



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความต้องการสารสนเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค บริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการสารสนเทศของวิศวกร และช่างเทคนิค ในด้านวัตถุประสงค์ที่ต้องการสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ภาษาของสารสนเทศ อายุของสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ

สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

1. วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน มากกว่าวัตถุประสงค์ด้านอื่น ๆ
2. วิศวกรมีความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาทางด้านระบบรับ-ส่งสัญญาณ มากกว่าทางด้านระบบข่ายสายตอนนอก ส่วนช่างเทคนิคมีความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหา ทางด้านข่ายสายตอนนอกมากกว่าทางด้านระบบรับ-ส่งสัญญาณ
3. วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการสารสนเทศในรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน มากกว่ารูปแบบอื่น ๆ
4. วิศวกรมีความต้องการสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย ส่วนช่างเทคนิคมีความต้องการสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ
5. วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการสารสนเทศที่มีอายุต่ำกว่า 1 ปี
6. วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการแหล่งสารสนเทศ ที่เป็นแหล่งข้อมูลส่วนตัว มากกว่าแหล่งอื่น ๆ

จากสมมติฐานดังกล่าว ประกอบด้วยตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ดังนี้ วัตถุประสงค์ของความต้องการ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ภาษาของสารสนเทศ อายุของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ

ประชากรในการวิจัย คือ วิศวกร 259 คน และช่างเทคนิค 683 คน รวม 942 คน โดยสุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของประชากรแต่ละกลุ่ม ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ วิศวกร 78 คน ช่างเทคนิค 205 คน รวม 283 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถาม 2 แบบ คือ คำถามปลายปิด เป็นลักษณะมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ และตอนที่ 2 เกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ ในด้านวัตถุประสงค์ของความต้องการ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ภาษาของสารสนเทศ อายุของสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ การแจกแบบสอบถาม ได้รับความอนุเคราะห์จากฝ่ายบุคคล บริษัท เทเลคอมเอเชียฯ ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัย เป็นผู้ติดตามแบบสอบถามกลับคืนเอง จนได้รับกลับคืนมารวม 268 ชุด (ร้อยละ 94.67) จากวิศวกร 70 ชุด (ร้อยละ 26.12) และช่างเทคนิค 198 ชุด (ร้อยละ 73.88)

แบบสอบถามที่ได้ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Release 6.0 ในการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

## 1. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลของการวิจัยนี้ จะนำเสนอผลการวิจัยและอภิปรายผล ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 คือสถานภาพของผู้ตอบ ตอนที่ 2 คือความต้องการสารนิเทศ

### 1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม 268 คน (ร้อยละ 100.00) จำแนกเป็นวิศวกร 70 คน (ร้อยละ 26.12) และช่างเทคนิค 198 คน (ร้อยละ 73.88)

### 1.2 ความต้องการสารนิเทศ

สรุปผลการวิจัยและอภิปราย เกี่ยวกับความต้องการสารนิเทศ ในหัวข้อที่จะนำเสนอต่อไปนี้ วัตถุประสงค์ของความต้องการ เนื้อหาสารนิเทศ รูปแบบสารนิเทศ ภาษาของสารนิเทศ อายุของสารนิเทศ และแหล่งสารนิเทศ

#### 1.2.1 วัตถุประสงค์ของความต้องการสารนิเทศ

จากผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิค มีวัตถุประสงค์ของความต้องการในระดับมากทุกประการ ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากได้ดังนี้ เพื่อการปฏิบัติงาน (3.41) เพื่อการศึกษาเพิ่มเติม (3.39) เพื่อสนองความต้องการส่วนตัว (3.10) เพื่อถ่ายทอดสารนิเทศไปยังบุคคลอื่น (2.29) และอันดับสุดท้าย คือ เพื่อการวิจัย (2.53)

