

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- จุมพจน์ วณิชกุล. การประกอบธุรกิจดาวให้บริวารสารนิเทศเชิงพาณิชย์. รายงานการวิจัยของการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, 2 (เมษายน 2536) : 31-32.
- ธุรกิจบริการข้อมูลเรียลเอสเตท บทพิสูจน์ที่ต้องอาศัยเวลา. คลังสมอง. (กย 2534) : 60-62
- เนรมิต ใจเสน. บริการให้ข่าวสารข้อมูล/ธุรกิจที่เติบโตควบคู่กับการพัฒนาประเทศ. (ตุลาคม 2532) : 92-94.
- ประดิษฐา ศิริพันธ์. ที่ปรึกษาด้านข้อมูล. ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์ 10 (2533) : 11-19.
- พรพิมล เฉลิมพลาภาพ. ศูนย์ข้อมูลเนชั่น: บรรณารักษ์กับระบบการตลาดข้อมูลเข้ากันได้จริงหรือไม่? วารสารห้องสมุด 36 (กรกฎาคม-กันยายน 2535) : 41-43.
- มีเดียไฟกัส ผู้นำด้านข้อมูลสื่อโฆษณา. คลังสมอง. (กย 2534) : 41, 43.
- ราหูน วรสิทธิ์. สถานภาพและแนวโน้มของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534.
- สมชัย ตันติรัตนวณิช. ทิศทางและแนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมสารสนเทศ. วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ 1 (มกราคม-เมษายน 2535) : 66-74.
- สุทธิพร ปทุมเทวาภิบาลและ ประดิษฐา ศิริพันธ์. งานบริการสารสนเทศแบบธุรกิจ. วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ 2 (เมษายน 2536) : 17-21.
- สุนทร แก้วฉาย. ทักษะด้านสารนิเทศสำหรับนักการศึกษาในวิชาชีพสารนิเทศยุคปัจจุบัน. วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ 1 (พค.-สค. 2535) : 1-8
- เอ็มไอเอส สร้างฐานข้อมูลสู่ธุรกิจสนเทศ. คลังสมอง. (กย 2534) : 63-66.
- เอเยนซีฟอร์เรียลเอสเตท ความศรัทธามาอันดับหนึ่ง. คลังสมอง. (กย 2534) : 61.

## ภาษาอังกฤษ

- Basch, R. Data base and online system usage in a for-profit general research environment. *Information Services & Use*, 5 (1985) : 305-311.
- Best, John N. *Research in education*. 2nd ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1970.
- Broadbent, M. and Kelson, D. Information brokers in Victoria: Doing what, for whom and how. *The Australian Library Journal* 33 (November 1984) : 13-21.
- Crawford, M. J. *Information brokering: A new career in information work*. London: Library Association, 1988.
- \_\_\_\_\_. Information broking in Great Britain. In *Library services to industry*. pp.98-104. Proceedings of Anglo German conference Cologne 13-16 April 1988. Segbert, Monika, ed. London: Anglo-German Foundation for the Study of Industrial Society, 1988.
- Davis, Maxine. Information Brokers. *Encyclopedia of Library and Information Science*. 48 (1991) : 173.
- Dictionary of occupational titles*. U.S. Department of Labor. 4th ed. Washington, D.C., 1977.
- Directory of library & information professionals*. Woodbridge, Conn., Research Publications, 1988.
- Dodd, J. B. Information Brokers. *Special Libraries*, 67 (May-June 1986) : 243-250.
- Everett, S. H. Sue Ruge : Blueprint for success. *Wilson Library Bulletin* 63 (November 1988) : 74-75.
- Felicetti, B. W. Boss broker : The information entrepreneur as employer. *The Reference Librarian* (1988) : 207-216.
- Gurnsey, J. and Martin S. W. *Information Consultancy*. London : McGovern, 1989.
- Johnson, A. J. H. Information brokers : Case studies of successful ventures. *Dissertation Abstracts International*, 50(11) : 3395-A, May, 1990.
- Kinder, R. and Katz, B. *Information brokers and reference services*. New York: The Haworth, 1988.
- Leach, L. N. Do you have what it takes to be a successful information broker? *The Reference Librarian*, 22 Z1988X : 173-183.
- Lunin, L.F. The work of information specialists. In Spivack, J.F. and others. *Careers in information*. pp.25-51. London : Knowledge Industry Publications, 1982.

- Maranjian, L. and Boss, R. Fee-based information services: A study of a growing industry.  
New York: R.R.Bowker Company, 1980.
- Meadow, C. T. The information world: An overview. In Spivack, J.F. and others.  
Careers in information, pp. 22-23. London : Knowledge Industry  
Publications, Inc., 1982. O'Leary, M. The information broker: A modern profile. Online 11  
(November 1987) : 24-30.
- Rugge, S. and Glossbrenner, A. The information broker's handbook. Blue Ridge Summit; PA :  
Windcrest/McGraw-Hill, 1992.
- Strauch, Helena M. Entrepreneurship in the information industry. In Careers in information,  
pp.73-102. White Plains, New York: Knowledge Industry Publications, 1982.
- Walls, F. E. Current perspective and ethical concerns of information intermediaries in the  
Pacific North west. Doctoral dissertation, Seattle University, 1987. Dissertation  
Abstracts International. 48 (1987) : 1345-A
- Warner, A. S. Mind your own business: A guide for the information entrepreneur. New York :  
Neal Schuman Publishers, 1987.

ภาคผนวก

แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น  
แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม  
เรื่อง

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

รายชื่อบริษัทที่ไม่อนุญาตให้ทำการสอบถามข้อมูล บริษัทย้ายที่อยู่ไม่สามารถติดต่อตามได้ และบริษัทที่ไม่มีบุคลากรจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 แห่ง มีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
2. เค.เอ็ม.เมทอลบอตตานิคอลอินเตอร์เนชันนัล
3. เครือข่ายธนไทย
4. จีหลง
5. ดับบลิว โอ.เอ.แอ็ดเวอร์ไทซิง
6. ดาวโจนส์เทเลเรท
7. เทคโนโลยีมีเดีย
8. บิ๊กส์โปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส
9. บิสซิเนสบุลเลทินเซอร์วิส
10. แปซิฟิกดาต้าซิสเต็มส์
11. พัฒนวิชัย
12. เฟิร์สพ้อย
13. โฟสต์ พับบลิชซิง
14. มีเดีย ดาต้า รีเสิร์ช
15. รอยเตอร์
16. เอเซียอิมเมจ

## แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

### เรื่อง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง

1. บริษัทเป็นผู้ผลิตและให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. กฤตภาค (Clipping)

2. สารสังเขป (Abstract)

3. รวบรวมกระแสมานุกรม ครอบครั

4. สืบค้นฐานข้อมูล

5. สืบค้นฐานข้อมูลที่ตีพิมพ์ -รวม

6. สืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์

7. แพลตฟอร์มเอกสาร

8. จัดสัมมนา ประชุมด้านสารสนเทศ

9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

2. จำนวนบุคลากรในบริษัท ซึ่งเป็นบุคลากรประจำ (Full-time) และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1. 1-10 คน

2. 11-20 คน

3. 21-30 คน

4. 31-40 คน

5. 41-50 คน

6. มากกว่า 50 คนขึ้นไป

3. ตำแหน่งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในบริษัท มีดังต่อไปนี้

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

**\*\*ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น\*\***

**\*กรุณาหับตามรอยกระดาษหลังและนำส่งทางไปรษณีย์โดยเร็วที่สุด จักเป็นพระคุณอย่างสูง\***

(สำเนา)

ที่ ทม 0308.01/502

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

5 กุมภาพันธ์ 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย  
เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

เนื่องด้วยนางสาววรรณา โมชิตกุลจร นิสิตปริญญาโทสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังรวบรวมข้อมูลเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่อง "บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจ้างงานและคุณสมบัติของบุคลการดังกล่าว อันจะเป็นแนวทางในการเลือกงานและในการเตรียมตัวปฏิบัติงาน สำหรับบัณฑิตทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รวมทั้งผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดตอบแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวและขออนุญาตให้นิสิตแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ โดยขอความร่วมมือจากท่านช่วยแจกให้ ข้อมูลที่ได้จากคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย และจะนำมาใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ชลีย์พร เหมะรัชตะ)

หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์



(สำเนา)

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

5 กุมภาพันธ์ 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยนางสาววรัญญา โฆษิตกุลจร นิสิตปริญญาโทสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังรวบรวมข้อมูล เพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่อง “บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของบุคลาการดังกล่าว อันจะเป็นแนวทางในการเลือกงาน และในการเตรียมตัวปฏิบัติงาน สำหรับบัณฑิตทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รวมทั้งผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยและจะนำมาใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(น.ส. วรัญญา โฆษิตกุลจร)

**แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการฝ่ายบุคคล**  
**เรื่อง**  
**บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์**

---

**คำชี้แจงในการตอบแบบสัมภาษณ์**

**1. คำชี้แจง**

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการฝ่ายบุคคล เพื่อสอบถามเรื่องตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ วุฒิการศึกษา ระดับเงินเดือน คุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ

**2. ลักษณะของแบบสัมภาษณ์**

แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 เรื่องตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน - สารสนเทศในปัจจุบัน (หน้า 2-4)
- ส่วนที่ 2 เรื่องตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ระดับเงินเดือน ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศระหว่างปี 2536-2538 (หน้า 5-13)
- ส่วนที่ 3 เรื่องคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในด้านบุคลิกลักษณะ ความรู้ และ ความชำนาญ/ความสามารถ (หน้า 14-19)

**3. คำอธิบายศัพท์**

ธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจหลักในการให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของบุคคลหรือองค์กร โดยเรียกเก็บค่าบริการเป็นการตอบแทน

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ หมายถึง บุคคลผู้ทำงานด้านต่าง ๆ หรือเฉพาะด้านเกี่ยวกับสารสนเทศตามความต้องการของลูกค้า เช่น ทำงานด้านการวิเคราะห์ระบบ การจัดหา การรวบรวม การวิเคราะห์ และการขายข้อมูล เป็นต้น โดยเป็นบุคลากรประจำ (full time) และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล/สารสนเทศ อันเป็นผลจากการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ

## ส่วนที่ 1 เรื่องตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในปัจจุบัน

### คำอธิบายศัพท์

ตำแหน่ง หมายถึง ชื่อตำแหน่งที่ใช้เรียกบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ โดยทั่วไป  
บริษัทแต่ละแห่งจะมีชื่อเรียกตำแหน่งแตกต่างกัน

ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะงานและหน้าที่ความ  
รับผิดชอบของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งได้ 8 ข้อ ดังนี้

1. การบริหารงานสารสนเทศ โปรแกรม การบริการหรือฐานข้อมูล รวมถึงการ  
วางแผนและควบคุมงบประมาณ ทรัพยากร กิจกรรมและข่ายงาน(Network) การจัดตั้ง  
และใช้มาตรฐานความปลอดภัยสำหรับระบบสารสนเทศ
2. การวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและประเมินระบบสารสนเทศและข่ายงาน
3. การจัดหาและการคัดเลือกข้อมูล
4. การจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูล รวมถึงการพัฒนาวิธีสืบค้น การประมวลผล  
การแสดงผลข้อมูล
5. การตีความและการวิเคราะห์ข้อมูล(ขั้นต้น) ปรับปรุง แก้ไข ประเมินผลข้อมูล  
รวมถึงการแปล การเตรียมสาระสังเขป ดรรชนี การรวบรวมบรรณานุกรมและนามานุกรม
6. การวิจัยและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสารสนเทศ ในด้านการวางแผน  
ออกแบบ ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการวิจัยบุคลิกพฤติกรรมผู้ใช้สารสนเทศ
7. การตลาดและการส่งเสริมการขาย รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำนายยอดขาย  
และตัดสินใจทางการตลาดและการวางแผนโฆษณา
8. อื่น ๆ

