

ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

KNOWLEDGE REQUIREMENTS ON LIBRARY USES OF EMPLOYEES UNDER
TOT CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED

โชคชัย โกมลสุทธิ
CHOCKCHAI KOMONLASUT

วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตบริหารธุรกิจอู่ตะเภา
บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. ๒๕๔๐

ISBN 974-324-618-5

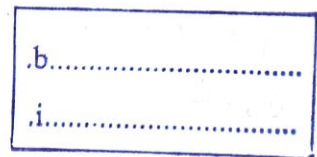
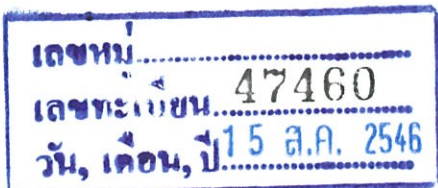
สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

KNOWLEDGE REQUIREMENTS ON LIBRARY USES OF EMPLOYEES UNDER
TOT CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED



โชคชัย โคมลสุทธิ
CHOCKCHAI KOMONLASUT



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา

สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2546

ISBN 974-324-618-5

**KNOWLEDGE REQUIREMENTS ON LIBRARY USES OF EMPLOYEES UNDER
TOT CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED**

CHOCKCHAI KOMONLASUT

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2003

ISBN 974-324-618-5

COPYRIGHT 2003

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

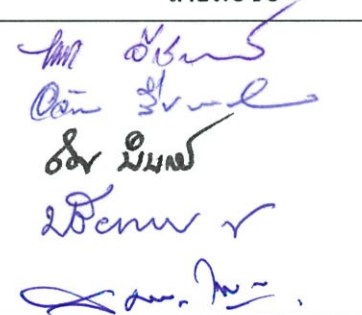
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
KNOWLEDGE REQUIREMENTS ON LIBRARY USES OF EMPLOYEES UNDER
TOT CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED

ชื่อนักศึกษา นายโชคชัย โกมลสุทธิ
รหัสประจำตัว 41064119
ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา การบริหารอาชีวศึกษา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.มาลัย จีรวฒนเกษตร์
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ดร.มาลัย	จีรวฒนเกษตร์	
ผศ.อัจฉรา	สืบสินธุ์สกุลไชย	
ดร.ณรงค์	พิมสาร	
รศ.ดร.ปรีชาพร	วงศ์อนุตรโรจน์	
รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 19 พฤษภาคม 2546 เวลา 11.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม



วันที่...30...เดือน...พฤษภาคม...พ.ศ. ๒๕๔๖

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน
ชื่อนักศึกษา	บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นายโชคชัย โกมลสุทธิ์
รหัสประจำตัว	41064119
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การบริหารอาชีวศึกษา
พ.ศ.	2546
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	ดร.มาลัย จีร์วัฒนเกษตร
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ในปี พ.ศ. 2545 ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 363 คน จำแนกเป็นพนักงานกลุ่มปฏิบัติการจำนวน 100 คน และพนักงานกลุ่มสำนักงานจำนวน 263 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะความต้องการ ในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และ t-test ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานในกลุ่มสำนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี
2. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการในการใช้ห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งด้านที่มีความต้องการสูงสุดคือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ รองลงมาคือ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

3. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ และพนักงานกลุ่มสำนักงาน พบว่า มีความต้องการในการใช้ห้องสมุด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ส่วนด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพและด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 28.65 แสดงความคิดเห็นและแจกแจงความต้องการความรู้ ในการใช้ห้องสมุดเป็นรายชื่อ เรียงลำดับความถี่ จากมากไปหาน้อย 5 ลำดับคือ 1) วิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษาด้านโทรคมนาคม 2) คู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง หรือกลุ่มวิชาชีพ 3) ความรู้เฉพาะทางหรือเฉพาะตำแหน่ง 4) ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวก และ 5) การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดที่เน้นการเลือกสรรความรู้เฉพาะทางให้กับพนักงาน เฉพาะกลุ่ม

Thesis Title	Knowledge Requirements on Library Uses of Employees under TOT Corporation Public Company Limited
Student	Mr.Chockchai Komonlasut
Student ID.	41064119
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	2003
Thesis Advisor	Dr.Malai Gerawatanagaset
Thesis Co-Advisor	Dr.Phadungchai Papat

ABSTRACT

The purposes of this research were : (1) to study knowledge requirements on library uses of employees under TOT Corporation Public Company Limited on 3 aspects : knowledge for professional competencies ; knowledge for higher professional competencies and knowledge for social and country development (2) to compare knowledge requirements on library uses of TOT employees classified by position groups of TOT employees.

Sampling groups of this research were 100 TOT employees of operating group (engineers, technicians and computer professional) and 263 TOT employees of office group (administrators, subject specialists, economists, accountants, etc.). The research instrument was the rating scale questionnaire which consisted of 3 parts : (1) general information of respondents (2) TOT employees' opinions on 3 aspects of knowledge requirements on library uses, and (3) additional opinions and recommendations of TOT employees concerning knowledge requirements on library uses.

The data were analyzed by the SPSS/PC⁺ program with percentage, means, Standard Deviation and t-test

The research findings were as followed :

1. Most of the respondents were belonging to office group, under graduated, and had working experience longer than 10 years.

2. The opinions of TOT operating group and TOT office group toward knowledge requirements on library uses were at more levels of both all aspects and each aspect, arranged in order from higher mean to lower mean as the followings : 1) knowledge for professional

Competencies 2) knowledge for higher professional competencies and 3) knowledge for social and country development.

3. Result on the comparison of the opinions among TOT operating group and TOT office group toward knowledge requirements on library uses was not significantly different in all aspects. In each aspect, there was significant difference at 0.05 level on knowledge for professional competencies. There were no significant differences on knowledge for higher professional competencies, or knowledge for social and country development.

4. The-five-most-important knowledge requirements recommended by both groups of TOT employees were : 1) advanced knowledge and future studies focused on telecommunication, 2) operating or working manuals for specific positions or specific professions 3) specific knowledge for the right positions, 4) value knowledge to create visions and positive attitudes, and 5) library and public relations focused on selective knowledge delivery to specific group of employees.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ดร.มาลัย จีรวัฒนาเกษตร อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ในการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้แนวคิด แนววิเคราะห์ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และดำเนินการเขียนตลอดจนติดตามผลการดำเนินการวิจัยโดยตลอด จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุก ๆ ท่าน ที่ได้ให้ความรู้ ประสบการณ์ ความเมตตา ความห่วงใย มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน และ ผศ. ประเชิญ ไทรแจ่มจันทร์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร และเพื่อนพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น สจล. และสมาชิกในครอบครัวที่เกื้อหนุน เป็นกำลังใจในการศึกษาและทำวิทยานิพนธ์

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีประโยชน์ ขอให้เป็นเครื่องหมายของความกตัญญู แต่บิดา มารดา ครูอาจารย์ ที่มีส่วนให้ความรู้ ให้การอบรม คุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเป็นพื้นฐานการศึกษา และการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

โชคชัย โกลลสุทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ประวัติ ความเป็นมาของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	9
2.2 ห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	16
2.3 ห้องสมุดเฉพาะในปัจจุบันและห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่.....	19
2.4 ความต้องการในการใช้ห้องสมุด.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	63
5.2 ขอบเขตของการวิจัย.....	63
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
5.6 สรุปผลการวิจัย.....	64
5.7 อภิปรายผล.....	67
5.8 ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	86
ภาคผนวก ก.....	87
ภาคผนวก ข.....	97
ประวัติผู้เขียน.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการ และกลุ่มสำนักงาน.....37
4.1	แสดงจำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน.....42
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและลำดับที่ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน.....43
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและลำดับที่ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ.....44
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและลำดับที่ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ.....46
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและลำดับที่ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม.....48
4.6	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน.....49
4.7	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ.....50
4.8	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ.....52
4.9	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม.....54
4.10	แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะความต้องการในการใช้ห้องสมุด 4 ด้าน.....55

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อ 31 กรกฎาคม 2545 โดยแปรรูปมาจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ชาญ โรจน์วัชรกร. 2545 : 35) แต่ยังคงมีภารกิจหลักด้านกิจการโทรคมนาคม เช่นเดียวกับที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เคยรับผิดชอบ

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีภารกิจหลักในการดำเนินกิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ เนื่องจากสภาวะการณ์เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีด้านโทรคมนาคมได้เปลี่ยนแปลงไป บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน จากรัฐวิสาหกิจให้เป็นลักษณะธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการให้บริการ ที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูงสุด และมุ่งพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพและมีความพร้อมที่จะก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำด้านกิจการโทรคมนาคมภายในประเทศ และจะขยายไปยังต่างประเทศให้มากขึ้นในอนาคต เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายดังกล่าวได้สำเร็จ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงมีนโยบายและแผนการพัฒนาหลายด้าน โดยเฉพาะด้านบุคลากร การตลาด การเงินและการลงทุน การบริหาร การจัดการ และการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน สำหรับการพัฒนาศักยภาพบุคคลนั้น เน้นให้พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คิดและปฏิบัติงานในลักษณะธุรกิจ ปลูกฝังจิตสำนึกในความเป็นเจ้าขององค์การ ให้มีความรู้และความสามารถด้านวิชาชีพ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 1-10)

ปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลบรรลุผลสำเร็จอย่างหนึ่ง คือ ห้องสมุด เพราะห้องสมุดเป็นสถานที่สำคัญต่อการศึกษาค้นคว้า ต่อการพัฒนาบุคคล สังคม ตลอดจนประเทศชาติ (จุมพจน์ วณิชกุล และคณะ. 2526 : 12) ประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศได้ก้าวสู่ยุคข่าวสาร ข้อมูลที่ดี ครอบคลุม ทันสมัย โดยใช้ห้องสมุดเป็นสื่อกลางในการให้บริการความรู้ต่าง ๆ เช่น ความรู้พื้นฐานในยุคต่าง ๆ ความรู้ที่เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากสมัยโบราณจนถึงปัจจุบัน รวมถึงความรู้เกี่ยวกับศาสตร์ใหม่ ๆ ในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคสังคมความรู้ข่าวสาร ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่บุคคลสามารถหาความรู้ให้กับตนเองได้อย่างเสรีตามความสนใจของตน อาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดเป็นสถาบันในสังคมเพียงสถาบันเดียว ที่เป็นแหล่งรวบรวมสรรพความรู้ของมนุษยชาติ ดังนั้นห้องสมุดจึงมีความสำคัญต่อบุคคล ในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ พวา พันธุ์เมฆา (2539 : 4)

นอกจากการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยตรงแล้วความรู้จากห้องสมุด ยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรโดยทางอ้อม ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 41-48) กล่าวว่า ความรู้ของบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินการทุกอย่างขององค์กร บุคลากรจึงต้องพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความรู้จริง และต้องมีความรู้รอบตัวทั้งในและนอกหน้าที่การงานเพื่อใช้ความรู้ในการติดตามวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ หากบุคคลติดตามการเปลี่ยนแปลงไม่ทัน ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เช่น ขาดประสิทธิภาพไม่ทันสมัย การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้จริง จะช่วยให้องค์กรปรับตัวต่อสู้ แข่งขันด้วยผลผลิต คุณภาพ และความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ทำให้การแข่งขันขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ความรู้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ไร้พรมแดน ความรู้มีปริมาณมากและลักษณะความรู้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)ให้ความสำคัญกับคุณภาพของพนักงานและเห็นความสำคัญของห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งความรู้ในวิชาชีพ ได้จัดตั้งห้องสมุดเฉพาะของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เป็นแหล่งความรู้ของพนักงาน 2 แห่ง คือ ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บชพค.) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่วิทยากร ครูฝึก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ ตลอดจนบุคคลทั่วไปได้เข้าค้นหาหาความรู้และห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งคือ ห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.) มีวัตถุประสงค์ให้บริการแก่พนักงานฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคมพนักงานที่ปฏิบัติหน้างาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ได้ใช้ค้นหาหาความรู้ ห้องสมุดทั้งสองแห่งนี้มีทรัพยากรและบริการซึ่งเป็นแหล่งความรู้เฉพาะด้านโทรคมนาคมและความรู้ในสาขาวิชาที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและพนักงานกลุ่มสำนักงาน เช่น ความรู้ด้านวิศวกรรมโทรคมนาคม ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจและการตลาด การบริหารและการจัดการ ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน

จากความสำคัญของห้องสมุดดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความต้องการความรู้ที่จำเป็นต่อวิชาชีพที่พนักงานต้องการ ซึ่งผลจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นต่อบุคลากรวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วยกรอบแนวคิดที่มาจาก 3 แหล่งคือ 1) กรอบแนวคิดขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542 : 6-12) 2) กรอบแนวคิดของนักวิชาการ (วิทยากร เชียงกูล. 2541 : 77 ; สมาคมนักเรียนทุนรัฐบาล. 2541 : 27-29) กรอบแนวคิดของนักวิจัย (ลดาวัลย์ พรหมวงษ์ 2541 : 41-51; สุระ หีบ โอสถ 2540 : 92-96 ; ปราณี โกมลสุทธิ. 2536 : 127-129)

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (2542 : 6-12) ให้กรอบแนวคิดที่จำเป็นโดยจัดทำหัวข้อความรู้ ใช้ฝึกอบรมพนักงานทุกกลุ่มสายงานอาชีพ ตามความต้องการของหน่วยงาน เช่น วิศวกร ช่างเทคนิค ผู้บริหาร และตำแหน่งอื่นภายในองค์กรให้มีความรู้พื้นฐานวิชาชีพประกอบด้วย

1. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
3. โทรคมนาคมและเทคโนโลยีเฉพาะทาง เช่นการสื่อสารด้วยเส้นใยแสง
4. การบริหารและการจัดการองค์กร เช่น การบริหารธุรกิจแบบเร่งรัด
5. การบริหารทรัพยากรบุคคล เช่นการทำงานเป็นทีม
6. ธุรกิจและการตลาด เช่น การตลาดสำหรับผู้บริหาร
7. การประชาสัมพันธ์ เช่น การประชาสัมพันธ์ธุรกิจโทรคมนาคม
8. กฎหมายธุรกิจ เช่น กฎหมายธุรกิจโทรคมนาคม

9. ความรู้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษธุรกิจ
10. มาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับ เช่น การป้องกันระมัดระวังอัคคีภัย
11. เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อินเทอร์เน็ต
12. ความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและนโยบายของรัฐ เช่น กิจกรรม 5 ส.

กรอบแนวคิดของนักวิชาการ (วิทยากร เชียงกูล. 2541 : 77) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการความรู้ในการพัฒนาประเทศและพัฒนาสังคมว่า ความรู้คืออาวุธทางปัญญาคือ อำนาจในโลกยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขัน เป็นเครื่องมือพัฒนาให้สังคมเจริญก้าวหน้าได้อย่างยั่งยืน และกรอบแนวคิดของสมาคมนักเรียนทุนรัฐบาล (2541 : 27-29) กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า ยุคการค้าเสรี สติปัญญา ความสามารถของมนุษย์จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เช่นเดียวกับทุนแรงงาน สินค้าและบริการ จึงควรพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นมืออาชีพ

กรอบแนวคิดของนักวิจัย (ลดาวัลย์ พรหมวงษ์. 2541 : 41-51) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน บริษัทริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัทมีความต้องการความรู้ทางทักษะการติดต่อสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์ และความรู้โครงสร้างองค์กร เพื่อจะได้ทราบว่าจะกระบวนการในการทำงานควรติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใด สุระ หีบ โอสถ (2540 : 92-96) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งนักบริหารระดับ 8 ขึ้นไป กับพนักงานช่างเทคนิค ระดับ 1-7 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับนักบริหารและช่างเทคนิค มีความพึงพอใจกับคู่มือการปฏิบัติงานและพึงพอใจกับความรู้เพิ่มเติม จากการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการฝึกอบรม และพึงพอใจกับความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงานวิชาชีพ ปราณี โกมลสุทธิ (2536 : 127-129) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการความรู้ด้านวิชาชีพของนักวิจัยหรือนักวิทยาศาสตร์ด้านสัตว์พบว่า นักวิจัยขาดแคลนปริทัศน์ความก้าวหน้าทางวิชาการ (Stage-of-the-Art-Review) ซึ่งสรุปงานวิจัยเฉพาะทางตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และเสนอแนวโน้มการวิจัยในอนาคต เป็นความรู้ประเภทวิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษา

สรุปกรอบแนวคิดออกมาเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ
2. ความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ
3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 โดยศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 จำแนกเป็นพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ 1,830 คน และพนักงานกลุ่มสำนักงาน 4,801 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 6,631 คน

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 ได้มาโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970 : 607-610) จำแนกเป็น พนักงานกลุ่มปฏิบัติการจำนวน 100 คน และพนักงานกลุ่มสำนักงาน จำนวน 263 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 363 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 ซึ่งมีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงานดังนี้

1. กลุ่มปฏิบัติการ
2. กลุ่มสำนักงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกเป็น 3 ด้าน

1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ
2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ
3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามคำศัพท์ ดังนี้

1. ความต้องการในการใช้ห้องสมุด หมายถึง ความต้องการความรู้ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในการใช้ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

1.1 ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับวิชาชีพ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสื่อสารเฉพาะทาง การบริหารและการจัดการองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล ธุรกิจและการตลาด การประชาสัมพันธ์ กฎหมายธุรกิจภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร มาตรฐานระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและคู่มือการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเจ้าสังกัด

1.2 ความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ด้านวิชาชีพประเภทวิทยาการก้าวหน้า และอนาคตศึกษา ความรู้ด้านวิชาชีพจากต่างประเทศ ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ ทรัพยากรบุคคลในฐานะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กร การบริหารทรัพยากรและการบริหารการเปลี่ยนแปลง การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ ความรู้ในลักษณะการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การติดต่อสื่อสารและการประสานสัมพันธ์ การวิจัยที่สอดคล้องกับวิชาชีพ การพยากรณ์แนวโน้มเศรษฐกิจ สังคมการเมือง และสภาพแวดล้อม ความรู้ที่เน้นวิธีการปฏิบัติและทักษะเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้จริง สามารถใช้เครื่องมือทันสมัยเป็น ความรู้ที่เน้นคุณสมบัติความเป็นผู้นำ เน้นการปฏิบัติตนให้เป็นผู้นำ

1.3 ความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม หมายถึง ความรู้ที่เสริมสร้างวิสัยทัศน์ และทัศนคติเชิงบวก ความรู้ที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ สังคมในประเทศและต่างประเทศ การเมืองในประเทศและต่างประเทศ ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม คนตรี กีฬาและบันเทิงต่าง ๆ การอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงมาตรการ
ประหยัดพลังงาน พลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาด ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย

2. ห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หมายถึง

2.1 ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ห้องสมุด บชพค.) ตั้งอยู่ที่ฝ่ายพัฒนา
ทรัพยากรบุคคล (บชพค.) บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ถนนงามวงศ์วาน

2.2 ห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (ห้องสมุด บอวท.) ตั้งอยู่ที่
ฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.) บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงาน
ใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ

3. พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)หมายถึง พนักงานบริษัท ทศท
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 จำแนก
เป็นพนักงาน กลุ่มปฏิบัติการ และพนักงานกลุ่มสำนักงาน

3.1 พนักงานกลุ่มปฏิบัติการ หมายถึง วิศวกรและนักคอมพิวเตอร์ ระดับ 4-9 ช่าง
นายช่าง และนักปฏิบัติการช่าง ระดับ 2-7 ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ.
2545

3.2 พนักงานกลุ่มสำนักงาน หมายถึง นักบริหาร ระดับ 8-13 ผู้อำนวยการ ระดับ
8-10 นักบัญชี พนักงานบัญชี นักปฏิบัติการบัญชี นักงบประมาณ /การเงิน พนักงานงบประมาณ /
การเงิน นักพาณิชย์ พนักงานพาณิชย์ นักปฏิบัติการพาณิชย์ ระดับ 2-8 นิติกร เศรษฐกร นักวิเคราะห์
นโยบายและแผน นักตรวจสอบภายใน ระดับ 4-8 นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 4-8 นักธุรการ
พนักงานธุรการ นักปฏิบัติการธุรการ ระดับ 2-8 ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ
ปี พ.ศ. 2545

4. บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หมายถึงองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ที่ได้ถูกแปรรูปและจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - 2.1.1 ประวัติการก่อตั้งและพัฒนาการ ด้านระบบชุมสายโทรศัพท์
 - 2.1.2 ประวัติและพัฒนาการด้านการดำเนินงาน
 - 2.1.3 ที่ตั้งสำนักงาน
 - 2.1.4 การเตรียมพร้อมองค์กรสู่การแปรรูป
 - 2.1.5 การเตรียมพร้อมพนักงานสู่การแปรรูป
 - 2.1.6 การบริการสื่อสาร โทรคมนาคมเพื่อสังคม
 - 2.1.7 เกียรติประวัติด้านการดำเนินงาน
 - 2.1.8 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- 2.2 ห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - 2.2.1 ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บชพค.)
 - 2.2.2 ทรัพยากรของห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บชพค.)
 - 2.2.3 บริการของห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บชพค.)
 - 2.2.4 ความรู้ในห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บชพค.)
 - 2.2.5 ห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.)
 - 2.2.6 ทรัพยากรของห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.)
 - 2.2.7 บริการของห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.)
 - 2.2.8 ความรู้ในห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.)
- 2.3 ห้องสมุดเฉพาะในปัจจุบันและห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่
 - 2.3.1 กลุ่มของห้องสมุดเฉพาะ
 - 2.3.2 วัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุดเฉพาะ
 - 2.3.3 ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดเฉพาะ
 - 2.3.4 แนวโน้มห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่
- 2.4 ความต้องการในการใช้ห้องสมุด
 - 2.4.1 ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ
 - 2.4.2 ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ
 - 2.4.3 ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

2.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.1.1 ประวัติการก่อตั้งและพัฒนาการ ด้านระบบชุมสายโทรศัพท์

กิจการโทรศัพท์เข้ามาในประเทศไทยเป็นครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ. 2424 ตรงกับรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยสมเด็จพระราชปิตุลา บรมวงศาภิมุข เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ ได้ทรงดำริทดลองนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้ง เพื่อให้ในราชการของกรมกลาโหมในการแจ้งข่าวเรือเข้าและออกที่ปากน้ำ จังหวัดสมุทรปราการ ให้ทาง กรุงเทพมหานครทราบ ปี พ.ศ. 2429 กรมไปรษณีย์โทรเลขรับโอนกิจการโทรศัพท์จากกระทรวงกลาโหมมาดำเนินการ พร้อมขยายกิจการให้ประชาชนภายในเขตกรุงเทพมหานคร และธนบุรีได้มีโอกาสเข้าใช้เครื่องโทรศัพท์ ซึ่งเป็นเครื่องโทรศัพท์ระบบแมกนีโต (Magneto System) หรือระบบไฟประจำเครื่อง (Local Battery) มีหม้อไฟฟ้าขนาดย่อมติดอยู่กับเครื่องทุกเครื่องและใช้สายเส้นเดียว ประชาชนจึงมีโอกาสได้ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารเป็นครั้งแรก ในระยะเวลาต่อมาเกิดปัญหาเนื่องจากความชำรุดทรุดโทรม เกี่ยวกับตัวเครื่องและสายเพิ่มมากขึ้น จนปรากฏในเวลาที่ใช้พูดโทรศัพท์กันมีเสียงอื่น ๆ แทรกเข้ามาด้วย เนื่องจากสายโทรศัพท์จึงขนานกับสายไฟฟ้า กรมไปรษณีย์โทรเลข จึงเลิกใช้เครื่องโทรศัพท์ระบบแมกนีโต และได้พัฒนาไปใช้ระบบชุมสายโทรศัพท์โดยเริ่มจากปี พ.ศ. 2450 ได้ใช้ระบบชุมสายโทรศัพท์ไฟกลางใช้พนักงานต่อ (Central Battery) ซึ่งเป็นระบบกึ่งอัตโนมัติ ต่อมา ปี พ.ศ. 2497 ได้มีการสถาปนาองค์การโทรศัพท์ขึ้นและได้เปลี่ยนไปใช้ระบบชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติระบบ Step By Step ในปี พ.ศ. 2502 เปลี่ยนมาใช้ระบบชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติระบบ ครอสบาร์ (Cross Bar) และในปี พ.ศ. 2526 ได้เปลี่ยนมาใช้ระบบชุมสายโทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ SPC (Stored Program Control) จนถึงปัจจุบัน ข้อดีต่าง ๆ ของเครื่องชุมสายระบบ SPC พอสรุปได้ดังนี้ คือ การใช้พื้นที่ติดตั้งน้อยกว่า ทำให้ลดขนาดของอาคารและค่าใช้จ่ายการก่อสร้าง การติดตั้งที่รวดเร็วกว่า การบำรุงรักษาต่ำกว่า อีกทั้งชุมสายก็มีประสิทธิภาพสูง ความต้องการพนักงานประจำชุมสายน้อย เป็นผลให้สามารถค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างและเงินเดือนลงได้ มีอายุการใช้งานนานกว่า สามารถให้บริการพิเศษต่าง ๆ แก่ผู้เช่า เช่น บริการเลขหมายย่อ บริการเลขหมายค่วน บริการเรียกซ้ำ บริการมิเตอร์ประจำเครื่อง บริการเปลี่ยนเรียกเลขหมายว่าง บริการส่งเรียกตามตัว บริการประชุมทางโทรศัพท์ บริการรอสายว่าง เป็นต้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (2545 : 13-15)

2.1.2 ประวัติและพัฒนาการด้านการดำเนินงาน

การดำเนินงานด้านโทรศัพท์ของประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2424 จนถึง 23 กุมภาพันธ์ 2497 เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กรมกลาโหม กระทรวงกลาโหม และกรมไปรษณีย์โทรเลข ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ รวมระยะเวลาดำเนินงานในระบบราชการประมาณ 73 ปี ต่อมาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพล อดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการ

โปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2497 โดยแยกจากกองช่างโทรศัพท์ สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข แล้วสถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม มาจนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลาดำเนินงานในระบบรัฐวิสาหกิจประมาณ 48 ปี เมื่อแรกเริ่มสถาปนา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ดำเนินงานเฉพาะกิจการโทรศัพท์ ในเขตนครหลวง ประกอบด้วย กรุงเทพมหานครและธนบุรี มีชุมสายโทรศัพท์ 4 ชุมสาย ประกอบด้วย ชุมสายวัดเลียบ ชุมสายบางรัก ชุมสายเพลินจิต และชุมสายสามเสน มีหมายเลขโทรศัพท์ในความรับผิดชอบประมาณ 10,000 เลขหมาย มีสินทรัพย์มูลค่าประมาณ 50 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานประมาณ 700 คน ระหว่างปี พ.ศ. 2503 - 2504 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับโอนกิจการโทรศัพท์ในเขตภูมิภาค จากกรมไปรษณีย์โทรเลข การรับโอนกิจการครั้งนี้ มีผลให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย รับผิดชอบการดำเนินงานกิจการโทรศัพท์โดยสมบูรณ์ทั่วราชอาณาจักร ระหว่างปี พ.ศ. 2512-2517 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้รับโอนกิจการโทรศัพท์ทางไกลในภูมิภาคทั้งหมดจากสำนักงานดำเนินการตามโครงการโทรคมนาคม ทำให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นผู้รับผิดชอบการให้บริการโทรศัพท์ทางไกล อย่างสมบูรณ์ ครอบคลุม พื้นที่ทั่วประเทศไทย ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยระบบไมโครเวฟ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542 : 22)

ปัจจุบันองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีหมายเลขโทรศัพท์ที่พร้อมให้บริการ 3,600,000 เลขหมาย มีสินทรัพย์ในปี พ.ศ. 2542 ประมาณ 251,285,262,887 บาท มีจำนวนพนักงานประมาณ 23,000 คน โดยเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ประมาณ 7,000 คน (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545 : 12, 34 ; องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542 : 54) นอกเหนือจากการบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตนครหลวงเขตภูมิภาค และบริการโทรศัพท์ทางไกล แล้วองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ยังให้บริการที่เด่นและสำคัญอีกหลายบริการ เช่น (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545 : 13-19)

1. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด (Y-Tel 1234) บนเครือข่าย IP Network (Internet Protocol Network)
3. บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ เช่น บริการอินเทอร์เน็ต สาธารณะประจำองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
4. บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN หรือ Integrated Services Digital Network) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีโครงข่ายดิจิทัลเต็มรูปแบบ ให้บริการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์ และรวดเร็ว ทั้งภาพ เสียง และข้อมูล ภายในคู่สายโทรศัพท์เพียงหนึ่งคู่สาย

อนึ่ง บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) ยังมีความสำคัญต่องานบริการสารสนเทศของห้องสมุดยุคใหม่ ทำให้ห้องสมุดสามารถให้บริการฐานข้อมูลประเภทภาพ เสียง ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นันทา วิทวุฒิศักดิ์. 2536 : 218)

2.1.3 ที่ตั้งสำนักงาน

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ ถนนแจ้งวัฒนะ และมีสำนักงานระดับฝ่ายอยู่หลายสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เช่น ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่ถนนงามวงศ์วาน ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่จังหวัดนครราชสีมา ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือที่จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

2.1.4 การเตรียมพร้อมองค์กรสู่การแปรรูป

นับตั้งแต่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2497 โดยได้รับโอนกิจการโทรศัพท์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินงาน มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ดำเนินกิจการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมสนองนโยบายของรัฐในการพัฒนาประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ได้วิวัฒนาการเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ประกอบกับโลกถูกย่อให้เล็กลงด้วยระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัย ทำให้สถานะเศรษฐกิจมีการแข่งขันในเชิงธุรกิจสูงยิ่งขึ้นในทุกแขนง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ต้องปรับตัวเพื่อรับการแข่งขันเสรีโดยกิจการที่ดีต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) ได้กำหนดแนวนโยบายให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสถานภาพจากรัฐวิสาหกิจเพื่อให้สามารถแข่งขันได้โดยสนับสนุนให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจบางแห่งให้อยู่ในรูปบริษัทจำกัด รวมถึงการขายหุ้นให้เอกชนและพนักงานด้วย นอกจากนี้การที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นภาคีสมาชิกของข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีศุลกากรและการค้า (General Agreement on Tariffs and Trade : GATT) และข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Services : GATS) ซึ่งต่อมาข้อตกลงทั่วไปทั้งสองฉบับนี้ได้แปรเปลี่ยนเป็นกฎเกณฑ์ขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) จึงมีภารกิจและข้อผูกพันที่สำคัญประการหนึ่งคือ การเปิดให้มีการแข่งขันเสรีในธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศสมาชิก ซึ่งส่งผลให้การประกอบธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศสมาชิกจะต้องเป็นรูปธุรกิจแข่งขันเสรีในเวลาถัดลงไป สำหรับประเทศไทยนั้น องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำเป็นต้องเตรียมตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดและสถานะการค้าบริการใหม่ (องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 1-2)

ในการประกอบธุรกิจโทรคมนาคมแข่งขันเสรีนั้นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องแปรสภาพตนเอง โดยการเปลี่ยนสถานะจากองค์การรัฐวิสาหกิจเป็น บริษัท จำกัด ภายในปี พ.ศ. 2545 พร้อมกับปรับปรุงการบริหารงานจากรูปแบบรัฐวิสาหกิจเป็นการ บริหารงานแบบเอกชนพร้อมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและการดำเนินธุรกิจ โดยลด ขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ที่มีอยู่มากมาย ทำให้ใช้เวลาปฏิบัติงานมาก ซึ่งเป็นอุปสรรค สำคัญที่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ไม่สามารถบริหารงานได้อย่างรวดเร็วที่จะแข่งขันกับ ภาคเอกชนได้ อีกทั้งยังเพิ่มขีดความสามารถในการจัดหาเงินทุนและระดมทุนจำนวนมากได้อย่าง มีประสิทธิภาพเพื่อนำไปใช้ลงทุนด้วยตัวเอง นี้ไม่ใช่จุดสิ้นสุด แต่เป็นจุดเริ่มต้นอันสำคัญที่องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะแปรสภาพไปเป็นองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมของชาติที่มีสมรรถภาพ และมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการให้บริการ การบริหาร และเทคโนโลยีสำหรับการแข่งขันที่เข้มข้น ต่อไป (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2541 : คำนำ)

2.1.5 การเตรียมพร้อมพนักงานสู่การแปรรูป

เทคโนโลยีทางการสื่อสารได้พัฒนาอย่างกว้างขวางรวดเร็ว บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการสื่อสาร โดยให้บริการ โทรศัพท์ และบริการพิเศษอีกหลายรูปแบบ จึงจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความรอบรู้ เพื่อพัฒนา องค์กรและตนเอง รองรับสถานการณ์ การแปรรูป รองรับระบบเศรษฐกิจใหม่ และระบบการค้าเสรี และยังคงช่วยเหลือสังคม เพราะในสังคมยังมีบุคคลด้อยโอกาสอีกมาก

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนานุเคราะห์ โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บขพค.) มีหน้าที่จัดการศึกษาอบรมพนักงานระดับต่าง ๆ ตามความต้องการของหน่วยงานต้นสังกัดและเตรียมความพร้อมสู่การแปรรูป เพื่อรองรับ สถานการณ์การแข่งขัน ในระบบเศรษฐกิจเสรี ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากข้อตกลงการค้าระหว่าง ประเทศ พร้อมทั้งพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ดังคำกล่าวที่ว่า “ผู้ใด ครองเทคโนโลยี ผู้นั้นครองอำนาจ ผู้ใดครองเทคโนโลยี ผู้นั้นครองเศรษฐกิจ” องค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย, 2539 : คำนำ)

อนึ่ง เพื่อสนับสนุนส่งเสริม การพัฒนานุเคราะห์ ให้มีความรู้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดตั้งห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งความรู้แก่พนักงาน 2 แห่ง คือ ห้องสมุด ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บขพค.) และห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.) ซึ่งห้องสมุดทั้งสองแห่ง จะเป็นแหล่งความรู้ที่ดีของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.1.6 การบริการสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อสังคม

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้เตรียมแผนการแปรรูป จากรัฐวิสาหกิจ ไปเป็นบริษัทจำกัด (มหาชน) ภายในปี พ.ศ. 2545 เพื่อดำเนินงานแบบธุรกิจ แม้กระนั้นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ยังคงมีนโยบายการให้บริการโทรศัพท์เพื่อสังคม เช่น ด้านการส่งเสริมการปกครองระบบประชาธิปไตย การส่งเสริมการศึกษา และการพัฒนาเยาวชน รวมถึงการส่งเสริมความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสังคม ดังนี้

1. การส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้บริการสื่อสารโทรคมนาคมเต็มรูปแบบ สนับสนุนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2544 โดยจัดบริการสื่อสารโทรคมนาคมแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกตั้ง โดยยกเว้นค่าติดตั้ง ค่าประกันเลขหมาย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายบริการทั้งทางไกลและท้องถิ่น

2. การส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาเยาวชนของชาติ โดยยกเว้นค่าบริการเข้าใช้วงจรถ่ายทอดสัญญาณโทรทัศน์ แก่มูลนิธิการศึกษาทางไกล ผ่านดาวเทียม เพื่อเพิ่มโอกาสการเรียนรู้แก่โรงเรียนที่อยู่ห่างไกล และยังห่วงใยสุขภาพจิตของคนไทยในสถานะเศรษฐกิจถดถอยให้บริการคำปรึกษาทางโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ หมายเลข “1667 ฮอตไลน์ คลายเครียด” เป็นบริการไม่เสียเงินทั่วประเทศ

3. การส่งเสริมความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และการพัฒนาสังคม เพื่อพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และการพัฒนาสังคม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้เปิดสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ต้อนรับประชาชนกว่า 35,000 คน ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในหน้าประวัติศาสตร์ของปรากฏการณ์ทางวิทยาศาสตร์ วงการดาราศาสตร์ของไทย ได้จัดงานวันครบครันรวมตัวดูฝนดาวสิงโต พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้พิการทางสายตา และทางการได้ยิน รวมถึงเด็กน้อยด้วยโอกาสของมูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก ได้มีประสบการณ์ด้านดาราศาสตร์ ครั้งนี้ด้วย (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544 : 18, 21, 24, 31)

2.1.7 เกียรติประวัติด้านการดำเนินงาน

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้ดำเนินกิจการมาถึงปี พ.ศ. 2545 รวมระยะเวลาประมาณ 48 ปี และได้แปรรูปเป็นบริษัททศท คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) โดยจดทะเบียนเข้าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ในห้วงเวลา 48 ปีนี้ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีเกียรติประวัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการบนโครงข่าย IP โดยเฉพาะบริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด (Y-Tel 1234) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชนในการติดต่อสื่อสาร บริการนี้ได้รับการยกย่องจากหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจให้เป็น Product of The Year 2001 (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545 : 57)

2. บริการอินเทอร์เน็ตราคาถูกลงบนโครงข่าย IP เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet Thailand @ 1509) เพื่อกระจายความเท่าเทียมกันทางการศึกษา ซึ่งได้รับการยกย่องใน UNDP Human Development Report 2001 ว่าเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงเรียนแห่งแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545 : 57)

3. การบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อรองรับการเปิดเสรี องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้เตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่องมาหลายปีแล้ว โดยได้เตรียมการเพื่อการปรับเปลี่ยนองค์กรใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ ความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้า การมีผลประกอบการทางการเงินที่เข้มแข็งการมีการบริหารงานและการจัดการที่ดีเยี่ยม และการมีวัฒนธรรมและความสามารถแบบธุรกิจเอกชน ทั้งนี้ ได้พิสูจน์ตนเองในเรื่องของการบริหารงานและการจัดการที่ดีจนได้รับการยอมรับจากองค์กรอิสระ โดยเข้าประกวดการปฏิบัติอันเป็นเลิศในเชิงบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance) ซึ่งจัดโดยสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย โดยเข้าประกวดเป็นปีที่ 3 และในปี 2544 ได้รับรางวัลชนะเลิศประเภทหน่วยงานรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มีการปฏิบัติอันเป็นเลิศตามหลักบรรษัทภิบาล (Best Practices on Corporate Governance Award) (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545 : 32)

4. ด้านการวิจัยและพัฒนา ในปี 2544 คณะผู้วิจัยของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ส่งผลงานเข้าประกวดในงาน Brussel Eureka 2000 49th World Exhibition of innovation Research and New Technology ที่ประเทศเบลเยียม และได้รับรางวัลทั้งสิ้น 3 ชิ้นงาน คือ รางวัลเหรียญทอง ชนะเลิศสิ่งประดิษฐ์ รวม 2 ชิ้นงาน คือ “เครื่องตรวจสอบความชื้นเข้าหัวต่อเคเบิล” และ “อุปกรณ์ตรวจจับน้ำและของเหลว” ซึ่งมีประโยชน์ในการซ่อมบำรุงรักษาสายเคเบิลที่อยู่ในท่อร้อยสายใต้พื้นดิน และรางวัลเหรียญเงิน รวม 1 ชิ้นงาน คือ “การวิจัยและพัฒนาระบบโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการผลิตในเชิงอุตสาหกรรม” ซึ่งผลงานบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ดังกล่าวยังได้รับรางวัลชนะเลิศจากผลงานประดิษฐ์ คิดค้นดีเยี่ยมด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และอุตสาหกรรม ของสภาวิจัยแห่งชาติประจำปี 2544 อีกรางวัลหนึ่ง ซึ่งนอกจากเป็นการสร้างศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคมให้กับองค์กร แล้วยังสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทยชาติด้วย (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545 : 66)

2.1.8 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สิทธิชัย ส่งพิริยะกิจ กรรมการผู้จัดการใหญ่ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แถลงนโยบายการบริหารงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และประเด็นเกี่ยวกับเป้าหมายปณิธาน และแนวทางการดำเนินงานที่น่าสนใจดังนี้ (สิทธิชัย ส่งพิริยะกิจ. 2545 : 8)

เป้าหมายของการบริหารงาน

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำหนึ่งในสามของผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Corporate Governance) เปี่ยมด้วยคุณภาพและคุณธรรม

ปณิธานการบริหารงาน

ปณิธานสองประการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ 1) สร้างความเจริญก้าวหน้าแบบยั่งยืนให้กับองค์กร 2) สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัท (Stakeholder) รวมถึงกลุ่มพนักงานของบริษัท

แนวทางการดำเนินงาน

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะบริหารงานในรูปแบบกระจายอำนาจ (Decentralize Operation) จากระดับพนักงานไปสู่ผู้บริหารสูงสุด กรรมการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดจะทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมการบริหารระดับนโยบายหลัก (Centralize Control) กล่าวคือทำหน้าที่เป็นผู้นำทีมงาน (Team Leader) ในการคิด สร้างสรรค์ หาวิธีการที่จะนำไปสู่การเพิ่มคุณค่าให้องค์กร ขณะเดียวกันจะทำหน้าที่เสมือนเป็นผู้ประสานงานรวม (Coordinate) เพื่อประสานงานให้ทุกภารกิจขององค์กรสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางหลักในการดำเนินงานประกอบด้วย 1) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ต้องปรับเปลี่ยนใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันจะเร่งสร้าง Super Team โดยคำนึงถึงความสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นสำคัญ ซึ่งจะเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพของการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งที่ผ่านมาพนักงานจำนวนมากที่มีขีดความสามารถสูง อาจไม่ได้รับโอกาสที่จะแสดงความสามารถ เนื่องจากติดขัดระเบียบ ธรรมเนียมปฏิบัติในอดีต 2) การเป็นองค์กรที่ทันสมัย (Modern Organization) บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีการบริหารจัดการองค์กรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Company) โดยจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหลักในการดำเนินงาน 3) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้มีความพร้อมที่จะรับรูปแบบการดำเนินการสมัยใหม่ โดยไม่มีนโยบายลดจำนวนพนักงาน แต่จะพยายามจัดพนักงานให้เหมาะสมกับงานและปริมาณงาน จะเร่งสร้างจิตสำนึกของการบริการ (Service Mind) ให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานทุกคน ปรับสัดส่วนการทำงานให้พนักงานส่วนใหญ่มีโอกาสสัมผัสกับผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น 4) ปรับรูปแบบของการให้บริการ นำเสนอการให้บริการโดยยึดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งในอดีตองค์กรโทรศัพท์

แห่งประเทศไทย ในฐานะผู้ประกอบการโทรคมนาคมจะคำนึงถึงการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงว่าจะเหมาะสมกับผู้ใช้บริการหรือไม่ ซึ่งบางครั้งทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ ขณะเดียวกันจะเร่งพัฒนาให้พนักงานสายวิศวกรรมได้เรียนรู้ที่จะเป็น Solution Providers คือ สามารถที่จะพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กร จะมุ่งขยายอาณาจักรธุรกิจ ให้ครอบคลุมบริการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 ห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ห้องสมุดของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นห้องสมุดเฉพาะในสาขาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เป็นห้องสมุดเฉพาะในกลุ่มรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีหน่วยงานที่ให้บริการห้องสมุด 2 หน่วยงาน คือ ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล และห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล จากการสัมภาษณ์ ศิริอร พงษ์สมบุญ เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2543 ที่ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล แผนกบริการงานสนเทศ กองบริการวิชาการ ส่วนบริการเทคโนโลยีสารสนเทศการฝึกอบรม ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม จากการสัมภาษณ์ เพชรริน สารกิจโกศล เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2544 ที่ห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม แผนกบริการงานสนเทศ ฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคมองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บขพค.)

ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บขพค.) สังกัดกองบริการวิชาการ มีชื่อเป็นทางการว่าแผนกบริการงานสนเทศ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีที่ตั้งในอาคารเอนกประสงค์ชั้น 1 ในฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บขพค.) ถนนนางนงส์วาน ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่วิทยากร ครูฝึก และผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีที่ตั้งทั้งในกรุงเทพมหานคร ปรินณฑล และภูมิภาค

2.2.2 ทรัพยากรของห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บชพค.)

ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บชพค.) มีทรัพยากรห้องสมุดประมาณ 7,000 รายการ ประกอบด้วย ตำรา คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานการประชุมสัมมนา รายงานวิจัย วารสาร หนังสือพิมพ์ พจนานุกรมภาษา พจนานุกรมวิชาเฉพาะ สารานุกรม มาตรฐานและข้อกำหนดทางด้านวิศวกรรมโทรคมนาคม ทรัพยากรห้องสมุด ที่จัดเก็บสื่อต่าง ๆ ได้แก่

1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารที่เป็นรูปเล่ม หนังสือตำรา คู่มือปฏิบัติงาน สารานุกรม ฯลฯ
2. สื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น พจนานุกรมพูดได้ (Talking dictionaries) เทปการประชุมสัมมนา เทปการฝึกภาษาอังกฤษ
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ (อินเทอร์เน็ต) และฐานข้อมูล ทรัพยากรห้องสมุด

2.2.3 บริการของห้องสมุดฝ่ายทรัพยากรบุคคล (บชพค.)

ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บชพค.) ให้บริการแก่พนักงานขององค์การโทรศัพท์ ที่เข้ารับการศึกษาอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ วิทยากร พนักงานทั่วไป และบุคคลทั่วไป ในเวลาทำการ โดยไม่ปิดบริการช่วงพักกลางวัน ห้องสมุดมีบริการหลายประเภท เช่น

1. บริการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดมีส่วนในการคัดเลือกทรัพยากรห้องสมุด โดยห้องสมุดจะแจ้งข่าวสารไปถึงผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อช่วยคัดเลือกทรัพยากรห้องสมุดเป็นครั้งคราว เพื่อให้ได้ความรู้ในหัวข้อที่ตรงกับความต้องการ
2. บริการจัดหมวดหมู่และลงรายการ ห้องสมุดให้บริการทรัพยากรห้องสมุดในหมวดหมู่หลัก เช่น ไฟฟ้าทั่วไป ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจการตลาด การบริหารจัดการ คอมพิวเตอร์ ข้อกำหนดด้านวิศวกรรมโทรคมนาคม ความรู้ด้านวิศวกรรมศาสตร์ คณิตศาสตร์ และสถิติ
3. บริการยืมและถ่ายสำเนาเอกสาร พนักงานขององค์การโทรศัพท์สามารถยืมสิ่งพิมพ์ และทรัพยากรห้องสมุดได้ตามจำนวนที่ห้องสมุดกำหนด ในกรณีที่ต้องการถ่ายสำเนาเอกสารได้ครั้งละไม่เกิน 10 แผ่น โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ วิทยากรที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมและผู้บริหาร สามารถใช้บริการได้เต็มที่ตามความจำเป็น
4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่จะให้คำตอบเป็นลักษณะการชี้แหล่งข้อมูลหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด
5. บริการจัดทำคู่มือช่วยการค้นคว้า ได้แก่ฐานข้อมูล ทรัพยากรห้องสมุด ปัจจุบันจัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์ ภาษาอังกฤษ ที่มีในห้องสมุด ได้ประมาณ 3,000 รายการ
6. บริการวารสารใหม่ (บริการข่าวสารทันสมัย) ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่ วารสารชื่อใหม่หลายวิธี ได้แก่

6.1 การจัดนิทรรศการวารสารฉบับใหม่ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นเวลา 1 เดือน เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้มีโอกาสใช้วารสารใหม่ได้อย่างทั่วถึง และจะให้บริการยืมได้หลังจากจัดเก็บในห้องสมุดแล้ว

6.2 บริการสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ เป็นบริการที่ส่งถึงสถานที่ทำงาน และส่งถึงพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

6.3 บริการแนะนำวารสารชื่อใหม่ ห้องสมุดจะแนะนำวารสารชื่อใหม่ที่ได้รับในแต่ละเดือน

7. บริการให้คำปรึกษาหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดรายบุคคลและรายกลุ่ม เป็นบริการที่จัดตามคำขอของผู้ใช้ห้องสมุด

8. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทรัพยากรและบริการของห้องสมุด ห้องสมุดจัดทำข่าวสารรายเดือน โดยใช้ชื่อ “ข่าวจากห้องสมุด พล.” มีคอลัมน์ประจำได้แก่ แนะนำรายชื่อนิตยสารใหม่และหนังสือที่น่าอ่าน แนะนำรายชื่วารสารใหม่ประจำเดือน สำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ และห้องสมุดยังประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุดในเอกสารสิ่งพิมพ์ขององค์กรเจ้าสังกัด เช่น ข่าวสาร “พัฒนาสาร” ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นต้น รูปแบบการประชาสัมพันธ์อื่น อาจจัดทำเป็นครั้งคราว ตามโอกาสที่เหมาะสม เช่น “บอร์ดข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ” ซึ่งให้ความรู้และข้อมูลตามสถานการณ์ปัจจุบัน และจัดมุม “นิทรรศการนานาชาติสนะ” ซึ่งเน้นความรู้และข้อมูลที่เป็นความเคลื่อนไหวหรือเป็นความสนใจขององค์กรเจ้าสังกัด เช่น เรื่อง IP Network และ ISDN เป็นต้น และยังมีบริการพิเศษที่จัดทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการขององค์กรเจ้าสังกัด เช่น โครงการลดการไม่รู้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน

2.2.4 ความรู้ในห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บขพล.)

ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถศึกษาหาความรู้ ในหัวข้อต่าง ๆ ได้หลากหลายจากทรัพยากรและบริการห้องสมุด เช่น ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ จะมีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ความรู้ทางด้านภาษา มีเทป และวีดิทัศน์ เพื่อให้พนักงานได้ฝึกทักษะการใช้ภาษา ความรู้ทางวิชาการก้าวหน้ามีวารสารต่าง ๆ ที่มีการค้นคว้าวิชาการใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานค้นคว้าหาความรู้

2.2.5 ห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.)

ห้องสมุดของฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.) มีชื่อเป็นทางการว่า แผนกบริการงานสนเทศ ขึ้นกับส่วนอำนวยการ ฝ่ายวิศวกรรมโทรคมนาคม ตั้งอยู่ในอาคาร 1 ชั้น 6 ภายในสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่พนักงานในฝ่ายระบบวิศวกรรมโทรคมนาคม เป็นหลัก ซึ่งมีพนักงานประมาณ 300 คน เพื่อให้พนักงานมีความรู้

เฉพาะทางตรงกับงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นห้องสมุดขนาดเล็ก มีทรัพยากรน้อย พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ส่วนมากยังไม่รู้จัก

2.2.6 ทรัพยากรของห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.)

ทรัพยากรประกอบด้วย ตำรา คู่มือการปฏิบัติงาน เช่น หนังสือตำรา เช่น ด้านวิชา สายคอนเนกต์ รายงานการประชุมสัมมนา เช่น รายงานผลการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ในรอบปี รายงานการวิจัย เช่น รายงานคาดการณ์ความต้องการโทรศัพท์พื้นฐานในวารสารด้านวิศวกรรม เช่น Asian Communication หรือวารสารที่ออกโดยสถาบันการศึกษา เช่น วิศวลาดกระบัง พจนานุกรมวิชาเฉพาะทางด้านวิศวกรรมโทรคมนาคม สารานุกรม มาตรฐานและข้อกำหนดทางด้านวิศวกรรมโทรคมนาคม เช่น ข้อกำหนดของ ITU (International Telecommunication Union) มาตรฐานทางด้านอุตสาหกรรม หนังสือพิมพ์รายวัน และยังมีทรัพยากรที่จัดเก็บในหนังสือต่างๆอีกเช่น เทปการฝึกภาษาอังกฤษ วิดิทัศน์ ที่เป็นความรู้พื้นฐานทางด้านช่าง เช่น การตัดต่อเส้นใยแสง

2.2.7 บริการของห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.)

เนื่องจากสถานที่ตั้งของห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมโทรคมนาคม (บอวท.) ตั้งอยู่ในสำนักงานใหญ่มีหน่วยงานอื่น ตั้งอยู่อีกหลายหน่วยงาน ไม่มีอาณาเขตเฉพาะจึงให้บริการเฉพาะในเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น.-15.30 น. โดยไม่พักกลางวัน พนักงานขององค์การโทรศัพท์สามารถยืมทรัพยากรห้องสมุด ได้โดยหนังสือทั่วไปยืมได้ 2 สัปดาห์ วารสาร 1 สัปดาห์ ไม่มีบริการยืมแก่บุคคลภายนอก

2.2.8 ความรู้ในห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.)

ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถศึกษาหาความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ ได้หลากหลายจากทรัพยากรห้องสมุด เช่น ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ จะมีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน ความรู้ทางด้านภาษา มีเทปและวิดิทัศน์ เพื่อให้พนักงานได้ฝึกทักษะการใช้ภาษา ความรู้ทางด้านวิทยาการก้าวหน้า จะมีวารสารต่างๆ ที่มีการค้นคว้าวิทยาการใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานค้นหา

2.3 ห้องสมุดเฉพาะในปัจจุบันและห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่

ในการศึกษาลักษณะของห้องสมุดเฉพาะ ผู้วิจัยมุ่งศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่มของห้องสมุดเฉพาะ ผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุดเฉพาะ ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดเฉพาะ รวมถึงแนวโน้มของห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่

2.3.1 กลุ่มของห้องสมุดเฉพาะ

นวลจันทร์ รัตนกร (2522 : 5-6) กล่าวถึง กลุ่มของห้องสมุดเฉพาะว่า แบ่งออกเป็น หลายกลุ่ม เช่น ห้องสมุดเฉพาะของสมาคม ห้องสมุดเฉพาะของบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม ธนาคาร ห้องสมุดเฉพาะขององค์การระหว่างประเทศ ห้องสมุดเฉพาะของรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

Silva (1970 : 7-9) ผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะมักเป็นกลุ่มวิชาชีพหรือนักวิจัยซึ่งต้องการ ความรู้ที่ทันสมัย ความรู้ที่ทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เจ้าสังกัด

พิมลพรรณ เรพเพอร์ (2530 : 16) กล่าวถึงผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะ กลุ่มโรงงาน อุตสาหกรรมและองค์กรขนาดใหญ่ว่า โรงงานอุตสาหกรรมและองค์กรขนาดใหญ่ มักมีห้องสมุด เพื่อเป็นแหล่งให้ความรู้แก่บุคลากรของตน ผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มนี้ มักเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เป็นนักวิทยาศาสตร์ วิศวกร นักวิจัย และนักบริหารระดับต่าง ๆ ผู้ใช้ห้องสมุด ต้องการบริการ ห้องสมุดรายบุคคล และต้องการบริการห้องสมุดแบบเชิงรุก เช่น ต้องการให้จัดส่งความรู้ หรือ ทรัพยากรและบริการห้องสมุดถึงตนเองโดยตรง หรือจัดส่งถึงสถานที่ทำงาน ต้องการความรู้ เกี่ยวกับหน้าที่ และงานที่ตนปฏิบัติ เนื่องจากต้องการนำความรู้ไปใช้ประกอบกิจการงาน ตามที่ ได้รับมอบหมาย ให้ลุล่วงไปด้วยดี ต้องการความรู้เกี่ยวกับวิทยาการก้าวหน้า เพื่อพัฒนาตนเอง ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการทันสมัย ต้องการค้นหาความรู้ คำตอบที่เป็นข้อเท็จจริง ต้องการคู่มือค้นคว้าความรู้ประเภทพรรณไม้ และสารสังเขป ต้องการคู่มือค้นคว้าความรู้ในหัวข้อ เฉพาะทางต้องการบรรณานุกรมในหัวข้อเฉพาะทาง

2.3.2 วัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุดเฉพาะ

ห้องสมุดเฉพาะแต่ละแห่งมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแตกต่างจากห้องสมุดกลุ่มอื่น ดังนี้

Astall (1966 : 9) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุดเฉพาะว่าห้องสมุด เฉพาะจะดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน มุ่งให้บริการเฉพาะบุคลากรของ หน่วยงานเจ้าสังกัด

Silva (1970 : 7) กล่าวว่า ห้องสมุดเฉพาะเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรเจ้าสังกัดกำหนดไว้ ดังนั้นทรัพยากรและงานบริการของห้องสมุด จะต้องสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และตรงกับความต้องการของบุคลากร ห้องสมุดเฉพาะ เน้นการให้บริการในเชิงรุก คือเสนอบริการไปถึงผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง ไม่รอให้ผู้ใช้เข้ามา ในห้องสมุด หรือให้บริการก่อนที่ผู้ใช้จะระบุความต้องการใช้จริง

Birks (1995 : 23) กล่าวถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุดเฉพาะ ภารกิจหลัก ของห้องสมุดเฉพาะคือ งานบริการห้องสมุด โดยใช้ทรัพยากรที่มีในห้องสมุดเป็นองค์ประกอบ

ที่สำคัญ มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดเฉพาะที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับงานบริการ ความรู้เพื่อให้ห้องสมุดและองค์กรเจ้าสังกัด สามารถดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

2.3.3 ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดเฉพาะ

นวลจันทร์ รัตนาก (2522 : 5-6) อธิบายว่า หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จะมีภาระหน้าที่ด้านสาธารณูปโภค ห้องสมุดการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จะมีภาระหน้าที่ ด้านสาธารณูปโภค ที่สอดคล้องกับองค์กร เช่น ไฟฟ้า หนังสือและเอกสารในห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ จะมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน และการค้นคว้าวิจัย ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นเจ้าสังกัด

Silva (1970 : 7-9) อธิบายว่า ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดเฉพาะจะต้องสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเจ้าสังกัด เน้นความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ แม้จะมีทรัพยากรในสาขาวิชาอื่น แต่จะมีเป็นจำนวนน้อย บางห้องสมุดอาจเน้นหนักในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งเพียงอย่างเดียว ห้องสมุดเฉพาะจะต้องช่วยให้บุคลากรซึ่งเป็นกลุ่มวิชาชีพและนักวิจัยมีความรู้ทันสมัย ทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเจ้าสังกัด ห้องสมุดเฉพาะเน้นการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะกลุ่ม และเน้นการให้บริการในเชิงรุก คือ เสนอบริการไปถึงตัวผู้ใช้ห้องสมุดมากกว่ารอให้ผู้ใช้บริการเข้ามาในห้องสมุด หรือให้บริการก่อนที่เขาจะต้องการใช้บริการนั้น ๆ นอกจากเน้นการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะกลุ่มและการให้บริการในเชิงรุกแล้ว ห้องสมุดเฉพาะมุ่งเสนอความรู้ ข้อเท็จจริงหรือเนื้อหาของทรัพยากรมากกว่าตัวเล่มทรัพยากร และเสนอความรู้หรือเสนอเนื้อหาของทรัพยากรมากกว่าการบริการตัวเล่มทรัพยากร และการเสนอความรู้หรือเสนอเนื้อหาของทรัพยากรจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยผู้ใช้ห้องสมุดเสียเวลาในการใช้บริการน้อยที่สุด ทรัพยากรส่วนใหญ่ของห้องสมุดเฉพาะ ได้แก่ วารสาร รายงานวิจัย และรายงานประเภทต่าง ๆ มาตรฐานและข้อกำหนด จุลสาร และบทความวิจัย

Brodman (1985 : 349-351) ลักษณะเด่นของบริการห้องสมุดเฉพาะ คือ การให้บริการความรู้ในระดับกว้างและระดับลึก หรือระดับเฉพาะทางให้บริการความรู้ทั้งที่มีอยู่ภายในองค์กร และความรู้จากแหล่งภายนอก รวมถึงการประเมินคุณภาพความรู้และบริการที่ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด ความรู้ระดับกว้างหมายถึงมีขอบเขตครอบคลุมทรัพยากรในหลายสาขาวิชา ความรู้ระดับลึกหมายถึง ความละเอียดและความเฉพาะเจาะจงของด้านเนื้อหา เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดต้องการความรู้เรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องรวบรวมความรู้ทั้งจากห้องสมุดของตนและจากแหล่งความรู้ภายนอก เช่น จากห้องสมุดอื่น บริษัทหรือองค์กรอื่น และจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว และผู้ให้บริการจะต้องจัดระบบข้อมูลความรู้ให้เหมาะสมแก่การนำไปใช้ประโยชน์ และอาจจะต้องประเมินคุณค่าของข้อมูล ความรู้ที่ให้บริการว่ามีข้อดีและข้อด้อยอย่างไร ได้กล่าวถึงทรัพยากรและบริการของ

ห้องสมุดเฉพาะในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีว่า ห้องสมุดกลุ่มนี้ มักใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านวัสดุย่อส่วน เช่น เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เป็นอุปกรณ์ประกอบการให้บริการ แนวโน้มห้องสมุดกลุ่มนี้จะเป็นห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งเน้นการให้บริการความรู้ประเภทรรชนี สารระสังเขป ทรัพยากรห้องสมุดและความรู้ที่จัดเก็บในรูปแบบอื่น ที่ไม่ใช่หนังสือหรือวารสาร อาจเป็นต้นฉบับรายงานของรัฐบาลหรือต้นฉบับรายงานขององค์กรเจ้าสังกัดฉบับก่อนตีพิมพ์ อาจให้บริการทรัพยากรประเภท เทปคลาสเซ็ท ดัชนีฉบับตัวเขียน แผนที่ ลิขธิบัตร ข้อกำหนดหรือมาตรฐาน คอมพิวเตอร์เอาท์พุท ฐานข้อมูลความรู้ที่จัดเก็บและสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์และมักมี คู่มือค้นคว้า ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์ มีบริการรรชนีและสารระสังเขป ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง หรือจัดซื้อมา มีรายชื่อหนังสือใหม่ บริการสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ และมักมีบริการ แปลด้วย

Strable (1996 : 6-9) กล่าวถึงงานบริการห้องสมุด ในทางปฏิบัตินั้น ห้องสมุดเฉพาะ แต่ละแห่งมีความแตกต่างในด้าน จำนวนบุคลากร งบประมาณ เนื้อที่ และทรัพยากร ดังนั้น ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ ห้องสมุดบางแห่งจึงอาจจัดบริการทุกรูปแบบ ทุกระดับ บางแห่งอาจจัดบริการ ระดับปานกลาง และบางแห่งอาจจัดเฉพาะบริการที่จำเป็นเท่านั้น อย่างไรก็ตามเป้าหมายสูงสุดของห้องสมุดเฉพาะโดยทั่วไป คือการจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเต็มที่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในระดับสูงสุด

2.3.4 แนวโน้มห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540 : 20-25, 33-35) กล่าวถึงห้องสมุดในอนาคตไม่จำเป็นจะต้องเก็บข้อมูลความรู้ เป็นสิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียว แต่อาจเก็บข้อมูลความรู้เป็นสื่อคอมพิวเตอร์ โดยการนำต้นฉบับมาสแกนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับบริการห้องสมุด ช่วยในการบันทึกข้อมูลความรู้ได้อย่างรวดเร็วและสามารถบันทึกข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก ทั้งยังสามารถค้นคืนข้อมูลความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และยังสามารถสืบค้นข้อมูลระยะไกลได้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับบริการห้องสมุด ที่เริ่มใช้กันอย่างแพร่หลายในสถาบันอุดมศึกษา คือการนำระบบรหัสแท่ง (Barcode) มาใช้กับบริการยืม-คืน และการจัดเก็บทรัพยากรห้องสมุดเป็นฐานข้อมูล (Database) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดเฉพาะบางแห่ง เช่น ห้องสมุดรัฐสภา กำลังนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ และมีการจัดทำโฮมเพจ (Homepage) สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารความรู้ต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ไม่จำกัดเฉพาะภายในห้องสมุดหรือองค์กรเจ้าสังกัดเท่านั้น หากเผยแพร่ออกไปทั้งประเทศและทั่วโลก ห้องสมุดในอนาคตจะต้องให้บริการต่อไปนี้ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1. ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับวารสารและหนังสือใหม่
2. ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับหนังสือวารสาร และวัสดุต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด

3. การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของห้องสมุด
4. การให้บริการเชื่อมโยง ไปสู่ระบบเครือข่ายห้องสมุด
5. การให้บริการเผยแพร่ความรู้ที่จัดทำในระบบ HTML และอื่น ๆ
6. บริการค้นหาความรู้ตามคำขอ (Education on Demand)

ทองอยู่ แก้วไพโรษะ (2543 : 38-39) กล่าวว่า ห้องสมุดยุคใหม่จะต้องเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เริ่มจากการเปลี่ยนแปลงด้านแนวคิดหรือกระบวนการทศน์ เช่น งานบริการห้องสมุดยุคใหม่ ต้องเชื่อมั่นว่า ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ มีศักยภาพในการเรียนรู้ มีความสามารถที่จะแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีสิทธิที่จะบอกความต้องการของตนเองได้

อภิข ประกอบผล (อ้างใน วิทยากร เชียงกุล และคณะ. 2543 : 23-24) กล่าวว่า ห้องสมุดยุค 2000 จะมีทรัพยากรห้องสมุดจำนวนจำกัด บุคลากรห้องสมุดมีจำนวนลดลง งบประมาณห้องสมุดไม่เพิ่มขึ้น ห้องสมุดจะต้องนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ห้องสมุดจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน จะต้องคิดหาวิธีดำเนินงานใหม่ ๆ จะต้องใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างห้องสมุด รวมถึงต้องนำแนวคิดด้านการตลาดมาใช้กับงานบริการห้องสมุด เช่น แนวคิดเรื่อง ผู้ใช้ห้องสมุดคือลูกค้า ห้องสมุดจะต้องนำผลิตภัณฑ์ (ทรัพยากร) ออกให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วที่สุด ต้องเปลี่ยนวิธีการให้บริการจากเชิงรับมาเป็นเชิงรุก ต้องสอนให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ เช่น ต้องคัดสรรความรู้เพื่อให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า ห้องสมุดในประเทศสิงคโปร์และมาเลเซียมีการเตรียมเครื่องอัตโนมัติต่างๆ เพื่อลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง เช่น บริการยืมคืน ทรัพยากรห้องสมุดด้วยตนเอง บริการถ่ายสำเนาเอกสารด้วยตนเอง เป็นต้น

กุลธร เลิศสุริยะกุล (อ้างในศรีดา ดันทะอธิพานิช และคณะ. 2543 : 29-30) กล่าวว่า ห้องสมุดจะต้องพัฒนาผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถพึ่งพาตนเอง สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ จะต้องผลิตคู่มือการใช้ห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานบริการห้องสมุด ต้องแนะนำและประเมินความรู้ที่ให้บริการ ต้องทำการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ ให้มีงานบริการห้องสมุดที่หลากหลาย และทำการวิจัยเพื่อให้ทราบว่า งานบริการห้องสมุดประเภทใดเหมาะสมกับผู้ใช้บริการห้องสมุดกลุ่มใด

ธนากร อ้วนอ่อน กล่าวไว้ใน (ศรีดา ดันทะอธิพานิช และคณะ. 2543 : 29-30) ว่า ห้องสมุดยุคใหม่จะต้องพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุด เพื่อใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดร่วมกัน โดยเน้นงานบริการข้อมูลประเภทเอกสารเต็ม (Full Text) และบริการจัดส่งเอกสารฉบับเต็มและสารสนเทศอื่น ๆ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Delivery) กลยุทธ์การปรับปรุงงานบริการห้องสมุดยุคใหม่ เน้นแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาผู้ใช้ห้องสมุด การนำกลยุทธ์การตลาดมาปรับใช้กับงานบริการห้องสมุด การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด การนำกลยุทธ์การตลาดมาปรับใช้กับงานบริการห้องสมุด การประเมินคุณค่าของความรู้และ

คุณภาพของงานบริการห้องสมุด แนวความคิดอื่นที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงงานบริการห้องสมุดยุคใหม่ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรและงานบริการห้องสมุดร่วมกันโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเพิ่มคุณค่างานบริการห้องสมุด

ศรีดา ตันตะอริพานิช (อ้างในศรีดา ตันตะอริพานิช และคณะ. 2543 : 29-30) กล่าวถึงบริการห้องสมุดยุคใหม่ว่า การเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อแสวงหาความรู้ ข่าวสารนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดประสบปัญหาเกี่ยวกับ เวลาทำการของห้องสมุด สถานที่ตั้ง ระยะเวลา และการเดินทาง ปัจจุบันห้องสมุดได้นำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานบริการห้องสมุด เป็นการเปลี่ยนแปลงแนวคิดในการเข้าถึงความรู้ที่ต้องการ โดยการขยายโอกาส ขยายเวลา ขยายรูปแบบงานบริการห้องสมุดให้กว้างขวางขึ้น เป็นการเพิ่มศักยภาพด้านการบริการให้สูงขึ้น

นันทา วิฑูฒิสักดิ์ (2536 : 212-233) กล่าวถึง งานบริการสืบฐานข้อมูลว่า การนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานบริการห้องสมุด ทำให้เกิดงานบริการห้องสมุดในรูปแบบใหม่ คือ งานบริการสืบค้นฐานข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่งานบริการฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น อินเทอร์เน็ต งานบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น ซีดี-รอม เทปแม่เหล็ก และงานบริการสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดด้วยระบบเครือข่ายออนไลน์ เช่น OPAC (Online –Public Access Cataloging) ปัจจุบันประเทศไทยมีสถาบันหลักที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลและบริการจัดส่งเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ได้แก่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ และศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (TIAC) ในสังกัดสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ทั้งยังมีรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสืบค้นฐานข้อมูล ได้แก่ การสื่อสารแห่งประเทศไทย และบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้บริการสื่อสารไปรษณีย์ บริการโทรคมนาคม ฯลฯ บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบงานบริการฐานข้อมูล ได้แก่ บริการโทรภาพ บริการโทรสารสาธารณะ บริการโทรสารระหว่างประเทศ บริการเทเล็กซ์ บริการเช่าวงจรโทรเลข และวงจรเสียง บริการสื่อสารข้อมูลโทรศัพท์ บริการติดต่อศูนย์รวบรวมข้อมูลและศูนย์ประมวลผลระหว่างประเทศ

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้บริการด้านโทรศัพท์พื้นฐานและบริการด้านคอมพิวเตอร์บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการฐานข้อมูล ได้แก่ บริการสื่อสารข้อมูลผ่านทางเครือข่ายโทรศัพท์ บริการวิดีโอเท็กซ์ และบริการระบบเครือข่ายการบริการสื่อสารรวมแบบดิจิทัล

2.4 ความต้องการในการใช้ห้องสมุด

Holman (1998 : 395) [CD-ROM] ได้ทำการวิจัยเรื่องห้องสมุดในสิ่งแวดล้อมยุคใหม่ ปรากฏแนวคิดจากผลการวิจัยว่า ความรู้หรือสารสนเทศ คือความต้องการที่แท้จริงในการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความรู้ดังกล่าวจากทรัพยากรและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยมี

รายละเอียดว่าในยุคข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากรและงานบริการห้องสมุดมีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น แต่คุณค่าที่แท้จริงของทรัพยากร และงานบริการห้องสมุด หมายถึงคุณค่าของความรู้หรือสารสนเทศ ไม่ใช่คุณค่าของทรัพยากร หรืองานบริการห้องสมุดโดยตรง

ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้ จึงไม่เน้นความต้องการด้านทรัพยากรห้องสมุดหรือบริการห้องสมุด แต่เน้นความต้องการด้านความรู้ที่พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้รับความจากการใช้ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ความรู้ดังกล่าวประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ 2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และ 3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

2.4.1 ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ

รดาพรรณ ศิลปโกชากุล (2545 : 2-9) ได้กล่าวถึงความรู้และทรัพยากรห้องสมุดที่มีความสำคัญต่อวิชาชีพ ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดังนี้

1. ทรัพยากรห้องสมุดที่เป็นแหล่งสารสนเทศหรือแหล่งความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ หนังสือและตำรา วารสารวิจัย วารสารวิชาการ วรรณคดี และสาระสังเขป คู่มือการปฏิบัติงาน ตารางสถิติ เอกสารมาตรฐาน เอกสารสิทธิบัตร เอกสารทางการค้า

2. ระดับความรู้สำหรับวิชาชีพในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วยความรู้พื้นฐานและความรู้เฉพาะทาง

3. ข้อมูลความรู้ที่จำเป็นสำหรับงานอุตสาหกรรมในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย 1) ภาวะตลาดของผลิตภัณฑ์ 2) ระเบียบข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ และ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุดิบและการผลิต

4. ความรู้เกี่ยวกับภาวะตลาดของผลิตภัณฑ์ คือ ความต้องการผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค เจริญปริมาณและเชิงคุณภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผลิต ผู้จำหน่าย คุณภาพและราคาสินค้าในตลาด

5. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย สำหรับวิชาชีพในอุตสาหกรรม คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การประกอบอุตสาหกรรม การควบคุมมลพิษ และความปลอดภัยในการทำงาน

6. ความรู้เกี่ยวกับวัตถุดิบและการผลิต ด้านวัตถุดิบเกี่ยวกับข้อมูลผู้ผลิต ด้านผู้จำหน่าย คุณสมบัติ พิษภัย คุณภาพและการตรวจสอบ ด้านการผลิต เกี่ยวข้องกับสูตร ส่วนประกอบ เครื่องมือ ขั้นตอนวิธี ปัญหาการผลิต การควบคุมคุณภาพ ความปลอดภัยในการทำงาน ข้อบังคับข้อห้าม ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการของเสียหรือขยะ การวิจัยและพัฒนาการผลิต เช่น รายงานการวิจัยตลาดและอุตสาหกรรม ความรู้ดังกล่าวนี้ จะมีระดับของความรู้ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ

ลดาวัลย์ พรหมวงษ์ (2541 : 41-51) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมเพื่อแสวงหาความรู้ของพนักงาน ตำแหน่ง ผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน บริษัทริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ปรากฏแนวคิดจากผลการวิจัยดังนี้

1. ความรู้พื้นฐานเฉพาะทาง พนักงานตำแหน่งผู้จัดการต้องการฝึกอบรมหัวข้อแรงงานสัมพันธ์ พนักงานตำแหน่งช่างเทคนิค ต้องการฝึกอบรมหัวข้อศิลปะการดูแลควบคุมช่าง
2. การบริหารและการจัดการองค์กร พนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน ต้องการฝึกอบรมหัวข้อ โครงสร้างขององค์กร เนื่องจากบริษัทริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีหน่วยงานเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานเกิดปัญหาความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน
3. การบริหารงานทรัพยากรบุคคล พนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน ต้องการฝึกอบรมหัวข้อ เทคนิคการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
4. ทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร พนักงานตำแหน่งพนักงานสำนักงาน ต้องการฝึกอบรมภาษาอังกฤษธุรกิจขั้นพื้นฐาน ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน และภาษาอังกฤษพิเศษสำหรับพนักงานสำนักงาน พนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน ต้องการฝึกอบรมภาษาอังกฤษพิเศษและภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานชาวต่างประเทศ เนื่องจากบริษัท ริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทข้ามชาติ จึงมีชาวต่างประเทศมาควบคุมดูแลงานในบริษัท
5. มาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนด พนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างานของบริษัทริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องการฝึกอบรมในหัวข้อ ความปลอดภัยในสำนักงาน เช่น การดับเพลิงขั้นต้น
6. เทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างานของบริษัทริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องการฝึกอบรมหัวข้อ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน เช่น ไมโครซอฟท์เอ็กเซล โปรแกรมพัฒนาการบริหารงาน และการส่งข้อความทาง อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ระบบการปฏิบัติงานดีขึ้น และพนักงานใช้เครื่องมือทันสมัยเป็นยุคใหม่ข้าราชการไทย ฉบับพิเศษ 7-8 กันยายน (2545 : 3-7) กล่าวว่า ข้าราชการไทยยุคใหม่จำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถ 3 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารและติดตามวิทยากร ก้าวหน้า ทันสมัย
2. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทำงานเบ็ดเสร็จด้วยตนเอง เช่น การรู้จักการใช้งาน โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เพื่อการติดต่อสื่อสารและนำเสนอผลงานได้เอง

3. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ โดยใช้ความรู้เพื่อให้ได้คำตอบที่ดีในแต่ละสถานการณ์

เสาวลักษณ์ มิชเนตร (2542 : 49-62) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของครูในโรงเรียนประถมศึกษา ปราภฏแนวกคิด ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ และความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ดังนี้

1. ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ผลการวิจัยด้านความรู้ในเนื้อหาวิชา ในหลักสูตรพบว่า ครูต้องการความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนและการทำวิจัย ต้องการความรู้ภาษาอังกฤษ และความรู้ในวิชากลุ่มการงานพื้นฐานอาชีพ

2. ความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานวิชาชีพ ผลการวิจัยด้านความรู้ในเนื้อหาวิชานอกหลักสูตร พบว่าครูต้องการความรู้ในหัวข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ จิตวิทยาในการเรียนการสอน หลักสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

3. ความรู้ที่เน้นการปฏิบัติหรือทักษะ ผลการวิจัยด้านความรู้ที่ใช้พัฒนาทักษะ พบว่าครูต้องการความรู้ที่ใช้พัฒนาทักษะการเรียนการสอน ทักษะเกี่ยวกับการวิจัยในชั้นเรียน เพื่อสร้างองค์ความรู้ในวิชาชีพ ต้องการความรู้ที่ใช้ในการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน

สุระ หีบโอสถ (2540 : 5-6, 92-96) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบริหารระดับ 8 ขึ้นไป กับพนักงานช่างเทคนิค ระดับ 1-7 ซึ่งเป็นพนักงานของฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปราภฏแนวกคิดเกี่ยวกับความต้องการความรู้ ดังนี้

1. ความรู้จากคู่มือการปฏิบัติงานและคำสั่ง ผลการวิจัยพบว่านักบริหารระดับ 8 ขึ้นไป และพนักงานช่างเทคนิค ระดับ 1-7 มีความพึงพอใจคู่มือการปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสะดวกและง่ายขึ้น

2. ความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่านักบริหารระดับ 8 ขึ้นไป และพนักงานช่างเทคนิค ระดับ 1-7 มีความพึงพอใจที่ได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนางาน

3. ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า นักบริหารระดับ 8 ขึ้นไป และพนักงานช่างเทคนิคระดับ 1-7 พึงพอใจว่าตนเองมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงานวิชาชีพ

ธนิศร พิบูลแถว (2542 : 94-102) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการ กรมกำลังพลทหารอากาศ กองทัพอากาศ ปราภฏแนวกคิดเรื่องความรู้เพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ดังนี้

1. ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ ต้องการความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ต้องการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้มาปรับใช้กับงานที่ทำ

2. ความรู้จากห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ เข้าห้องสมุดเพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่

3. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ ใช้เวลาว่างเพื่อศึกษา กฎระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่

4. ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในสำนักงาน

5. ตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงาน ตำแหน่งผู้บริหารมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ มากกว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

วิสัยทัศน์ (vision) ฉบับที่ 22 กรกฎาคม (2544 : 2-3) โดยปรีชา รักษาชาติ ผู้ช่วยผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ให้สัมภาษณ์ เรื่องการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ให้มีความรู้เกี่ยวกับการวิจัยว่า ปัจจุบันงานวิจัยและพัฒนาของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มี 2 ประเภท คือ

1. เป็นงานวิจัยเพื่อผลิตอุปกรณ์โทรคมนาคม เช่น ผลิตการ์ดโฟน
2. เป็นงานวิจัยเพื่อการพัฒนาสนับสนุน ดูแลและบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์

โทรคมนาคม เช่น เครื่องตรวจสอบความชื้นที่อยู่ภายในสายเคเบิล นโยบายการวิจัยของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในอนาคตจะเป็นงานวิจัยประเภทนี้ มากกว่างานวิจัยเพื่อการผลิตอุปกรณ์โทรคมนาคม เพราะบทบาทหลักขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย คือ ผู้ให้บริการโทรคมนาคม ไม่ใช่ผู้ผลิตอุปกรณ์โทรคมนาคม อนึ่งเมื่อองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แปรรูปเป็นบริษัท จำกัด(มหาชน) แล้วก็ยังคงให้ความสำคัญกับหน่วยงานวิจัย และยังคงต้องวิจัยเรื่องอุปกรณ์โทรคมนาคม เพราะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยังคงต้องซื้อวัสดุอุปกรณ์จากต่างประเทศ จึงต้องทำการวิจัยก่อนจัดซื้อ

พูนสิน หัสดี (2529 : 45-46) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะกลุ่มข้าราชการกรุงเทพมหานคร ปราบกฎแนวคิดเรื่องความรู้จากทรัพยากรและบริการห้องสมุด สำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพ ดังนี้

1. ความรู้จากทรัพยากรห้องสมุด ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ต้องการความรู้จากทรัพยากรห้องสมุด ประเภทวารสารวิชาการ ครรชนีค้นเรื่องจากหนังสือ ครรชนีค้นบทความวารสาร

2. ความรู้จากบริการห้องสมุด ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ต้องการความรู้จากบริการห้องสมุด ประเภท บริการรายชื้อหนังสือใหม่ บริการแปลเอกสาร บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตามคำขอ บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อยืมทรัพยากรห้องสมุดจากห้องสมุดอื่น และบริการประชาสัมพันธ์ เพื่อเชิญชวนข้าราชการกรุงเทพมหานคร เข้าใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น

3. ปัญหาความต้องการความรู้ในการใช้ห้องสมุด ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประสบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดโดยมีสาเหตุจาก บุคลากรห้องสมุดมีมนุษยสัมพันธ์น้อย ไม่ยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ให้บริการไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดได้ตามต้องการ การที่บุคลากรที่ห้องสมุดไม่ได้ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ส่งผลให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่รู้จักห้องสมุด ไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด

2.4.2 ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ

ต้อง ศรีรักษา (2541 : 4) กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีขีดความสามารถสูงกว่า การปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่โดยปกติทั่วไปว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในยุคปัจจุบัน จะเน้นความสามารถเชิงรวมของบุคคล โดยคาดหวังให้แต่ละบุคคลมีความสามารถสมบูรณ์รอบด้านแบบมืออาชีพ (Competency) การพัฒนาความสามารถดังกล่าว มีขั้นตอนการพัฒนาแบบบูรณาการ (Integrated System) เป็นการพัฒนาในระดับที่ยากกว่าความรู้และความสามารถตามหน้าที่ และลักษณะงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งงานต่าง ๆ ทั่ว ๆ ไป ความสามารถเชิงรวมของบุคคล ได้แก่

1. ความสามารถในการเชิงการทำหรือปฏิบัติ (Skill) เป็นทักษะที่ได้จากการฝึกฝน เช่น ทักษะในการซ่อมอุปกรณ์

2. ความสามารถหรือความชำนาญเฉพาะตน (Ability) เช่น คุณสมบัติความเป็นผู้นำ ความสามารถในการสร้างฐานความรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น การเขียนบทความ การผลิตคู่มือ ตำรา รายงานวิจัย การเป็นวิทยากร

วิชัย พยัคฆโส (2545 : 4) กล่าวถึงความรู้ที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพของข้าราชการพลเรือนให้สูงขึ้นว่า สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ประรณานาที่จะเห็นผู้บริหารราชการในอนาคต เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีกระบวนการทัศน์ที่ทันสมัย และยังประกอบด้วยการยึดหลักสมรรถนะ (Competency based management) อีกมาก เช่น

1. ความสามารถในการคิด และการวางแผนกลยุทธ์
2. การบริหารทรัพยากร และการบริหารการเปลี่ยนแปลง
3. การตัดสินใจและการทำงานให้บรรลุผล และมีประสิทธิภาพ
4. การปรับตัวและความยืดหยุ่น ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

5. การประสานสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร

6. ความเป็นผู้นำ

ประชา เตรตัน (2530 : 22) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความรู้ทั่วไป ความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีผลต่อการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรและการพัฒนาวิชาชีพ มีผลต่อการบริหารทรัพยากรและการบริหารงานในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่นปัจจุบัน

1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการบริหารการเปลี่ยนแปลง ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้าน เทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่เปลี่ยนแปลงและก้าวรุดหน้าค่อนข้างสูงมาก หากไม่มีการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์และเทคโนโลยีแล้ว ย่อมมีผลให้องค์กรโดยส่วนรวมและปรับเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

2. ศักยภาพของบุคคลและประโยชน์ขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติอันเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของแต่ละบุคคล ให้สามารถปรับตนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบทั้งในปัจจุบันและในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด เพื่อองค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด และในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความพึงพอใจและขวัญกำลังใจดี พร้อมทั้งจะทุ่มพลังทั้งกายใจและสติปัญญาให้แก่งาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 41-48) และธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 31-35) กล่าวถึงความสำคัญของความรู้ประเภทวิทยาการก้าวหน้า และอนาคตศึกษาว่ามีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร บริษัท หรือในงานธุรกิจ ดังนี้

1. ความรู้ประเภทวิทยาการก้าวหน้า คือความรู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของการแข่งขันในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ เน้นความรู้ในลักษณะกว้างครอบคลุมความรู้เกี่ยวกับอนาคตศึกษา ความรู้ในลักษณะการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อดีข้อด้อยของระบบงานและองค์กรได้อย่างละเอียด ความรู้ที่ทำให้เกิดความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในบริษัทหรือในธุรกิจ และเข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริงได้อย่างชัดเจน

2. ทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตจะต้องมีความรู้ต่อไปนี้

- 1) ความรู้ในหัวข้อการบริหารและจัดการองค์กร โดยเฉพาะการวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 2) ความรู้ในหัวข้อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 3) ความรู้ในหัวข้อเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) ความรู้ในระดับกว้างและครอบคลุมช่วงเวลาอดีต ปัจจุบัน โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับอนาคตศึกษา

5) ความรู้และทักษะภาษาต่างประเทศ

6) ความรู้ในระดับลึก และความรู้ที่เฉพาะเจาะจงความรู้ในลักษณะการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ซึ่งทำให้สามารถเข้าถึงสถานการณ์ที่เป็นจริงได้

ปราณี โกมลสุทธิ (2536 : 127-129) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการความรู้ด้านวิชาชีพ ของนักวิจัยหรือนักวิทยาศาสตร์ด้านสัตว์ ผลการวิจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพที่ต้องการแต่ขาดแคลน พบว่านักวิจัยขาดแคลนปริทัศน์ความก้าวหน้าทางวิชาการ (State-of -the-Art Review) ซึ่งสรุป งานวิจัยเฉพาะทางตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน และเสนอแนวโน้มการวิจัยในอนาคต และเป็นความรู้ ประเภทวิชาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษา

1. ความรู้ระดับสูงจากต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่านักวิจัยขาดแคลนเทคโนโลยี ระดับสูงที่ใช้ในการผลิตวัคซีน จากประเทศที่พัฒนาแล้ว

2. ความรู้จากงานวิจัย ผลการวิจัยพบว่านักวิจัยขาดแคลนความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลงานวิจัย

3. งานวิจัยในลักษณะสหวิทยาการ นักวิจัยแสดงความคิดเห็นว่างานวิจัยส่วนใหญ่ เป็นงานวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีล้วนๆ ไม่มีความรู้หรือข้อมูลด้านเศรษฐกิจ และสังคม ที่สัมพันธ์กับงานวิจัย เช่น ไม่มีข้อมูลด้านแรงงาน การลงทุน การตลาด ปัจจัยการผลิต และ สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เป็นต้น นักวิจัยต้องการงานวิจัยในลักษณะสหวิทยาการ เพราะจะทำให้ การปฏิบัติงานมีความครอบคลุมสมบูรณ์มากขึ้น

4. ความรู้ที่เน้นรายละเอียดในการปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่านักวิจัยขาดแคลนเทคนิค วิธีและกระบวนการที่ใช้ในห้องทดลองปฏิบัติการ เน้นรายละเอียดซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติการ ได้จริงทุกตอน เช่น เทคนิควิธีการตรวจสอบคุณภาพนมพร้อมดื่ม วิธีการชั้นสูตรโรคสัตว์ที่ให้ผล แม่นยำ

ลดาวลัย พรมวงษ์ (2541 : 41-51) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ของพนักงาน ตำแหน่ง ผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน บริษัทรีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ปรากฏแนวคิดจากผลการวิจัยดังนี้

1. การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ พนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และ หัวหน้างาน สนใจหัวข้อความรู้เกี่ยวกับ TQM, ISO 9000 และเทคนิคการสร้างทีมงานที่มี ประสิทธิภาพ มากกว่าหัวข้อความรู้อื่น ๆ และบริษัทรีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ ผลิตสินค้าอุตสาหกรรม จึงต้องมีผลผลิตที่ได้คุณภาพตามมาตรฐาน และพนักงานตระหนักถึง ความสำคัญของการทำงานอย่างมีคุณภาพ และการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การติดต่อสื่อสารและการประสานสัมพันธ์ พนักงานทุกกลุ่มต้องการฝึกอบรมหัวข้อ การติดต่อสื่อสารมนุษยสัมพันธ์ และ โครงสร้างองค์กร เพื่อจะได้ทราบว่าควรจะต้องประสานงาน กับหน่วยงานใดบ้างในการทำงานของตน

3. ความรู้ที่เน้นวิธีการปฏิบัติและทักษะ พนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน ต้องการฝึกอบรมในหัวข้อความรู้ที่เน้นวิธีการปฏิบัติ โดยมีความเห็นว่า ช่วยให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ทำให้หน่วยงานมีความก้าวหน้า ลดอันตรายจากการปฏิบัติงาน ได้ทราบวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบการปฏิบัติงานดีขึ้น สามารถใช้เครื่องมือทันสมัยเป็น ช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับหน่วยงาน เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานได้มาตรฐาน ทำให้ปริมาณผลผลิตเพิ่มขึ้น และลดความสิ้นเปลือง

ศิริอร พงษ์สมบูรณ์ (ให้สัมภาษณ์เมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2543) ให้ข้อมูลว่าบริการของห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บขพค.) ที่เน้นการให้ความรู้ประเภทวิทยากรก้าวหน้า ได้แก่ บริการวารสารฉบับใหม่ และบริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่

1. การจัดนิทรรศการวารสารฉบับใหม่ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นเวลา 1 เดือน เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้มีโอกาสใช้วารสารใหม่ได้อย่างทั่วถึง และจะให้บริการยืมได้หลังจากจัดเก็บในห้องสมุดแล้ว

2. บริการสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ เป็นบริการที่ส่งถึงสถานที่ทำงานและส่งถึงพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

3. บริการแนะนำวารสารชื่อใหม่ ห้องสมุดจะแนะนำวารสารชื่อใหม่ที่ได้รับในแต่ละเดือน

4. บริการค้นหาข้อมูลความรู้ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการค้นหาความรู้ที่ทันสมัย โดยห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต โดยใช้ชื่อโครงการประชาสัมพันธ์ว่าโครงการลดการไม่รู้อินเทอร์เน็ตของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

รัชชัย นาคฤทธิ์ (2540 : 65-67) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ปรากฏแนวคิดเรื่อง ความรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ เพราะผลการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรยอมรับหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของกรมตำรวจ เกณฑ์ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ อาวุโส หรือประสบการณ์ในการทำงานหรือประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งแต่ละระดับ

ดวงกมล หงส์รัตน์ (2544 : 98-109) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ค่านิยมในการทำงาน ปรากฏแนวคิดเรื่องการทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพสูงดังนี้ กลุ่มของพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นพนักงานในตำแหน่งวิศวกรและช่างเทคนิค และเป็นพนักงานในส่วนงานของศูนย์วิศวกรรมและบริการ ผลการวิจัยเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่

รับรู้ว่าคุณเองมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย หรือตามความคาดหวังของบริษัทได้ในระดับสูง

Wu (1984 : 721-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องตัวทำนายความพึงพอใจในการทำงานของครู ที่มีผลต่อผู้บริหาร ปรากฏแนวคิดเรื่องความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ว่า ประสบการณ์หรือความสามารถทางการสอน และลักษณะผู้นำของผู้บริหารเป็นตัวทำนายความพึงพอใจของครู

Morphet (1974 : 54) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อผู้บริหารหรือครูใหญ่ ปรากฏแนวคิดเรื่องความรู้เพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพว่า ความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพ และทักษะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร มีผลต่อความพึงพอใจของครู

Bassellier (2001 : 159-182) ได้ทำการวิจัยเรื่องความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพว่า นักบริหาร ผู้จัดการ สายงานธุรกิจจะมีชัยชนะในการแข่งขันและก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำด้านธุรกิจได้ จะต้องเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่ไปด้วย เพราะความรู้จะเป็นแนวทางดำเนินงานวิชาชีพเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะก้าวไปเป็นผู้นำทางธุรกิจ ต้องใช้ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ทั้งนี้ผู้นำด้านบริหารที่มีความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีข้อได้เปรียบ 2 ประการ คือ ได้กลุ่มความร่วมมือที่เกิดจากความเต็มใจ และได้โอกาสความเป็นผู้นำที่เข้าไปมีส่วนร่วมโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดทางเลือกในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4.3 ความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

วิทยากร เชียงกุล (2541 : 99-102) กล่าวถึงความรู้ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของประเทศไทย ทั้งเป็นความรู้ในลักษณะที่ขาดแคลน ดังนี้

1. ความรู้จากงานวิจัย สังคมไทยขาดแคลนความรู้ประเภทงานวิจัยในสาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์และธุรกิจ ขาดแคลนงานวิจัยในลักษณะสหวิทยาการ ความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยพื้นฐานมีน้อย
2. ความรู้ด้านอนาคตศึกษา ประเทศไทยขาดแคลนความรู้ เช่น การพยากรณ์แนวโน้ม เศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นความรู้ที่จำเป็นสำหรับนักเศรษฐศาสตร์ นักวิเคราะห์สังคม และนักอนาคตวิทยา
3. ปัญหาขาดแคลนความรู้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น งานวิจัยในสาขาสังคมศาสตร์ไม่มีลักษณะสหวิทยาการ เพราะจะเน้นด้านธุรกิจ เศรษฐกิจ และการตลาดมากกว่าการวิจัยปัญหาสังคม ประวัติศาสตร์ จิตวิทยา มนุษยวิทยาและศิลปวัฒนธรรม สังคมไทยควรเพิ่มงานวิจัย

ในลักษณะสหวิทยาการซึ่งเป็นงานวิจัยที่มีประโยชน์เพราะช่วยให้มองเห็นภาพรวมของสังคม ซึ่งจะช่วยให้ นักวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี นักเศรษฐศาสตร์ และนักบริหารธุรกิจ ฯลฯ ได้ตระหนักถึงมิติปัญหาด้านสังคม และมิติความเป็นมนุษย์เพิ่มขึ้น จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาประเทศได้มากกว่าในสภาพการณ์ในปัจจุบัน

4. ระดับความรู้ สังคมไทยขาดแคลนความรู้ระดับลึก ขาดแคลนความรู้เฉพาะทาง

ต้อง ศรีรักษา (2541 : 4) ได้กล่าวถึงหัวข้อความรู้ที่ใช้พัฒนาจิตใจและคุณธรรมของบุคคล ในสังคม 2 หัวข้อ

1. ความสามารถเชิงทัศนคติ (Attitude) เช่น การปรับเปลี่ยนทัศนคติอย่างเหมาะสม การสร้างวิสัยทัศน์ในทางบวก

2. ความสามารถเชิงพฤติกรรม (Behavior) เช่น พฤติกรรมการแสดงออกในสังคม ต่อองค์กรท่าทีในการรับฟัง หรือความคิดเห็น

สมาคมนักเรียนทุนรัฐบาล (2541 : 27-29) กล่าวถึงความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยว่า จะต้องเป็นความรู้แบบผสมผสานในลักษณะการนำ องค์ความรู้ที่มีอยู่เดิม ประมวลเข้ากับความรู้ที่แสวงหาได้ใหม่ องค์ความรู้ที่มีบทบาทสำคัญ ๆ และ นำมาใช้ในการพัฒนาประเทศไทยในปัจจุบัน ได้อย่างเหมาะสม คือ

1. ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งใช้พัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน

2. ความรู้ด้านโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการกระจายโอกาส และความเจริญ ไปสู่ภูมิภาคและชนบทไทย

3. ความรู้ด้านทรัพยากรมนุษย์ เพราะในยุคการค้าเสรี สถิติปัญญาความสามารถของ บุคคล จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เช่นเดียวกับทุน แรงงาน สินค้า และการบริการ จึงควรพัฒนา ให้เป็นทรัพยากรบุคคลมีอาชีพ

4. ความรู้เกี่ยวกับมาตรการประหยัดพลังงาน และการใช้พลังงานสะอาด เช่น การใช้ พลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียน เพราะพลังงานในประเทศมีปริมาณจำกัด และพลังงาน ชนิดนี้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย

สมทรง แสงแก้ว (2543 : 32-33) กล่าวถึงภารกิจของห้องสมุดกับความรู้ที่ประชาชนไทย ควรรู้ว่า ห้องสมุดจะต้องให้บริการความรู้แก่ประชาชน ทั้งนี้จะต้องให้ประชาชนมีความรู้ ที่สอดคล้องเหมาะสมกับมาตราต่างๆในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ ของทรัพยากรบุคคล กับสังคม

2. ความรู้เกี่ยวกับทักษะ ด้านเทคโนโลยี คณิตศาสตร์ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

3. ความรู้เกี่ยวกับทักษะในการประกอบอาชีพ

4. ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม กีฬา และภูมิปัญญาไทย

Mousa (1981 : 190) [CD-ROM] ได้ทำการวิจัยเรื่องกรอบแนวคิดสำหรับการวางแผนบริหารระบบสารสนเทศ หลักสูตรสำหรับประเทศกำลังพัฒนา ปรัชญาแนวคิดเรื่องความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรยาโลงสังคมว่า ความรู้ที่มีความสำคัญต่อบุคคลในประเทศกำลังพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมและปัจจัยทางสังคม รวมถึงข้อมูลและความรู้ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปีพ.ศ. 2545 รวมจำนวนทั้งสิ้น 6631 คน จำแนกเป็นพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ 1830 คน และพนักงานกลุ่มสำนักงาน 4801 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปีพ.ศ. 2545 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 363 คน จำแนกเป็นพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ 100 คน และพนักงานกลุ่มสำนักงาน 263 คน กำหนดโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970 : 607-610) แล้วเทียบบัญญัติไตรยางค์ตามสัดส่วนประชากรของแต่ละกลุ่มพนักงานและสุ่มแบบแบ่งชั้น (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการ และกลุ่มสำนักงาน

พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานกลุ่มปฏิบัติการ	1830	100
สายงานวิศวกร และนักคอมพิวเตอร์	977	53
สายงานช่าง	853	47
พนักงานกลุ่มสำนักงาน	4801	263
สายงานบริหาร	590	32
สายงานผู้ชำนาญการ	236	13
สายงานบัญชี งบประมาณ/การเงิน พาณิชย	676	37
สายงานนิติกร เศรษฐกร นักตรวจสอบภายใน นักวิเคราะห์ นโยบายและแผน	405	22
สายงานบริหารทั่วไป	998	55
สายงานธุรการ	1712	94
สายงานอื่น	184	10
รวม	6631	363

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามรวม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำนวน 36 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คำถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 36 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ 12 ข้อ
2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ 12 ข้อ
3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม 12 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้ห้องสมุด
2. กำหนดขอบข่ายของการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม แล้วสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาและภาษา

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องของภาษาที่ใช้และเนื้อหา จำนวน 5 คน คือ

1. ผศ.อังฉรา สืบสินธุ์สกุลไชย ข้าราชการบำนาญ อดีตอาจารย์ประจำ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง
2. ผศ.วรรณะ อารีสินพิทักษ์ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและสังคม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

3. ดร. อภิรักษ์ ปรีชญสมบูรณ์ ประธานชมรมนักเรียนทุนบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รักษาการผู้อำนวยการกองวิชาการเทคโนโลยีสื่อสาร ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรบุคคล
4. นางสาวประดิษฐา ศิริพันธ์ ผู้เชี่ยวชาญระดับ 3 ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (TIAC) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)
5. ผศ.สมบูรณ์ ไทรแจ่มจันทร์ หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะ นำเสนอผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – Out) กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ไทย ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 และรายด้านดังนี้ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ เท่ากับ 0.88 ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ เท่ากับ 0.89 และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศ และจรรโลงสังคม เท่ากับ 0.92

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. บันทึกลงเสนอขอให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยังรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ประสานขอความร่วมมือกับสมาชิกชมรมนักเรียนทุน และสมาชิกชมรมวิชาการ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อแจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 363 ฉบับ พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและเก็บกลับคืนด้วยตนเองภายใน 2 สัปดาห์ ได้รับกลับคืนมา และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

1. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ประมาณค่าของแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales)
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus)
3. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยคำร้อยละ ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบของตารางและมีคำบรรยายประกอบ
4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศ และจรรยาบรรณ ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยทำเป็นภาพรวมรายด้าน รายข้อ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ
5. เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลมีดังนี้
 - 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
 - 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมาก
 - 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
 - 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
 - 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
6. วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน วิเคราะห์เปรียบเทียบด้วยการทดสอบที (t - test)
7. วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้าน คือ ด้านด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรยาบรรณ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยค่าความถี่ และคำร้อยละ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ค่า t - test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยทำการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มงานของพนักงาน		
พนักงานกลุ่มปฏิบัติการ	100	27.55
พนักงานกลุ่มสำนักงาน	263	72.45
รวม	363	100.00
2. ประสบการณ์		
ต่ำกว่า 10 ปี	92	25.34
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	271	74.66
รวม	363	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	78	21.49
ปริญญาตรี	264	72.73
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.78
รวม	363	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มปฏิบัติการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.55 เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มสำนักงาน จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 72.45 โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานที่องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 74.66 ที่เหลือมีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73

4.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้าน นำเสนอในตารางที่ 4.2-4.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและลำดับที่

ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	n = 363		ระดับความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ	3.81	0.52	มาก	1
2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ	3.53	0.45	มาก	2
3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม	3.50	0.58	มาก	3
รวม	3.61	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้านเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.81$)
2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.53$)
3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและลำดับที่
ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ

ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ	n = 363		ระดับ ความต้องการ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับวิชาชีพ	3.59	0.85	มาก	10
2. สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ	3.40	0.86	ปานกลาง	12
3. โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสื่อสารเฉพาะทาง	3.85	1.12	มาก	8
4. การบริหารและการจัดการองค์กร (โครงสร้างองค์กร การบริหารเชิงธุรกิจ)	3.89	0.72	มาก	4
5. การบริหารทรัพยากรบุคคล (เทคนิคการทำงานเป็นทีม)	3.88	0.76	มาก	5
6. ธุรกิจและการตลาด (ตลาดโทรคมนาคมในยุคการแข่งขัน เสรีธุรกิจแบบเร่งรัด การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน การตลาด ในเชิงกลยุทธ์)	3.81	1.03	มาก	9
7. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจ ขอมรับ การเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพทางธุรกิจ (การแปรรูป รัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัด มหาชน การประชาสัมพันธ์ เพื่อหวังผลด้านการตลาด)	3.88	0.79	มาก	6
8. กฎหมายธุรกิจ (ธุรกิจโทรคมนาคม)	3.41	1.01	ปานกลาง	11
9. ภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษ เชิงธุรกิจ)	4.11	0.70	มาก	1
10. มาตรฐานระเบียบข้อบังคับและข้อกำหนด (ความปลอดภัย ในการทำงาน การตรวจสอบคุณภาพการผลิตและบริการ ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม)	3.91	0.77	มาก	3
11. เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อินเทอร์เน็ต)	4.11	0.70	มาก	1
12. ความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเจ้าสังกัดและ นโยบายของรัฐ (กิจกรรม 5 ส. การแปรรูปองค์กรโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย การบริหารเชิงบรรษัทภิบาล)	3.86	0.76	มาก	7
รวม	3.81	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 10 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 9 ภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ) ($\bar{X} = 4.11$) และข้อ 11 เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานอินเทอร์เน็ต) ($\bar{X} = 4.11$) ส่วนค่าเฉลี่ย 2 ลำดับสุดท้าย ซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลางคือ ข้อ 2 สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.40$) และข้อ 8 กฎหมายธุรกิจ (ธุรกิจโทรคมนาคม) ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและลำดับที่
ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ

ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ	n = 363		ระดับ ความต้องการ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ความรู้ด้านวิชาชีพประเภทวิทยาการก้าวหน้าและอนาคต ศึกษา (เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและ อนาคต)	4.10	0.76	มาก	1
2. ความรู้ด้านวิชาชีพจากต่างประเทศ (ความรู้ระดับสูงในสาขา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	3.77	0.89	มาก	10
3. ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ (การวาง แผนปฏิบัติงาน แผนเชิงกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการ และ การตัดสินใจ)	4.01	0.73	มาก	2
4. ทรัพยากรบุคคลในฐานะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของ องค์กร (ทรัพยากรบุคคลมืออาชีพ)	3.70	0.73	มาก	11
5. การบริหารทรัพยากรและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (กลยุทธ์การ) การจัดหาเงินทุน และการระดมทุนในระบบ การค้าเสรี)	3.81	0.80	มาก	9
6. การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ (เน้นคุณภาพและ ประสิทธิผลของงาน)	3.99	0.74	มาก	3
7. ความรู้ในลักษณะการสังเคราะห์ วิเคราะห์ (เพื่อให้ได้คำตอบ ที่เป็นจริง เพื่อเข้าถึงสถานการณ์ที่เป็นจริง เพื่อการปรับตัว และยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน)	3.81	0.69	มาก	8
8. การติดต่อสื่อสารและประสานสัมพันธ์ (เพื่อหวังผล ทั้งการแข่งขันและความร่วมมือในเวลาเดียวกัน)	3.82	0.73	มาก	7
9. งานวิจัยที่สอดคล้องกับวิชาชีพ (รวมงานวิจัยที่ผสมผสาน ความรู้หลายสาขาวิชา งานวิจัยที่ครอบคลุมมิติด้านสังคม)	3.68	0.73	มาก	12
10. การพยากรณ์แนวโน้มเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และ สภาพแวดล้อม	3.92	0.78	มาก	4
11. ความรู้ที่เน้นวิธีการปฏิบัติและทักษะเพื่อสามารถปฏิบัติงาน ได้จริง สามารถใช้เครื่องมือทันสมัยเป็น	3.87	0.71	มาก	5
12. ความรู้ที่เน้นคุณสมบัติความเป็นผู้นำ เน้นการพัฒนาคน ให้เป็นผู้นำ	3.86	0.65	มาก	6
รวม	3.53	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 1 ความรู้ด้านวิชาชีพ ประเภทวิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษา (เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและอนาคต) ($\bar{X} = 4.10$) และข้อ 3 ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ (การวางแผนปฏิบัติงาน แผนเชิงกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจ) ($\bar{X} = 4.01$) ส่วนค่าเฉลี่ย 2 ลำดับสุดท้ายคือ ข้อ 9 งานวิจัยที่สอดคล้องกับวิชาชีพ (รวมงานวิจัยที่ผสมผสานความรู้หลายสาขาวิชา งานวิจัยที่ครอบคลุมมิติด้านสังคม) ($\bar{X} = 3.68$) และข้อ 4 ทรัพยากรบุคคลในฐานะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กร (ทรัพยากรบุคคลมืออาชีพ) ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและลำดับที่ ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม	n = 363		ระดับความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวก	3.83	0.72	มาก	2
2. ความรู้ที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (พฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร)	3.76	0.73	มาก	3
3. เศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ	3.85	0.71	มาก	1
4. สังคมในประเทศและต่างประเทศ	3.52	0.76	มาก	6
5. การเมืองในประเทศและต่างประเทศ	3.56	0.78	มาก	4
6. ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม	3.23	0.77	ปานกลาง	11
7. คนตรี กีฬาและบันเทิงต่าง ๆ	3.22	0.80	ปานกลาง	12
8. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.54	0.83	มาก	5
9. ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง	3.39	0.83	ปานกลาง	9
10. มาตรการประหยัดพลังงาน	3.43	0.84	ปานกลาง	7
11. พลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาด	3.24	0.92	ปานกลาง	10
12. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย	3.41	0.80	ปานกลาง	8
รวม	3.50	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 3 เศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.85$) และข้อ 1 ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวก ($\bar{X} = 3.83$) ส่วนค่าเฉลี่ย 2 ลำดับสุดท้ายและมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 7 คนตรี กีฬาและบันเทิงต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.22$) และข้อ 6 ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.23$)

4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการความรู้ในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)ใน 3 ด้าน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำเป็นภาพรวมรายด้าน และรายชื่อ จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.6 – 4.9

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการความรู้ในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน

ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	กลุ่มปฏิบัติการ		กลุ่มสำนักงาน		t
	n ₁ = 100		n ₂ = 263		
	\bar{X}_1	S.D. ₁	\bar{X}_2	S.D. ₂	
1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ	3.92	0.52	3.76	0.51	2.57 *
2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ การปฏิบัติงานวิชาชีพ	3.56	0.48	3.53	0.44	0.58
3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม	3.55	0.65	3.48	0.55	1.06
รวม	3.68	0.48	3.59	0.44	1.61

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อปฏิบัติงานวิชาชีพ โดยค่าเฉลี่ยความต้องการของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสูงกว่าระดับความต้องการของพนักงานกลุ่มสำนักงาน ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความต้องความในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน
ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ

ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ	กลุ่มปฏิบัติการ		กลุ่มสำนักงาน		t
	n ₁ = 100		n ₂ = 263		
	\bar{X}_1	S.D. ₁	\bar{X}_2	S.D. ₂	
1. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับวิชาชีพ	4.19	0.69	3.36	0.79	9.20 *
2. สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ	3.76	0.87	3.27	0.82	5.05 *
3. โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสื่อสารเฉพาะทาง	4.62	0.56	3.55	1.14	8.93 *
4. การบริหารและการจัดการองค์กร (โครงสร้างองค์กร การบริหารเชิงธุรกิจ)	3.75	0.78	3.95	0.69	-2.33 *
5. การบริหารทรัพยากรบุคคล (เทคนิคการทำงานเป็นทีม)	3.77	0.79	3.92	0.75	-1.73
6. ธุรกิจและการตลาด (ตลาดโทรคมนาคมในยุคการแข่งขัน เสรีธุรกิจแบบเร่งรัด การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน การตลาด ในเชิงกลยุทธ์)	3.80	0.83	3.82	1.10	-0.14
7. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจ ยอมรับการ เปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพทางธุรกิจ (การแปรรูป รัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัด มหาชน การประชาสัมพันธ์ เพื่อหวังผลด้านการตลาด)	3.64	0.86	3.97	0.75	-3.59 *
8. กฎหมายธุรกิจ (ธุรกิจ โทรคมนาคม)	3.41	0.93	3.41	1.04	-0.04
9. ภาษาดังประเทศเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ)	4.20	0.71	4.08	0.69	1.51
10. มาตรฐานระเบียบข้อบังคับและข้อกำหนด (ความปลอดภัย ในการทำงาน การตรวจสอบคุณภาพการผลิตและบริการ ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม)	3.99	0.82	3.88	0.75	1.24
11. เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อินเทอร์เน็ต)	4.24	0.73	4.06	0.68	2.24 *
12. ความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเจ้าสังกัดและ นโยบายของรัฐ (กิจกรรม 5 ส. การแปรรูป ทศท. การบริหารเชิงบรรษัทภิบาล)	3.69	0.79	3.92	0.74	-2.64 *
รวม	3.92	0.52	3.76	0.51	2.57 *

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยความต้องการของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสูงกว่าค่าเฉลี่ยความต้องการของพนักงานกลุ่มสำนักงานและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 ข้อ คือ ข้อ 1 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับวิชาชีพ ข้อ 2 สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ ข้อ 3 โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสื่อสารเฉพาะทาง ข้อ 4 การบริหารและการจัดการองค์กร (โครงสร้างองค์กร การบริหารเชิงธุรกิจ) ข้อ 7 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจ ขอมรับการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพทางธุรกิจ (การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัดมหาชน การประชาสัมพันธ์เพื่อหวังผลด้านการตลาด) ข้อ 11 เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานอินเทอร์เน็ต) และข้อ 12 ความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเจ้าสังกัด และนโยบายของรัฐ (กิจกรรม 5 ส. การแปรรูปองค์การโทรศัพท์ การบริหารเชิงบรรษัทภิบาล) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการความในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน
ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ

ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงาน วิชาชีพ	กลุ่มปฏิบัติการ		กลุ่มสำนักงาน		t
	n ₁ = 100		n ₂ = 263		
	\bar{X}_1	S.D. ₁	\bar{X}_2	S.D. ₂	
1. ความรู้ด้านวิชาชีพประเภทวิชาการก้าวหน้าและอนาคต ศึกษา (เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและ อนาคต)	4.38	0.68	4.00	0.77	4.38 *
2. ความรู้ด้านวิชาชีพจากต่างประเทศ (ความรู้ระดับสูง ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	3.93	0.78	3.71	0.92	2.11 *
3. ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ (การวาง แผนปฏิบัติงาน แผนเชิงกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการ และ การตัดสินใจ)	3.84	0.79	4.08	0.70	-2.77 *
4. ทักษะการบุคคลในฐานะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของ องค์กร (ทักษะการบุคคลมืออาชีพ)	3.59	0.77	3.74	0.72	-1.76
5. การบริหารทรัพยากรและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (กลยุทธ์การการจัดหาเงินทุน และการระดมทุนในระบบ การค้าเสรี)	3.62	0.87	3.88	0.76	-2.81 *
6. การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ (เน้นคุณภาพ และประสิทธิผลของงาน)	3.99	0.81	3.99	0.71	-0.03
7. ความรู้ในลักษณะการสังเคราะห์ วิเคราะห์ (เพื่อให้ได้ คำตอบที่เป็นจริง เพื่อเข้าถึงสถานการณ์ที่เป็นจริง เพื่อการปรับตัวและยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน)	3.70	0.73	3.85	0.67	-1.83
8. การติดต่อสื่อสารและประสานสัมพันธ์ (เพื่อหวังผลทั้ง การแข่งขันและความร่วมมือในเวลาเดียวกัน)	3.74	0.82	3.85	0.69	-1.30
9. งานวิจัยที่สอดคล้องกับวิชาชีพ (รวมงานวิจัยที่ผสมผสาน ความรู้หลายสาขาวิชา งานวิจัยที่ครอบคลุมมิติด้านสังคม)	3.99	0.72	3.56	0.70	5.20 *
10. การพยากรณ์แนวโน้มเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และ สภาพแวดล้อม	3.79	0.83	3.97	0.75	-2.01 *
11. ความรู้ที่เน้นวิธีการปฏิบัติและทักษะเพื่อสามารถปฏิบัติ งาน ได้จริง สามารถใช้เครื่องมือทันสมัยเป็น	4.00	0.71	3.83	0.71	2.10 *

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงาน วิชาชีพ	กลุ่มปฏิบัติการ		กลุ่มสำนักงาน		t
	$n_1 = 100$		$n_2 = 263$		
	\bar{X}_1	S.D. $_1$	\bar{X}_2	S.D. $_2$	
12. ความรู้ที่เน้นคุณสมบัติความเป็นผู้นำ เน้นการพัฒนาคน ให้เป็นผู้นำ	3.91	0.70	3.84	0.63	0.91
รวม	3.56	0.48	3.53	0.44	0.58

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 ข้อ คือ ข้อ 1 ความรู้ด้านวิชาชีพประเภทวิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษา (เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและอนาคต) ข้อ 2 ความรู้ด้านวิชาชีพจากต่างประเทศ (ความรู้ระดับสูงในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ข้อ 3 ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ (การวางแผนปฏิบัติงาน แผนเชิงกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจ) ข้อ 5 การบริหารทรัพยากรและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (กลยุทธ์การการจัดหาเงินทุน และการระดมทุนในระบบการค้าเสรี) ข้อ 9 งานวิจัยที่สอดคล้องกับวิชาชีพ (รวมงานวิจัยที่ผสมผสานความรู้หลายสาขาวิชา งานวิจัยที่ครอบคลุมมิติด้านสังคม) ข้อ 10 การพยากรณ์แนวโน้มเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพแวดล้อม และข้อ 11 ความรู้ที่เน้นวิธีการปฏิบัติและทักษะเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้จริง สามารถใช้เครื่องมือทันสมัยเป็น นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน
ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรยาบรรณวิชาชีพ

ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรยาบรรณวิชาชีพ	กลุ่มปฏิบัติการ		กลุ่มสำนักงาน		t
	n ₁ = 100		n ₂ = 263		
	\bar{X}_1	S.D. ₁	\bar{X}_2	S.D. ₂	
1. ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวก	3.64	0.75	3.90	0.70	-3.13 *
2. ความรู้ที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการแสดงออก อย่างเหมาะสม (พฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร)	3.61	0.71	3.82	0.73	-2.44 *
3. เศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ	3.76	0.82	3.89	0.66	-1.55
4. สังคมในประเทศและต่างประเทศ	3.59	0.83	3.49	0.72	1.16
5. การเมืองในประเทศและต่างประเทศ	3.62	0.91	3.54	0.72	0.92
6. ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม	3.24	0.88	3.22	0.73	0.17
7. คนตรี กีฬาและบันเทิงต่าง ๆ	3.25	0.94	3.21	0.74	0.48
8. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.54	0.97	3.54	0.77	-0.04
9. ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง	3.60	0.94	3.32	0.76	2.96 *
10. มาตรการประหยัดพลังงาน	3.71	0.89	3.33	0.79	3.98 *
11. พลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาด	3.61	0.86	3.10	0.90	4.88 *
12. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย	3.44	0.97	3.40	0.73	0.39
รวม	3.68	0.48	3.59	0.44	1.61

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรยาบรรณวิชาชีพ ในภาพรวม
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 1
ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และทัศนคติเชิงบวก ข้อ 2 ความรู้ที่เน้นการปรับเปลี่ยน
พฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (พฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร) ข้อ 9 ปัญหาสิ่งแวดล้อม
ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง ข้อ 10 มาตรการประหยัดพลังงาน และข้อ 11 พลังงานหมุนเวียน
และพลังงานสะอาด นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นของพนักงาน กลุ่มปฏิบัติการ และพนักงาน กลุ่มสำนักงานจำแนกได้ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ
- 2) ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ
- 3) ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรร โลงสังคม และ
- 4) ด้านห้องสมุดเฉพาะ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะความต้องการในการใช้ห้องสมุด 4 ด้าน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความต้องการในการใช้ห้องสมุด	ความถี่		
	กลุ่มปฏิบัติการ	กลุ่มสำนักงาน	รวม
1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ	32	39	71
2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ การปฏิบัติงานวิชาชีพ	30	35	65
3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและ จรร โลงสังคม	21	24	45
4. ด้านห้องสมุดเฉพาะ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	26	17	43
รวม	109	115	224

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ความถี่ 71 ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ ด้านห้องสมุดเฉพาะ ความถี่ 43

รายการ	ความถี่
1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ	71
1.1 คู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่งหรือกลุ่มวิชาชีพ	28
1.2 ความรู้เฉพาะทางหรือความรู้เฉพาะตำแหน่ง	26
1.3 ความรู้เกี่ยวกับองค์กรเจ้าสังกัด	17
2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ	65
2.1 วิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษาด้าน โทรคมนาคม	31
2.2 การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ	18
2.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล (การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งบุคลากร ในเชิงปฏิบัติ)	16
3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม	45
3.1 ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวก	22
3.2 การสร้างวัฒนธรรมขององค์กรร่วมกัน	13
3.3 การวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและระบบเศรษฐกิจ	10
4. ด้านห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	43
4.1 การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดที่เน้นการเลือกสรรความรู้เฉพาะทางให้กับ พนักงานเฉพาะกลุ่ม	20
4.2 คุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุด	13
4.3 การพัฒนาให้เป็นห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่	10

4.4.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ พบว่าพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ และพนักงานกลุ่มสำนักงาน ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับความถี่ 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความรู้ประเภทคู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่งหรือเฉพาะกลุ่มวิชาชีพ (ความถี่ 28) มีรายละเอียด ประกอบเช่น

1) คู่มือการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดประกอบการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งอย่างละเอียดชัดเจน ให้ข้อมูลลักษณะหน้าที่ของงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ปลอดภัย เพื่อให้ประโยชน์สำหรับพนักงาน ทศท. ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อพนักงาน ทศท. จะได้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้ระดับหนึ่ง

2) คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนักบัญชี พนักงานธุรการ ช่าง วิศวกร พนักงานสำนักงาน และพนักงานทุกตำแหน่ง เพื่อใช้เป็นมาตรฐานกลางในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้พนักงานรับรู้ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร

3) คู่มือและวิธีการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบงานบริการโทรคมนาคม

4) คู่มือการปฏิบัติงานประกอบแต่ละหน่วยงาน จะช่วยให้พนักงานเข้าใจระบบงานและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

5) คู่มือการปฏิบัติงานควรเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานแต่ละสายอาชีพ เพื่อให้พนักงาน ทศท. ปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ

6) คู่มือการปฏิบัติงานมีน้อย ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทั้งงานช่าง และงานธุรการ เพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน

7) คู่มือการปฏิบัติงานต้องประกอบด้วยขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด เช่น นักบริหารงานทั่วไป อาจเริ่มจากขั้นตอน ลูกค้าเข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นต้น

ลำดับที่ 2 ความรู้เฉพาะทางหรือความรู้เฉพาะตำแหน่ง ความถี่ 26 มีรายละเอียด ประกอบ เช่น

1) ความรู้เกี่ยวกับดิจิทัลคอมมูนิเคชัน (Digital Communication) ที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2) ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูล (Data Communication) ที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

3) ความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาเครื่องชุมสาย

4) ความรู้ด้านทราฟฟิก (Traffic)

5) ความรู้เกี่ยวกับช่างเฉพาะตำแหน่งหน้าที่

6) มาตรฐานของ ITU (International Telecommunication Union) สำหรับช่างและวิศวกร

- 7) การป้องกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในการทำงานของช่าง
- 8) การป้องกัน โรคภัยอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานสำนักงาน
- 9) ความรู้เกี่ยวกับงานนอก (Outside Plant)
- 10) การพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารในรูปแบบต่างๆ
- 11) ความรู้ที่เหมาะสมกับระดับช่างมีน้อย ส่วนใหญ่เป็นความรู้ระดับวิศวกร
- 12) งานวิจัยเกี่ยวกับอุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับช่างและวิศวกร
- 13) ความรู้ต่าง ๆ ที่ผลิตโดย วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย เพราะให้ความรู้ที่จำเป็น

ต่อวิศวกร

14) ความรู้สำหรับช่าง และวิศวกรแม้จะมีจำนวนมากแต่หัวข้อความรู้ยังไม่หลากหลาย ยังไม่ครบทุกด้าน หรือบางด้านมีน้อย เช่น ความรู้ด้านวิศวกรรมโยชามีน้อย

15) ความรู้เกี่ยวกับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยที่สุด หรือเป็นพัฒนาการล่าสุด

16) วารสาร “สารสนเทศ” ที่ผลิตโดยองค์การ วิชาชีพแห่งประเทศไทย ให้ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอาชีพของช่าง และวิศวกร ได้ดี แต่ช่างและวิศวกรยังคงต้องการความรู้เฉพาะทางจากแหล่งความรู้อื่นเพิ่มเติม

17) ความรู้ที่จำเป็นสำหรับเศรษฐกร เช่น การบริหารการเงินต้นทุน การกำหนดราคา การตลาดโทรคมนาคม ข้อมูลข่าวสารทางเศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ ข้อมูลสถิติ รายงานสถานะเศรษฐกิจ การวิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจมหัพภาค และจุลภาคในอนาคต

18) นักบริหารจำเป็นต้องมีความรู้กว้างขวาง ทั้งด้านสื่อสารโทรคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ สังคม รู้ความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

19) นักเศรษฐศาสตร์และนักบริหาร ต้องการความรู้ประเภทการวิเคราะห์เศรษฐกิจของชาติกับเศรษฐกิจของชาติกับเศรษฐกิจของโลก ซึ่งวิเคราะห์โดยนักวิชาการด้านเศรษฐกิจที่น่าเชื่อถือ เพราะเป็นความรู้ที่สำคัญต่อนักเศรษฐศาสตร์และนักบริหารทุกระดับ

20) ความรู้สำหรับตำแหน่งนักบริหาร เช่น นโยบายและแผนการดำเนินงานระดับจุลภาค ความรู้ด้านบัญชี และงบประมาณ

21) คู่มือฝึกภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีนในรูปแบบสื่อผสม วิดีโอ เพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารเชิงธุรกิจ

22) คู่มือเตรียมตัวสอบภาษาอังกฤษ เพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา

23) ภาษาอังกฤษระดับช่างเพื่ออ่านคู่มือ อุปกรณ์โทรคมนาคมเบื้องต้น

ลำดับที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับองค์กรเจ้าสังกัด ความถี่ 17 ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1) งานวิจัยเกี่ยวกับองค์การ วิชาชีพแห่งประเทศไทย ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

- 2) ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น นโยบายของบริษัททศทคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- 3) ความรู้ด้านธุรกิจและการตลาด เช่น งานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการสินค้าและบริการ โทคมណาคมของประเทศเพื่อนบ้านเพื่อสร้างโอกาสด้านการตลาดและพัฒนาศักยภาพขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 4) ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 5) ความรู้ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ที่ช่วยทำให้ธุรกิจและบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความทันสมัย
- 6) ความรู้ด้านนโยบายที่ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายขององค์กรเจ้าสังกัด เช่น นโยบายการพัฒนาประเทศและสังคมโลก ซึ่งควรเผยแพร่ถึงระดับผู้บริหารโดยตรง เพื่อคณะผู้บริหารจะได้วิเคราะห์และจัดทำเป็นนโยบายขององค์กร แล้วเผยแพร่ต่อถึงระดับพนักงาน

4.4.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ การปฏิบัติงานวิชาชีพ พบว่า พนักงาน ทศท. กลุ่มปฏิบัติการ และพนักงาน ทศท. กลุ่มสำนักงาน ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด เรียงตามลำดับความถี่ 3 ลำดับ ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ความรู้ประเภทวิทยาการก้าวหน้า และอนาคตศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์และ สังคมศาสตร์ ความถี่ 31 มีรายละเอียดประกอบ เช่น
 - 1) วิทยาศาสตร์สมัยใหม่
 - 2) วิทยาศาสตร์เฉพาะทางที่มีการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
 - 3) งานวิจัยใหม่ล่าสุด
 - 4) วิทยาการก้าวหน้าที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานอาชีพเฉพาะตำแหน่งได้
 - 5) วิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษาด้านโทคมណาคม
 - 6) ความรู้ใหม่จากอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นคว้าความรู้จากห้องสมุดเฉพาะของ ทศท. และ แหล่งความรู้อื่นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
 - 7) ความรู้ด้านเทคโนโลยีโทคมណาคมจากวารสารต่างประเทศ เพราะมักเสนอวิทยาการ ใหม่ ทันสมัยที่สุด
 - 8) ความรู้ที่ตรงกับตำแหน่งงานขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปัจจุบัน และ ความรู้ที่ตรงกับตำแหน่งที่จะมีเมื่อเป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - 9) การวิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจเชิงมหัพภาคและจุลภาคในอนาคต
 - 10) เทคโนโลยีโทคมណาคมที่ทันสมัยจากต่างประเทศ จะช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และเกิดแนวคิดที่จะพัฒนางานที่ตนรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น เทคโนโลยีการสื่อสาร ด้วยโทรศัพท์สมัยใหม่ เพื่อใช้พัฒนาการตลาดโทรศัพท์ขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย

11) การพัฒนาเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ลำดับที่ 2 การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ ความถี่ 18 มีรายละเอียดประกอบ ดังนี้

1) บุคคลที่ปฏิบัติงานธุรกิจโทรคมนาคมในปัจจุบัน นอกจากมีความรู้ ทักษะทางวิชาชีพแล้ว ควรต้องใช้ความรู้และทักษะด้านสังคมมาเสริมการทำงาน เพราะต้องทำงานร่วมกับสายงานอื่น จึงต้องใช้ทักษะทางสังคม ทักษะการสื่อสาร ทักษะและเทคนิคการประสานงานร่วมกับบุคลากรสายงานอื่นรวมถึงลูกค้า ผู้มาใช้บริการ และต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานจึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคลในองค์กร พฤติกรรมผู้บริโภคและจิตวิทยาสังคม จะมีประโยชน์อย่างมากต่อธุรกิจและบริการโทรคมนาคมเมื่อแปรรูปเป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ช่วยให้การดำเนินงาน การประสานงานระหว่างบุคคลกับบุคคล บรรลุผลตามที่ต้องการได้ง่ายขึ้น

3) การดำเนินงานธุรกิจโทรคมนาคมในยุคปัจจุบันที่มีทั้งความเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันสูง บุคลากรต้องติดตามความเปลี่ยนแปลงด้านธุรกิจและการตลาด จึงต้องการความรู้เพิ่มเติม เกี่ยวกับคู่มือแข่งขันทางการค้าความเคลื่อนไหวของบริษัทคู่แข่ง

ลำดับที่ 3 การบริหารทรัพยากรบุคคล (การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งบุคลากรในเชิงปฏิบัติ (ความถี่ 16) มีรายละเอียดประกอบ เช่น

1) งานวิจัยเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของบุคลากรในสาขาวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

2) งานวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มทักษะและปฏิบัติการของบุคลากรในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการและตำแหน่งพนักงานสำนักงานของหน่วยงานในประเทศไทย

3) งานวิจัยเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งผู้บริหารในองค์กรเฉพาะ เช่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

4) ความรู้ที่จะพัฒนาศักยภาพ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้น รวมถึงแนวทางและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่กำหนด

5) วิดีโอ ซีดี เกี่ยวกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่ การงาน และการประกอบวิชาชีพเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

6) ความรู้เกี่ยวกับผู้นำในธุรกิจยุคใหม่ ผู้นำธุรกิจแข่งขันยุคใหม่ ต้องเรียนรู้จิตวิทยาความเป็นผู้นำ การพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล เพื่อสร้างความประทับใจในการติดต่อประสานงาน

4.4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความรู้อื่นด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศ และจรรยาบรรณสังคม พบว่า พนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แจกแจงความต้องการความรู้ เรียงลำดับความถี่ 3 ลำดับ ดังนี้

1) ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และทัศนคติเชิงบวก (ความถี่ 22) มีรายละเอียดประกอบเช่น การใช้หลักศาสนธรรมจากพุทธศาสนา และการพัฒนาจิตใจ เช่น การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคล การใช้หลักธรรมในพุทธศาสนาเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ การเสียดสละความสุขส่วนตัวบางด้าน เพื่อความสงบสุขของสังคมส่วนรวม การรักษาสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลมีผลต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม

2) การสร้างวัฒนธรรมขององค์กรร่วมกัน (ความถี่ 13) เช่น ความสามัคคีในองค์กร การบริหารแบบธรรมาภิบาล การทำงานเป็นทีม และแนวทางการพัฒนาตนเองแบบพึ่งตนเอง ด้วยวิธีการใช้ห้องสมุดและการใช้อินเตอร์เน็ต

3) การวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจ และระบบเศรษฐกิจ (ความถี่ 10) เช่น การวิเคราะห์เศรษฐกิจของประเทศไทยกับเศรษฐกิจโลก การวิเคราะห์เศรษฐกิจของประเทศไทยกับประเทศคู่ค้าเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายโอกาสของธุรกิจโทรคมนาคม การวิเคราะห์ระบบเศรษฐกิจของประเทศอุตสาหกรรม และความสำเร็จของธุรกิจและบริการเฉพาะทาง

4.4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านห้องสมุดเฉพาะ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและพนักงานกลุ่มสำนักงาน ได้แจ่มแจ้ง (ระบุ) ความต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุด บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อพนักงาน ได้รับความรู้ตรงกับความต้องการ ดังนี้

ลำดับที่ 1 การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ความถี่ 20 มีรายละเอียดประกอบ เช่น การประชาสัมพันธ์ที่ทันเหตุการณ์ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการตัดสินใจ ความรู้เกี่ยวกับวิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษา การประชาสัมพันธ์ที่เลือกสรรความรู้เฉพาะทางกับพนักงาน ทศท. เฉพาะกลุ่มเป้าหมาย เช่น ความรู้ที่เป็นนโยบายกับนักบริหาร ความรู้เรื่องระบบเศรษฐกิจและภาวะเศรษฐกิจให้กับเศรษฐกิจ การประชาสัมพันธ์เมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ หรือเมื่อเปิดห้องสมุดใหม่ ขยายงานใหม่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการใช้ห้องสมุด ระเบียบการใช้ห้องสมุดและการขอความร่วมมือเมื่อมีปัญหาการใช้ห้องสมุด การกระตุ้นหรือชักจูงใจให้พนักงานใช้เวลาว่างไปค้นคว้าหาความรู้จากการใช้ทรัพยากรและบริการให้คุ้มค่ากับการลงทุนจัดตั้งห้องสมุด

ลำดับที่ 2 คุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุด ความถี่ 13 มีรายละเอียดประกอบ เช่น บุคลากรห้องสมุดควรมีพื้นความรู้ที่ตรงกับสาขาวิชาที่เป็นภารกิจหลักของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพราะจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความอดทนต่อผู้ใช้บริการ ช่วยเหลือและแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล เพราะพนักงานบางส่วนยังใช้ห้องสมุดไม่เป็น จึงต้องการให้บุคลากรห้องสมุดช่วยสอน หรือสาธิตการค้นหาคำว่าที่ต้องการ แม้แต่พนักงานที่ใช้ห้องสมุดเป็นก็ยังคงต้องการคำแนะนำในการค้นหาคำว่าที่ต้องการจากภายนอกห้องสมุดเฉพาะ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เช่น เครือข่ายความรู้

ในอินเทอร์เน็ต ความรู้จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรห้องสมุดควรเป็นสื่อกลางในการแสวงหาความรู้ทั้งภายในห้องสมุด บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับห้องสมุดภายนอกหรือแหล่งความรู้ภายนอก

ลำดับที่ 3 การพัฒนาเป็นห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่ ความถี่ 10 มีรายละเอียดประกอบ เช่น การจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดเฉพาะ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อพนักงานไม่ต้องเดินทางไปห้องสมุด และสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา การจัดหาทรัพยากรห้องสมุดประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อผสมให้มากขึ้น เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีสัดส่วนเพียงพอกับจำนวนพนักงาน เพื่อพนักงานสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตและค้นเว็บไซต์ห้องสมุดเฉพาะ บริษัทได้ตลอดเวลา และเผยแพร่สิ่งตีพิมพ์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เช่น สารสนเทศพัฒนาสาร ข่าวห้องสมุด พล. ซึ่งปัจจุบันแจกจ่ายให้กับพนักงานเป็นรายบุคคล นอกจากนี้จะสิ้นเปลืองแล้ว พนักงานมักทำหาไม่ได้ใช้ประโยชน์ การนำขึ้นเว็บไซต์จะได้ประโยชน์ถาวร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเรื่องความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มของพนักงาน

5.2 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 โดยศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 รวมจำนวนทั้งสิ้น 6,631 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 363 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ปี พ.ศ. 2545 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประสานขอความร่วมมือกับสมาชิกชมรมนักเรียนทุน และสมาชิกชมรมวิชาการ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 363 ฉบับ พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและเก็บกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับกลับคืนมา และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยคำร้อยละ วิเคราะห์ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้านคือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์เปรียบเทียบด้วยการทดสอบที (t-test) วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล (Content Analysis) โดยใช้คำร้อยละ และค่าความถี่

5.6 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้สรุปแยกออกเป็นตอน ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงาน กลุ่มปฏิบัติการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.55 เป็นพนักงาน กลุ่มสำนักงาน จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 72.45 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 มีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 74.66 คน และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี 264 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท

คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการในการใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศ และจรรโลงสังคม

2.1 ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ในภาพรวม พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการอยู่ในระดับมาก 10 ข้อและอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียง ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับดังนี้ ภาษต่างประเทศเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ) เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อินเทอร์เน็ต) มาตรฐานระเบียบข้อบังคับและข้อกำหนด (ความปลอดภัยในการทำงาน การตรวจสอบคุณภาพการผลิตและบริการ ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม) ส่วนค่าเฉลี่ย 2 ลำดับสุดท้าย คือ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ และกฎหมายธุรกิจ (ธุรกิจโทรคมนาคม)

2.2 ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ในภาพรวมพบว่าพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความรู้ด้านวิชาชีพ ประเภทวิทยาการและอนาคตศึกษา (เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและอนาคต) ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ(การวางแผนปฏิบัติงาน แผนเชิงกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจ) การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ (เน้นคุณภาพและประสิทธิผลของงาน) ส่วนค่าเฉลี่ย 2 ลำดับสุดท้าย คือ งานวิจัยที่สอดคล้องกับวิชาชีพ (รวมงานวิจัยที่ผสมผสานความรู้หลายสาขาวิชา งานวิจัยที่ครอบคลุมมิติด้านสังคม) และทรัพยากรบุคคล ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กร (ทรัพยากรบุคคลมืออาชีพ)

2.3 ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม ในภาพรวมพบว่าพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวก

ความรู้ที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (พฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร) ส่วนค่าเฉลี่ย 2 ลำดับสุดท้าย คือพลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาด ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม คนตรี กีฬาและบันเทิงต่าง ๆ

3. ผลเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพส่วนด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรร โลงสังคมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.1 ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความต้องการของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ สูงกว่าความต้องการของพนักงาน กลุ่มสำนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 ข้อ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3.2 ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 ข้อ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3.3 ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรร โลงสังคม ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ข้อ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและพนักงาน กลุ่มสำนักงาน ในด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรร โลงสังคม และด้านห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ความถี่ 71 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่น้อยสุด คือ ด้านห้องสมุดเฉพาะความถี่ 43

4.1 ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ พบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการและพนักงานกลุ่มสำนักงาน ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับความถี่ 3 ลำดับ ดังนี้

1. คู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง หรือกลุ่มวิชาชีพ มีความถี่ 28
2. ความรู้เฉพาะทางหรือความรู้เฉพาะตำแหน่ง มีความถี่ 26
3. ความรู้เกี่ยวกับองค์กรเจ้าสังกัด มีความถี่ 17

4.2 ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพพบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการ และพนักงานกลุ่มสำนักงาน ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด เรียงตามลำดับความถี่ 3 ลำดับ ดังนี้

1. วิทยาการก้าวหน้า และอนาคตศึกษาด้านโทรคมนาคม มีความถี่ 31
2. การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ มีความถี่ 18
3. การบริหารทรัพยากรบุคคล (การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งบุคลากรในเชิงปฏิบัติ) มีความถี่ 16

4.3 ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม พบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด เรียงลำดับความถี่ 3 ลำดับ ดังนี้

1. ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวกความถี่ 22
2. การสร้างวัฒนธรรมขององค์กรร่วมกัน มีความถี่ 13
3. การวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจ และระบบเศรษฐกิจ มีความถี่ 10

4.4 ด้านห้องสมุดเฉพาะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการและพนักงานกลุ่มสำนักงาน ได้แจกแจงความต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดเฉพาะ เพื่อพนักงานได้รับความรู้ตรงกับความต้องการ ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดที่เน้นการเลือกสรรความรู้เฉพาะทางให้กับพนักงานเฉพาะกลุ่ม มีความถี่ 20
2. คุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุด มีความถี่ 13
3. การพัฒนาให้เป็นห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่ มีความถี่ 10

5.7 อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นรายด้าน 3 ด้านและรายชื่อ ดังนี้

1. อภิปรายผลความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยอภิปรายผล เป็นรายด้าน 3 ด้าน และรายชื่อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก เป็นลำดับที่ 1, 2 และ 3 ของแต่ละด้าน

1.1 ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ในภาพรวม พนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก่อนได้รับการบรรจุเป็นพนักงาน ต้องผ่านกระบวนการสรรหาผู้ที่มีคุณสมบัติตรงกับสายงานวิชาชีพนั้น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีสูง และเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว พนักงานต้องติดตามเทคโนโลยีให้ทัน แม้ว่าบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงาน การฝึกอบรมก็ดำเนินการไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุมพนักงานทุกสายงานอาชีพ จำเป็นที่พนักงานจะต้องเพิ่มพูนความรู้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งตรงกับผลงานของ ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 41-48) เรื่องความรู้กับงานอาชีพ โดยกล่าวว่า “ความรู้ของบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินการทุกอย่างขององค์กร บุคลากรจึงต้องพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความรู้จริง และต้องมีความรู้รอบตัวทั้งใน และนอกหน้าที่การงานเพื่อใช้ความรู้ในการติดตามวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ หากบุคคลติดตามการเปลี่ยนแปลงไม่ทัน ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เช่น ขาดประสิทธิภาพ ไม่ทันสมัย การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้จริง จะช่วยให้องค์กรปรับตัวต่อสู้ แข่งขันด้วยผลผลิต ต้นทุน คุณภาพ และความเร็วทันต่อสถานการณ์ ทำให้การแข่งขันขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น”

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนิศร พิบูลแถว (2542 : 94-102) เรื่องความสำคัญของความรู้ต่อวิชาชีพ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า “ข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ ต้องการความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่ตนเองรับผิดชอบ ต้องการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้มาปรับใช้กับงานที่ทำ”

สอดคล้องกับแผนและนโยบายขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (2539 : 1-15) โดยสำนักนโยบายและแผนวิสาหกิจ ซึ่งกล่าวว่า “องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีแผนและนโยบายที่เน้นให้พนักงานมีความรู้และความสามารถด้านวิชาชีพ”

เมื่อพิจารณาความต้องการ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ เป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 10 ข้อ ระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 9 ภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) ข้อ 11 เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อินเทอร์เน็ต) และข้อ 10 มาตรฐานระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนด (ความปลอดภัยในการทำงาน การตรวจสอบคุณภาพการผลิตและบริการ ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม)

ลำดับที่ 1 ภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความรู้ที่ทันสมัยจะเป็นภาษาอังกฤษสอดคล้องกับ โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ (2546 : 6) ซึ่งกล่าวว่า “ภาษาอังกฤษคือ เครื่องมือสำหรับแสวงหาความรู้เพิ่มเติมซึ่งส่วนใหญ่ ความรู้ที่ทันสมัย มักอยู่ในรูปของภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษก็เป็นเครื่องมือในการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่าง มนุษย์ที่สำคัญมากในปัจจุบัน”

สอดคล้องกับ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (2542 : 6-12) โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝึกอบรมพนักงานให้มี ความรู้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษธุรกิจ ภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสาร สอดคล้องกับ สมทรง แสงแก้ว (2543 : 32-33) เรื่องทักษะภาษา ต่างประเทศที่กล่าวว่า “ห้องสมุดจะต้องให้บริการความรู้แก่ประชาชน ทั้งนี้จะต้องให้ประชาชน มีความรู้ที่สอดคล้องเหมาะสมกับมาตราต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เช่น ความรู้เกี่ยวกับทักษะ ด้านเทคโนโลยี คณิตศาสตร์ ภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ” สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสาวลักษณ์ มิชเนตร (2542 : 49-62) เรื่องภาษาต่างประเทศกับวิชาชีพ ครู ซึ่งพบว่า “ครูต้องการความรู้ วิชาภาษาอังกฤษ เพราะเป็นการตอบสนอง โครงการปฏิรูป การศึกษาของรัฐ และสอดคล้องกับ นโยบายการพัฒนาคณาจารย์ ซึ่งเน้นความรู้ความรู้ในสาขา ที่ขาดแคลน คือ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ และทำให้ครูได้ใช้ความรู้เหล่านี้ เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานเพื่อทำการเลื่อนตำแหน่งในทางวิชาการ เป็นการพัฒนาวิชาชีพของตน ต่อไป” สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลดาวัลย์ พรหมวงษ์ (2541 : 41-51) เรื่องภาษาต่างประเทศกับ วิชาชีพ ซึ่งพบว่า “พนักงานตำแหน่งพนักงานสำนักงาน ต้องการฝึกอบรมภาษาอังกฤษธุรกิจ ขั้นพื้นฐาน และภาษาอังกฤษพิเศษสำหรับพนักงานสำนักงาน พนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน ต้องการฝึกอบรมภาษาอังกฤษพิเศษและภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อติดต่อสื่อสารกับ ผู้ร่วมงานชาวต่างประเทศ เนื่องจากบริษัท รีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทข้ามชาติ จึงมี ชาวต่างประเทศมาควบคุมดูแลงาน และร่วมงานในบริษัท”