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า วิศวกร มีความต้องการสารนิเทศในระดับมากที่สุดเพียงวัตถุประสงค์เดียว คือ เพื่อการปฏิบัติงาน (3.51) ส่วนวัตถุประสงค์ประการอื่น ๆ มีความต้องการในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากได้ดังนี้ คือ เพื่อการศึกษาเพิ่มเติม (3.36) เพื่อสนองความต้องการส่วนตัว (3.21) เพื่อถ่ายทอดสารนิเทศไปยังบุคคลอื่น (2.99) และอันดับสุดท้าย คือ เพื่อการวิจัย (2.55) ส่วนช่างเทคนิค พบว่า มีความต้องการสารนิเทศในระดับมากทุกวัตถุประสงค์ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากได้ดังนี้ เพื่อการศึกษาเพิ่มเติม (3.40) เพื่อการปฏิบัติงาน (3.37) เพื่อ

สนองความต้องการส่วนตัว (3.06) เพื่อถ่ายทอดสารนิเทศไปยังบุคคลอื่น (2.87) และอันดับสุดท้าย คือ เพื่อการวิจัย (2.53)

เมื่อนำผลการวิจัย มาทดสอบกับสมมติฐานที่ว่า วิศวกร และช่างเทคนิคมีความต้องการสารนิเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน มากกว่าวัตถุประสงค์ด้านอื่น ๆ ปรากฏว่า ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการสารนิเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน (3.41) มากกว่าวัตถุประสงค์อื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามตำแหน่งงานแล้ว พบว่า วิศวกรมีความต้องการสารนิเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน (3.51) มากกว่าวัตถุประสงค์อื่น ๆ ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ช่างเทคนิค มีความต้องการสารนิเทศเพื่อการศึกษาเพิ่มเติม (3.40) มากกว่าวัตถุประสงค์ด้านอื่น ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยในภาพรวมของวิศวกรและช่างเทคนิค พบว่า มีวัตถุประสงค์ของความต้องการสารนิเทศ อันดับแรก คือ เพื่อการปฏิบัติงาน (3.41) วัตถุประสงค์รองลงมา คือ เพื่อการศึกษาเพิ่มเติม (3.39) ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัครพร สุทธิบุญชร (2534) ที่พบว่า บุคคลากรผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค บริษัท บีโตรเคมี-แห่งชาติ มีการใช้สารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานและได้ประโยชน์ด้านการปฏิบัติงานมากที่สุด

### 1.2.2 เนื้อหาสารนิเทศที่ต้องการ

จากผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการเนื้อหาสารนิเทศทางการสื่อสารและโทรคมนาคมทุกเนื้อหา โดยเฉพาะในระดับมากที่สุด ยกเว้น ระบบบริการลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ ที่มีความต้องการในระดับมาก (3.23) ในขณะที่มีความต้องการสารนิเทศพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ทุกเนื้อหา โดยมีความต้องการในระดับมาก ยกเว้น ทางด้านเคมี (2.35) ที่มีความต้องการในระดับน้อย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาทางการสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งเป็นเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจของบริษัท และงานที่กำลังทำอยู่ มากกว่าสารนิเทศพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับรายงานของ Shuchman (1981) Young และ

Harriott (1979) ที่ว่าวิศวกรต้องการค้นหาสารนิเทศที่เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจง เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหา มากกว่าการค้นหาเรื่องกว้างๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการสารนิเทศพื้นฐาน ทางวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในภาพรวมแล้ว พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการสารนิเทศทุกเนื้อหาเพื่อวัตถุประสงค์ทุกวัตถุประสงค์ในระดับมากเช่นเดียวกันหมด

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งแล้วพบว่า วิศวกร มีค่าเฉลี่ยความต้องการทุกเนื้อหาเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ส่วนวัตถุประสงค์ประการอื่น ๆ มีความต้องการในระดับมาก ในขณะที่ช่างเทคนิค มีค่าเฉลี่ยความต้องการสารนิเทศทุกเนื้อหาเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทุกประการในระดับมากเช่นเดียวกันหมด

เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการสารนิเทศ ทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมในภาพรวมแล้ว พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการเนื้อหาสารนิเทศ ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากได้ดังนี้ อันดับแรก คือ ความรู้ทั่วไปทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม (3.68) อันดับที่สอง คือ โครงข่ายโทรศัพท์ (3.64) อันดับที่สาม มี 2 เนื้อหาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ระบบเครื่องชุมสาย (3.61) และระบบรับ-ส่งสัญญาณ (3.61) เท่ากัน อันดับที่สี่ คือ ระบบข่ายสายต่อนอก (3.54) และอันดับสุดท้ายคือ ระบบบริการลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ (3.23)

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า วิศวกร มีค่าเฉลี่ยความต้องการเนื้อหาทุกเนื้อหาในระดับมากที่สุด ยกเว้น ระบบบริการลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ที่มีความต้องการในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากได้ดังนี้ คือ ความรู้ทั่วไปทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม (3.71) โครงข่ายโทรศัพท์ (3.70) ระบบรับ-ส่งสัญญาณ (3.66) ระบบเครื่องชุมสาย (3.63) ระบบข่ายสายต่อนอก (3.52) และอันดับสุดท้าย คือ ระบบบริการลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ (3.25) สำหรับช่างเทคนิค พบว่า มีค่าเฉลี่ยความต้องการเนื้อหาทุกเนื้อหาในระดับมากที่สุด ยกเว้น ระบบบริการลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยความต้องการในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากได้ดังนี้ คือ ความรู้ทั่วไปทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม (3.67) ระบบเครื่องชุมสาย

(3.63) โครงข่ายโทรศัพท์ (3.62) ระบบรับ-ส่งสัญญาณ (3.59) ระบบข่ายสายต่อนนอก (3.54) และอันดับสุดท้าย คือ ระบบบริการลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ (3.23)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเนื้อหาสารนิเทศ ทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในภาพรวม พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการทุกเนื้อหา เพื่อวัตถุประสงค์ทุกวัตถุประสงค์ในระดับมากเช่นเดียวกันหมด

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า วิศวกร มีค่าเฉลี่ยความต้องการทุกเนื้อหา เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ส่วนวัตถุประสงค์อื่นมีความต้องการเนื้อหาสารนิเทศในระดับมาก สำหรับช่างเทคนิค พบว่า มีความต้องการสารนิเทศทุกเนื้อหาในระดับมากเช่นเดียวกันหมด

เมื่อนำผลการวิจัยนี้ มาทดสอบกับสมมติฐานที่ว่า วิศวกรมีความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาทางด้านระบบรับ-ส่งสัญญาณ มากกว่าทางด้านระบบข่ายสายต่อนนอก ส่วนช่างเทคนิคมีความต้องการสารนิเทศที่มีเนื้อหาทางด้านข่ายสายต่อนอก มากกว่าระบบรับ-ส่งสัญญาณ ปรากฏว่า มีทั้งประเด็นที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ผลการวิจัยในภาพรวมนั้น พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิคมีค่าเฉลี่ยความต้องการระบบชุมสาย (3.61) และระบบรับส่งสัญญาณ (3.61) ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ซึ่งทั้งสองเนื้อหาดังกล่าวนี้นี้ มีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงกว่าระบบข่ายสายต่อนอก (3.54)

เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง พบว่า วิศวกรมีความต้องการเนื้อหาทางด้านระบบรับ-ส่งสัญญาณ (3.66) มากกว่าระบบข่ายสายต่อนอก (3.52) ซึ่งผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนช่างเทคนิค นั้น ผลการวิจัยพบว่า มีความต้องการเนื้อหาทางด้านระบบรับ-ส่งสัญญาณ (3.59) มากกว่าเนื้อหาทางด้านข่ายสายต่อนอก (3.54) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

### 1.2.3 รูปแบบสารสนเทศที่ต้องการ

จากผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการรูปแบบสารสนเทศที่เป็นคู่มือการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด (3.54) เพียงรูปแบบเดียว ส่วนรูปแบบอื่น ๆ นั้น มีความต้องการเพียงแค่ระดับมาก และระดับน้อย เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานแล้ว พบว่า วิศวกรมีความต้องการคู่มือการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด (3.51) เพียงรูปแบบเดียว ส่วนรูปแบบอื่น ๆ นั้นมีความต้องการในระดับมากและระดับน้อย สำหรับช่างเทคนิคนั้น พบว่า มีความต้องการคู่มือการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด (3.51) เพียงรูปแบบเดียว เช่นเดียวกับวิศวกร ส่วนรูปแบบอื่น ๆ นั้น มีความต้องการในระดับมาก และระดับน้อย

เมื่อนำผลการวิจัยที่ได้ดังกล่าวมาทดสอบกับสมมติฐานที่ว่า วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการสารสนเทศในรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน มากกว่ารูปแบบอื่น ๆ ปรากฏว่า ผลการวิจัยในเรื่องรูปแบบสารสนเทศที่วิศวกรและช่างเทคนิคต้องการทั้งในภาพรวมและจำแนกตามตำแหน่งงานนั้น มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครพร สุทธิบุญชร (2534) ที่พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค บริษัท พีโตรเคมีแห่งชาติ มีความต้องการต้องการและใช้คู่มือการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ Kremer (1980) ที่ว่า คู่มือ เป็นวรรณกรรมทางด้านเทคนิค ที่มีความสำคัญที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการรูปแบบสารสนเทศ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ซึ่งในภาพรวมนั้น พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทุกประการ ในระดับมากเช่นเดียวกันหมด แต่มีค่าเฉลี่ยความต้องการสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อการปฏิบัติงานสูงกว่าวัตถุประสงค์ประการอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานแล้ว พบว่า วิศวกรมีความต้องการสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ส่วนเพื่อวัตถุประสงค์ประการอื่น ๆ นั้น มีความต้องการในระดับมาก สำหรับช่างเทคนิค พบว่า มีความต้องการเนื้อหาสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในระดับมากเช่นเดียวกันหมด แต่มีความต้องการสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อการศึกษาเพิ่มเติมสูงกว่าวัตถุประสงค์อื่น ๆ

#### 1.2.4 ภาษาของสารนิเทศที่ต้องการ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับภาษาของสารนิเทศที่วิศวกรและช่างเทคนิคต้องการนั้น ในภาพรวม พบว่าวิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการสารนิเทศที่เป็นภาษาไทยในระดับมากที่สุด (3.64) ส่วนภาษาอังกฤษ ต้องการในระดับมาก (2.92) และเมื่อจำแนกตามตำแหน่งนั้น พบว่า วิศวกร ทุกคน จำนวน 70 คน (ร้อยละ 100.00) มีความต้องการทั้ง 2 ภาษา โดยมีความต้องการภาษาไทยมากที่สุด (3.63) ส่วนภาษาอังกฤษ ต้องการในระดับมาก (3.30) สำหรับช่างเทคนิค ไม่มีผู้ที่ตอบว่าไม่ต้องการภาษาไทยเลย โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการภาษาไทยในระดับมากที่สุด (3.64) ส่วนภาษาอังกฤษ มีผู้ที่ตอบว่าไม่ต้องการ 4 คน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความต้องการในระดับมาก (2.85)

เมื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวนี้ มาทดสอบกับสมมติฐานที่ว่า วิศวกรมีความต้องการสารนิเทศที่เป็นภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย ส่วนช่างเทคนิคมีความต้องการภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ ปรากฏว่า มีทั้งประเด็นที่สอดคล้อง และไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานแล้ว ผลการวิจัยพบว่า วิศวกร มีความต้องการภาษาไทยในระดับมากที่สุด (3.63) ส่วนภาษาอังกฤษมีความต้องการเพียงในระดับมาก (3.30) เท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สำหรับช่างเทคนิค ผลการวิจัยพบว่า มีความต้องการภาษาไทยในระดับมากที่สุด (3.64) และต้องการภาษาอังกฤษในระดับมาก (2.85) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีข้อสังเกตว่า ธุรกิจของ บริษัท เทเลคอมเอเชียฯ มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทข้ามชาติ ดังเช่น บริษัท ไนเน็กซ์ ซึ่งเป็นบริษัทที่ร่วมลงทุนที่สำคัญ และกลุ่มผู้ร่วมติดตั้งระบบโทรศัพท์ ได้แก่ บริษัท Siemens AG บริษัท AT&T บริษัท MITSUI บริษัท TOMEN เป็นผลให้ วิศวกรและช่างเทคนิค ส่วนหนึ่งได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการสื่อสารและโทรคมนาคมมาจากต่างประเทศโดยตรง นอกจากนี้คู่มือการปฏิบัติงานส่วนมากเป็นภาษาอังกฤษ รวมทั้งหนังสือตำราที่มีเนื้อหาทางการสื่อสารและโทรคมนาคมที่เป็นภาษาไทยยังมีไม่มากนัก ดังนั้น จึงอาจทำให้ทั้งวิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการสารนิเทศที่เป็นภาษาไทย ที่เป็นภาษาของตนเอง ซึ่งทำให้เข้าใจง่ายต่อการใช้งาน และสามารถรับสารนิเทศได้สมบูรณ์มากกว่าภาษาอื่น (Line, 1969)



### 1.2.5 อายุของสารนิเทศ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับอายุของสารนิเทศ ที่วิศวกรและช่างเทคนิค ต้องการ ทั้งในภาพรวมและจำแนกตามตำแหน่งงานแล้ว พบว่า อายุของสารนิเทศที่ต้องการในระดับมากที่สุด คือ สารนิเทศที่ใหม่ล่าสุด อายุต่ำกว่า 1 ปี (3.64) รองลงมาคือ ความต้องการในระดับมาก คือ สารนิเทศที่มีอายุ 1-5 ปี (2.89) และมีความต้องการในระดับน้อย มี 2 ช่วงอายุ คือ ส่วนสารนิเทศที่มีอายุ 6- 10 ปี (2.29) และที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป (1.97) จากผลการวิจัยดังกล่าวนี้ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัครพร สุทธิกฤษ (2534) ที่พบว่า บุคคลากรผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค ต้องการสารนิเทศที่ออกในช่วงไม่เกิน 1 ปี ดังนั้น จึงสามารถตั้งเป็นข้อสังเกตได้ว่า อายุของสารนิเทศมีความสัมพันธ์กับเนื้อหา กล่าวคือ เทคโนโลยีทางการสื่อสารและโทรคมนาคม มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทำให้วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการสารนิเทศทางด้านนี้ ที่มีอายุใหม่ล่าสุด และมีช่วงอายุที่ผ่านมาไม่นาน เพื่อจะได้ทราบถึงเทคนิคที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ และทราบความเคลื่อนไหวทางการสื่อสารและโทรคมนาคม

ผลการวิเคราะห์ความต้องการช่วงอายุของสารนิเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ในภาพรวมนั้น พบว่า วิศวกรและช่างเทคนิค มีความต้องการสารนิเทศทุกช่วงอายุ เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทุกประการ ในระดับมากเช่นเดียวกันหมด แต่มีความต้องการเพื่อการปฏิบัติงานสูงกว่าวัตถุประสงค์ประการอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานแล้ว พบว่า วิศวกร มีค่าเฉลี่ยความต้องการสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานสูงกว่าวัตถุประสงค์ประการอื่น ๆ ซึ่งวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานนั้น มีความต้องการสารนิเทศช่วงอายุต่ำกว่า 1 ปี และช่วงอายุ 1-5 ปี ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความต้องการในระดับมาก สำหรับช่างเทคนิค พบว่า มีค่าเฉลี่ยความต้องการทุกช่วงอายุเพื่อวัตถุประสงค์ประการต่าง ๆ ทุกประการในระดับมากเช่นเดียวกันหมด แต่มีค่าเฉลี่ยเพื่อการศึกษาเพิ่มเติมสูงกว่าวัตถุประสงค์ประการอื่น ๆ

เมื่อนำผลการวิจัยที่ได้ มาทดสอบกับสมมติฐานที่ว่า วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการสารนิเทศที่มีอายุต่ำกว่า 1 ปี ในภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งมีวิศวกรเพียง 1 คน ที่ตอบว่าไม่ต้องการสารนิเทศใหม่ล่าสุด อายุไม่เกิน 1 ปี ส่วนช่างเทคนิค ไม่ปรากฏว่ามีผู้ตอบว่าไม่ต้องการ

### • 1.2.6 แหล่งสารสนเทศ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่วิศวกรและช่างเทคนิคต้องการ ทั้งในภาพรวม พบว่า มีความต้องการแหล่งต่าง ๆ ในระดับมาก ยกเว้นจากสมาคมวิชาชีพ ที่ต้องการในระดับน้อย (2.22) เพียงแหล่งเดียว โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการจากการสอบถามเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาของบริษัท เทเลคอมเอเชียฯ (3.11) สูงกว่าแหล่งอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานแล้ว พบว่า วิศวกร มีความต้องการแหล่งต่าง ๆ ในระดับมาก ยกเว้นจากสมาคมวิชาชีพที่ต้องการในระดับน้อย (2.01) เพียงแหล่งเดียว โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการจากร้านหนังสือ (3.26) สูงกว่าแหล่งอื่น ๆ ในขณะที่ช่างเทคนิค มีความต้องการแหล่งต่าง ๆ ในระดับมาก ยกเว้นจากสมาคมวิชาชีพที่ต้องการในระดับน้อย (2.29) เพียงแหล่งเดียวเช่นเดียวกับวิศวกร แต่มีค่าเฉลี่ยความต้องการสารสนเทศจากการสอบถามเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาของบริษัท เทเลคอมเอเชียฯ (3.31) สูงกว่าแหล่งอื่น ๆ

เมื่อนำผลการวิจัยดังกล่าว มาทดสอบกับสมมติฐานที่ว่า วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการแหล่งสารสนเทศที่เป็นแหล่งข้อมูลส่วนตัว มากกว่าแหล่งอื่น ๆ ปรากฏว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของวิศวกรและช่างเทคนิค มีค่าเฉลี่ยความต้องการแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ อันดับแรก คือ จากการสอบถามเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาของบริษัท เทเลคอมเอเชียฯ (3.11) รองลงมา คือ แหล่งข้อมูลส่วนตัว (3.08) เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า วิศวกร มีค่าเฉลี่ยความต้องการอันดับแรกคือ ร้านหนังสือ (3.26) รองลงมา คือ แหล่งข้อมูลส่วนตัว สำหรับช่างเทคนิค มีความต้องการอันดับแรกคือ จากการสอบถามเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาของบริษัท เทเลคอมเอเชียฯ (3.13) รองลงมาคือ แหล่งข้อมูลส่วนตัว (3.02)

ผลการวิจัยในภาพรวมดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับรายงานของ Young และ Harriott (1979) ที่ว่า เมื่อวิศวกรต้องการสารสนเทศทางด้านเทคนิคจะใช้จากแหล่งที่เข้าถึงง่าย ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน บริษัทผู้จำหน่าย และสอดคล้องกับรายงาน

ของ Herner (1954) ที่ว่า ผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการวิจัยประยุกต์ หรืออุตสาหกรรม มีการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล หรือเพื่อนร่วมงาน มักมีการใช้ห้องสมุดน้อย และรายงานของ Kremer (1980) ที่ว่า วิศวกรที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและพัฒนา จะสอบถามจากเพื่อนร่วมงานในบริษัท เป็นอันดับแรก รองลงมาเพื่อนร่วมงานนอกบริษัท ห้องสมุดไม่ใช่บ่อย แต่ชอบใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล และใช้จากแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานทางด้านเทคนิคสูง โดยเฉพาะจากหัวหน้า

## 2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการห้องสมุด/ ศูนย์เอกสารของบริษัท เทเลคอมเอเชียฯ ในภาพรวมแล้ว พบว่า มีวิศวกรและช่างเทคนิคที่ตอบว่าต้องการ 260 คน (ร้อยละ 97.01) และมีผู้ตอบว่าไม่ต้องการ 5 คน (ร้อยละ 1.87) โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการในระดับมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยดังกล่าวสูงเป็นอันดับที่ห้า รองจากการสอบถามเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาของบริษัท เทเลคอมเอเชีย ฯ (3.11) แหล่งข้อมูลส่วนตัว (3.08) หนังสือนั่ง (3.02) สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาจากที่อื่น (2.99)

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานแล้ว พบว่า วิศวกรเกือบทั้งหมด คือ 68 คน (ร้อยละ 97.14) ตอบว่าต้องการห้องสมุด/ ศูนย์เอกสารของบริษัท เทเลคอมเอเชียฯ และไม่มีผู้ตอบว่าไม่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการในระดับมาก (2.74) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับที่หก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงรองจาก หนังสือนั่ง (3.26) แหล่งข้อมูลส่วนตัว (3.10) สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาของบริษัท เทเลคอมเอเชียฯ (3.07) สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาจากที่อื่น (3.03) ห้องสมุด/ศูนย์ข้อมูล/ศูนย์เอกสารจากที่อื่น (2.77) สำหรับช่างเทคนิค พบว่ามีผู้ตอบว่าต้องการห้องสมุด/ ศูนย์เอกสาร ของบริษัทฯ 192 คน (ร้อยละ 96.97) และมีผู้ตอบว่าไม่ต้องการ 5 คน (ร้อยละ 2.53) โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการในระดับมาก (2.64) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงเป็นอันดับที่หก รองจาก การสอบถามเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาของบริษัท เทเลคอมเอเชียฯ (3.13) แหล่งข้อมูลส่วนตัว (3.07) สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน/ ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาจากที่อื่น (2.98) หนังสือนั่ง (2.94) และหน่วยงาน (ที่ไม่ใช่ห้องสมุด / ศูนย์เอกสาร) ภายในบริษัท เทเลคอมเอเชีย ฯ (2.67)

จากผลวิจัยที่ได้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ ที่วิศวกรและช่างเทคนิคมีความต้องการ นั้น จะเห็นได้ว่า ในภาพรวม มีผู้ตอบว่าต้องการ 260 คน (ร้อยละ 97.01) และตอบว่าไม่ต้องการ 5 คน (ร้อยละ 1.87) ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากสาเหตุ 2 ประการ ดังนี้

ประการแรก คือ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค เมื่อมีความต้องการสารสนเทศแล้วจะใช้จากแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ เช่น จากการสอบถามเพื่อนร่วมงาน มากกว่าแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ เช่น ห้องสมุด ประการที่สอง คือ ผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคนิคบางส่วนอยู่ประจำที่สำนักงานตามพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ได้ประจำที่สำนักงานใหญ่ ทำให้ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการห้องสมุด/ ศูนย์เอกสาร

2.1 เนื้อหาสารสนเทศ ควรจัดหาสารสนเทศที่มีความเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ได้แก่ ความรู้ทั่วไปทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม โครงข่ายโทรศัพท์ ระบบเครื่องชุมสาย ระบบรับ-ส่งสัญญาณ ระบบข่ายสายต่อนอก และระบบบริการลูกค้าด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การศึกษาเพิ่มเติม มากกว่าความรู้พื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ คณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ไฟฟ้า และการวาดแบบ

2.2 รูปแบบของสารสนเทศ ควรจัดหาสารสนเทศในรูปแบบที่วิศวกร และช่างเทคนิคต้องการมาก ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงาน หนังสือตำรา วิทยุทัศน์ หนังสือพิมพ์ มาตรฐาน วารสาร แคตตาล็อกสินค้า รูปภาพ/แผนที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความต้องการมากกว่ารูปแบบอื่น ๆ

2.3 ภาษาของสารสนเทศ จัดหาสารสนเทศที่เป็นทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย ซึ่งมีความต้องการมากกว่าภาษาอังกฤษ

2.4 ช่วงอายุของสารสนเทศ จัดหาสารสนเทศที่มีอายุใหม่ล่าสุด และอายุไม่เกิน 5 ปี

2.5 แหล่งสารสนเทศ สืบค้นและทำแฟ้มรายชื่อแหล่งสารสนเทศที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล และจัดทำ และจัดหา ทำเนียบนามบุคคลที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้บริการอ้างอิงแหล่งให้แก่ผู้ที่ต้องการ

### 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการ  
สารสนเทศของวิศวกรและช่างเทคนิค ของบริษัท หรือหน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยว  
กับการให้บริการ และอุตสาหกรรมทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม เพื่อเปรียบเทียบกับ  
ผลการวิจัยนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย