แผ่นใส

สำหรับรูปแบบของข้อสนเทศในลักษณะการสื่อสารด้วยวาจา แอร์โฮสเตรสและแอร์สจิวต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีความต้องการและใช้ความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนาและอภิปรายกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในขณะที่ครูผู้ฝึกมีความต้องการและการใช้เฉลี่ยในระดับมาก ส่วนความรู้ที่ได้จากการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับ ฯ ในทุกระดับตำแหน่งมีความต้องการและการใช้เฉลี่ยในระดับปานกลาง เหมือนกัน

5. แหล่งข้อสนเทศที่ใช้

แหล่งข้อสนเทศที่ใช้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกได้เป็น 7 แหล่ง ได้แก่ แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก จากสื่อมวลชน (เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) และจากห้องสมุดอื่น ๆ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 การใช้แหล่งข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แหล่งข้อสนเทศ	ระดับตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน							
	แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต		หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน		ครูฝึก		ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน	
	N=116	%	N=46	%	N=5	%	N=11	%
แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว	110	94.83	44	95.65	5	100.00	11	100.00
แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น	108	93.10	42	91.30	5	100.00	8	72.73
แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน(OQ)	95	81.90	44	95.65	5	100.00	10	90.91
แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/ อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	112	96.55	42	91.30	5	100.00	9	81.82
สมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก	92	79.31	35	76.09	4	80.00	8	72.73
สื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์)	110	94.83	46	100.00	5	100.00	11	100.00
ห้องสมุดอื่น ๆ	88	75.86	35	76.09	5	100.00	7	63.64

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าครึ่งหนึ่งในทุกระดับตำแหน่งมีการใช้แหล่งข้อสนเทศจากทั้ง 7 แหล่งที่สอบถาม เมื่อพิจารณาถึงการใช้แหล่งข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับ ๆ โดยจำแนกออกตามระดับตำแหน่ง พบว่า

แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต ส่วนใหญ่ร้อยละ 96.55 ใช้แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รองลงมาร้อยละ 94.83 ใช้แหล่งข้อสนเทศส่วนตัวและจากสื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) ร้อยละ 93.10 ใช้แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น ร้อยละ 81.90 ใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) ร้อยละ 79.31 ใช้ข้อสนเทศจากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก และร้อยละ 75.86 ใช้ห้องสมุดอื่น ๆ เป็นอันดับสุดท้าย อันได้แก่ ห้องสมุด A.U.A. และห้องสมุด British Council

หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ส่วนใหญ่ร้อยละ 100.00 ใช้ข้อสนเทศจากสื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) รองลงมาร้อยละ 95.65 ใช้แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว และแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) ร้อยละ 91.30 ใช้แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น และแหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และร้อยละ 76.09 ใช้แหล่งข้อสนเทศจากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก และจากห้องสมุดอื่น ๆ คือ ห้องสมุด A.U.A. และ ห้องสมุด British Council

สำหรับครูฝึก (5 คน) พบว่าทุกคนใช้แหล่งข้อสนเทศจากทุกแหล่ง ยกเว้นจากสมาคมวิชาชีพเท่านั้นที่ครูฝึก 1 ใน 5 คน ตอบว่าไม่ได้เป็นสมาชิก จึงไม่ได้มีการใช้ข้อสนเทศจากแหล่งดังกล่าวแต่อย่างใด สำหรับห้องสมุดอื่น ๆ ที่ครูฝึกนิยมไปใช้ ได้แก่ ห้องสมุด A.U.A. ห้องสมุด British Council ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และจากแหล่งข้อสนเทศอื่น ๆ ภายในบริษัทการบินไทย จำกัด คือ ฝ่ายฝึกอบรมนักบิน และฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (11 คน) ทั้งหมดใช้แหล่งข้อสนเทศส่วนตัวและจากสื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) 10 คนใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) 9 คน ใช้แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 8 คน ใช้แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น และจากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก 7 คนใช้แหล่งข้อสนเทศจากห้องสมุดอื่น ๆ คือ ห้องสมุด A.U.A.

อันดับการใช้แหล่งข้อสนเทศ

เมื่อนำแหล่งข้อสนเทศทั้ง 7 แหล่ง ดังกล่าวข้างต้น มาจัดอันดับการใช้ตั้งแต่อันดับ 1-7 ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 การจัดอันดับการใช้แหล่งข้อสนเทศของแอร์ไฮสเตรสและแอร์สจิวต (N=116)

แหล่งข้อสนเทศที่ใช้	จำนวนผู้ใช้แหล่งข้อสนเทศแต่ละอันดับ							ผลรวมของ คะแนนการ จัดอันดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6	อันดับ 7	
	(7คะแนน)	(6คะแนน)	(5คะแนน)	(4คะแนน)	(3คะแนน)	(2คะแนน)	(1คะแนน)	
แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว (N=110)	22	19	31	20	6	9	3	542
แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น (N=108)	5	17	35	21	18	8	4	470
แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) (N= 95)	28	16	11	10	12	6	12	447
แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/ อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน (N=112)	22	36	13	27	9	3	2	578
สมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก (N= 92)	-	3	8	4	14	42	21	221
สื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) (N=110)	37	17	10	18	20	8	-	559
ห้องสมุดอื่น ๆ (N= 88)	14	18	25	24	51	28	41	201

จากตารางที่ 28 ปรากฏว่าแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต ใช้แหล่งข้อสนเทศเรียงตามลำดับดังนี้คือ

- อันดับ 1 แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (578 คะแนน)
- อันดับ 2 จากสื่อมวลชน (559 คะแนน)
- อันดับ 3 แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว (542 คะแนน)
- อันดับ 4 แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น (470 คะแนน)
- อันดับ 5 แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) (447 คะแนน)
- อันดับ 6 จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก (221 คะแนน)
- อันดับ 7 จากห้องสมุดอื่น ๆ ได้แก่ ห้องสมุด A.U.A. และห้องสมุด British Council (201 คะแนน)

ตารางที่ 29 การจัดอันดับการใช้แหล่งข้อมูลพิเศษของหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (N=46)

แหล่งข้อมูลพิเศษที่ใช้	จำนวนผู้ใช้แหล่งข้อมูลพิเศษแต่ละอันดับ							ผลรวมของ คะแนนการ จัดอันดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6	อันดับ 7	
	(7คะแนน)	(6คะแนน)	(5คะแนน)	(4คะแนน)	(3คะแนน)	(2คะแนน)	(1คะแนน)	
แหล่งข้อมูลส่วนตัว (N= 44)	8	8	11	10	5	2	-	218
แหล่งข้อมูลพิเศษของผู้อื่น (N= 42)	-	-	11	11	14	2	4	149
แหล่งข้อมูลพิเศษแผนกฝึกอบรมพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) (N= 44)	12	12	-	10	8	2	-	224
แหล่งข้อมูลพิเศษที่ได้จากการสนทนา/ อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน (N= 42)	2	14	15	6	3	-	2	208
สมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก (N= 35)	-	6	1	2	4	16	6	99
สื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) (N= 46)	23	6	5	4	4	4	-	226
ห้องสมุดอื่น ๆ (N= 35)	1	1	2	-	3	8	20	68

จากตารางที่ 29 หัวหน้างานประจำเที่ยวบินมีการใช้แหล่งข้อสนเทศเรียงตามลำดับดังนี้ คือ

- อันดับ 1 จากสื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) (226 คะแนน)
- อันดับ 2 แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับเครื่องบิน (OQ) (224 คะแนน)
- อันดับ 3 แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว (218 คะแนน)
- อันดับ 4 แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (208 คะแนน)
- อันดับ 5 แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น (149 คะแนน)
- อันดับ 6 จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก (99 คะแนน)
- อันดับ 7 จากห้องสมุดอื่น ๆ ได้แก่ ห้องสมุด A.U.A. ห้องสมุด British Council (68 คะแนน)



ตารางที่ 30 การจัดอันดับการใช้แหล่งข้อสนเทศของครูผู้ฝึก (N=5)

แหล่งข้อสนเทศที่ใช้	จำนวนผู้ใช้แหล่งข้อสนเทศแต่ละอันดับ							ผลรวมของ คะแนนการ จัดอันดับ
	อันดับ 1 (7คะแนน)	อันดับ 2 (6คะแนน)	อันดับ 3 (5คะแนน)	อันดับ 4 (4คะแนน)	อันดับ 5 (3คะแนน)	อันดับ 6 (2คะแนน)	อันดับ 7 (1คะแนน)	
แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว (N= 5)	2	-	-	3	-	-	-	26
แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น (N= 5)	-	1	-	-	2	1	1	15
แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) (N= 5)	2	1	2	-	-	-	-	30
แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/ อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน (N= 5)	1	3	-	1	-	-	-	29
สมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก (N= 4)	-	-	-	-	1	1	2	6
สื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) (N= 5)	-	-	3	1	1	-	-	22
ห้องสมุดอื่น ๆ (N= 5)	-	-	-	-	1	3	1	10

ตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่าครูผู้ฝึกใช้แหล่งข้อสนเทศเรียงตามลำดับดังนี้

- อันดับ 1 แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ)
(30 คะแนน)
- อันดับ 2 แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อน หรือผู้เชี่ยวชาญ
เฉพาะด้าน (29 คะแนน)
- อันดับ 3 แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว (26 คะแนน)
- อันดับ 4 จากสื่อมวลชน (เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) (22 คะแนน)
- อันดับ 5 แหล่งข้อสนเทศของผู้อื่น (15 คะแนน)
- อันดับ 6 จากห้องสมุดอื่น ๆ ได้แก่ ห้องสมุด A.U.A. ห้องสมุด British
Council ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และจากแหล่ง
ข้อสนเทศอื่น ๆ ภายในบริษัทการบินไทย จำกัด ได้แก่ ฝ่ายฝึกอบรมนักบิน
และฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล (10 คะแนน)
- อันดับ 7 จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก (6 คะแนน)

ตารางที่ 31 การจัดอันดับการใช้แหล่งข้อมูลของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N=11)

แหล่งข้อมูลที่ใช้	จำนวนผู้ใช้แหล่งข้อมูลแต่ละอันดับ							ผลรวมของคะแนนการจัดอันดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6	อันดับ 7	
	(7คะแนน)	(6คะแนน)	(5คะแนน)	(4คะแนน)	(3คะแนน)	(2คะแนน)	(1คะแนน)	
แหล่งข้อมูลส่วนตัว(N= 11)	2	-	5	2	2	-	-	53
แหล่งข้อมูลของผู้อื่น(N= 8)	-	-	4	1	1	2	-	31
แหล่งข้อมูลแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(OQ)(N= 10)	3	3	-	2	2	-	-	53
แหล่งข้อมูลที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน(N= 9)	4	4	-	1	-	-	-	56
สมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก(N= 8)	-	2	-	-	-	3	3	21
สื่อมวลชน(เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์)(N= 11)	2	2	2	2	3	-	-	53
ห้องสมุดอื่น ๆ(N= 7)	-	-	-	-	-	3	4	10

จากตารางที่ 31 ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินใช้แหล่งข้อสนเทศเรียงตามลำดับดังนี้

- อันดับ 1 แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน (56 คะแนน)
- อันดับ 2 มี 3 แหล่งคือ แหล่งข้อสนเทศส่วนตัว แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และจากสื่อมวลชน (เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์) (53 คะแนน)
- อันดับ 3 จากสมาคมวิชาชีพ (21 คะแนน)
- อันดับ 4 จากห้องสมุดอื่น ๆ ได้แก่ ห้องสมุด A.U.A. และ ห้องสมุด British Council (10 คะแนน)

ผลจากการจัดอันดับการใช้แหล่งข้อสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังปรากฏในตารางที่ 28-31 สามารถสรุปอันดับการใช้ตั้งแต่อันดับ 1-3 ได้ดังนี้คือ

แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีการใช้แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มากเป็นอันดับ 1 ในขณะที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบินใช้แหล่งข้อสนเทศจากสื่อมวลชน และครูผู้ฝึกใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ)

แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน มีการใช้แหล่งข้อสนเทศจากสื่อมวลชนมากเป็นอันดับ 2 ส่วนหัวหน้างานประจำเที่ยวบินใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) และครูผู้ฝึกใช้แหล่งข้อสนเทศที่ได้จากการสนทนา/อภิปรายกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สำหรับผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน พบว่า มีการใช้แหล่งข้อสนเทศข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (OQ) และแหล่งข้อสนเทศส่วนตัวมากเป็นอันดับ 2 เท่ากับจากสื่อมวลชนอีกด้วย

แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกมีการใช้แหล่งข้อสนเทศส่วนตัวมากเป็นอันดับ 3 ในขณะที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินใช้จากสมาคมวิชาชีพที่เป็นสมาชิก

สำหรับแหล่งข้อสนเทศที่พนักงานต้อนรับ ๆ ในทุกระดับตำแหน่งใช้น้อยกว่าแหล่งอื่นคือ จากห้องสมุดอื่น ๆ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ จากห้องสมุดภายนอกบริษัท ได้แก่ ห้องสมุด A.U.A. ห้องสมุด British Council ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และจากแหล่งข้อสนเทศอื่น ๆ ภายในบริษัทการบินไทย จำกัด (นอกเหนือจากแหล่งข้อสนเทศ แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน-OQ) ได้แก่ แหล่งข้อสนเทศของฝ่ายฝึกอบรมนักบิน และฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (0Q)

จากการสอบถามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับแหล่งข้อสนเทศที่ใช้ (ดังปรากฏในตารางที่ 27) ปรากฏว่ามีผู้ตอบว่า เคยใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (0Q) รวม 154 คน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง ได้ดังนี้ แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต 95 คน หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน 44 คน ครูฝึก 5 คน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน 10 คน

เมื่อสอบถามถึงแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๆ เกี่ยวกับอัตราความถี่ในการใช้วัตถุประสงค์ในการใช้ จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ และสถานที่ให้บริการของแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๆ ปรากฏว่าจากจำนวนแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต 95 คน มีเพียง 62 คน เท่านั้นที่ตอบแบบสอบถามในตอนนี้ ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมฯ รวมทั้งสิ้น 121 คน คิดเป็นร้อยละ 67.98 ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 32-35 ต่อไปนี้

อัตราความถี่ในการใช้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกระดับตำแหน่ง มีอัตราการใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๆ ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 อัตราความถี่ในการใช้แหล่งข้อมูลเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	อัตราความถี่ในการใช้											
	สัปดาห์ละครั้ง		สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง		เดือนละครั้ง		เดือนละ 2-3 ครั้ง		หลายเดือนต่อครั้ง		อื่นๆ(ระบุ)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (N=62)	-		-		6	9.68	6	9.68	12	19.35	38	61.29
หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (N=44)	-		-		2	4.55	-		34	77.27	8	18.18
ครูผู้ฝึก (N= 5)	-		-		-		-		2	40.00	3	60.00
ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N=10)	-		-		3	30.00	1	10.00	6	60.00	-	

จากตารางที่ 32 ปรากฏว่าหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีอัตราความถี่ในการใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๑ คือ หลายเดือนต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 77.27 และ 60.00 ตามลำดับ ในขณะที่จำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต และครูผู้ฝึก มีการใช้ในอัตราความถี่อื่น ๆ นอกเหนือจากคำตอบที่กำหนดให้ กล่าวคือแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตจะมีการใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๑ เมื่อว่างจากการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการสอบเลื่อนตำแหน่งงาน ส่วนครูผู้ฝึกจะเข้าใช้เมื่อว่างจากการปฏิบัติงานและมีงานต้องคั้นคว้า

วัตถุประสงค์ในการใช้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีวัตถุประสงค์ในการใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๑ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 วัตถุประสงค์ในการใช้แหล่งข้อมูลแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	วัตถุประสงค์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)							
	ปฏิบัติงาน		ค้นคว้าประกอบการสอน		สอบลื่อนตำแหน่งงาน		เพิ่มพูนความรู้	
	N	%	N	%	N	%	N	%
แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (N=62)	41	66.13	-		8	12.90	38	61.29
หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (N=44)	27	61.36	-		25	56.82	28	63.64
ครูผู้ฝึก (N= 5)	4	80.00	4	80.00	4	80.00	5	100.00
ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N=10)	5	50.00	2	20.00	-		5	50.00

จากตารางที่ 33 ปรากฏว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกระดับตำแหน่ง ใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงาน ในขณะที่หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึกมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ คิดเป็นร้อยละ 63.64 และ 100.00 ตามลำดับ ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินใช้เพื่อการปฏิบัติงานและเพิ่มพูนความรู้ในอัตราเท่ากันคือ ร้อยละ 50.00

เป็นที่น่าสังเกตว่า แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต และหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน ไม่มีการใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ฯ เพื่อค้นคว้าประกอบการสอนเลย ในขณะที่ครูผู้ฝึก 4 ใน 5 คน มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการนี้

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน ไม่ใช้แหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสอบเลื่อนตำแหน่งงาน ในขณะที่แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึก มีการใช้วัตถุประสงค์นี้คิดเป็นร้อยละ 12.90 56.82 และ 80.00 ตามลำดับ

จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกี่ยวกับจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการของแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ฯ ว่ามีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ หรือไม่เพียงพอกับความต้องการ ผลปรากฏดังรายละเอียดในตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ความคิดเห็นต่อจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ			
	เพียงพอ		ไม่เพียงพอ	
	N	%	N	%
แอร์ไฮสเตรสและแอร์สจิวต (N =62)	29	46.77	33	53.23
หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (N =44)	15	34.09	29	65.91
ครูผู้ฝึก (N = 5)	1	20.00	4	80.00
ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N =10)	6	60.00	4	40.00

จากตารางที่ 34 ปรากฏว่า จำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของแอร์ไฮสเตรสและแอร์สจิวต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึก มีความเห็นว่า จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ ส่วนผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมากกว่าครึ่งหนึ่งมีความเห็นว่าจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการคิดเป็นร้อยละ 60.00 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางแผนกฝึกอบรม ๖ ได้จัดทำเอกสารเผยแพร่โดยตรงแก่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินเป็นประจำอยู่แล้ว เนื่องจากผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินมีเวลาเข้าใช้แหล่งข้อมูลสนเทศแผนกฝึกอบรม ๖ น้อย

สถานที่ให้บริการของแหล่งข้อมูลสนเทศแผนกฝึกอบรม ๖ ในปัจจุบัน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความเห็นต่อสถานที่ให้บริการของแหล่งข้อมูลสนเทศแผนกฝึกอบรม ๖ ดังปรากฏในตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ความคิดเห็นต่อสถานที่ให้บริการของแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ระดับตำแหน่ง	สถานที่ให้บริการ			
	มีความเหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	N	%	N	%
แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต (N =62)	29	46.77	33	53.23
หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (N =44)	13	29.55	31	70.45
ครูผู้ฝึก (N = 5)	1	20.00	4	80.00
ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (N =10)	6	60.00	4	40.00

ตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า จำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน และครูผู้ฝึก มีความเห็นว่าสถานที่ให้บริการข้อสนเทศของแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่เหมาะสม ในขณะที่ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่าเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่ของแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๑ อยู่ใกล้กับบริเวณที่ทำงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับ ๑

พนักงานต้อนรับ ๑ จำนวน 33 คน ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับแหล่งข้อสนเทศแผนกฝึกอบรม ๑ ดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับสถานที่ พนักงานต้อนรับ ๑ ส่วนใหญ่จำนวน 23 คน มีความเห็นว่าแหล่งข้อสนเทศของแผนกฝึกอบรม ๑ ควรแยกเป็นสัดส่วนจากที่ทำงานของผู้จัดการแผนกฝึกอบรม และมีลักษณะเป็นห้องสมุด จำนวน 5 คน ควรมีโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหรือค้นคว้าได้ และจำนวน 4 คน เห็นว่าแหล่งข้อสนเทศควรตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกับห้องพักของพนักงานต้อนรับ ๑ (Crew Room)

เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ พนักงานต้อนรับ ๑ จำนวน 13 คน มีความเห็นว่า สิ่งพิมพ์แผนกฝึกอบรม ๑ มีปริมาณน้อย จึงควรจัดให้มีมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และควรจัดให้มีสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ประกอบด้วยเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ เช่น คอมพิวเตอร์ สรุปและวิเคราะห์ สถานการณ์ของโลกในปัจจุบัน สถานที่ท่องเที่ยว ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ของประเทศต่าง ๆ ที่การบินไทยทำการบินและเปิดเส้นทางใหม่ เป็นต้น รองลงมามีความเห็นว่าควรจัดให้มีหนังสือ ตำรา บทความ ข้อความวิจารณ์ หรือรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำไปใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการค้นคว้าได้ นอกจากนี้พนักงานต้อนรับ ๑ มีความเห็นว่าควรมีการรวบรวมเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของบริษัทการบินไทย เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเครื่องแบบ (Uniform) ต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับ ๑ และเก็บรวบรวมวารสารสวัสดิ (Sawasdee) เพื่อใช้เป็นหนังสืออ้างอิงด้วย

เกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ พนักงานต้อนรับ ๑ จำนวน 5 คน มีความเห็นว่าควรมีบรรณาธิการทำหน้าที่ให้บริการ หรือให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้ โดยบรรณาธิการเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ และรู้จักหนังสือทุกเล่มที่มีบริการในแหล่งข้อเสนอแนะแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

นอกจากนี้พนักงานต้อนรับ ๑ จำนวน 3 คน มีความเห็นว่าควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ แหล่งข้อเสนอแนะของแผนกฝึกอบรม ๑ ด้วย โดยแจ้งความเคลื่อนไหวต่าง ๆ รวมทั้งกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการใช้บริการมากขึ้น