สอดคล้องกับผลการวิจัยตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการความรู้ในด้าน ความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ซึ่งพบว่าพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แจกแจงความต้องการความรู้ภาษาต่างประเทศว่า “คู่มือฝึกภาษา อังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีนในรูปแบบสื่อผสม วีดีโอ เพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารเชิงธุรกิจ คู่มือ เตรียมตัวสอบภาษาอังกฤษ เพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ภาษาอังกฤษระดับ ข่างเพื่ออ่านคู่มือ อุปกรณ์โทรคมนาคมเบื้องต้น”

ลำดับที่ 2 เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อินเทอร์เน็ต) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต คือเครื่องมือหาความรู้ ที่ทุกคนสามารถแสวงหา ความรู้ได้อย่างกว้างขวาง ตลอดเวลา สอดคล้องกับ สมาคมนักเรียนทุนรัฐบาล (2541 : 27-29) ซึ่งกล่าวถึงความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย คือ “ความรู้ด้าน

โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเป็นเครื่องมือ สำคัญในการกระจายโอกาส และความเจริญไปสู่ภูมิภาคและชนบทไทย” สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Bassellier (2001 : 159-182) เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพบว่า “นักบริหาร ผู้จัดการ สายงานธุรกิจจะมีชัยชนะในการแข่งขัน และก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำด้านธุรกิจได้ จะต้องเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่ไปด้วย เพราะความรู้จะเป็นทางการด้านงานวิชาชีพเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะก้าวไปเป็นผู้นำทางธุรกิจ ต้องใช้ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ทั้งนี้ผู้นำด้านบริหารที่มีความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีข้อได้เปรียบ 2 ประการ 1) ได้กลุ่มความร่วมมือที่เกิดจากความเต็มใจ และ 2) ได้โอกาสความเป็นผู้นำที่เข้าไปมีส่วนร่วมโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดทางเลือกในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ” สอดคล้องกับ ยุคใหม่ข้าราชการไทย ฉบับพิเศษ 7-8 กันยายน (2545 : 3-7) ซึ่งกล่าวว่า “ข้าราชการไทยยุคใหม่จำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น 3 ด้าน คือ 1) ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทำงานเบ็ดเสร็จด้วยตนเอง เช่น การรู้จักการใช้งานโทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารและนำเสนอผลงานได้เอง”

ลำดับที่ 3 มาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนด (ความปลอดภัยในการทำงาน การตรวจสอบ คุณภาพการผลิตและบริการ ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความรู้ดังกล่าวพนักงานบางกลุ่มจะปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ใกล้เคียงสายไฟแรงสูง บนเสาอากาศมีความสำคัญต่อคุณภาพของงาน และความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ความสำคัญของระเบียบข้อบังคับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิสร พิบูลแถว (2542 : 94-102) ซึ่งพบว่า “ข้าราชการกรมกำลังพลอากาศใช้เวลาว่าง เพื่อศึกษากฎระเบียบ และวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่”

สอดคล้องกับ รดาวรรณ ศิลปโภชากุล (2545 : 2-9) กล่าวถึงความรู้และทรัพยากรห้องสมุดที่มีความสำคัญต่อวิชาชีพ ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คือ “ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย สำหรับวิชาชีพในอุตสาหกรรม คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การประกอบอุตสาหกรรม การควบคุมมลพิษ และความปลอดภัยในการทำงาน” สอดคล้องกับ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (2542 : 6-12) โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บชพค.) เรื่องความปลอดภัยในการทำงานโดย“ได้ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับ มาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดและคู่มือการปฏิบัติงาน เช่น การป้องกัน และระงับอัคคีภัย” สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผลการวิจัยของ ลดาวัลย์ พรหมวงษ์ (2541 : 41-51) เรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า “พนักงานตำแหน่งผู้จัดการวิศวกร และหัวหน้างานของบริษัท ไรท์-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องการฝึกอบรมในหัวข้อ ความปลอดภัยในสำนักงาน เช่น การดับเพลิงขั้นต้น”

1.2 ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ

ผลการวิจัยพบว่าความต้องการด้านความรู้เสริมเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะองค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทยกำลังปรับเปลี่ยนโครงสร้างเป็นบริษัทที่ดำเนินงานในลักษณะธุรกิจที่ต้องแข่งขันและต้องบริหารงานในลักษณะการบริหารการเปลี่ยนแปลงตามเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม ในปัจจุบัน พนักงานจึงต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้นเพื่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือเพื่อความอยู่รอดของตนเองและองค์กรเจ้าสังกัด ซึ่งสอดคล้องกับ Birks (1995 : 23) ซึ่งกล่าวว่า “ห้องสมุดเฉพาะที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับงานบริการ เพื่อให้ห้องสมุดและองค์กรเจ้าสังกัด สามารถดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน”

สอดคล้องกับ พัฒนาสาร 6, 18 มิถุนายน-กันยายน (2543 : 6) เรื่องความรู้กับผู้นำด้านวิชาชีพซึ่ง กล่าวว่า “องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย ได้วางแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กลุ่มผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารส่วนงานให้มีความรู้ ดังนี้ 1 วิชาการบริหารและการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ 2 ทักษะในวิชาชีพการบริหารที่สูงขึ้น 3 ความสามารถในการบริหารความเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจสังคมและสถานการณ์แวดล้อม และความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้ให้เป็นประโยชน์กับการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีระบบ”

สอดคล้องกับ ประชา เตรีตน์ (2530 : 22) เรื่องความรู้กับการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานซึ่งกล่าวว่า “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรโดยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ประสิทธิภาพ และทัศนคติอันเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของแต่ละบุคคล ให้สามารถปรับตนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบทั้งในปัจจุบันและในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด เพื่อองค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด และในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความพึงพอใจและขวัญกำลังใจดี พร้อมทั้งจะทุ่มพลังทั้งกายใจและสติปัญญาให้แก่งาน” สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย นาคฤทธิ์ (2540 : 65-67) เรื่องความรู้กับการพัฒนาวิชาชีพ ซึ่งพบว่า “ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรยอมรับหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของกรมตำรวจ เกณฑ์ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ อาวุโส หรือประสิทธิภาพในการทำงานหรือประสิทธิภาพในการดำรงตำแหน่งแต่ละระดับ”

เมื่อพิจารณาความต้องการด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากคือ ข้อ 1 ความรู้ด้านวิชาชีพประเภทวิทยากรก้าวหน้าและอนาคตศึกษา (เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและอนาคต) ข้อ 3 ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ (การวางแผนปฏิบัติงาน แผนเชิงกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจ) ข้อ 6 การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ (เน้นคุณภาพและ ประสิทธิภาพของงาน)

ลำดับที่ 1 วิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษา(เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและอนาคต) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิทยาการสมัยใหม่จะช่วยให้พนักงานปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สอดคล้องกับ สุจินต์ พนาปวุฒิกุล (2531 : 114-120) เรื่องวิทยาการก้าวหน้าเฉพาะทาง ซึ่งกล่าวว่า “วารสารวิชาการให้ความรู้ที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในสาขาวิชาเฉพาะ”

สอดคล้องกับ Silva (1970 : 7-9) ได้ทำการวิจัยเรื่องห้องสมุดเฉพาะกับวิทยาการก้าวหน้า ซึ่งพบว่า ห้องสมุดเฉพาะจะต้องช่วยให้บุคลากรซึ่งเป็นกลุ่มวิชาชีพและนักวิจัยมีความรู้ทันสมัยทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเจ้าสังกัด สอดคล้องกับ พิมลพรรณ เรพเพอร์ (2530 : 16) ได้ทำการวิจัยเรื่องวิทยาการก้าวหน้าสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะ กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมและองค์กรขนาดใหญ่ ต้องการความรู้เกี่ยวกับวิทยาการก้าวหน้า เพื่อพัฒนาตนเอง ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการทันสมัยและของวิทยาการ เชียงกุล (2541 : 100, 106) ได้กล่าวว่า “ประเทศไทยขาดแคลนความรู้เกี่ยวกับอนาคตศึกษา เช่น การพยากรณ์แนวโน้มเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นความรู้ที่จำเป็นสำหรับนักเศรษฐศาสตร์ นักวิเคราะห์สังคม และนักอนาคตวิทยา” สอดคล้องกับ ชงชัย สันติวงษ์ (2539 : 41-48) เรื่องความสำคัญของวิทยาการก้าวหน้าซึ่งกล่าวไว้ว่า “ความรู้ประเภทวิทยาการก้าวหน้า คือความรู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของการแข่งขันในสังคมยุคโลกาภิวัตน์”

สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ปราณี โกมลสุทธิ (2536 : 127-129) เรื่องวิทยาการก้าวหน้ากับงานวิจัยซึ่งพบว่า “นักวิจัยด้านสัตว์ขาดแคลนปริทัศน์ความก้าวหน้าทางวิชาการ ซึ่งเป็นความรู้ประเภทวิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษา ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและวางแผนการวิจัย”

ลำดับที่ 2 ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ (การวางแผนปฏิบัติงาน แผนกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะต้องบริหารงานในลักษณะธุรกิจ พนักงานจึงต้องความรู้ด้านธุรกิจ สอดคล้องกับ ชูติมา สัจจามันท์ (2530 : 38) และนงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ (2526 : 18) ได้ทำการวิจัย เรื่องความรู้เพื่อประกอบการตัดสินใจในวงการธุรกิจ ซึ่งกล่าวว่า “วงการธุรกิจ ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประจำวันของโลกธุรกิจ และวงการอาชีพ ช่วยในการตัดสินใจ การปฏิบัติงานประจำวัน การวางแผน การคาดการณ์สำหรับอนาคต”

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mousa (1981 : 190) [CD-ROM] เรื่องความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ ซึ่งพบว่า “ความรู้ที่มีความสำคัญต่อบุคคลในประเทศกำลังพัฒนา ได้แก่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมและปัจจัยทางสังคม รวมถึงข้อมูลและความรู้ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ”

ลำดับที่ 3 การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ (เน้นคุณภาพและประสิทธิผลของงาน) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า พนักงานจึงต้องการความรู้ที่จะนำมาพัฒนาการให้บริการ สอดคล้องกับสำนักงานบริหารการประเมินผล องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย (2543 : 11) เรื่องการทำงานให้มีประสิทธิภาพซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะว่า องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย ควรพัฒนาองค์กรและพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้เกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยเน้นคุณภาพและประสิทธิผล

สอดคล้องกับ วิชัย พยัคฆโส (2545 : 4) เรื่องการทำงานให้บรรลุผล ซึ่งกล่าวว่า “สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ประารถนาที่จะเห็นผู้บริหารราชการในอนาคตเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีกระบวนการที่ทันสมัย และยังประกอบด้วยการศึกษาหลักสมรรถนะ (Competency based management) อีกมาก เช่น ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการคิด และการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากร และการบริหารการเปลี่ยนแปลง การตัดสินใจและการทำงานให้บรรลุผล”

สอดคล้องกับ ผลการวิจัยตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการ ความรู้อื่นด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ซึ่งพบว่าพนักงานองค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย ได้แจกแจงความต้องการความรู้เกี่ยวกับการทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ คิดเป็นค่าความถี่สูงลำดับที่ 2 (ความถี่ 18)

1.3 ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคมในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพนักงานองค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย ตระหนักถึงความสำคัญของบุคคลในการมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศชาติและสังคม

สอดคล้องกับ สมาคมนักเรียนทุนรัฐบาล (2541 : 27-29) เรื่องความรู้ที่ใช้พัฒนาประเทศไทย โดยกล่าวว่า “องค์ความรู้ที่มีบทบาทสำคัญ ๆ และนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศไทยในปัจจุบัน ได้อย่างเหมาะสม คือ ความรู้เกี่ยวกับมาตรการประหยัดพลังงาน และการใช้พลังงานสะอาด เช่นการใช้พลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียน เพราะพลังงานในประเทศไทยมีปริมาณจำกัดและพลังงานชนิดนี้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย”

สอดคล้องกับ วิทยากร เชียงกุล (2542 : 6) เรื่องความรู้ที่ใช้พัฒนาประเทศชาติและสังคมโลกโดยกล่าวว่า “บุคลากรจะต้องศึกษาหาความรู้ความเข้าใจด้วยตนเองในเรื่อง สิ่งแวดล้อมในเรื่อง สังคม เศรษฐกิจ การเมืองและสังคมโลก ความรู้ดังกล่าวสามารถพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพและสามารถดำรงชีวิตในโลกสมัยใหม่ได้ดี”

สอดคล้องกับ สมทรง แสงแก้ว (2543 : 32-33) เรื่องความรู้ที่ใช้พัฒนาประชาชนชาวไทยโดยกล่าวว่า “ห้องสมุดจะต้องให้บริการความรู้แก่ประชาชน ทั้งนี้จะต้องให้ประชาชนมีความรู้ที่สอดคล้องเหมาะสมกับมาตรฐานต่างๆในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม กีฬา และ ภูมิปัญญาไทย”

เมื่อพิจารณาความต้องการความรู้ ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคมเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และทัศนคติเชิงบวกและความรู้ที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (พฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร)

ลำดับที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) รู้ว่าเศรษฐกิจจะมีผลกระทบโดยตรงต่อความมั่นคงของตนเองและประเทศชาติ จะได้ปรับตัวให้เข้ากับสภาวะเศรษฐกิจโดยรวม สอดคล้องกับผลงานของวิทยากร เชียงกูล (2542 : 6) เรื่องความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจต่างประเทศ ที่กล่าวว่า บุคคลจะต้องศึกษาหาความรู้ความเข้าใจด้วยตนเองในเรื่อง สิ่งแวดล้อม ในเรื่อง เศรษฐกิจ การเมืองและสังคมโลก ความรู้ดังกล่าวสามารถพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ และสามารถดำรงชีวิตในโลกสมัยใหม่ได้ดี”

สอดคล้องกับ พัฒนาศาร ปีที่ 6 ฉบับที่ 18 มิถุนายน – กันยายน (2543) ซึ่งกล่าวว่า “องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้วางแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารส่วนงาน มีคุณสมบัติบางประการเช่น มีความสามารถในการเชื่อมโยงความรอบรู้เกี่ยวกับสถานการณ์แวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคมให้เชื่อมต่อการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม” สอดคล้องกับ ประชา เกร็ดน์ (2530 : 22) เรื่องความสำคัญของความรู้ด้านเศรษฐกิจ โดยกล่าวว่า “ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้าน เทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ก้าวรุดหน้าค่อนข้างสูงมาก หากไม่มีการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์และเทคโนโลยีแล้ว ย่อมมีผลให้องค์กรโดยส่วนรวมไม่อาจปรับเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้”

สอดคล้องกับผลการวิจัยตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการความรู้อื่นด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรโลงสังคม ซึ่งพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แจกแจงความต้องการเป็นค่าความถี่ 19 เช่น “การวิเคราะห์เศรษฐกิจของประเทศไทยกับเศรษฐกิจโลก การวิเคราะห์เศรษฐกิจของประเทศไทยกับประเทศคู่ค้าเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายโอกาสของธุรกิจโทรคมนาคม การวิเคราะห์ระบบเศรษฐกิจของประเทศอุตสาหกรรมและความสำเร็จของธุรกิจและบริการเฉพาะทาง”

ลำดับที่ 2 ความรู้ที่เน้นการส่งเสริมวิสัยทัศน์ และทัศนคติเชิงบวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่นจำกัด(มหาชน)ได้รับรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลงมาโดยตลอด

พนักงานจึงต้องมีวิสัยทัศน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 31-56) เรื่องวิสัยทัศน์และพฤติกรรมซึ่งกล่าวไว้ว่า “การพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ที่ ถือเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง ที่ไม่ได้หวังผลเป็นเงินทอง แต่หวังผลในเชิงพฤติกรรม ความรู้และอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งสร้างสรรค์มนุษย์และสังคม

สอดคล้องกับ ตี๋อง ศรีรักษา (2541 : 4) เรื่องทัศนคติเชิงบวกซึ่งกล่าวว่า “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในยุคปัจจุบัน จะเน้นความสามารถทางพฤติกรรม (Behavior) เช่น พฤติกรรมการแสดงออกในสังคมต่อองค์กร ความสามารถทางใจหรือทัศนคติ (Attitude) เป็นความสามารถเชิงท่าทีและแนวคิด เช่น การรับฟังข้อคิดเห็น การสร้างวิสัยทัศน์ในเชิงบวก วิสัยทัศน์ที่มีผลดีต่อองค์กร”

สอดคล้องกับ ผลการวิจัยตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการความรู้ในด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรยาบรรณ ซึ่งพบว่า พนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แจกแจงความต้องการความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวก (ความถี่ 16) เช่น “การพัฒนาจิตใจด้วยหลักธรรมะในพุทธศาสนา การพัฒนาตนเองแบบพึ่งตนเอง โดยการใช้ห้องสมุดและอินเทอร์เน็ต ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม”

ลำดับที่ 3 ความรู้ที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (พฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรร่วมงานกับองค์กรมาเป็นเวลานาน สอดคล้องกับ องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย (2539 : 1-15) โดยสำนักนโยบายและแผนวิสาหกิจ เรื่อง ทัศนคติเชิงบวก โดยกล่าวว่าองค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย มีนโยบาย “ให้พนักงานมีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าขององค์กร และแสดงพฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร มีพฤติกรรมการทำงานที่พร้อมยอมรับการแข่งขัน พนักงานต้องริเริ่มพัฒนาตนเอง ต้องรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ต้องพร้อมทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร”

สอดคล้องกับ โกวิทย์ กังสนันท์ (2538 : 49) เรื่องวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวก ซึ่งกล่าวว่า “การพัฒนาความรู้ความสามารถของมนุษย์ คือการลงทุนเพื่อคาดหวังผลสำเร็จในอนาคต ครอบคลุมการปรับทัศนคติและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในงาน การสร้างบรรยากาศการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร หลักการพัฒนาดังกล่าว ควรปรับใช้กับบุคลากรทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงพนักงานบรรจุใหม่”

สอดคล้องกับผลการวิจัยตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการความรู้ในด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรยาบรรณ ซึ่งพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แจกแจงความต้องการความรู้เกี่ยวกับ “การสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน (ความถี่ 16) เช่น ความสามัคคีในองค์กร การบริหารแบบธรรมาภิบาล การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเองแบบพึ่งตนเองด้วยวิธีการใช้ห้องสมุดและใช้บริการอินเทอร์เน็ต”

2. อภิปรายผลเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม พบว่าการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มปฏิบัติการกับกลุ่มสำนักงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานทุกสายงานอาชีพมีความต้องการความรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง สู่ยุคของการแข่งขัน สู่สังคมแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับ ต้อง ศรีรักษา (2541 : 4) ซึ่งกล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในยุคปัจจุบัน จะเน้นความสามารถเชิงรวมของบุคคล โดยคาดหวังให้แต่ละบุคคลมีความสามารถสมบูรณ์รอบด้านแบบมืออาชีพ (Competency) และอาจเป็นเพราะพนักงานทุกกลุ่มงานต้องการความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของตนโดยเสมอกัน เนื่องจากตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ที่มีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของตน และบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดย สิทธิชัย ส่งพิริยะกิจ (2545 : 8) เรื่องความรู้ความสามารถของพนักงานว่า “จะเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพของการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งที่ผ่านมาพนักงานจำนวนมากที่มีขีดความสามารถสูง อาจไม่ได้รับโอกาสที่จะแสดงความสามารถ เนื่องจากติดขัดระเบียบปฏิบัติในอดีต ”

2.1 อภิปรายผลเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รายงาน พบว่า ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อปฏิบัติงานวิชาชีพ โดยค่าเฉลี่ยความต้องการของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ เช่น วิศวกร ช่างเทคนิคสูงกว่าระดับความต้องการของพนักงานกลุ่มสำนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทคโนโลยีด้านโทรคมนาคมมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่ยากกว่า อันตรายนากกว่า พนักงานจึงต้องติดตามความรู้ใหม่ให้ทัน เพื่อให้มีทักษะในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลดาวัลย์ พรหมวงษ์ (2541 : 41-45) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ของพนักงาน ตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน บริษัททริท-ไรท์ (ประเทศไทยจำกัด) พบว่า พนักงานต้องการฝึกอบรมในหัวข้อความรู้ที่เน้นการปฏิบัติ ช่วยให้หน่วยงานมีความก้าวหน้า ลดอันตรายจากการปฏิบัติงาน สามารถใช้เครื่องมือที่ทันสมัยได้เป็น

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 ข้อ คือ ข้อ 1 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับวิชาชีพ ข้อ 2 สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ ข้อ 3 โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสื่อสารเฉพาะทาง ข้อ 4 การบริหารและการจัดการองค์กร (โครงสร้างองค์กร การบริหารเชิงธุรกิจ) ข้อ 7 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพทางธุรกิจ (การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัดมหาชน การประชาสัมพันธ์เพื่อหวังผลด้านการตลาด) ข้อ 11

เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานอินเทอร์เน็ต) และข้อ 12 ความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเจ้าสังกัดและนโยบายของรัฐ (กิจกรรม 5 ส. การแปรรูปองค์การโทรศัพท์ การบริหารเชิงบรรษัทภิบาล) นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ข้อที่ 3 โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสื่อสารเฉพาะทาง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการมีความต้องการมากกว่ากลุ่มสำนักงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ โทรคมนาคมและเทคโนโลยีเฉพาะทางจะถูกใช้งานกับกลุ่มงานวิศวกรและช่าง ซึ่งเป็นกลุ่มปฏิบัติการโดยเฉพาะความสำคัญของความรู้เฉพาะทางกับกลุ่มวิชาชีพสอดคล้องกับ รดาวรรณ ศิลปโภชากุล (2545 : 2 – 5) ซึ่งกล่าวว่า “ระดับความรู้สำหรับวิชาชีพในสาขาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ประกอบด้วยความรู้พื้นฐานและความรู้เฉพาะทาง” และสอดคล้องกับ ลดาวัลย์ พรหมวงษ์ (2541 : 41 – 51) ซึ่งพบว่า “พนักงานระดับช่างเทคนิคต้องการฝึกอบรมหัวข้อ ศิลปะการดูแลควบคุมช่าง”

ข้อที่ 11 เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานอินเทอร์เน็ต) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการมีความต้องการมากกว่ากลุ่มสำนักงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานตระหนักว่าบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีนโยบายเร่งพัฒนาพนักงานสายวิศวกรรมให้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (สิทธิชัย ส่งพิริยะกิจ, 2545 : 8) และองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศคือความรู้ (Content)

ข้อที่ 1 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการมีความต้องการมากกว่ากลุ่มสำนักงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ พนักงานกลุ่มปฏิบัติการ มีพื้นฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มากกว่ากลุ่มสำนักงาน จึงต้องการความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับวิชาชีพมากกว่ากลุ่มสำนักงานและกิจการโทรคมนาคมเป็นภารกิจหลัก อยู่ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดังนั้น กลุ่มวิชาชีพ จึงต้องมีความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเจ้าสังกัดเป็นอย่างดี (Silva, 1970 : 7-9)

ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ในภาพรวมผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 ข้อดังนี้ข้อ 1 ความรู้ด้านวิชาชีพประเภทวิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษา (เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและอนาคต) ข้อ 2 ความรู้ด้านวิชาชีพจากต่างประเทศ (ความรู้ระดับสูงในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ข้อ 3 ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ (การวางแผนปฏิบัติงาน แผนเชิงกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจ) ข้อ 5 การบริหารทรัพยากรและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (กลยุทธ์การการจัดหาเงินทุน และการระดมทุนในระบบ

การค้าเสรี) ข้อ 9 งานวิจัยที่สอดคล้องกับวิชาชีพ (รวมงานวิจัยที่ผสมผสานความรู้หลายสาขาวิชา งานวิจัยที่ครอบคลุมมิติด้านสังคม) ข้อ 10 การพยากรณ์แนวโน้มเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และ สภาพแวดล้อม และ ข้อ 11 ความรู้ที่เน้นวิธีการปฏิบัติและทักษะเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้จริง สามารถใช้เครื่องมือทันสมัยเป็น นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ข้อที่ 1 ความรู้ด้านวิชาชีพประเภทวิทยาการก้าวหน้าและอนาคตศึกษา (เพื่อติดตาม ความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและอนาคต) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการมีความต้องการ มากกว่ากลุ่มสำนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงาน กลุ่มปฏิบัติการ เช่นวิศวกร ช่างเทคนิค ต้องใช้ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากกว่า กลุ่มสำนักงาน

ข้อที่ 11 ความรู้ที่เน้นวิธีการปฏิบัติและทักษะเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้จริง สามารถใช้ เครื่องมือทันสมัยเป็นผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการมีความต้องการมากกว่ากลุ่มสำนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ ต้องปฏิบัติงานกับอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยี จึงต้องการความรู้ประเภทนี้

ข้อที่ 3 ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ (การวางแผนปฏิบัติงาน แผนเชิงกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจ) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มสำนักงาน มีความต้องการมากกว่ากลุ่มปฏิบัติการ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่างกัน

ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรรยาบรรณสังคม ในภาพรวมผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ข้อดังนี้ ข้อ 1 ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และทัศนคติเชิงบวก ข้อ 2 ความรู้ที่เน้น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม (พฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร) ข้อ 9 ปัญหา สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง ข้อ 10 มาตรการประหยัดพลังงาน และข้อ 11 พลังงาน หมุนเวียนและพลังงานสะอาด

ข้อที่ 10 มาตรการประหยัดพลังงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มปฏิบัติการมีความต้องการ มากกว่ากลุ่มสำนักงาน ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ พนักงานกลุ่มปฏิบัติการ เป็นช่าง และวิศวกร ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจด้านพลังงาน มากกว่ากลุ่มสำนักงาน

ข้อที่ 1 ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติเชิงบวก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มสำนักงาน มีความต้องการมากกว่า กลุ่มปฏิบัติการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานกลุ่มสำนักงาน ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนหรือ

อำนาจการ จึงต้องการความเข้าใจด้านทัศนคติ เพื่อช่วยในการแสดงออกทางพฤติกรรมการปรับตัว และความยืดหยุ่น ให้ความร่วมมือร่วมใจกับ บริษัททศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างเหมาะสม

5.8 ข้อเสนอแนะ

5.8.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการในการใช้ห้องสมุดด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติการวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เพื่อพัฒนาประเทศและจรจรโลงสังคม ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อก้าวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเทคโนโลยี บริหารจัดการ เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรจัดตั้งห้องสมุดกลางที่เป็นห้องสมุดเฉพาะยุคใหม่ ที่มีความพร้อมด้านทรัพยากรห้องสมุด เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อผสมมากขึ้น มีเว็บไซต์ห้องสมุดที่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของโครงข่าย เพื่อเชื่อมโยงให้เข้าถึงพนักงานที่มีอยู่ทุกภูมิภาคในประเทศ และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความรู้ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ความรู้กับพนักงาน เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่เน้นความรู้และภูมิปัญญาที่ยั่งยืนให้เกิดขึ้นในองค์กรหรือบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ความรู้ดังกล่าวเป็นมูลค่าเพิ่มขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

5.8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัย ความรู้ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ โดยเฉพาะกลุ่มวิศวกร เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานในสายงานหลักของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. ควรมีการวิจัย ความรู้ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสำนักงาน โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารทุกระดับ เพราะเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการกำหนด แผนงาน และนโยบายการบริหารงานเชิงธุรกิจขององค์กร เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจโทรคมนาคมภายหลังการแปรรูปเป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. การวิจัยครั้งต่อไปควรแบ่งกลุ่มประชากรตามพื้นฐานวิชาชีพ มากกว่าการแบ่งกลุ่มตามสายงาน เช่น กลุ่มวิชาชีพเฉพาะกลุ่ม ช่าง, นายช่าง กลุ่มผู้บริหารจะทำให้ผลการวิจัยแม่นยำขึ้น

บรรณานุกรม

- กองการสารสนเทศ. ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
“ผลการประชุมคณะกรรมการทศท. ครั้งที่ 6 ประจำปี 2545 วันที่ 8 มีนาคม.”
สารสนเทศ. : ข่าวสารภายในสำหรับพนักงานทศท. หน้า 1-3. ดัชนีฉบับก่อนพิมพ์.
(<http://intra.tot.or.th/document> no. 030-03/2545)
- โกวิทย์ กังสนันท์. 2538. “การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีฝึกรอบรมในหน่วยงาน.” วารสาร
ข้าราชการ. 40 (มีนาคม-เมษายน) : 49-55.
- โกวิทย์ วงศ์สุรวัฒน์. 2546. 22 มกราคม. “ทำไมคนไทยจึงเรียนภาษาอังกฤษไม่ได้เรื่องสักที
(VII).” มติชน. หน้า 6.
- “ข้อควรรู้สำหรับข้าราชการหลังการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ.” ยุคใหม่ข้าราชการไทย.
ฉบับพิเศษ 6-8 (กันยายน 2545) : 3-7.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. 2540. “ยุทธศาสตร์การพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์.”
หน้า 22-34. ใน ครรชิต มาลัยวงศ์และคณะ. บรรณารักษ์ ศูนย์บริการ และการสืบค้น
ด้านสารสนเทศในปี 2000. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงาน
พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.
- จุมพจน์ วณิชกุล และคณะ. 2526. ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพฯ : เคล็ดไทย.
- ชาญ โรจน์วัชรกร. 2545. “จุดขายแรกของ ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).” สารสนเทศ.
5, 59 (พฤศจิกายน 2545) : 35.
- ชูดิมา สัจจามันท์. 2530. สารนิเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. นนทบุรี : สาขาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงกมล หงส์รัตน์. 2540. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ค่านิยมในการ
ทำงาน และการวางแผนอาชีพของพนักงานบริษัทจำหน่ายและให้บริการเครื่องใช้
ไฟฟ้า.” วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- ต้อง ศรีรักษา. 2541. “กระบวนการพัฒนาศูนย์บริการบุคคล.” พัฒนาสาร. 4 (10) : 3-4.
- ทองอยู่ แก้วไทรชะ. 2543. “การจัดการบริหารและการบริการของห้องสมุดเพื่อดำเนินการ
ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ.” วารสารห้องสมุด. 44 (1) : 36-45.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา
พานิช.

- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. “วิสัยทัศน์ด้านทรัพยากรมนุษย์ปี 2010.” วารสารการบริหารคน. 17(1) : 41-48.
- ธนิศร พิบูลแถว. 2542. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกองทัพ อากาศไทย : กรณีศึกษากรมกำลังพล พลทหารอากาศ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธวัชชัย นาคฤทธิ์. 2540. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของข้าราชการตำรวจ ชั้นสัญญาบัตร : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานตำรวจภาค 1.” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นवलจันทร์ รัตนกร. 2522. ห้องสมุดเฉพาะ (Special Libraries). กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ. 2526. “การบริการสารสนเทศ : ความหมายและประเภท.” วารสารห้องสมุด. 27(1) : 17-23.
- นันทา วิชาวุฒิสักดิ์. 2536. สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : ดี.ดี.บุ๊คสโตร์.
- ประชา เตรรัตน์. 2530. “การวางแผนและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร.” เทศาภิบาล. 82 (กรกฎาคม) : 21-28.
- ประเทือง สภาพักตร์. 2540. “การพัฒนาบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา.” ปริญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปราณี โกมลสุทธิ. 2536. “การประเมินคุณค่าของบทความวารสารที่ใช้โดยนักวิจัยด้านโภชนาการและโคเนื้อ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล. องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543. “โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารส่วนงานรุ่นที่ 11.” พัฒนาศาร. 6, 18 (มิถุนายน-กันยายน 2543) : 6.
- ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ. องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545. ข้อมูลความรู้ (Knowledge) : มูลค่าเพิ่มขององค์กร.” สารสนเทศ. 5, 49 (มกราคม 2545) : 12.
- พวา พันธุ์เมฆา. 2539. สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิมลพรรณ เรฟเพอร์. 2530. บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- พูนสิน หัสดี. 2529. “การใช้บริการห้องสมุดวิชาการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร.”
 ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
 เพชรริน สาธุกิจโกศล. ให้สัมภาษณ์, 22 กุมภาพันธ์. 2543. โชคชัย โกมลสุทธิ ผู้สัมภาษณ์.
 ห้องสมุดฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม (บอวท.) ที่แผนกบริการงานสนเทศ
 ฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
 รดาวรรณ ศิลปโภชากุล. 2545. “การค้นคว้าสารนิเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.” ไม่มีเลขหน้า
 (ทั้งหมด 10 หน้า). ในแหล่งสารสนเทศและเทคโนโลยีที่สำคัญแก่ SMEs. กรุงเทพฯ :
 ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี.
 ลดาวัลย์ พรหมวงษ์. 2541. “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกรและ
 หัวหน้างาน บริษัทริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
 (เกษตรศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 วิชัย พยัคฆโส. 2545. 20 พฤษภาคม. “สมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการพัฒนา
 ประเทศ. สยามรัฐ. หน้า 4.
 วิทยากร เชียงกุล. 2541. ปฏิวัติภูมิปัญญาใหม่ต้านภัย IMF. กรุงเทพฯ : มิ่งมิตร.
 วิทยากร เชียงกุล. 2542. 3 มิถุนายน. “คนหนุ่มสาวยุคปัจจุบันจะช่วยตัวเองและช่วยชาติ
 ได้อย่างไร?” มติชน. หน้า 6.
 วิทยากร เชียงกุล และคณะ. 2543. “สรุปการอภิปรายเรื่องการจัดการบริหารและบริการของ
 ห้องสมุดเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ.” วารสารห้องสมุด.
 44 (1) : 22-24.
 ศรีดา ตันทะอติพานิช และคณะ. 2543. “สรุปการอภิปรายเรื่องพัฒนาการเครือข่ายการศึกษา
 กับงานห้องสมุด.” วารสารห้องสมุด. 44 (1) : 25-30.
 ศิริอร พงษ์สมบูรณ์ ให้สัมภาษณ์, 22 กุมภาพันธ์ 2543. โชคชัย โกมลสุทธิ ผู้สัมภาษณ์. ห้องสมุด
 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บขพค.) แผนกบริการงานสนเทศ กองบริการวิชาการ
 ส่วนบริการเทคโนโลยีสารสนเทศการฝึกอบรม ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การ
 โทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
 สมทรง แสงแก้ว. 2543. “การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย.” วารสารห้องสมุด. 44 (1) : 32-33.
 สมาคมนักเรียนทุนรัฐบาล. 2541. “บทสรุปรวม.” หน้า 27-30. ในสมาคมนักเรียนทุนรัฐบาล.
 วิสัยทัศน์ประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมนักเรียนทุนรัฐบาล.
 “สัมภาษณ์ประจำปี : สัมภาษณ์ นายปรีชา รักษาชาติ ผู้ช่วยผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์
 แห่งประเทศไทย.” วารสารวิสัยทัศน์ (Vission). ฉบับที่ 22 (กรกฎาคม-สิงหาคม
 2544) : 2-3.

- สิทธิชัย ส่งพิริยะกิจ. 2545. “นโยบายขับเคลื่อน บมจ. ทศท.” สารสนเทศ. 5,59 (พฤศจิกายน 2545) : 8.
- สุจินต์ พนาปวุฒิกุล. 2532. “ความต้องการและการใช้สารสนเทศของกลุ่มบุคคลสาขาวิชาการและวิชาชีพต่าง ๆ.” หน้า 114-120 ใน ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ
หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู. สารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : กรมการฝึกหัดครู.
- สุระ หีบโอสถ. 2540. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ.”
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- เสาวลักษณ์ มิฆเนตร. 2542. “ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของครูในโรงเรียนประถม
ศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษา อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์.” ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ห้องสมุดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542. “ข่าวสมุดพล.”
พัฒนาสาร. 5, 13 (มีนาคม 2542) : 6.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539. แผนวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2540-2544 (แผนกลยุทธ์). กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและวิสาหกิจ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2541. แผนการปรับเปลี่ยนองค์กรของ ทศท. กรุงเทพฯ :
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542. 45 ปี ทศท. (45 Years of TOT.). กรุงเทพฯ :
กองสถิติและรายงาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลบริหารและนโยบาย สำนักผู้อำนวยการ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542. หลักสูตรการฝึกอบรมประจำปี พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544. สารสนเทศ : ครบรอบ 47 ปี องค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย 24 กุมภาพันธ์ 2544. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ ฝ่ายบริการทั่วไป.
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543. “แนวโน้มการพัฒนาประเทศและบทบาทของ ทศท.”
สารสนเทศ. 3(3 4) : 11.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545. สารสนเทศฉบับพิเศษ 24 กุมภาพันธ์ 2545. วันคล้าย
วันสถาปนา ครบรอบ 48 ปี องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ :
กองสารสนเทศ ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.

- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545. เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
 เล่ม 1/2 ในการแปลงสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นบริษัท ทศท
 คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- Astall, Roland. 1966. **Special Libraries and Information Bureaux**. Melbourne :
 F.W.Cheshire.
- Bassellier, G. 2001. "International Technology Competence of Business Managers :
 A Definition and Research model." *Journal of Management Information Systems*.
 17, 4 (Spring 2001) : 159-182.
- Birks, Grant. 1995. "Value-added information services : the art of being synchronous with your
 ooperation." **Bulletin of American Society for Information Science**. 21 (December
 994 - January 1995) : 23-25.
- Broadman, Estelle. 1985. "Special Librsaries." **In The Encyclopedia Americana :
 nternational Edition**. Volume 17 : 349-351. Danbury, Connecticut : Crolier.
- Holman, Joanne M. 1998. **An Information Commons : Protection for Free Expression in the
 New Information Environment (First Amendment, Media Technology)**.
 [CD-ROM]. Abstract from : Proquest File : Dissertation Abstracts Item 9825495.
- Krejcic, R.V. and R.W. Morgan. 1970. "Determining Sample Size for Research Activities."
Education and Psychological Measurement. 30(3) : 602-610.
- Morphet, Edgar L. 1974. **Education and Organization**. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Mousa, Nabeel Ezzat. 1981. **A Conceptual Framework for Planning Management
 Information System : Curriculum in Developing Countries**. [CD-ROM]. Abstract
 from : Proquest File : Dissertation Abstracts Item 8116761.
- Silva, Manil. 1970. **Special Libraries**. London : Andre Deutsch.
- Strable, Edward G. 1966. **Special Libraries : A Guide for Management**. New York :
 Special Libraries Association.
- Strauss, Lucille J. et.al. 1972. **Scientific and Technical Libraries : Their Organization
 and Administration**. 2nd ed. New York : Becker and Hayes.
- Walsk, Eamonn Joseph, Jr. 1996. **Important Occupational Skills and Knowledge Needs in
 the Preparation of the Recording Engineer : A Survey of Faculty Perception**.
 [CD-ROM]. Abstract from : Proquest File : Dissertation Abstract item 9705709.

Wu, Jim-Shang. 1984. "predictor of Job Satisfaction Among Elementary School Teachers in Southern Taiwan. The Republic of China. **Dissertation Abstracts International.** 45 : 721-A.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ ๒๕๖ / ๒๕๔๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของนายโชคชัย โกมลสุทธิ์

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นายโชคชัย โกมลสุทธิ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
และมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์
ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ดร.ณรงค์	พิมสาร	ประธานกรรมการ
รศ.ดร.ปรียาพร	วงศ์อนุตรโรจน์	กรรมการ
รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	กรรมการ
ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	กรรมการ
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๔

(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายโชคชัย โกมลสุทธิ รหัสประจำตัว 41064119 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (KNOWLEDGE REQUIREMENTS OF THE PERSONNEL UNDER TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND ON LIBRARY USES)" โดยมี ดร.มาลัย จีรวัดมนเกษตร เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2545

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2545

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอก วีระเชษฐ ชันเงิน)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ทม 1504/ 3101

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.อัจฉรา สืบสินธุ์สกุลไชย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายโชคชัย โกมลสุทธิ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นายโชคชัย โกมลสุทธิ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 3101

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.วรรณะ อารีสินพิทักษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายโชคชัย โกมลสุทธิ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นายโชคชัย โกมลสุทธิ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 3101

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.อภิรักษ์ ปรีชญสมบุญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายโชคชัย โกมลสุทธิ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย”

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นายโชคชัย โกมลสุทธิ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 3101

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวประดิษฐา ศิริพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายโชคชัย โกมลสุทธิ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย”

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นายโชคชัย โกมลสุทธิ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 3101

คณะกรรมการผู้ทดสอบ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

2 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.สมบูรณ์ ไทรแจ่มจันทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายโชคชัย โกมลสุทธิ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย”

คณะกรรมการผู้ทดสอบพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของนายโชคชัย โกมลสุทธิ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 / 3100

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายโชคชัย โกมลสุทธิ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายโชคชัย โกมลสุทธิ ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 / 3168

คณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๘ กันยายน 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายโชคชัย โกมลสุทธิ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2545 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายโชคชัย โกมลสุทธิ์ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ และด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศและจรจร โลงสังคม จำแนกตามกลุ่มงานของพนักงาน

แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะความต้องการเพิ่มเติมในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ในการตอบแบบสอบถามของท่าน ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในลักษณะภาพรวม จึงไม่มีผลต่อผู้ตอบในรายบุคคล และผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างแท้จริง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความร่วมมือด้วยดี ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายโชคชัย โกมลสุทธิ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. กลุ่มงานของพนักงาน

1.1 กลุ่มปฏิบัติการ

- วิศวกร นักคอมพิวเตอร์ ระดับ 4-9
- ช่าง นายช่าง นักปฏิบัติการช่าง ระดับ 2-7

1.2 กลุ่มสำนักงาน

- นักบริหาร ระดับ 8-13
- ผู้ชำนาญการ ระดับ 8-10
- นักบัญชี นักปฏิบัติการบัญชี พนักงานบัญชี นักงบประมาณ/การเงิน
นักพาณิชย์ นักปฏิบัติการพาณิชย์ พนักงานพาณิชย์ ระดับ 2-8
- นิติกร เศรษฐกร นักตรวจสอบภายใน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ระดับ 4-8
- นักบริหารทั่วไป ระดับ 2-8
- นักธุรการ นักปฏิบัติการธุรการ พนักงานธุรการ ระดับ 2-8
- อื่น ๆ ระดับ 1-8 โปรดระบุ.....

2. ประสบการณ์ในการทำงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

- ต่ำกว่า 10 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ห้องสมุด

ของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ
2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ
3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศ และจรรโลงสังคม

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ

- 5 มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 มีความต้องการอยู่ในระดับมาก
- 3 มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
- 1 มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
0	ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร	✓				

จากตัวอย่าง แสดงว่า ท่านมีความต้องการในการใช้ห้องสมุดเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่	ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ท่านมีความต้องการในการใช้ห้องสมุด ด้านความรู้พื้นฐาน เพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ ตามรายการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
1.	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับวิชาชีพ					
2.	สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิชาชีพ					
3.	โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสื่อสารเฉพาะทาง					
4.	การบริหารและการจัดการองค์กร (โครงสร้างองค์กร การบริหาร เชิงธุรกิจ)					
5.	การบริหารทรัพยากรบุคคล (เทคนิคการทำงานเป็นทีม)					
6.	ธุรกิจและการตลาด (ตลาดโทรคมนาคมในยุคการแข่งขันเสรี ธุรกิจแบบเร่งรัด การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน การตลาดในเชิงกลยุทธ์)					
7.	การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และประสิทธิภาพทางธุรกิจ (การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัท จำกัดมหาชน การประชาสัมพันธ์เพื่อหวังผลด้านการตลาด)					
8.	กฎหมายธุรกิจ (ธุรกิจโทรคมนาคม)					
9.	ภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษ เชิงธุรกิจ)					
10.	มาตรฐานระเบียบข้อบังคับและข้อกำหนด (ความปลอดภัยในการ ทำงาน การตรวจสอบคุณภาพการผลิตและบริการ ข้อบังคับด้าน สิ่งแวดล้อม)					
11.	เทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานอินเทอร์เน็ต)					
12.	ความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเจ้าสังกัดและนโยบาย ของรัฐ (กิจกรรม 5 ส. การแปรรูปองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย การบริหารเชิงบรรษัทภิบาล)					

ข้อที่	ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ท่านมีความต้องการในการใช้ห้องสมุด ด้านความรู้เสริมเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ ตามรายการต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
1.	ความรู้ด้านวิชาชีพประเภทวิทยากรก้าวน้ำ และอนาคตศึกษา (เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโลกปัจจุบันและอนาคต)					
2.	ความรู้ด้านวิชาชีพจากต่างประเทศ (ความรู้ระดับสูงในสาขา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)					
3.	ความรู้เพื่อประกอบการบริหารและการตัดสินใจ (การวางแผน ปฏิบัติงาน แผนเชิงกลยุทธ์ การวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจ)					
4.	ทรัพยากรบุคคลในฐานะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กร (ทรัพยากรบุคคลมืออาชีพ)					
5.	การบริหารทรัพยากรและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (กลยุทธ์ การจัดหาเงินทุน และการระดมทุนในระบบการค้าเสรี)					
6.	การทำงานให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพ (เน้นคุณภาพและ ประสิทธิผลของงาน)					
7.	ความรู้ในลักษณะการสังเคราะห์ วิเคราะห์ (เพื่อให้ได้คำตอบที่ เป็นจริง เพื่อเข้าถึงสถานการณ์ที่เป็นจริง เพื่อการปรับตัวและ ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน)					
8.	การติดต่อสื่อสารและประสานสัมพันธ์ (เพื่อหวังผลทั้งการแข่งขัน และความร่วมมือในเวลาเดียวกัน)					
9.	งานวิจัยที่สอดคล้องกับวิชาชีพ (รวมงานวิจัยที่ผสมผสานความรู้ หลายสาขาวิชา งานวิจัยที่ครอบคลุมมิติด้านสังคม)					
10.	การพยากรณ์แนวโน้มเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพแวดล้อม					
11.	ความรู้ที่เน้นวิธีการปฏิบัติและทักษะเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้จริง สามารถใช้เครื่องมือทันสมัยเป็น					
12.	ความรู้ที่เน้นคุณสมบัติความเป็นผู้นำ เน้นการพัฒนาคนให้เป็น ผู้นำ					

ข้อที่	ความต้องการในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	3. ด้านความรู้เสริมเพื่อสร้างสรรค์และจรรโลงสังคม ท่านมีความต้องการในการใช้ห้องสมุด ด้านความรู้เสริมเพื่อ สร้างสรรค์และจรรโลงสังคม ตามรายการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
1.	ความรู้ที่เน้นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และทัศนคติเชิงบวก					
2.	ความรู้ที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออกอย่าง เหมาะสม (พฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร)					
3.	เศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ					
4.	สังคมในประเทศและต่างประเทศ					
5.	การเมืองในประเทศและต่างประเทศ					
6.	ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม					
7.	ดนตรี กีฬาและบันเทิงต่าง ๆ					
8.	การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
9.	ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง					
10.	มาตรการประหยัดพลังงาน					
11.	พลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาด					
12.	ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย					

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะความต้องการด้านอื่น
ในการใช้ห้องสมุดของพนักงาน

1. ด้านความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานวิชาชีพ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านความรู้เสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานวิชาชีพ

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านความรู้เสริมเพื่อพัฒนาประเทศ และจรรโลงสังคม

.....

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะความต้องการด้านอื่นในการใช้ห้องสมุดของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น
จำกัด(มหาชน)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายโชคชัย โกมลสุทธิ
วัน เดือน ปีเกิด	4 กุมภาพันธ์ 2495
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
สถานที่ทำงาน	สำนักงานดำเนินการโครงการขยายโครงข่าย (คคก. 2.1) ส่วนโครงการขยายโครงข่าย (คคก. 2) ฝ่ายบริหาร โครงการ (คก.) บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	วิศวกรระดับ 7 ประจำสำนักงาน
ประวัติการศึกษา	2516 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาช่างวิทยุ-โทรคมนาคม โรงเรียนช่างกลไทยสุริยะ กทม. 2518 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาช่าง อิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพฯ 2536 ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาครุศาสตร์วิศวกรรม (โทรคมนาคม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง 2546 ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	2519 กองติดตั้งเครื่องอุปกรณ์โทรศัพท์ทางไกล (ทผ.) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2536 - ปัจจุบัน วิศวกรประจำสำนักงานดำเนินการโครงการขยาย โครงข่าย (คคก.2.1) บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)