

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบันเป็นยุคสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) ซึ่งเป็นสังคมแห่งการสร้างสรรคและการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดสภาพโลกไร้พรมแดนจนในที่สุดไม่มีใครที่จะหลีกเลี่ยงผลกระทบจากสภาพโลกาภิวัตน์ได้ จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่มีมากขึ้นตามลำดับ สังคมใดที่ครอบครองความรู้ หรือ ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุดจะเป็นผู้มีอำนาจต่อรองและเป็นผู้ครอบครองโอกาสแห่งความสำเร็จ สารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทั้งในด้านอารยธรรม เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา และสิ่งแวดล้อม สารสนเทศจึงได้รับการพัฒนาให้เป็นระบบขึ้น ทั้งสารสนเทศจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ในการวางแผนการควบคุมการทำงานและประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้อง การมีสารสนเทศที่ดีทำให้สามารถเป็นผู้นำในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาแหล่งบริการสารสนเทศของหน่วยงานให้มีคุณภาพ โดยสามารถค้นคืนได้สะดวก รวดเร็ว นำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงกับความต้องการเฉพาะด้าน และสามารถเชื่อมโยงการใช้สารสนเทศได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

กระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญในการให้ความยุติธรรมกับประชาชน ซึ่งเน้นการใช้กฎหมาย โดยมีสำนักกฎหมายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ทั้งนี้สำนักกฎหมายได้กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือ มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการด้านกฎหมาย และดำเนินการแบบมีอาชีพ โดยสำนักกฎหมายมีการเร่งพัฒนาระบบบริหารการจัดองค์กรและระบบข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการพัฒนาวิชาการทางด้านกฎหมายและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของการจัดองค์กรและข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการพัฒนาวิชาการทางด้านกฎหมายนั้น สำนักกฎหมายได้จัดตั้งห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นห้องสมุดเฉพาะที่เก็บรวบรวมหนังสือ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่เกี่ยวข้องทางด้านกฎหมายเป็นส่วนใหญ่และมุ่งเน้นการให้บริการแก่บุคลากรของกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย สะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การวิจัย และการบริการทางวิชาการ

จากหลักการที่การให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องยึดความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นสำคัญ การให้บริการของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมจึงมุ่งเน้นการจัดหา รวบรวม จัดระบบและให้บริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามเนื่องจากบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมมีความหลากหลายด้านสาขาวิชาชีพ เช่น นักวิชาการยุติธรรม นิติกร นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล นักนิติวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานคุมประพฤติ นักวิชาการการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ บุคลากร เป็นต้น ด้วยความแตกต่างของบทบาทหน้าที่ ในการอำนวยความสะดวกตามลักษณะงาน อาจส่งผลให้เกิดความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกันไป จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนมักมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ อาชีพ และตำแหน่งที่มีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล ฯลฯ ทำให้ผู้ใช้มีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในสาขาเฉพาะของตน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งอาจมีส่วนกำหนดลักษณะการใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละกลุ่มได้ (Auster, 1982) นอกจากนี้ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศก็เป็นเรื่องสำคัญที่ควรศึกษาเพราะยังไม่เคยมีการสำรวจสารสนเทศ ทำให้ไม่สามารถรู้ได้ว่าสารสนเทศที่มีในห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม มีเพียงพอหรือไม่ การบริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมเป็นอย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม ความพึงพอใจของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมต่อการให้บริการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมและเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยศึกษาจากบุคลากรห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมในตำแหน่งงานต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษามาพัฒนาการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของบุคลากรซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

จำแนกตามตำแหน่งงาน

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

สมมติฐานในการศึกษา

บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงสภาพการให้บริการและความต้องการสารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมของบุคลากรตำแหน่งงานต่างๆ ในกระทรวงยุติธรรม ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดหาและการให้บริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ตลอดจนทำให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมจำนวนรวม 1,400 คน จากตำแหน่งงานต่างๆ ของหน่วยงานในสังกัด 8 หน่วยงาน ได้แก่

- 1.1 สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 230 คน
- 1.2 กรมคุมประพฤติ จำนวน 300 คน
- 1.3 กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 447 คน
- 1.4 สำนักงานกิจการยุติธรรม จำนวน 91 คน
- 1.5 สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ จำนวน 135 คน
- 1.6 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จำนวน 59 คน
- 1.7 สำนักงานรัฐมนตรี จำนวน 13 คน

1.8 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จำนวน 125 คน

ทั้งนี้ สาเหตุที่เลือกหน่วยงาน 8 หน่วยงานของกระทรวงยุติธรรม จากหน่วยงานทั้งสิ้น 11 หน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้ง 8 นี้ มีที่ตั้งหน่วยงานอยู่ในอาคารกระทรวงยุติธรรมหรืออยู่บริเวณใกล้เคียงและมาใช้บริการห้องสมุดได้สะดวก ส่วนหน่วยงานอีก 3 แห่ง ได้แก่ กรมบังคับคดี กรมราชทัณฑ์ และสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดนั้น ไม่ได้เป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากสถานที่ตั้งหน่วยงานทั้ง 3 แห่ง อยู่ห่างไกลและหน่วยงานดังกล่าวล้วนมีห้องสมุดของหน่วยงานสำหรับให้บริการอยู่แล้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973, p. 125) ได้บุคลาการกระทรวงยุติธรรม จำนวน 312 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Proportional Stratified Random Sampling) เป็นไปตามสัดส่วนของตำแหน่งงาน ที่มีอยู่ในหน่วยงานกระทรวงยุติธรรม ทั้ง 8 แห่ง ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีการจับสลากเพื่อให้ได้รับรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้

2. ตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

2.1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ตำแหน่งงานของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

2.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

3. ตัวแปรอื่น ๆ ที่ศึกษา ได้แก่

3.1 สภาพการให้บริการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

3.2 ความพึงพอใจของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง เรื่องราว ความคิดที่ได้มีการบันทึกไว้ในสื่อหรือทรัพยากรรูปแบบต่าง ๆ ที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามต้องการ โดยในงานวิจัยนี้สารสนเทศครอบคลุม 2 รูปแบบดังนี้

1. สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกเนื้อหาสาระเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า อ้างอิง โดยผลิตเป็นหนังสือ วารสาร และเอกสารรูปแบบต่าง ๆ

2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สารสนเทศที่บันทึกและสืบค้นโดยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ แผ่นซีดีรอม แผ่นดีวีดี เป็นต้น

ความต้องการสารสนเทศ (Information Need) หมายถึง ความประสงค์หรือปรารถนาในการได้รับบริการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม เพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ การปฏิบัติงานและการค้นคว้าวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะหรือความรู้เชิงบวกของบุคลากรในกระทรวง
ยุติธรรมที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

สภาพการให้บริการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมให้บริการ
สารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ทั้งนี้การให้บริการสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
หลังจากผู้มีความต้องการสารสนเทศนั้นและได้แสวงหาสารสนเทศซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้ เกิดความ
พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้ โดยครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ และเวลาที่ใช้
บริการสารสนเทศที่ใช้ เป็นต้น

บุคลากรในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หมายถึง บุคลากรตำแหน่งงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน
ที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้แก่

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
3. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
4. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
5. กรมสอบสวนคดีพิเศษ
6. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์
7. สำนักงานกิจการยุติธรรม
8. กรมคุมประพฤติ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตำแหน่งงานของบุคลากร ในกระทรวงยุติธรรม

1. นักวิชาการยุติธรรม
2. นิติกร
3. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
4. นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
5. นักนิติวิทยาศาสตร์
6. พนักงานคุมประพฤติ
7. นักวิชาการเงินและบัญชี
8. นักวิชาการคอมพิวเตอร์
9. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
10. พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ
11. บุคลากร

ตัวแปรตาม

ความต้องการสารสนเทศของ บุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

1. ประเภทของสารสนเทศ
 - 1.1 สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ
วารสาร และเอกสารรูปแบบต่าง ๆ
 - 1.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่
ฐานข้อมูลออนไลน์
2. ภาษาของสารสนเทศ
3. ความทันสมัยของสารสนเทศ

ตัวแปรอื่น ๆ ที่ศึกษา

1. สภาพการใช้บริการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม
2. ความพึงพอใจของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมต่อการให้บริการสารสนเทศ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย