

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความต้องการและความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม รวมทั้งเพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ คือ บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมตามตำแหน่งงาน 11 ตำแหน่ง จำนวน 312 คนได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย หรือมัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในการเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของบุคลากรกระทรวงยุติธรรม

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปมี ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ในตำแหน่งงาน 3 เดือนถึง 5 ปี รองลงมา คือ มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี

2. สภาพการให้บริการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมมี ดังนี้

บุคลากรที่เคยใช้บริการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมมีจำนวนใกล้เคียงกับบุคลากรที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม สาเหตุที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ตั้งอยู่ห่างไกล ไม่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ ไม่มีเวลาใช้บริการ ไม่ทราบว่ามีการให้บริการอะไรบ้าง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดมีน้อยและซื้อหนังสืออ่านเอง

สำหรับบุคลากรที่เคยใช้บริการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมพบว่า มีสภาพการเข้าใช้บริการห้องสมุด ดังต่อไปนี้

2.1 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม โดยเฉลี่ย ปีละ 1-4 ครั้ง รองลงมา คือ ใช้บริการเดือนละครั้ง และใช้บริการ 2-3 ครั้ง ต่อเดือน ตามลำดับ

2.2 ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดในช่วงพักกลางวัน (12.00-13.00 น.) รองลงมา ได้แก่ ใช้บริการในช่วงบ่าย (14.30-16.30 น.) และ (13.00-14.30 น.) ตามลำดับ

2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสารสนเทศ บุคลากรส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ รองลงมาได้แก่ เพื่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพและเพื่อการพักผ่อน ตามลำดับ

2.4 ประเภทการให้บริการห้องสมุด บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการบริการยืม-คืน รองลงมาได้แก่ อ่านหนังสือและสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด ตามลำดับ

2.5 วิธีการค้นหาสารสนเทศ บุคลากรส่วนใหญ่มีวิธีการในการค้นหาสารสนเทศในห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมโดยการสอบถามเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ค้นหาตามชั้นโดยทราบตำแหน่งที่จัดเก็บและค้นจากฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC) ตามลำดับ

2.6 การจัดลำดับประเภทของสารสนเทศในห้องสมุดที่เลือกใช้บริการ บุคลากรส่วนใหญ่เลือกใช้หนังสือ/บันทึกคดีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ หนังสือวิชาการทางกฎหมาย วารสารทั่วไป/ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และวารสารวิชาการทางกฎหมาย ตามลำดับ

3. ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

3.1 ความต้องการสารสนเทศจำแนกตามประเภทของสารสนเทศ

3.1.1 บุคลากรมีความต้องการสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการหนังสือและตำราทางกระบวนการยุติธรรมสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ หนังสือและตำราทางอาชญวิทยาและวิทยานิพนธ์/ งานวิจัยทางกฎหมาย ตามลำดับ

3.1.2 บุคลากรมีความต้องการสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการฐานข้อมูล Lexis (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางกฎหมาย) สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ฐานข้อมูล ProQuest Digital Dissertations (วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์) และฐานข้อมูล H.W. Wilson (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางสังคมศาสตร์) ตามลำดับ

3.2 ความต้องการสารสนเทศด้านภาษา

บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศที่เป็นภาษาไทย มากกว่าสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ

3.3 ความต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย

บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ สารสนเทศที่เกิดขึ้น 2-3 ปี และสารสนเทศที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ 4-5 ปี ตามลำดับ

3.4 ความต้องการด้านประเภทของสารสนเทศ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม ต่อความต้องการสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการ สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น สารสนเทศประเภทหนังสือพิมพ์ที่มีความต้องการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ความต้องการด้านภาษาของสารสนเทศ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมต่อความต้องการ ด้านภาษาของสารสนเทศจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมที่มีตำแหน่งงาน ต่างกันมีความต้องการด้านภาษาของสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 ความต้องการด้านความทันสมัยของสารสนเทศ

บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการด้านความทันสมัยของ สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางซึ่งพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สารสนเทศ มากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ 2. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อน โขนเสมอ 3. บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ 4. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้ 5. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้ ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศน้อยที่สุด 5 ลำดับ ได้แก่ 1. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม 2. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ 3. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะ บุคคล 4. บรรยากาศในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า 5. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดจากที่บ้านหรือที่อื่น ๆ ได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม สามารถอภิปรายผลตามประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. สภาพการให้บริการสารสนเทศของบุคลากรกระทรวงยุติธรรมตำแหน่งงานต่าง ๆ ทั้ง 11 ตำแหน่ง อภิปรายได้ ดังนี้

บุคลากรที่เคยให้บริการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมมีจำนวนมากกว่าบุคลากรที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมเพียงเล็กน้อย โดยบุคลากรที่ไม่เคยให้บริการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมมีสาเหตุจากสถานที่ตั้งอยู่ห่างไกล ไม่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ ไม่มีเวลาใช้บริการ ไม่ทราบว่ามีบริการอะไรบ้าง การประชาสัมพันธ์มีน้อย ตลอดจนข้อหนึ่งคืออ่านเองและค้นหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น ทั้งนี้ เนื่องจากที่ตั้งของห้องสมุดมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด อีกทั้งระยะเวลาที่ให้บริการเป็นไปตามเวลาการปฏิบัติราชการ จึงทำให้บุคลากรไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการและหันไปใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศอื่น ซึ่งแม้แต่บุคลากรที่เคยให้บริการห้องสมุดก็ตามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโดยมีค่าเฉลี่ย ปีละ 1-4 ครั้ง โดยเป็นปริมาณ การใช้บริการห้องสมุดที่ค่อนข้างน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรารุณ ทัพบำรุง (2534) พรรณทิพา เข็นขุนทด (2535) และเพชรรัตน์ เรืองมกล (2538) ที่พบว่า ปัญหาของเจ้าหน้าที่ในองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชน แพทย์ในโรงพยาบาลศูนย์แพทย์ พยาบาลและนักวิชาการทางการแพทย์ส่วนใหญ่คือไม่มีเวลา ได้รับสารสนเทศช้าและไม่ทราบว่าจะค้นหาจากแหล่งใด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินทิมา เลิศสมบูรณ์ (2537) ที่พบว่า สมาชิกสภากรุงเทพมหานครไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ และไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ ไม่เข้าใจระบบค้นหาและการใช้ในด้านวัตถุประสงค์ในการให้บริการสารสนเทศบุคลากรของกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพ เพื่อการพักผ่อน และเพื่อติดตามข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาลักษณ์ โพชนุกูล (2530) โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) จุฑาทิพย์ จันทร์ลุน (2548) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นักธรณีวิทยา ตุลาการศาลปกครอง มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภจิน สุกโสภาส (2543) พบว่า พนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อประกอบการทำงานในระดับมาก

2. ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรกระทรวงยุติธรรมอภิปรายได้ ดังนี้

2.1 ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า บุคลากรของกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศในด้านหนังสือและตำราทางกระบวนการยุติธรรม อาชญวิทยา วิทยานิพนธ์/ งานวิจัย

ทางกฎหมาย หนังสือพิมพ์ คำพิพากษาศาลฎีกา วารสารวิชาการทางกฎหมาย ทางคอมพิวเตอร์ ทางนิติวิทยาศาสตร์ รายงานการประชุม/ สัมมนาวิชาการทางกฎหมาย ทางการบริหาร ราชกิจจานุเบกษา อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันมาก เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกฎหมายและ กระบวนการยุติธรรม จึงมีความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐวิสาห์ วาณิชยพงศ์ (2546) ที่พบว่า ข้าราชการตุลาการมีความจำเป็นในการใช้สารสนเทศ ด้าน กฎหมาย ซึ่งแยกเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมาย วิธีพิจารณาความแพ่ง และมีความต้องการสื่อสารสนเทศด้านกฎหมาย เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ ดัชนี กฎหมาย คำรากกฎหมายและคำอธิบายกฎหมายอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ จันทร์ธนู (2548) ที่พบว่า ตุลาการศาลปกครอง มีความต้องการใช้หนังสือและตำรา ทางด้านกฎหมายมากที่สุด ตลอดจนสอดคล้องกับงานวิจัย Otake (2000) ที่พบว่า นักกฎหมาย ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์มาก โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะใช้เป็นแหล่งสุดท้าย นักกฎหมายฝึกหัดยังคงใช้ทรัพยากรสารสนเทศพวกรายงานการศึกษาวิจัย

2.2 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

บุคลากรของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความต้องการฐานข้อมูล Lexis (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางกฎหมาย) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ฐานข้อมูล ProQuest Digital Dissertations (วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์) ฐานข้อมูล H.W. Wilson (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทางสังคมศาสตร์) ฐานข้อมูล Oxford Journals (วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางสังคมศาสตร์) ฐานข้อมูล UNTreaty (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับสนธิสัญญาและข้อตกลงระหว่างประเทศ) และ ฐานข้อมูล JSTOR (วารสารอิเล็กทรอนิกส์ย้อนหลังทางสังคมศาสตร์) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานิตา ธรรมสาคร (2549) ที่พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสาร ออนไลน์ เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐวิสาห์ วาณิชยพงศ์ (2546) ที่พบว่า ข้าราชการตุลาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ภาษาของสารสนเทศ

บุคลากรของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นภาษาไทย โดยต้องการสารสนเทศภาษาไทยในระดับมากที่สุด ส่วนภาษาอังกฤษในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพร สุทธิบุญชร (2534) ที่พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านเทคนิคบริษัท พีโตรเคมี จำกัด มีความต้องการสารสนเทศทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพรณ หิรัญวัชรพฤษณ์ (2537) ที่พบว่า นักวิชาการสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ

2.4 ความทันสมัยของสารสนเทศ

บุคลากรของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ สารสนเทศที่เกิดขึ้น 2-3 ปี และสารสนเทศที่เกิดขึ้นตั้งแต่ 4-5 ปี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพร สุทธิบุญชร (2534) โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค นักกรณีศึกษา ผู้ใช้มีความต้องการและใช้สารสนเทศที่มีความทันสมัยที่ออกในช่วงระยะไม่เกิน 1 ปี ซึ่งสูงกว่าระดับการใช้ทรัพยากรและบริการเกือบทุกประเภทและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพรณ หิรัญวัชรพฤกษ์ (2537) รัฐวิสาห์ วาณิชยพงศ์ (2546) พบว่า นิยมใช้สารสนเทศที่เป็นปีปัจจุบันมากที่สุด

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

บุคลากรของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ 2. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพ อ่อนโยนเสมอ 3. บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้ 5. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้ ทั้งนี้ เนื่องจากห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมเป็นห้องสมุดเฉพาะ ซึ่งบริการเฉพาะเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จึงทำให้การบริการของบุคลากรของห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึงและเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศน้อยที่สุด 5 ลำดับ ได้แก่ 1. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม 2. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ 3. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล 4. บรรยากาศในห้องสมุดช่วยให้อยากศึกษาค้นคว้า 5. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดจากที่บ้านหรือที่อื่น ๆ ได้ ทั้งนี้ เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่ทำงาน ซึ่งเปิดให้บริการเฉพาะเวลาราชการเท่านั้น และการเข้าใช้บริการยุ่งยากเพราะต้องมีการตรวจบัตรเพื่อรักษาความปลอดภัยตลอดจนมีพื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถจัดให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้ใช้เป็นกลุ่มได้ ตลอดจนมีปัญหาในการเข้าใช้บริการออนไลน์ในการค้นคว้าสารสนเทศจากเว็บไซต์ของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ทั้งนี้ อาจเนื่องจากห้องสมุดไม่มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการไว้ให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช โพธิศิริ (2551) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่มีบุคลิกภาพดี เช่น การแต่งกาย การพูดจา

4. ผลการเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศจำแนกตามตำแหน่งงาน

บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการสารสนเทศด้านประเภทภาษาและความทันสมัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นสารสนเทศประเภทหนังสือพิมพ์ เพราะหนังสือพิมพ์เป็นสื่อสารสนเทศที่มีความทันสมัย โดยนำเสนอข่าวสาร ความรู้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน จึงทำให้บุคลากรของกระทรวงยุติธรรมมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาลักษณ์ โพชนุกูล (2530) และ อัครพร สุทธิบุญชร (2534) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ยกเว้นหนังสือพิมพ์ เนื่องจากหนังสือพิมพ์เป็นสารสนเทศที่มีความทันสมัยและบุคลากรทุกตำแหน่งงานสามารถติดตามข่าวสาร ความรู้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน ประกอบกับมีเรื่องราวที่หลากหลายตรงตามความต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมปอง บุญณะ (2540) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ในองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชน ส่วนใหญ่ใช้วิธีการแสวงหาสารสนเทศจากการอ่านบทความ/ข่าวในหนังสือพิมพ์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานที่รับผิดชอบ และเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมควรจัดหาสารสนเทศทางด้านกฎหมายและเอกสารทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมที่มีความทันสมัย ให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรทุกตำแหน่ง โดยอาจจัดซื้อหรือแลกเปลี่ยนกับห้องสมุดอื่นและขอรับบริจาค เพื่อให้ห้องสมุดมีคุณภาพตามประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ. 2552 รวมทั้งควรมีเกณฑ์การเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ ให้เหมาะสมในสาขาวิชาเฉพาะและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง รวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ ซึ่งต้องจัดหาและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่องค์กรหรือหน่วยงานต้นสังกัดจัดทำให้ครบถ้วน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากบุคลากรของกระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีตำแหน่งเป็นนักวิชาการยุติธรรมและตำแหน่งนิติกรประมาณร้อยละ 70 ของบุคลากรทั้งหมด ดังนั้น ลำดับแรกสุดในการพัฒนาการจัดหาสารสนเทศ ควรเน้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้บุคลากรในตำแหน่งดังกล่าวในสัดส่วนที่มาก ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือและตำราทางกระบวนการยุติธรรม วิทยานิพนธ์/งานวิจัยทางกฎหมายและคำพิพากษาศาลฎีกา ส่วนฐานข้อมูลควรเป็น ฐานข้อมูล Lexis (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางกฎหมาย) เนื่องจากมีปริมาณความต้องการสูงสุด อย่างไรก็ตามห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในประเภทและเนื้อหาอื่น ๆ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์แก่บุคลากรตำแหน่งส่วนน้อยเช่นกัน

โดยจัดหาให้ตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละตำแหน่งตามผลการวิจัย

2. ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมควรเน้นการให้บริการเชิงรุก มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการสารสนเทศไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการห้องสมุด จัดให้บริการสารสนเทศนอกสถานที่ รับบริการยืม-คืน นอกสถานที่ รวมทั้งขยายเวลาในการ ให้บริการและเปิดให้บริการในวันหยุด ซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถใช้บริการห้องสมุดได้สะดวก มากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า บุคลากรส่วนมากมีการเข้าใช้บริการห้องสมุดน้อย โดยมีการเข้าใช้ประมาณปีละ 1-4 ครั้ง รวมทั้งบุคลากรจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งที่ไม่เคยเข้าใช้บริการ ของห้องสมุดสาเหตุ เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่ทำงานซึ่งเปิดให้บริการเฉพาะเวลาราชการ เท่านั้น

3. ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมควรมีอาคารสถานที่ที่สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก เข้าถึงได้ง่ายและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในห้องสมุด เพื่อจูงใจบุคลากรของกระทรวงยุติธรรม ให้เข้าใช้บริการ และตลอดจนควรมีบริการห้องศึกษาค้นคว้าเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารกระทรวงยุติธรรมควรจัดสรร/งบประมาณให้เพียงพอต่อการจัดหา สารสนเทศ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

2. ผู้บริหารห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมควรกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากร ห้องสมุดโดยมีกิจกรรม การดำเนินการพัฒนาและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. ผู้บริหารทุกระดับในกระทรวงยุติธรรมควรตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุด และควรให้การสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ และ การให้บริการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

4. ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย นโยบาย และแผนงานของห้องสมุดกระทรวง ยุติธรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมและเป็นแหล่ง ค้นคว้าของบุคลากรในหน่วยงานตลอดจนผู้ที่มารับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณลักษณะของผู้ให้บริการสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ที่บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมคาดหวัง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการ

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมกับห้องสมุดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความยุติธรรมหรือห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย รวมทั้งศึกษาถึงโครงสร้างของหน่วยงาน การดำเนินการ บุคลากร งบประมาณ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน การนำกลยุทธ์เรื่องการให้บริการมาใช้ในการบริหารงานห้องสมุด

3. ควรศึกษาความต้องการในการใช้สารสนเทศเฉพาะตำแหน่งงานในเชิงลึก โดยศึกษาลักษณะงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง