

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของวิศวกร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ
ผู้เขียน	นางสาวอรุมา สืบกระพัน
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์รัตนา ฦ ลำพูน

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของวิศวกร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัทฯ และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของวิศวกรบริษัทฯ

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม กลุ่มประชากรของการศึกษาประกอบด้วยวิศวกรของบริษัทฯ จำนวน 103 คน จาก 4 ส่วนงานได้แก่ ส่วนงาน Technical Operation – North ส่วนงาน Access Network ส่วนงาน Core Network และส่วนงาน Maintenance Center ในจังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง พิชณุโลก และนครสวรรค์ ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลครบถ้วนกลับคืนจากกลุ่มประชากรทั้งหมด

ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศจากเพื่อน/ผู้ร่วมงานในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.82 ใช้ประเภทสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 และใช้เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.56 ด้านความต้องการสารสนเทศ ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการแหล่งสารสนเทศจากแหล่งจัดเก็บสารสนเทศแผนกบุคคลในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.82 ต้องการประเภทสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.17 และต้องการเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.24

สำหรับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศรวม 7 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากเพื่อน/ผู้ร่วมงานในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.02 ประเภทของสารสนเทศที่แสวงหาในระดับมาก คืออินเทอร์เน็ต ที่ค่าเฉลี่ย 3.76 มีการแสวงหาเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานฐานในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.45 อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ คือเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานในหน้าที่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.33 มีวิธีการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเองในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 ผู้ตอบแบบสอบถามแสวงหาสารสนเทศภาษาไทย และแสวงหาสารสนเทศทุกวันในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.90 สำหรับปัญหาที่ประสบในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.71 คือสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในหน่วยงานมีจำนวนไม่เพียงพอ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามและนักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ในงานนี้ด้วย

<b>Independent Study Title</b>	Information Needs and Information-seeking Behavior of Engineers at Advanced Info Service Company Limited – Regional Operation North
<b>Author</b>	Miss Onuma Suepkraphan
<b>Degree</b>	Master of Arts (Information Studies)
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Ratana Na Lamphun

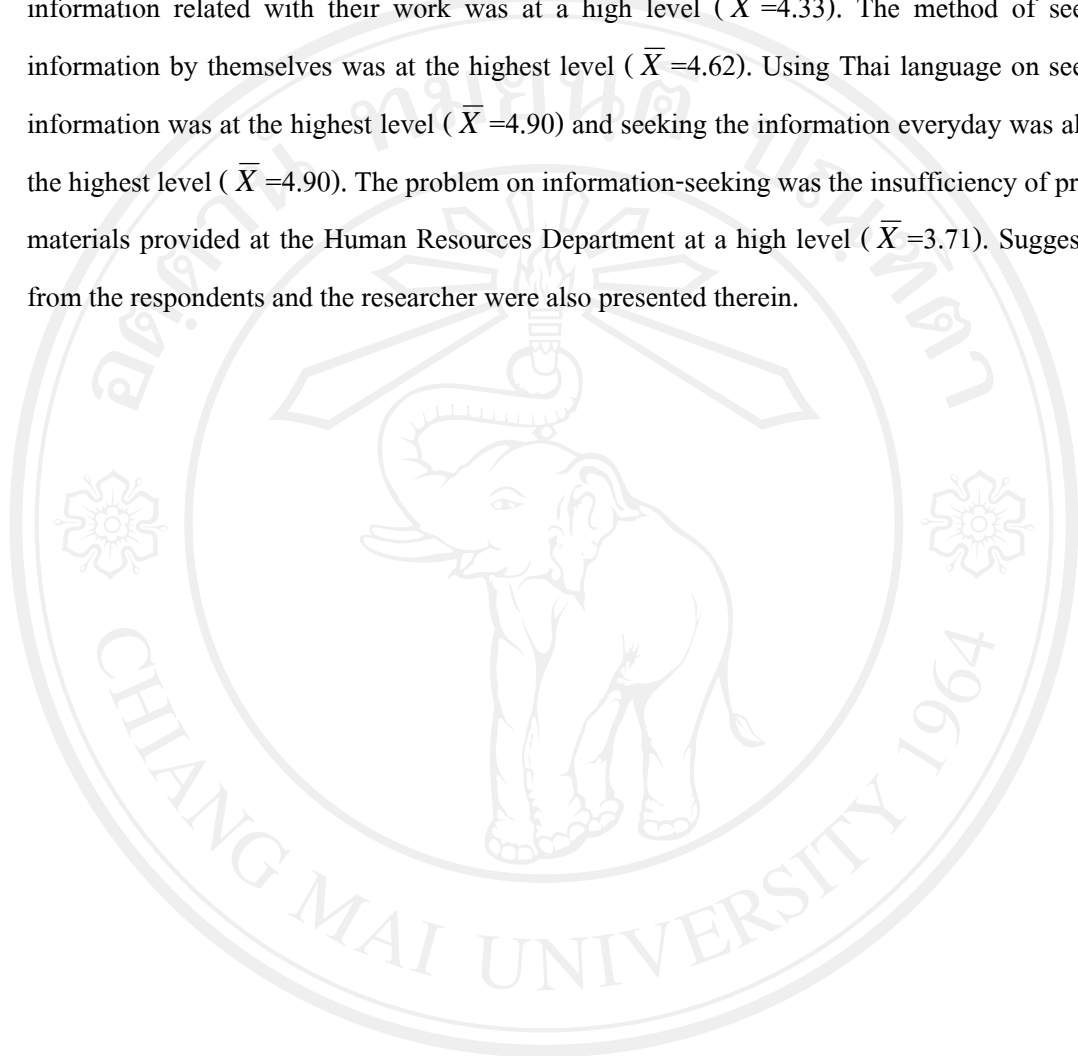
### ABSTRACT

This independent study aimed (1) to study information needs of engineers at Advanced Info Service Company Limited – Regional Operation North, (2) to study information-seeking of the engineers, and (3) to study guidelines for information service in accordance with the engineer's needs.

The instrument used for gathering data was a questionnaire. Population studied was 103 engineers from 4 departments: Technical Operation - North, Access Network, Core Network and Maintenance Center working in Chiang Mai, Lampang, Phitsanuloke and Nakornsawan. All 103 sets of questionnaires were completed and returned.

Results of the study showed that most respondents used the information resource from their friends/colleagues at a high level ( $\bar{X}$  =3.82). They used information from the internet at a high level ( $\bar{X}$  =4.12) and using the information on Base Transceiver Station at a high level ( $\bar{X}$  =3.56). Regarding to the needs of information resources; it was found that most of the respondents needed the information from the Human Resources Department database at a high level ( $\bar{X}$  =3.82) and from the intranet at a high level ( $\bar{X}$  =4.17). They needed the information about the business information at a medium level ( $\bar{X}$  =3.24). Regarding to the information - seeking behavior of the respondents from 7 aspects, it was found that most of the respondents sought the information from friends/colleagues at a high level ( $\bar{X}$  =4.02). They sought the

information from the intranet at a high level ( $\bar{X}=3.76$ ). The Base Transceiver Station information was sought at a medium level ( $\bar{X}=3.45$ ). The aim of information-seeking on updated information related with their work was at a high level ( $\bar{X}=4.33$ ). The method of seeking information by themselves was at the highest level ( $\bar{X}=4.62$ ). Using Thai language on seeking information was at the highest level ( $\bar{X}=4.90$ ) and seeking the information everyday was also at the highest level ( $\bar{X}=4.90$ ). The problem on information-seeking was the insufficiency of printed materials provided at the Human Resources Department at a high level ( $\bar{X}=3.71$ ). Suggestions from the respondents and the researcher were also presented therein.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved