

พฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ¹

Information Seeking and Using Behaviors of the Office of the Ombudsman
Staff

กรกมล ห่องสวัสดิ์ ²
Kornkamol Horngsawat

ภีมศักดิ์ เอ็งจ้วน ³
Peemasak Angchun

¹ บทความจากปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2560: Article from M.A. in Library and Information Science, Ramkhamhaeng University, academic year 2017

² นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง: Master degree student, Department of Library Science, Ramkhamhaeng University, E-mail: aui.korn@gmail.com

³ ประ.ด., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง: Ph.D., Assistant Professor, Department of Library Science, Ramkhamhaeng University, E-mail: peemthailand@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตามตัวแปรด้านประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งของบุคลากรสังกัดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ปฏิบัติหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกคนมีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 100) บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศส่วนใหญ่เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ตนเองในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 83.3) มีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 98.9) และมีความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line และ Instagram เป็นต้น ในระดับมากที่สุดหรือใช้ทุกวัน ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อเปรียบเทียบตัวแปร พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศแตกต่างกับบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และบุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตำแหน่งผู้ชำนาญการมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอาวุโสและเจ้าหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่ระดับความสำคัญทางสถิติ .05

Abstract

The purpose of this study was to examine and compare searching behavior and information use among staff at the office of the Ombudsman according to work experience and position. The subjects consisted 90 staffs working in Investigation Bureau and Legal Bureau in the Office of the Ombudsman. The research instrument included questionnaire. Then data were analyzed and presented by percentage, frequency, mean and standard deviation, t- test and One-Way Analysis of Variance (ANOVA). The result showed that all officers in the Investigation Bureau and Legal Bureau accessed information via internet (100%) and printed media (98.9 %), respectively. The majority objective of searching behavior was for expand their knowledge (83.3%). Facebook, Line, and Instagram were social media mostly frequent use by all officers. When compared 2 variable, it revealed that officers with work experience below a year gained significant difference at 0.05 from those with 1-5 years of work experience. In addition different position also affected to information using behavior as well. Thus it indicated that information using behavior of inquiry and legal officers at expert level were significant difference at .05 level from those of officers at senior level and operational level.

คำสำคัญ: พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ เจ้าหน้าที่สอบสวน นิติกร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

Keywords: Information seeking behavior, Information using behavior, Inquiry officials, Lawyers, The Office of the Ombudsman

บทนำ

ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญของสำนักงานจัดตั้งขึ้นภายใต้หน่วยงานต้นสังกัด คือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการปฏิรูปทางการเมืองที่ต้องการให้เป็นการเมืองใหม่ ให้สิทธิและเสรีภาพกับประชาชน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น จากการดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับมอบหมายภารกิจที่สำคัญหลายด้าน เช่น ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนวิชาการ เพื่อตอบสนองงานของสำนักงาน และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงในคำร้องต่าง ๆ เป็นต้น

ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเป็นแหล่งบริการสารสนเทศและทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนภายในสำนักงานฯ และทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกฝ่าย เพื่อให้สำนักงานฯ สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามภาระหน้าที่ และบทบาทขององค์กรได้ โดยกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้ทำหน้าที่สอบสวนเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร ทำหน้าที่รับพิจารณาและสอบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน ประกอบไปด้วย สำนักอำนวยการ สำนักบริหารการคลัง สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักนโยบายและแผน สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรม หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ และสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำหน้าที่ประสานงานและประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักและเข้าถึงของประชาชนในการมาร้องเรียน

ปัจจุบันการจัดบริการของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มข้างต้น ประกอบด้วยบริการการอ่าน บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และนอกจากนี้ยังมีประชาชนชนที่สนใจศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมา บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เข้ามาศึกษา ค้นคว้า ข้อมูล รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ทำให้ห้องสมุดมีบทบาทในการให้บริการความรู้ทางวิชาการ และเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากขึ้น

จากการที่ผู้วิจัยเป็นบรรณารักษ์ของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรแต่ละคนนั้นได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและหน่วยงานของรัฐ จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 รวมทั้งสิ้น 2,906 เรื่อง (The Office of the Ombudsman, 2016, p. 64) เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรเหล่านั้นมีหน้าที่นำเรื่องที่ร้องเรียนมาจัดทำสำนวน ซึ่งจำเป็นต้องค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและตำรา โดยเฉพาะข้อกฎหมายต่าง ๆ มาใช้ในการอ้างอิงประกอบการจัดทำสำนวนเรื่องร้องเรียน แต่เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรกลับเข้ามาใช้บริการค้นคว้าข้อมูลจากห้องสมุดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินน้อยมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร ตลอดจนสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้สูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

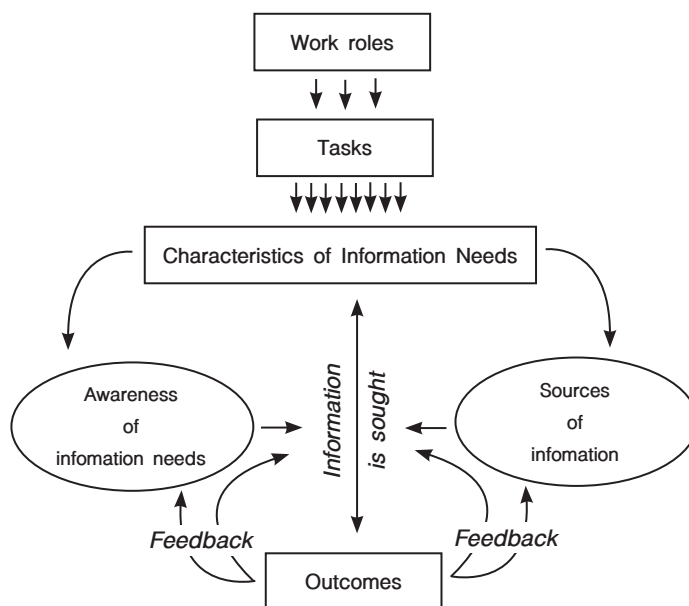
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศตามตัวแปรด้านประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
2. บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

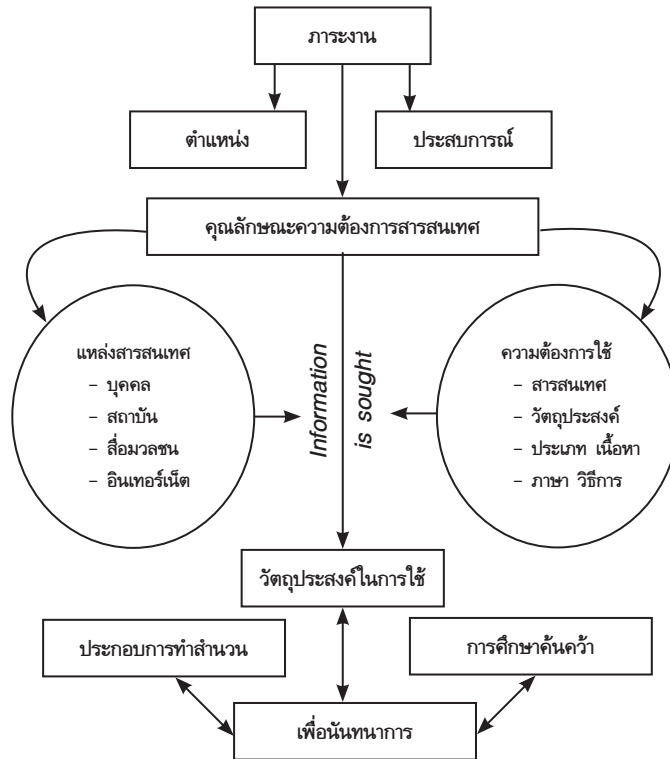
ผู้วิจัยได้นำตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเลคกีและคณะ (Leckie, Pettigrew & Sylvain, 1996) ซึ่งนำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ โดยมีหลักการว่า แต่ละสาขาอาชีพมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันตามภาระงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปรต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ คุณลักษณะของความต้องการสารสนเทศ การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ และการตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีผลต่อการสืบค้นสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบอาชีพ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ที่มา: Leckie, Pettigrew & Synlvain. (1996). *Modeling the information seeking of professionals*. p. 161.

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

- บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน**
1. ประสมการณ์ทำงาน
 - น้อยกว่า 1 ปี
 - 1-5 ปี
 - 6-10 ปี
 - 11 ปีขึ้นไป
 2. ตำแหน่ง
 - เจ้าหน้าที่ชำนาญการ
 - เจ้าหน้าที่อาวุโสระดับสูง
 - เจ้าหน้าที่อาวุโส
 - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ



ตัวแปรตาม

- พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ**
1. ความต้องการสารสนเทศ
 2. การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ
 3. การตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศ
 4. วัตถุประสงค์การใช้

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่เข้ามาร้องทุกข์กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร ซึ่งมีความจำเป็นในการแสวงหาและใช้สารสนเทศเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาประกอบการจัดทำสำนวน ทำให้สำนวนหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมามีความครบถ้วน สมบูรณ์ และถูกต้องที่สุดเพื่อประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ปฏิบัติหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อยจึงเก็บจำนวนตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 90 คน คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยการเทียบตามบัญชีรายชื่อตามสัดส่วนของประชากรตามภาระงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ส่วนที่ 3 ข้อมูลการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนที่ 4 ความถี่ในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ โดยจัดแบ่งความถี่ออกเป็น 4 ช่วง คือ 1) ความถี่ทุกวันต่อสัปดาห์ 2) ความถี่ 1-3 ครั้ง/ต่อสัปดาห์ 3) ความถี่นาน ๆ ครั้ง และ 4) ไม่ได้ใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับการเลือกใช้สารสนเทศ และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.66-1.00 และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 10 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.96

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 90 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 90 ชุด (ร้อยละ 100) และเป็นแบบสอบถามที่ได้คำตอบสมบูรณ์ทุกชุด จึงไม่มีการคัดทิ้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ทดสอบความแตกต่าง t-test สำหรับเปรียบเทียบวิธีการแสวงหาสารสนเทศตามวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

4.3 ทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีวิธีการแสวงหาสารสนเทศตามวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว One way ANOVA

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน (ร้อยละ 46.7) มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 44 คน (ร้อยละ 48.9) จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 71 คน (ร้อยละ 78.9) สำเร็จการศึกษาสูงสุดในสาขาวิชานิติศาสตร์ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 76.7)

ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 34.4) มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 35.6) และสังกัดแผนกสอบสวน 1 จำนวน 21 คน (ร้อยละ 23.3)

2. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมด จำนวน 90 คน (ร้อยละ 100) มีการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวันจากอินเทอร์เน็ต และมีวัตถุประสงค์/จุดมุ่งหมายที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ตนเองมากที่สุด จำนวน 75 คน (ร้อยละ 83.3) มีการเข้าใช้บริการห้องสมุดที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 59 คน (ร้อยละ 65) เป็นประจำเนื่องจากอยู่ในที่ทำงานมากที่สุด จำนวน 69 คน (ร้อยละ 76.7)

3. พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งและใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมดใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 90 คน (ร้อยละ 100.0) ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 65 คน (ร้อยละ 72.2) ไม่มีเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่แน่นอน แต่จะเข้าใช้โอกาสที่เหมาะสม ใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน น้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 79 คน (ร้อยละ 87.8) การค้นหาข้อมูลสารสนเทศในการทำงานส่วนใหญ่พบข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 90.0) ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องหนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย มากที่สุด จำนวน 49 คน (ร้อยละ 54.4) และสารสนเทศที่มีในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการหนังสือ ตำรา เอกสาร ที่ค่อนข้างเก่า ล้าสมัย จำนวน 48 คน (ร้อยละ 53.3)

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินส่วนใหญ่ จำนวน 89 คน (ร้อยละ 98.9) มีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์จากหนังสือ ตำรา และมีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์จากสื่อมัลติมีเดีย/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 85 คน (ร้อยละ 94.4) การใช้สารสนเทศประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย จำนวน 53 คน (ร้อยละ 58.9) และมีการใช้ภาษาไทยในการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 90 คน (ร้อยละ 100.0)

4. ความถี่ในการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันมากที่สุด คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย ($\bar{X} = 1.96$) รองลงมา คือ ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ($\bar{X} = 1.83$) สำหรับความถี่ในการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ การใช้เครื่องมือสืบค้นจาก Google, Yahoo ($\bar{X} = 4.04$) และรองลงมา คือ เว็บไซต์หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.28$) ความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อมวลชนมากที่สุด คือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram เป็นต้น ($\bar{X} = 4.09$) การเข้าใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่ามีความถี่ในการใช้สารสนเทศด้านหนังสือ ตำรา มากที่สุด ($\bar{X} = 2.98$) และมีความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยมากที่สุด ($\bar{X} = 1.78$)

อภิปรายผล

1. เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่วนใหญ่มีการแสวงหาสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต เพราะปัจจุบันแหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการเข้าถึงสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา มีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร มีภารกิจหลักในเรื่องของการทำสำนวนที่ต้องอาศัยหลักกฎหมาย คำวินิจฉัยต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าและติดตาม

ความเคลื่อนไหว ข้อกฎหมายและคำวินิจฉัยที่ออกมาใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีข้อมูลความรู้สามารถนำไปประกอบการเขียนสำนวนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ออรูมา สืบกระพัน (Onuma Sueprakphan, 2009) ผลการวิจัยพบว่า วิศวกร บริษัท แอนวานซ์ อีโพร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อค้นสารสนเทศที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานในหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บอร์ชูลูน (Borchuluun, 2007) พบว่านักวิชาการ มีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อความก้าวหน้าในสาขาวิชาชีพ นอกจากนี้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังเป็นห้องสมุดที่เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรเข้าใช้บ่อยที่สุด เพราะห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ทำงาน สามารถเข้าใช้ได้อย่างสะดวกหรือเข้าใช้แล้วแต่โอกาสที่เหมาะสม ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศ ใช้เวลาด้านน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ผลการค้นหาสารสนเทศในห้องสมุดส่วนใหญ่พบข้อมูลที่ต้องการใช้บางส่วน เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ หนังสือตำราที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น กฎหมาย คำวินิจฉัย เป็นต้น มีน้อย ไม่ทันสมัย เป็นต้น ทำให้ใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศน้อย

2. เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีพฤติกรรมการแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตโดยใช้เครื่องมือสืบค้นจาก Google มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ออรูมา สืบกระพัน (Onuma Sueprakphan, 2009) พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบริษัท วิศวกร แอนวานซ์ อีโพร เซอร์วิส จำกัด มีการแสวงหาสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากเว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบสืบค้นคำพิพากษาคำสั่งศาลปกครองสูงสุด) เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบสืบค้นคำพิพากษาศาลฎีกา) ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย จึงมีความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านกฎหมายเหมือนกัน นอกจากนี้เว็บไซต์ของศาลปกครองและเว็บไซต์ของศาลฎีกานั้น เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรยังสามารถเข้าไปสืบค้นคำพิพากษาที่มีคำสั่งออกมาใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชนนั้น เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรแสวงหาจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น มากที่สุด ได้แก่ แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ มากที่สุด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังมีการแสวงหาสารสนเทศจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมล คำชู (Wimon Kamchoo, 1997) ที่พบว่า นักเศรษฐศาสตร์ ธนาคารแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซาวาวีและมาจิด (Zawawi & Majid, 2001) งานวิจัยของ कुमार (Kumar, 2009) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศที่นักวิชาการใช้มากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงาน เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่อยู่ใกล้ตัว เข้าถึงได้ง่ายและได้คำตอบรวดเร็ว

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่วนใหญ่มีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์จากหนังสือ ตำรา มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าหนังสือตำราเป็นสารสนเทศที่เข้าถึงง่าย สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก มีการอ้างอิงข้อมูลที่ได้อย่างชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมล คำชู (Wimon Kamchoo, 1997) ภัทรพร เดชะคุปต์ (Pattaraporn Dechakub, 1999) พบว่าสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ หนังสือ ตำรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซาวาวีและมาจิด (Zawawi & Majid, 2001) และ कुमार (Kumar, 2009) ที่พบว่า สารสนเทศที่นักวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์ต้องการมากที่สุด คือ หนังสือ งานวิจัย และบทความในวารสาร ส่วนการใช้สารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินใช้สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด และใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูล OPAC จากห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยมากที่สุด และภาษาที่ต้องการใช้ในสารสนเทศมากที่สุดคือ ภาษาไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ ตั้งควณิชย์ (Watcharaporn Thungkavanich, 2011) พบว่า บุคลากรของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยมากที่สุด สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมา

เช่นนี้เพราะสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถสืบค้นได้จากโต๊ะทำงานของบุคลากรได้เลยทำให้สามารถสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว และใช้ภาษาไทยมากที่สุดเพราะเป็นภาษาที่คุ้นเคย ทำความเข้าใจได้ง่าย

3. เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความถี่ในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยมากที่สุด อยู่ในระดับน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ รวมถึงการใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีความถี่ในการเข้าใช้ต่อสัปดาห์ เท่ากัน จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย และห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความถี่ในการเข้าใช้เท่ากัน คือ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครื่องมือสืบค้น เช่น Google มากที่สุดอยู่ในระดับใช้ทุกวัน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการใช้สารสนเทศสื่อมวลชนในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram เป็นต้น มากที่สุดอยู่ในระดับการใช้ทุกวัน ส่วนความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์คือใช้หนังสือ ตำรา มากที่สุด อยู่ในระดับ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความถี่ในการใช้สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดอยู่ในระดับใช้ทุกวัน และความถี่ในการใช้ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยมากที่สุดอยู่ในระดับน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

จากผลการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบถึงการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมดมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และมีการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จากความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครื่องมือสืบค้นจาก Google และใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram เป็นต้น ทุกวัน ปัจจุบันนี้สื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ เป็นแหล่งสารสนเทศที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว สามารถสืบค้นได้ทุกสถานที่และเวลา และผลจากการสืบค้นสามารถนำไปใช้ได้ทันที ทั้งนี้สอดคล้องกับการให้บริการของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้ให้บริการนำเข้าข้อมูลวิทยานิพนธ์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ บทความวารสาร หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยเชื่อมโยงลิงค์กับระบบสำนักงานอัตโนมัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมดมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และมีการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ดังนั้นห้องสมุดสำนักงานฯ ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เทคโนโลยีที่สามารถสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตมาไว้ภายในห้องสมุด พร้อมทั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงต่อการค้นหาข้อมูลได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์มากที่สุด

2. ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการใช้ฐานข้อมูล OPAC ซึ่งเป็นฐานข้อมูลในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดน้อยมาก ดังนั้นห้องสมุดสำนักงานฯ ควรมีการปรับปรุงระบบการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุด และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC เพื่อประสิทธิภาพในการเข้าใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

3. ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมดมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และมีการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ดังนั้นห้องสมุดสำนักงานฯ ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายหน่วยงาน หรือห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม เช่น ห้องสมุดศาลปกครอง (ห้องสมุดกฎหมายมหาชน) ห้องสมุดศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ผู้ใช้จะได้มีแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรมที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

เนื่องจากการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพียงกลุ่มตัวอย่างของสายงานหลักงานเดียวของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร ทำให้มีข้อจำกัดในการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ คือ ควรขยายกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้ครอบคลุมทุกแผนก สำนัก เพื่อจะได้ทราบถึงพฤติกรรมกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศในภาพรวมทั้งหมดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เอกสารอ้างอิง

- Borchuluun, Yadamsuren. (2007). *Report of the study on information needs of Mongolian scholars*. (Doctoral dissertation in Information and Learning Technologies) University of Missouri–Columbia. Retrieved April 3, 2016, from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?jsessionid=4A76EBBC0DB5BBB93408AAB0A822E380?doi=10.1.1.520.4267&rep=rep1&type=pdf>
- Kumar, Devendra. (2009). *Information needs of faculty members and research scholars of Chaudhary Charan Singh University: A case study*. Retrieved February 28, 2017, from <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1266&context=libphilprac>
- Leckie, Gloria L., Pettigrew, Karen E., & Sylvain, Christian. (1996, April). Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 66(2), 161–193.
- Onuma Suepraphan. (2009). *Information need and information-seeking behavior of engineers at Advanced Info Service Company Limited 'Regional Operation North*. (Unpublished master's thesis in Information Studies). Chiang Mai University, Chiang Mai, Thailand. (In Thai)
- Pattaraporn Dechakub. (1999). *Information uses and problems in using information resources by Thai Foresters, Royal Forest Department*. (Unpublished master's thesis in Library and Information Science). Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- The Office of the Ombudsman. (2016). *Annual report 2015*. Bangkok: Author. Retrieved November 17, 2014, from <http://www.ombudsman.go.th/10/documents/public/Report57.pdf> (In Thai)
- Watcharaporn Thungkavanich. (2011). *Information needs of personnel of the Ministry of Justice*. (Unpublished master's thesis in Library and Information Science). Burapha University, Chonburi, Thailand. (In Thai)

- Wimon Kamchoo. (1997). *Information use behavior of the economists of the Bank of Thailand*. (Unpublished master's thesis in Library and Information Science). Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand. (In Thai)
- Zawawi, Salina, & Majid, Shaneen. (2001, July). Information need and information seeking behavior of IMR biomedical scientists, Malaysian. *Journal of Library & Information Science*, 5(1), 25-41.