จากรายการตามที่กล่าวมาข้างต้น ในปัจจุบันบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในตำแหน่งต่าง ๆ มีลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านใด

ตำแหน่ง	ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ							
	1.บริหารงานสารสนเทศ	2.วิเคราะห์ ออกแบบระบบสารสนเทศ	3.จัดหาคัดเลือกข้อมูล	4.จัดเก็บสืบค้นข้อมูล	5.ตีความ วิเคราะห์ข้อมูล (ขั้นต้น)	6.วิจัยผลิตภัณฑ์และบริการสารสนเทศ	7.การตลาดส่งเสริมการขาย	8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบ.....								
นักวิเคราะห์ระบบ.....								
โปรแกรมเมอร์.....								
ผู้จัดการฝ่ายข้อมูล.....								
บรรณารักษ์.....								
เจ้าหน้าที่ฐานข้อมูล.....								
พนักงานจัดเก็บข้อมูล.....								
ผู้จัดการแผนกวิจัย.....								
นักวิจัยอาวุโส.....								
นักวิจัย.....								
เจ้าหน้าที่วิจัย.....								
ผู้ช่วยนักวิจัย.....								
นักวิเคราะห์.....								
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์.....								
Rewriters.....								
เจ้าหน้าที่แปลเอกสาร.....								
ผู้จัดการฝ่ายการตลาด.....								
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด.....								
ผู้จัดการฝ่ายขาย.....								
เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย.....								
พนักงานขาย.....								
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....								

ส่วนที่ 2 เรื่องตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ระดับเงินเดือน ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศระหว่างปี 2536-2538

ในระหว่างปี 2536 ทานได้ว่าจ้างบุคลากรในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ระดับเงินเดือน ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้บ้าง

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา (สาขา)	ระดับเงินเดือน (เมื่อเริ่มเข้าทำงาน)			ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวนคน ในแต่ละ ตำแหน่ง
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญา โท/ปริญญาเอก		
ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบ.....						
นักวิเคราะห์ระบบ.....						
โปรแกรมเมอร์.....						
ผู้จัดการฝ่ายข้อมูล.....						
บรรณารักษ์.....						
เจ้าหน้าที่ฐานข้อมูล.....						
พนักงานจัดเก็บข้อมูล.....						
ผู้จัดการแผนกวิจัย.....						
นักวิจัยอาวุโส.....						
นักวิจัย.....						

ตำแหน่ง	วุฒិการศึกษา (สาขา)	ระดับเงินเดือน (เมื่อเริ่มเข้าทำงาน)			ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวนคน ในแต่ละ ตำแหน่ง
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญา โท/ปริญญาเอก		
เจ้าหน้าที่วิจัย.....						
ผู้ช่วยนักวิจัย.....						
นักวิเคราะห์.....						
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์.....						
Rewriters.....						
เจ้าหน้าที่แปลเอกสาร.....						
ผู้จัดการฝ่ายการตลาด.....						
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด.....						
ผู้จัดการฝ่ายขาย.....						
เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย.....						
พนักงานขาย.....						
อื่น ๆ (โปรดระบุ)						

ในระหว่างปี 2537 ท่านได้ว่าจ้างบุคลากรในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ระดับเงินเดือน ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้บ้าง

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา (สาขา)	ระดับเงินเดือน (เมื่อเริ่มเข้าทำงาน)			ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวนคน ในแต่ละ ตำแหน่ง
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญา โท/ปริญญาเอก		
ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบ.....						
นักวิเคราะห์ระบบ.....						
โปรแกรมเมอร์.....						
ผู้จัดการฝ่ายข้อมูล.....						
บรรณารักษ์.....						
เจ้าหน้าที่ฐานข้อมูล.....						
พนักงานจัดเก็บข้อมูล.....						
ผู้จัดการแผนกวิจัย.....						
นักวิจัยอาวุโส.....						
นักวิจัย.....						
เจ้าหน้าที่วิจัย.....						

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา (สาขา)	ระดับเงินเดือน (เมื่อเริ่มเข้าทำงาน)			ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวนคน ในแต่ละ ตำแหน่ง
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญา โท/ปริญญาเอก		
ผู้ช่วยนักวิจัย.....						
นักวิเคราะห์.....						
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์.....						
Rewriters.....						
เจ้าหน้าที่แปลเอกสาร.....						
ผู้จัดการฝ่ายการตลาด.....						
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด.....						
ผู้จัดการฝ่ายขาย.....						
เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย.....						
พนักงานขาย.....						
อื่น ๆ (โปรดระบุ)						



ในระหว่างปี 2538 ท่านได้ว่าจ้างบุคลากรในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ระดับเงินเดือน ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ใดบ้าง

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา (สาขา)	ระดับเงินเดือน (เมื่อเริ่มเข้าทำงาน)			ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวนคน ในแต่ละ ตำแหน่ง
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญา โท/ปริญญาเอก		
ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบ.....						
นักวิเคราะห์ระบบ.....						
โปรแกรมเมอร์.....						
ผู้จัดการฝ่ายข้อมูล.....						
บรรณารักษ์.....						
เจ้าหน้าที่ฐานข้อมูล.....						
พนักงานจัดเก็บข้อมูล.....						
ผู้จัดการแผนกวิจัย.....						
นักวิจัยอาวุโส.....						
นักวิจัย.....						
เจ้าหน้าที่วิจัย.....						

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา (สาขา)	ระดับเงินเดือน (เมื่อเริ่มเข้าทำงาน)			ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวนคน ในแต่ละ ตำแหน่ง
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญา โท/ปริญญาเอก		
ผู้ช่วยนักวิจัย.....						
นักวิเคราะห์.....						
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์.....						
Rewriters.....						
เจ้าหน้าที่แปลเอกสาร.....						
ผู้จัดการฝ่ายการตลาด.....						
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด.....						
ผู้จัดการฝ่ายขาย.....						
เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย.....						
พนักงานขาย.....						
อื่น ๆ (โปรดระบุ)						



รายการ	ตำแหน่ง																								
	ระดับความคาดหวัง																								
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.9 มีไหวพริบ เฉลียวฉลาด																									
1.10 ซื่อสัตย์ ยุติธรรม																									
1.11 เชื่อมั่นในตนเอง																									
1.12 ใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น																									
1.13 อื่น ๆ (โปรดระบุ)																									
<b>2. ความรู้ในเรื่อง</b>																									
2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป รวมถึงระบบสื่อสารโทรคมนาคม มาจัดการสารสนเทศ																									
2.2 การจัดการสารสนเทศ เช่น การจัดหา จัดหมวดหมู่ จัดเก็บสารสนเทศ เป็นต้น																									
2.3 สารสนเทศและแหล่งที่ให้บริการสารสนเทศ เฉพาะด้าน เช่น หีดิน หลักทรัพย์ เป็นต้น																									
2.4 การวิจัย																									
2.5 การตลาดและการขาย																									
2.6 การประชาสัมพันธ์																									
2.7 การสื่อสาร																									
2.8 ภาษาต่างประเทศ																									
2.9 การให้บริการลูกค้า เช่น ทราบเทคนิค วิธีการ ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือลูกค้า เป็นต้น																									
2.10 อื่น ๆ (โปรดระบุ)																									

รายการ	ตำแหน่ง																								
	-----					-----					-----					-----									
	ระดับความคาดหวัง																								
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>3. ความชำนาญ/ความสามารถ ในเรื่อง</b>																									
<b>3.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้</b>																									
3.1.1 ไมโครคอมพิวเตอร์																									
3.1.2 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่าง ๆ ทางการประมวลผลค่า (Word processing) เช่น MS-WORD เป็นต้น																									
3.1.3 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่าง ๆ ทางกราฟฟิค เช่น HARVARD GRAPHIC เป็นต้น																									
3.1.4 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่าง ๆ ทางการ วิเคราะห์ทางสถิติ เช่น SPSS เป็นต้น																									
3.1.5 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่าง ๆ ทางการจัดการ ฐานข้อมูล เช่น DBASE เป็นต้น																									
3.1.6 ซีดี-รอม																									
3.1.7 โทรสาร (Facsimile)																									
3.1.8 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) คือ การส่งจดหมายข้อความจากคอมพิวเตอร์เครื่อง หนึ่งไปสู่คอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง ผู้รับสามารถ เปิดดูจดหมาย ข้อความที่ส่งมาเมื่อใดก็ได้																									
3.1.9 เทเลเท็กซ์ (Teletext) คือ การส่งข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กราฟ ภาพ เป็นต้น จาก คอมพิวเตอร์ ออกทางโทรทัศน์ที่ติดตั้งจอพิเศษ ทำให้ผู้รับดูข้อมูลจากโทรทัศน์ได้																									

รายการ	ตำแหน่ง																								
	ระดับความคาดหวัง																								
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.1.10 วิดีโอเท็กซ์ (Vidertext) มีการส่งข้อมูล เช่นเดียวกับเทเลเท็กซ์ แต่ผู้รับข้อมูลทางโทรทัศน์สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรทัศน์ได้																									
3.1.11 แผงข่าวอิเล็กทรอนิกส์(Electronic Bulletin Board หรือ Bulletin Board System-BBS) คือระบบคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งโมเด็มตั้งแต่ 1 ตัวทำหน้าที่จัดหาข้อมูลและเป็นศูนย์กลางรับส่งข้อมูลสำหรับผู้ที่ใช้ติดต่อเข้ามาใช้งาน																									
<b>3.2 การจัดการ (ต่าง ๆ เกี่ยวกับ) สารนิเทศในด้าน</b>																									
3.2.1 การจัดหา รวบรวม ตรวจสอบ																									
3.2.2 การจัดหมวดหมู่และจัดเก็บ																									
3.2.3 การใช้เทคนิคและกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการค้นหาสารนิเทศ																									
3.2.4 การประเมินผลการค้นหาสารนิเทศ																									
3.2.5 การแปลความจากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่ง																									
3.2.6 การทำสาระสังเขป (abstracting)																									
3.2.7 การทำดรรชนี (indexing)																									
3.2.8 การรวบรวมบรรณานุกรม (bibliography collecting)																									
3.2.9 การรวบรวมนามานุกรม (directory collecting)																									
3.2.10 การทำวิจัย																									

รายการ	ตำแหน่ง																								
	-----					-----					-----					-----									
	ระดับความคาดหวัง																								
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.2.11 การพัฒนาผลิตภัณฑ์สารสนเทศ (information product) รูปแบบใหม่ ๗																									
3.2.12 การตลาดและส่งเสริมการขาย																									
<b>3.3 การให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า</b>																									
3.3.1 การเจรจาเพื่อวิเคราะห์ความต้องการหรือ วิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า																									
3.3.2 การสรุป ประมวลเรื่องหรือความต้องการ ของลูกค้า																									
3.3.3 การแนะนำแหล่งสารสนเทศให้ลูกค้า																									
<b>3.4 การสื่อสาร หรือการสื่อข้อความถึงกันกับลูกค้า</b>																									
3.4.1 การพูดโทรศัพท์กับลูกค้า																									
3.4.2 การพูด ฟัง อ่านและเขียนกับลูกค้า																									
3.5 <u>อื่น ๆ (โปรดระบุ)</u>																									

**แบบสอบถามสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ**  
**เรื่อง**  
**บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์**

**คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม**

**1. คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการสอบถามความคาดหวังของท่าน ในเรื่องคุณสมบัติบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเดียวกับท่าน เนื่องจากท่านคือ หนึ่งในบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ

**2. ลักษณะของแบบสอบถาม**

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลชื่อตำแหน่งของผู้ตอบ (จำนวน 1 ข้อ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ (จำนวน 4 ข้อใหญ่)

**3. คำอธิบายศัพท์**

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ หมายถึง บุคคลผู้ทำงานด้านต่าง ๆ หรือทำงานเฉพาะด้านเกี่ยวกับสารสนเทศ ตามความต้องการของลูกค้า เช่น ทำงานด้านการวางระบบ การจัดหา การรวบรวม การวิเคราะห์และการขายข้อมูล เป็นต้น โดยเป็นบุคลากรประจำ (full time) และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล/สารสนเทศ อันเป็นผลจากการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ

ความรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและให้บริการสารสนเทศ

ความชำนาญ/ความสามารถ หมายถึง เทคนิคและวิธีการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และให้บริการสารสนเทศ

บุคลิกลักษณะ หมายถึง ลักษณะภายนอกของบุคลากร ซึ่งผู้อื่นสังเกตเห็นได้จากิริยาท่าทางหรือการพูดจา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และให้บริการสารสนเทศ



ตอนที่ 1 ข้อมูลชื่อตำแหน่งของผู้ตอบ

1 โปรดระบุชื่อตำแหน่งของท่าน \_\_\_\_\_

ตอนที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ โปรดตอบทุกข้อ

คำชี้แจง

ท่านคาดหวังว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเดียวกับท่าน ควรมีคุณสมบัติในด้าน บุคลิกลักษณะ ความรู้ และความชำนาญ/ความสามารถ ในระดับใด

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 5, 4, 3, 2, 1 โดยจำนวนเลขแต่ละจำนวนมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	ท่านมีความคาดหวังในระดับสูงสุด
4	"	ท่านมีความคาดหวังในระดับสูง
3	"	ท่านมีความคาดหวังในระดับปานกลาง
2	"	ท่านมีความคาดหวังในระดับต่ำ
1	"	ท่านมีความคาดหวังในระดับต่ำที่สุด

รายการ	ระดับความคาดหวัง				
	สูงที่สุด	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>1. บุคลิกลักษณะในด้าน</b>					
1.1 อารมณ์แจ่มใส.....					
1.2 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์.....					
1.3 มีอารมณ์ขัน.....					
1.4 มนุษย์สัมพันธ์ดี.....					
1.5 เข้มแข็งอดทน.....					
1.6 ละเอียดย รอบคอบ.....					
1.7 เป็นผู้เฝ้า.....					
1.8 มีน้ำใจ.....					
1.9 มีไหวพริบ เฉลียวฉลาด.....					

รายการ	ระดับความคาดหวัง				
	สูงที่สุด	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำที่สุด
	5	4	3	2	1
1.10 ซื่อสัตย์ ยุติธรรม .....					
1.11 เชื่อมมั่นในตนเอง .....					
1.12 ใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น .....					
1.13 อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>2. ความรู้ในเรื่อง</b>					
2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป รวมถึงระบบสื่อสารโทรคมนาคม มาจัดการสารสนเทศ .....					
2.2 การจัดการสารสนเทศ เช่น การจัดหา จัดหมวดหมู่ จัดเก็บสารสนเทศ เป็นต้น .....					
2.3 สารสนเทศและแหล่งที่ให้บริการสารสนเทศ เฉพาะด้าน เช่น ที่ดิน หลักทรัพย์ เป็นต้น .....					
2.4 การวิจัย .....					
2.5 การตลาดและการขาย .....					
2.6 การประชาสัมพันธ์ .....					
2.7 การสื่อสาร .....					
2.8 ภาษาต่างประเทศ .....					
2.9 การให้บริการลูกค้า เช่น ทราบเทคนิค วิธีการ ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือลูกค้า เป็นต้น .....					
2.10 อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....					

รายการ	ระดับความคาดหวัง				
	สูงที่สุด	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>3. ความชำนาญ/ความสามารถ ในเรื่อง</b>					
<b>3.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้</b>					
3.1.1 ไมโครคอมพิวเตอร์ .....					
3.1.2 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่าง ๆ ทางการประมวลผลคำ (Word processing) เช่น MS WORD, CU WORD เป็นต้น.....					
3.1.3 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่าง ๆ ทางกราฟฟิค เช่น HARVARD GRAPHIC เป็นต้น.....					
3.1.4 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่าง ๆ ทางการวิเคราะห์ทางสถิติ เช่น SPSS เป็นต้น.....					
3.1.5 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่าง ๆ ทางการจัดการฐานข้อมูล เช่น DBASE เป็นต้น.....					
3.1.6 ซีดี รอม .....					
3.1.7 โทรสาร (Facsimile).....					
3.1.8 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) คือ การส่งจดหมายข้อความจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปสู่คอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง ผู้รับสามารถเปิดดูจดหมาย ข้อความที่ส่งมาเมื่อใดก็ได้.....					
3.1.9 เทเลเท็กซ์ (Teletext) คือ การส่งข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กราฟ ภาพ เป็นต้น จากคอมพิวเตอร์ ออกทางโทรทัศน์ที่ติดวงจรพิเศษ ทำให้ผู้รับดูข้อมูลจากโทรทัศน์ได้.....					

รายการ	ระดับความคาดหวัง				
	สูงที่สุด	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำที่สุด
	5	4	3	2	1
3.1.10 วิดีโอเท็กซ์ (Videotext) มีการส่งข้อมูล เช่นเดียวกับเทเลเท็กซ์ แต่ผู้รับข้อมูลทาง โทรศัพท์สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทาง โทรศัพท์มาได้					
3.1.11 แผงข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bulletin Board หรือ Bulletin Board System BBS) คือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งโมเด็มตั้งแต่ 1 ตัวทำหน้าที่จัดหาข้อมูลและเป็น ศูนย์กลางรับส่งข้อมูลสำหรับผู้ที่ใช้ติดต่อ เข้ามาใช้งาน					
<b>3.2 การจัดการ (ต่าง ๆ เกี่ยวกับ) สารนิเทศในด้าน</b>					
3.2.1 การจัดหา รวบรวม ตรวจสอบ					
3.2.2 การจัดหมวดหมู่และจัดเก็บ					
3.2.3 การใช้เทคนิคและกลยุทธ์ที่เหมาะสม ในการค้นหาสารนิเทศ					
3.2.4 การประเมินผลการค้นหาสารนิเทศ					
3.2.5 การแปลความจากภาษาหนึ่งเป็นอีก ภาษาหนึ่ง					
3.2.6 การทำสาระสังเขป (abstracting)					
3.2.7 การทำดัชนี (indexing)					
3.2.8 การรวบรวมบรรณานุกรม (bibliography collecting)					
3.2.9 การรวบรวมนามานุกรม (directory collecting)					
3.2.10 การทำวิจัย					

รายการ	ระดับความคาดหวัง				
	สูงที่สุด 5	สูง 4	ปานกลาง 3	ต่ำ 2	ต่ำที่สุด 1
3.2.11 การพัฒนาผลิตภัณฑ์สารสนเทศ (information product) รูปแบบใหม่ ๆ.....					
3.2.12 การทำตลาดและส่งเสริมการขาย.....					
3.3 <u>การให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแก่ ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม</u>					
3.3.1 การเจรจาเพื่อวิเคราะห์ความต้องการหรือ วิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า.....					
3.3.2 การสรุป ประมวลเรื่องหรือความต้องการ ของลูกค้า.....					
3.3.3 การแนะนำแหล่งสารสนเทศให้ลูกค้า.....					
3.4 <u>การสื่อสาร หรือการสื่อข้อความถึงกันกับลูกค้า</u>					
3.4.1 การพูดโทรศัพท์กับลูกค้า.....					
3.4.2 การพูด ฟัง อ่านและเขียนกับลูกค้า.....					
3.5 <u>อื่น ๆ (โปรดระบุ)</u>					

## ประวัติผู้เขียน

นางสาว วรัญญา โฆษิตกุลจร เกิดวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2511 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์ สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในปีการศึกษา 2532 และได้ เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ที่ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2535 ปัจจุบันทำงานเป็นบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด บริษัทไฟร์ช วอเตอร์เฮ้าส์ จำกัด

