

พฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศ
ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กรกมล ห้องสวัสดิ์

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์)
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

INFORMATION SEEKING AND USING BEHAVIORS OF
PERSONNEL AT THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN

KOR NKAMON HONGSAWAT

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE)

2016

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากร
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ชื่อผู้เขียน นางสาวกรรณิด ห้องสวัสดิ์

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารานุกรมศาสตร์

คณะกรรมาธิการที่ปรึกษาวิตถาณิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิณฑกัตต์ เอ็งอ้วน

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยุทธพล วิเชียรอินทร์

อาจารย์ คร. นฤมล วีนไธ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แห่งอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

✓ ✓

• **คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย**

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะญา ศิริโรจน์)

คณะกรรมาธิการสหวิทยาบาล

.....

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. สุวรรณ จันทร์วาสารกิจ)

ไม่ว่าจะ (ด้วย)

• **การรวมกัน**

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภิรมศักดิ์ เอ่งฉ้วน)

အမှတ်စဉ် ၁၀၈၄၂၆၇၈

0551073

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฤทธิพล วิเชียรอินทร์)

John M

• **การรวมกัน**

(อาจารย์ คร. นณต รื่นไวย)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ชื่อผู้เขียน	นางสาวกรกมล ห้องสวัสดิ์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ปีการศึกษา	2559

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิมศักดิ์ เอ่งฉ้วน ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุทธพล วิเชียรอินทร์
3. อาจารย์ ดร. นฤมล รื่นไวย์

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศ ตามประสบการณ์และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ปฏิบัติหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t test, One way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมดจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 โดยทั้งหมดมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ตนเองมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 พร้อมทั้งมีการใช้สารสนเทศประเภท

สื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 และมีความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Line, Instagram มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.09 โดยใช้ทุกวัน

ABSTRACT

Thesis Title	Information Seeking and Using Behaviors of Personnel at the Office of the Ombudsman	
Student's Name	Miss Kornkamon Hongswat	
Degree Sought	Master of Arts	
Field of Study	Library and Information Science	
Academic Year	2016	
Advisory Committee		
	1. Asst. Prof. Dr. Peemasak Angchun	Chairperson
	2. Asst. Prof. Dr. Yudthaphon Vichianin	
	3. Dr. Narumol Ruenwai	

In this thesis, the researcher studies (1) information seeking and using behaviors of selected personnel at the Office of the Ombudsman.

The researcher also compares (2) these behaviors by reference to the demographical characteristics of work experience and work position.

The research population consisted of selected personnel at the Office of the Ombudsman whose work performance involved the receiving and consideration of complaints. The sample population consisted of 90 investigatory officials and legal officers employed at the Office of the Ombudsman.

The research instrument used to collect data was a questionnaire.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, frequency, mean and standard deviation. A *t* test technique and the One-way analysis of variance (ANOVA) technique were also employed by the researcher.

Findings are as follows:

Of the members of the sample population, ninety investigatory personnel and legal officers (100 percent) accessed information sources from the Internet. At the highest level, in accessing information, the objective of seventy-five subjects (83.3 percent) was to increase one's own knowledge. At the highest level, eighty-nine subjects (98.9 percent) accessed information in the form of printed media. The highest level of frequency in the use of online social media—Facebook, Line and Instagram—was shown by those who used these social media on a daily basis with mean (*M*) use determined to be at 4.09.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภิรมศักดิ์ เอ่งฉ้วน ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ ชี้แนะแนวทางและ ข้อคิดที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมทั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยุทธพล วิเชียรอินทร์ และ ดร. นฤมล รื่นไวย ที่สละเวลา ให้คำแนะนำปรึกษาในการวิจัย และอาจารย์ ดร. สุวรรณ จันทิวาสารกิจ ประธานกรรมการ- สอบวิทยานิพนธ์ ที่คอยชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ และผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ เครื่องมือวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภรรยาศรา แสนวา นายพิริยะ ศิริโพธิ์พันธ์กุล และนายสิริน ชาวเพ็ชรดี ที่กรุณาช่วยตรวจเครื่องมือวิจัยพร้อมทั้งให้คำแนะนำ ตลอดจน ช่วยแก้ไขให้เครื่องมือวิจัยมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นางสาวรอยพิมพ์ ธีระวงษ์ ผู้อำนวยการสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน- ศึกษา นางสาวทัศนีย์ คล้ายดี หัวหน้างานข้าพเจ้า นายพิริยะ ศิริโพธิ์พันธ์กุล และ นางสาวอัญรัตน์ เสียบไหม ผู้ให้คำชี้แนะ คำปรึกษาและให้กำลังใจ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ แนวคิดแก่ข้าพเจ้า และ ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย- รามคำแหง ที่ได้อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือประสานงานต่าง ๆ ด้วยดี

ขอกราบขอบคุณบิดา มารดา คุณป้าอู๋ไร ภู่อาลี ผู้ที่ส่งเสริมทุนทรัพย์และเป็นแรง- ผลักดันให้ข้าพเจ้าได้ศึกษาต่อ ขอบคุณพี่สาวทั้ง 2 คน ที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจ สนับสนุน ข้าพเจ้าตลอดมา ขอขอบคุณ นางสาวมาลี พงศดิถก และนางสาววราภรณ์ บุญฉวี ที่ให้ความช่วยเหลือคำแนะนำ และกำลังใจที่ดี ที่คอยเป็นกำลังใจกันด้วยดีเสมอมา

กรกมล ห้องสวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญตาราง.....	(12)
สารบัญภาพประกอบ	(15)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในการวิจัย	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
สารสนเทศ.....	10
พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ.....	20
การใช้สารสนเทศ	25
ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36

บทที่	หน้า
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	43
พฤติกรรมกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.....	46
พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการ- แผ่นดิน	60
ความถี่ในการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.....	68
การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศตาม ประสบการณ์และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน.....	77
การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สารสนเทศตามประสบการณ์ และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน....	80
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการวิจัย.....	85
การอภิปรายผล	90
ข้อเสนอแนะ.....	94
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	96
ข แบบประเมินแบบสอบถามสำหรับการวิจัย	113

บทที่	หน้า
ค ราชนามผู้เชี่ยวชาญ.....	133
ง หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	135
จ หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม.....	139
บรรณานุกรม	142
ประวัติผู้เขียน.....	147

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559	44
3 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559.....	47
4 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการ- แผ่นดินของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559	50
5 พฤติกรรมการเลือกแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างประเภทสถาบัน พ.ศ. 2559	52
6 ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559	53
7 พฤติกรรมการเลือกแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างบนอินเทอร์เน็ต พ.ศ. 2559	54
8 ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559	55
9 พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจากสื่อมวลชน พ.ศ. 2559	57
10 ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชนของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559	58
11 พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แหล่งบุคคล พ.ศ. 2559	59
12 ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559.....	60
13 พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้ สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ พ.ศ. 2559.....	61

ตาราง	หน้า
14 ระดับการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สารสนเทศ สื่อสิ่งพิมพ์ พ.ศ. 2559	62
15 การใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สารสนเทศ สื่อโสตทัศน พ.ศ. 2559	63
16 ระดับการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สารสนเทศ สื่อโสตทัศน พ.ศ. 2559	64
17 การใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สารสนเทศฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2559	65
18 ระดับการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2559	66
19 การใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาษาที่ใช้สารสนเทศ พ.ศ. 2559	67
20 ระดับการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาษาที่ใช้สารสนเทศ พ.ศ. 2559	68
21 ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน พ.ศ. 2559	69
22 ความถี่ในการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ที่ใช้ในการสืบค้น) พ.ศ. 2559	70
23 ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน พ.ศ. 2559	72
24 ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล พ.ศ. 2559	73
25 ความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ พ.ศ. 2559	74
26 ความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน พ.ศ. 2559	75
27 ความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2559.....	76
28 ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศตาม ประสบการณ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2559.....	77

ตาราง	หน้า
29 ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสบการณ์ การทำงานกับพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ พ.ศ. 2559.....	78
30 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรม การแสวงหาแหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน พ.ศ. 2559	79
31 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ สารสนเทศแตกต่างกัน พ.ศ. 2559	80
32 ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างตำแหน่งงานกับ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ พ.ศ. 2559	81
33 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน	82
34 ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสบการณ์ การทำงานกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ	83

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในสังคม จนอาจกล่าวได้ว่ายุคนี้เป็นยุคสารสนเทศหรือยุคข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งต่อการพัฒนาประเทศไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทรัพยากรธรรมชาติและมนุษย์ (แม้นมาส ชวลิต, 2533, หน้า 10) ซึ่งสอดคล้องกับ องค์การวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization--UNESCO) (2008) ที่สนับสนุนว่าสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากเท่า ๆ กับทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งทรัพยากรทั้งสามประเภทถือเป็นทรัพยากรหลักที่สำคัญของโลก เพราะมนุษย์ใช้สารสนเทศเพื่อประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานหรือขยายวงกว้างไปถึงการใช้สารสนเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา การกีฬา ฯลฯ เพื่อตอบสนองสลับในปัญหาต่าง ๆ หรือใช้ประกอบการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของมนุษย์ จึงเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง กระบวนการดังกล่าว คือ การที่มนุษย์พยายามหาหนทางที่จะให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตนต้องการ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของมนุษย์มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การตระหนักหรือเล็งเห็นถึงความต้องการ (2) การพิจารณาแหล่งสารสนเทศ (3) การเลือกหนทางแสวงหาสารสนเทศ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537, หน้า 100-101) ขั้นตอนแรก คือ การตระหนักหรือเล็งเห็นถึงความต้องการ เนื่องจากมนุษย์ตระหนักว่าเรื่องที่ตนต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญจึงต้องการสารสนเทศอย่างรีบด่วน ความต้องการนี้จึงทำให้เกิดพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ หลังจากนั้นมนุษย์จะพิจารณาว่าแหล่งสารสนเทศใดที่สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องนั้นได้ดีที่สุดแล้วจึงเลือกหนทางแสวงหาสารสนเทศ

โดยพิจารณาถึงความสะดวกในการใช้สารสนเทศ จากหลาย ๆ ปัจจัย อาทิ ค่าใช้จ่าย
คุณภาพของสารสนเทศ ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมของผู้แสวงหาสารสนเทศ ได้แก่
ลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศขั้นตอนที่สอง คือ การพิจารณาถึงแหล่งสารสนเทศ
ห้องสมุดถือเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญแห่งหนึ่งนอกเหนือจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ
เช่น ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์สารสนเทศ พิพิธภัณฑ์ แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล เป็นต้น
ห้องสมุดจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ ดังนั้นเพื่อให้การจัดบริการ
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดจึงต้องหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการแสวงหา
สารสนเทศของผู้ใช้ให้สามารถทำได้สะดวกรวดเร็วและตรงกับความต้องการ
มากที่สุด การจัดบริการสารสนเทศในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงความต้องการ
สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดให้ถ่องแท้เสียก่อนเพื่อจะได้ทราบว่า ผู้ใช้คือใคร มีลักษณะเฉพาะ
อย่างไร มีความต้องการอะไรบ้าง มีความคาดหวังต่อการบริการห้องสมุดอย่างไร เพราะผู้ใช้
คือองค์ประกอบสำคัญที่สุดในการจัดบริการห้องสมุด รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ จะทำให้
ห้องสมุดสามารถจัดบริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้
ดียิ่งขึ้น (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545, หน้า 79) หากว่าผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่อง
ความต้องการของผู้ใช้ก็จะไม่สามารถจัดบริการที่มีประสิทธิภาพได้

ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญของ
สำนักงานจัดตั้งขึ้นภายใต้หน่วยงานต้นสังกัด คือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็น
องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พุทธศักราช 2550 ไทย กำหนดขึ้นตาม
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมาย
ของการปฏิรูปทางการเมือง ที่ต้องการให้เป็นการเมืองใหม่ ให้สิทธิและเสรีภาพกับ
ประชาชน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น จากการดำเนินงาน
ที่ผ่านมาสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับมอบหมายภารกิจที่สำคัญหลายด้าน เช่น
ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนวิชาการเพื่อตอบสนองงานของสำนักงาน
เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรได้รับข้อมูล สารสนเทศได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงในคำร้องต่าง ๆ เป็นต้น
(สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2552)

ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเป็นแหล่งบริการสารสนเทศและทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนภายในสำนักงานฯ จึงต้องทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทุกฝ่าย เพื่อให้สำนักงานฯ สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามภาระหน้าที่ และบทบาทขององค์กรได้ โดยกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีทั้งผู้ภายในองค์กรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มเจ้าหน้าที่สายงานหลัก (2) กลุ่มเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน และผู้ภายนอกซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป หรือนักศึกษาที่สนใจศึกษาในเรื่องของผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มผู้ภายในองค์กรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมาศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ ประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม คือ (ศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2556)

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่สายงานหลัก คือ ผู้ทำหน้าที่สอบสวนเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร ทำหน้าที่รับพิจารณาและสอบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน คือ ประกอบไปด้วย สำนักอำนวยการ สำนักบริหารการคลัง สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักนโยบายและแผน สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรม หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญ และสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา ทำหน้าที่ประสานงานและประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักและเข้าถึงของประชาชนในการมาร้องเรียน

ปัจจุบันการจัดบริการของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มข้างต้น ประกอบด้วยบริการการอ่าน บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และนอกจากนี้ยังมีประชาชนที่สนใจศึกษาประวัติความเป็นมา บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้เข้ามาศึกษาค้นคว้า ข้อมูล รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ทำให้ห้องสมุดมีบทบาทในการให้บริการความรู้ทางวิชาการ และเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากขึ้น

จากการที่ผู้วิจัยเป็นบรรณารักษ์ของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้สังเกตเห็นว่าเจ้าหน้าที่สอบสวนแต่ละคนนั้น ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการจัดทำสำนวน และยังต้องมีการค้นคว้าหาข้อมูล เอกสาร ตำรา โดยเฉพาะ ข้อมูลกฎหมายต่าง ๆ มาใช้ในการอ้างอิง ประกอบการจัดทำสำนวนเรื่องร้องเรียน แต่ก็ยังไม่ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่สอบสวนเข้ามาใช้บริการค้นคว้าหาข้อมูลสารสนเทศจากห้องสมุดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากเท่าที่ควร ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการแสวงหา และการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้สอดคล้องกับการแสวงหาหรือความต้องการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร พร้อมสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ ตามประสบการณ์ และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ ตามประสบการณ์ และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน
2. บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน
3. บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน
4. บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านประชากร คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสายปฏิบัติงาน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรตำแหน่งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน

ด้านเนื้อหา ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้แหล่งสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพียงเท่านั้น

ด้านเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามในช่วงเวลาเดือนกันยายน 2559 เท่านั้น

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายถึง ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5

2. สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ประสิทธิภาพที่ผ่านการประมวลอย่างเป็นระบบและจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ สามารถนำไปเผยแพร่ให้เหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน
3. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ
4. การใช้สารสนเทศ หมายถึง การนำสารสนเทศที่รวบรวมได้ มาใช้ตอบคำถาม หรือแก้ปัญหาได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

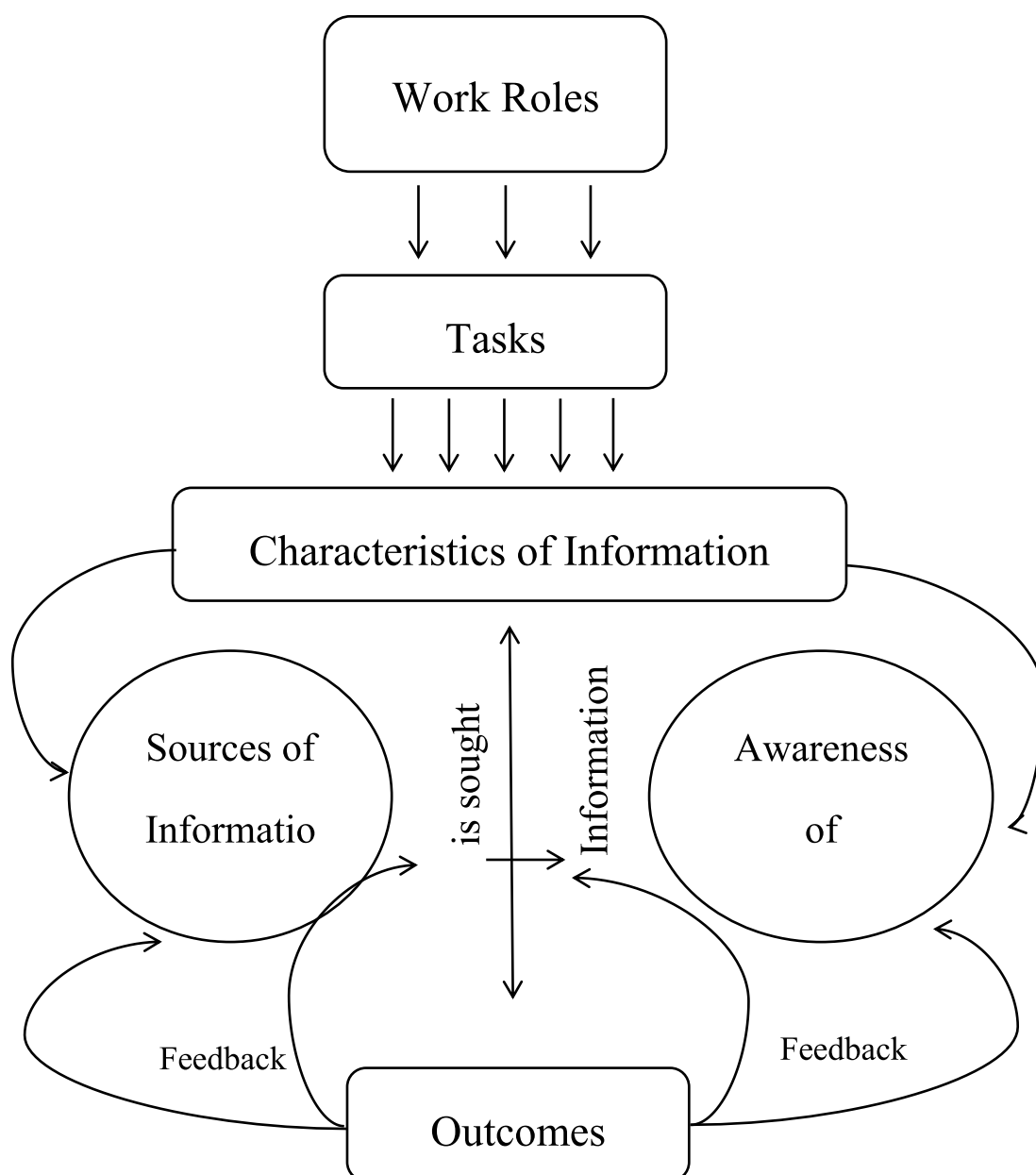
1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งและการใช้แหล่งสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับการแสวงหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด

กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในการวิจัย

ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคคล สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ทำให้ได้ตัวแบบกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ดังนี้ ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Leckie ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ โดยมีหลักการว่าอาชีพดังกล่าวมีความต้องการสารสนเทศตามภาระงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปรต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ คุณลักษณะของความต้องการสารสนเทศ การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ และการตระหนักรู้

ในความต้องการสารสนเทศจากนั้นจะดำเนินการสืบค้นสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบอาชีพ ดังแสดงในภาพ 1

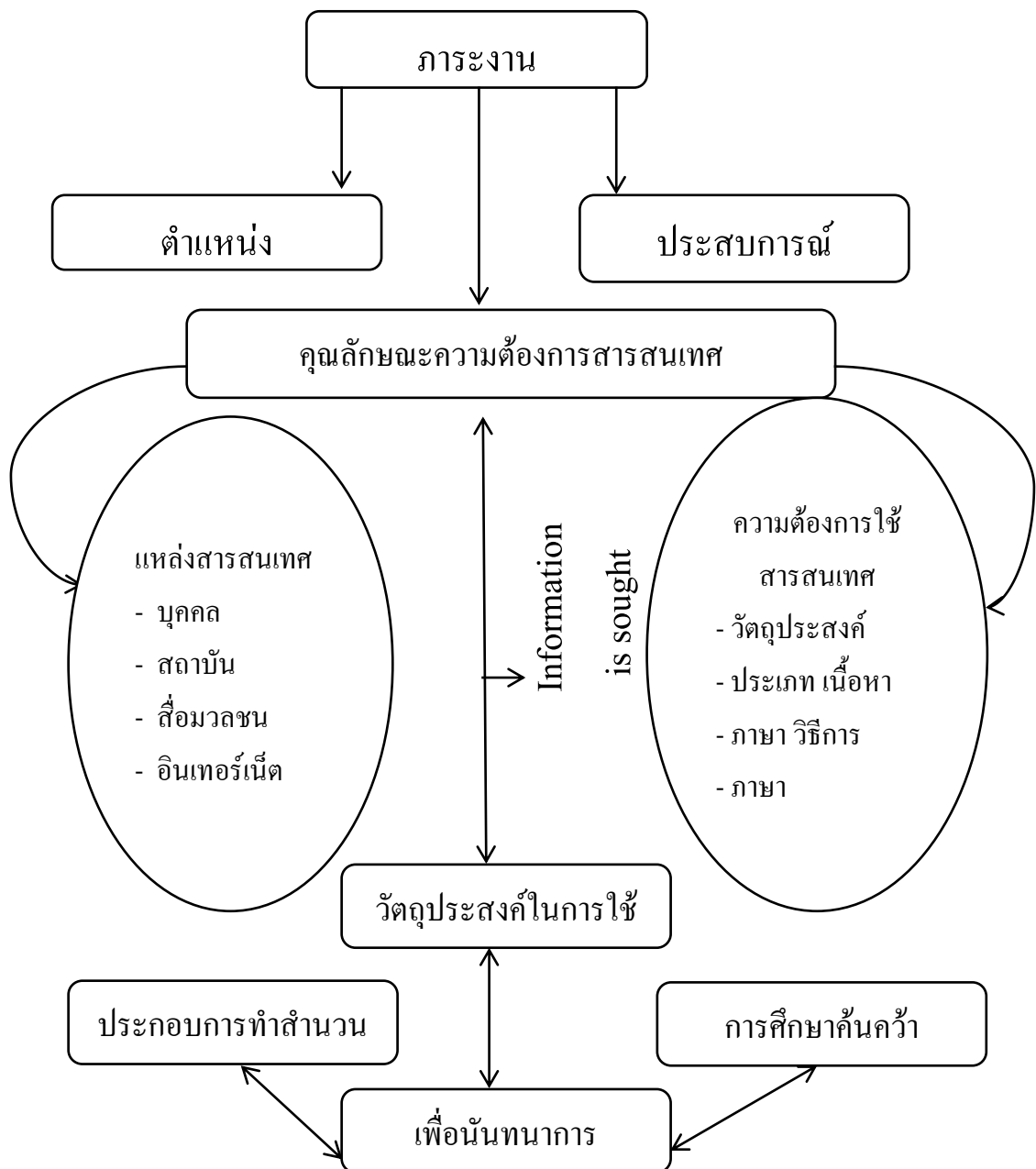


ภาพ 1 ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

ที่มา. จาก “Modeling the Information Seeking of Professionals: A General Model Derived from Research on Engineers, Health Care Professionals and Lawyers”, by G. L. Leckie, K. E. Pettigrew, & C. Synlvain, 1996, *Library Quarterly*, 66(2), 161.

จากตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Leckie, Pettigrew, and Synlvain (1996) สามารถนำมาปรับใช้เพื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น คือ
 - 1.1 ประสิทธิภาพการทำงาน
 - 1.2 ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม คือ วัตถุประสงค์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.1 แหล่งสารสนเทศ
 - 2.2 ความต้องการใช้สารสนเทศ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้แหล่งสารสนเทศของบุคลากร
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิจัยภายใต้แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยโดยแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สารสนเทศ
 - 1.1 ความหมาย ลักษณะ ความสำคัญของสารสนเทศ
 - 1.2 แหล่ง และประเภทของสารสนเทศ
2. พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ
 - 2.1 ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 2.2 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
 - 2.3 ความหมาย วัตถุประสงค์ และปัญหาการใช้สารสนเทศ
3. ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และภาระหน้าที่
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ

คำว่า สารสนเทศ (information) มีคำที่ใช้ในภาษาไทยแตกต่างกันออกไป เช่น คำว่า
สนเทศ สารสนเทศ สารนิเทศ ตามการบัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน,
2546) ให้ความหมายว่า การแสดงหรือชี้แจงข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ส่วนความหมายของ
สารสนเทศมีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันไป คือ

International Encyclopedia of Information and Library Science (2008)

ให้คำจำกัดความของสารสนเทศว่า หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากข้อเท็จจริง ความรู้
นำมาพัฒนาอย่างมีแบบแผนสามารถนำมาประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบ

Dictionary of Information Science and Technology (2007) ให้คำจำกัดความของ
สารสนเทศ ว่าหมายถึง ข้อมูลของแต่ละบุคคลที่ผ่านกระบวนการรับข้อมูล ประมวลผล
และแสดงผลลัพธ์ออกมาเป็นความรู้ และสามารถนำมาแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคล
หรือจัดเก็บในรูปแบบของเอกสารเพื่อเผยแพร่ต่อไป

แม้นมาส ขวลิต (2533) ให้ความหมายของสารสนเทศว่า สารสนเทศ หมายถึง
ความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งมีการบันทึกและจัดการตามหลักวิชาการเพื่อเผยแพร่
และเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งในส่วนบุคคลและสังคมในทุก ๆ ด้าน
ช่วยในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ ก่อให้เกิด
การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีกทั้งช่วยรักษาอารยธรรมและวัฒนธรรม
ประเพณี และช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึงข้อมูล ความรู้
ที่ผ่านกระบวนการประมวลผลอย่างเป็นระบบ และจัดเก็บในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง
เพื่อนำไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับบุคคลและสังคมกับ
การใช้งาน ตรงตามความต้องการ ทันต่อเวลาที่ต้องการ

ลักษณะของสารสนเทศ

เนื่องในปัจจุบันนี้มีสารสนเทศเกิดขึ้นมากมาย หลากหลายรูปแบบ ผู้ใช้จึงจำเป็นต้อง
ต้องมีวิธีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งจะต้องพิจารณา
ถึงลักษณะของสารสนเทศที่จะเลือกใช้ให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด
ดังที่ มาลี ถ้ำสกุล (2546) กล่าวว่า คุณลักษณะที่สำคัญของสารสนเทศประกอบด้วย

1. มีเนื้อหาถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด สามารถพิสูจน์ได้ หรือ ระดับของ
ความถูกต้องเป็นที่ยอมรับ
2. ตรงตามความต้องการ หมายถึง สารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการ
ในการนำไปใช้ประโยชน์

3. ครบถ้วนสมบูรณ์ การใช้สารสนเทศจำเป็นต้องได้รับสารสนเทศ ประเด็นต่าง ๆ ตามหัวข้อเรื่องอย่างครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจ หรือการใช้ ประโยชน์ในการกิจ ต่าง ๆ

4. เข้าใจง่าย หมายถึง สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดี จำเป็นต้องมีการรวบรวม เรียบเรียง และนำเสนอเป็นขั้นตอน ไม่ให้รายละเอียดมากเกินไป หรือมีเนื้อหา ซ้ำซ้อนทำให้เข้าใจยาก

5. เชื่อถือได้ โดยขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาของสารสนเทศ ว่าเป็นแหล่งรับผิดชอบ การผลิต หรือต้นกำเนิดสารสนเทศอย่างเป็นทางการหรือไม่

6. ทันต่อเหตุการณ์ หมายถึง การจัดหาสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา การค้นหา รวบรวมสารสนเทศจำเป็นต้องวางแผนเตรียมการ ล่วงหน้าเพื่อ กำหนดว่าต้องการสารสนเทศเรื่องใด เกี่ยวกับประเด็นใดบ้าง แต่ละประเด็น จำเป็นต้อง ค้นหาจากแหล่งใดและการเก็บรวบรวมได้ครบถ้วนใช้เวลาโดยรวมทั้งหมดเท่าใด รวมทั้ง อาจมีปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ทำให้เสียเวลาเพิ่มอีกบ้าง หากได้กำหนดวิธีการ และเวลาที่จะจัดหาสารสนเทศอย่างรัดกุม ย่อมทำให้ได้รับสารสนเทศมาใช้ได้ทันต่อ การใช้ประโยชน์

อนุภาพ ธีรลาภ (2534) กล่าวว่า สารสนเทศจะมีคุณค่าหรือไม่นั้น เกิดจากปัจจัย 4 ประการ คือ

1. เวลา (time) สารสนเทศที่ได้รับอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ย่อมมีคุณค่าในการใช้ประโยชน์ สารสนเทศบางอย่างจะลดคุณค่าลงเมื่อเวลาผ่านไป หรือสารสนเทศที่ ซ้ำเกินไป ก็ไม่เป็นประโยชน์ เช่น ข่าวในหนังสือพิมพ์ ตัวเลขในการซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นต้น

2. ความถูกต้อง (accuracy) สารสนเทศที่ถูกต้องจะให้คุณค่าในแง่ความน่าเชื่อถือ สารสนเทศที่รวดเร็ว แต่ไม่ถูกต้องก็ไม่มีคุณค่าเช่นกัน

3. ความครบถ้วน (completeness) สารสนเทศที่รวดเร็ว และถูกต้องแต่ไม่ครบถ้วน ก็มีคุณค่าลดลง หรือไม่มีคุณค่าเลย เนื่องจากไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์

4. ความต่อเนื่อง (accumulation) สารสนเทศที่มีคุณค่า จะต้องมิลักษณะการสะสมของข้อมูลต่อเนื่อง สามารถประสานเป็นเรื่องเดียวกัน ไม่กระจัดกระจาย สารสนเทศที่ถูกต้องรวดเร็ว และครบถ้วนหลาย ๆ ชิ้น แต่ไม่มีความต่อเนื่อง ก็จะมีคุณค่าน้อยลงทันที

ในการค้นหาสารสนเทศจะมีคุณค่ามากขึ้น ปรานอม หยวกทอง (2555) ระบุว่าควรมีลักษณะของสารสนเทศที่ดี ดังนี้

1. มีความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) สารสนเทศที่ดีจะต้องตรงกับความเป็นจริง และเชื่อถือได้ สารสนเทศบางอย่างมีความสำคัญ หากไม่ตรงกับความเป็นจริงแล้ว อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำจะต้องเกิดจากการป้อนข้อมูลรวมถึงโปรแกรมที่ประมวลผลจะต้องถูกต้อง

2. ทันต่อเวลา (timeliness) สารสนเทศที่ดีต้องทันต่อการใช้งาน หมายถึง ข้อมูลที่ป้อนให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องมีความเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ตัวอย่างเช่น ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ปกครองนักเรียน จะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัย หากหมายเลขโทรศัพท์ล้าสมัยก็จะไม่สามารถติดต่อกับผู้ปกครองได้หากเกิดกรณีฉุกเฉิน

3. มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (completeness) สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความครบถ้วน สารสนเทศที่มีความครบถ้วนเกิดจากการเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน หากเก็บข้อมูลเพียงบางส่วนก็จะไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้เต็มประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ข้อมูลนักเรียน ก็จะต้องมีการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับนักเรียนให้ได้มากที่สุด เช่น ชื่อ อายุ ที่อยู่ ชื่อผู้ปกครอง หมายเลขโทรศัพท์ โรคประจำตัว คะแนนที่ได้รับในแต่ละวิชา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ครูสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ หากไม่มีข้อมูลของหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินก็จะไม่สามารถติดต่อกับผู้ปกครองได้เช่นเดียวกัน

4. มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (relevancy) สารสนเทศจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ กล่าวคือ การเก็บข้อมูลต้องมีการสอบถามการใช้งานของผู้ใช้ว่าต้องการในเรื่องใดบ้าง จึงจะสามารถสรุปสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ตัวอย่างเช่น หากต้องการเก็บข้อมูลของนักเรียนก็ต้องถามครูว่าต้องการเก็บข้อมูลใดบ้าง เพื่อให้ครูสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

5. สามารถพิสูจน์ได้ (verifiable) สารสนเทศที่ดีจะต้องตรวจสอบแหล่งที่มาได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศได้

วัลลภ สวัสดิวัลลภ (2544) ได้กล่าวว่า สารสนเทศที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ต้องมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และต่อเนื่องจะเสริมสร้าง ทัศนคติที่กว้างไกลแก่ผู้รับ ทำให้เกิดการตัดสินใจ และการวางแผนที่ถูกต้อง ถ้านำผู้อื่น

Breeding (2008) กล่าวถึง การจัดการสารสนเทศของสถาบันไว้ว่า หากองค์กรใด สามารถจัดการกับสารสนเทศได้ดีภายใต้การเปลี่ยนแปลงในสังคมย่อมดำเนินงานไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และนำไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจาก สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ความสำคัญของสารสนเทศ

สารสนเทศนับเป็นเครื่องมือทางความคิดทำให้เกิดปัญหาที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิต อยู่ได้ การที่มนุษย์จะดำรงชีวิตที่ดีได้ในสังคมโลกที่สภาวะการณ์ต่าง ๆ ปรับเปลี่ยนอย่าง รวดเร็วแตกต่างไปจากในอดีต มนุษย์ต้องรู้จักปรับเปลี่ยนตนเองให้ทัน และเหมาะสมกับ สภาพ โดยรู้จักแสวงหาและเลือกสรรสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ ต่อการสร้าง ความคิดอย่างชาญฉลาดเพื่อใช้ในการกิจในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภารกิจส่วนบุคคล ต่อองค์กรหรือภารกิจด้านต่าง ๆ ของสังคม อาจกล่าวได้ว่าสารสนเทศให้อำนาจแก่ผู้ใช้ ในการสร้างงานให้บรรลุผล จึงมีคำกล่าวว่าสารสนเทศเปรียบได้กับทรัพย์สินที่มีค่า สารสนเทศมีความสำคัญทั้งต่อบุคคล องค์กร เศรษฐกิจ การศึกษา การเมืองการปกครอง และสังคม ดังนี้ (มาลี ลำสกุล, 2546)

1. ความสำคัญต่อบุคคล มนุษย์จำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อการดำรงชีวิต ในแต่ละวันในการประกอบภารกิจการทำงาน บุคคลที่ศึกษาหาความรู้ประสบการณ์อยู่เสมอ ในอาชีพเพื่อใช้ในการตัดสินใจในงานหรือวางแผนงานย่อมเป็นผู้ได้เปรียบคนที่ไม่แสวงหา ความรู้เพราะมีข้อมูลประกอบความคิดไตร่ตรอง คาดการณ์ล่วงหน้าเมื่อเผชิญอุปสรรค ปัญหาทำให้แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันและไม่เสียโอกาสในการทำกิจกรรมต่าง ๆ บุคคลที่มี ทักษะทางสารสนเทศหรือเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเข้าถึงและค้นหาสารสนเทศ ย่อมเป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้ตลอดชีวิตทำให้เป็นผู้รู้เท่าทัน

2. ความสำคัญต่อองค์กร สารสนเทศมีความสำคัญต่อองค์กรในด้านการบริหารงาน ผู้บริหารทั้งระดับกลางและระดับสูงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการวางแผนงานกำหนด จุดมุ่งหมายวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้เป็นทั้งสารสนเทศ ภายในองค์กร เช่น สารสนเทศที่แสดงผลการดำเนินงานขององค์กร สารสนเทศที่เกี่ยวกับ สภาพการเงิน การตลาดและสารสนเทศภายนอกองค์กร เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับองค์กร ที่เป็นคู่แข่ง สารสนเทศแนวโน้มการดำเนินธุรกิจขององค์กร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ผู้บริหารขององค์กรใดที่มีสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์หามาใช้ได้ทันการณ์ย่อมสามารถ บริหารองค์กรให้ก้าวหน้าได้

3. ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ เศรษฐกิจในยุคสังคมข่าวสารต้องพึ่งสารสนเทศ เรียกได้ว่า ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนรากฐาน ระบบอุตสาหกรรมเป็นยุคเศรษฐกิจสารสนเทศ หมายถึง การทำธุรกิจลงทุนประกอบการใด ๆ ผู้ลงทุนจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศ ทั้งเกี่ยวกับวัตถุดิบ แรงงาน เงินทุน วิธีการผลิต วิธีจัดเก็บสินค้า จัดส่ง และส่งออก ตลอดจนกระบวนการลงทุน ผู้ลงทุนต้องหาสารสนเทศประกอบการวางแผนดำเนินการ ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่ได้เปล่า สารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความค่า ราคา ต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่ากับการลงทุน ทางธุรกิจ มีค่าใช้จ่ายในส่วนสารสนเทศด้วยซึ่งเป็นส่วนของการลงทุนที่ได้ผลคุ้มค่า

4. ความสำคัญต่อการศึกษา สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญของการจัดระบบ การเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับต้นจนถึงระดับอุดมศึกษา รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าวิชาต่าง ๆ กล่าวกันว่า การทำให้เยาวชนสามารถเข้าสู่ตลาดงานได้ดีและได้มากเท่าใด ขึ้นอยู่กับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและการสนับสนุนในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย การจัดหาและบริการทรัพยากรสารสนเทศรองรับการเรียนการสอนในลักษณะที่เหมาะสม สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนจึงส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความสำคัญต่อการเมืองและการปกครอง การให้ประชาชนได้รับสารสนเทศ ช่วยพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าโดยเฉพาะสารสนเทศเกี่ยวกับการเมืองและการปกครอง ประชาชนในประเทศที่มีเสรีภาพในการได้รับรู้สารสนเทศ ข่าวสารข้อมูลจะมีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมทางการเมืองในการใช้สิทธิหรือกระบวนการทางการเมือง โดยเฉพาะในประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยซึ่งมีการเลือกตั้งผู้นำเป็น

กระบวนการสำคัญ การรับรู้ข่าวสารช่วยให้ประชาชนเข้าใจในระบบการปกครอง การใช้สิทธิและการมีส่วนร่วมทางการเมืองได้

6. ความสำคัญต่อสังคม สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในกระบวนการหล่อหลอมสังคม สารสนเทศที่ถูกถ่ายทอดผ่านสื่อบันทึกต่าง ๆ ทั้งในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อทางวิทยุโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์มีผลต่อเยาวชนที่ได้รับสารสนเทศ หากเยาวชนไม่สามารถกลั่นกรองหรือได้รับการชี้แนะที่ถูกที่ควร เยาวชนได้รับถ่ายทอดสารสนเทศสืบทอดจากพ่อแม่ในครอบครัว หรือผ่านระบบโรงเรียนซึ่งมีการสั่งสอนถ่ายทอดสารสนเทศทั้งวิชาการ ความรู้และวิชาชีพซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตและการสร้างสรรค์แต่ละสังคมให้พัฒนาก้าวหน้า

แหล่งสารสนเทศ

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2532) ได้จำแนกแหล่งสารสนเทศไว้ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศภายในตัวบุคคล ผู้ใช้สารสนเทศสร้างขึ้นเองได้โดยการประมวลความคิด ความรู้ ใช้ความจำผู้ใช้ประสบการณ์ของตนเองหรือสังเกตการณ์ ไฟล์ข้อมูลเอกสารที่รวบรวมไว้ เก็บสะสมไว้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

2. แหล่งสารสนเทศภายนอก เป็นแหล่งสารสนเทศที่อยู่ภายนอกตัวผู้ใช้ แหล่งสารสนเทศประเภทนี้ยังสามารถจำแนกเป็น

2.1 แหล่งสารสนเทศบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพื่อนบ้าน สมาชิกครอบครัว บุคคลที่รู้จัก ตัวกลางเผยแพร่สารนิเทศ ที่ปรึกษา ตัวแทนจำหน่าย

2.2 แหล่งสารสนเทศสถาบัน ได้แก่ สถาบันต่าง ๆ ที่ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ทั่วไป จำแนกได้เป็น

2.2.1 สถาบันที่ให้บริการสารสนเทศที่เป็นทางการ ได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์เอกสาร

2.2.2 สถาบันที่ให้บริการสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ หน่วยสารสนเทศของรัฐบาล มูลนิธิ สมาคมวิชาชีพต่าง ๆ ฯลฯ

2.2.3 แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

แหล่งของทรัพยากรสารสนเทศจะต้องประกอบไปด้วย (จุฑามาศ ถึงนาค, 2539)

1. แหล่งสารสนเทศภายในตัวบุคคล ผู้แสวงหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละคนสามารถสร้างสรรค์สารสนเทศขึ้นเองได้ โดยการประมวลความคิด ความรู้ ความจำ ประสบการณ์ของตนเองหรือการสังเกตอย่างมีระบบ มีเป้าหมายอย่างชัดเจน หรืออาจจะสังเกตอย่างไม่มีระบบ ไม่ได้คาดการณ์มาก่อน แต่เมื่อเห็นแล้วสามารถนำผลมาประมวลในภายหลัง นอกจากนั้นยังสามารถหาสารสนเทศได้จาก ไฟล์ข้อมูล เอกสาร ที่ได้รวบรวมและเก็บสะสมไว้เพื่อใช้ประโยชน์ส่วนตัว ไฟล์ข้อมูลเอกสารเหล่านี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเก็บรวบรวมสารสนเทศ ซึ่งเกิดขึ้นจากพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศที่ไม่รีบด่วน

2. แหล่งสารสนเทศภายนอก หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่ไม่ใช่ตัวผู้แสวงหาสารสนเทศ โดยจำแนกได้ดังนี้

2.1 แหล่งสารสนเทศบุคคล บุคคลเป็นช่องทางการสื่อสาร และการแสวงหาข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพื่อนบ้าน บุคคลที่เป็นผู้รู้แหล่งบุคคลหรือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นแหล่งสารสนเทศภายนอกที่นิยมใช้ เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการมาเป็นอันดับแรก และเป็นอันดับสองรองจากการใช้ประสบการณ์ความคิดของตนเอง

2.2 แหล่งสารสนเทศสถาบัน คือ สถาบันที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูลข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศชนิดนี้ รวมถึงตัวบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น บรรณารักษ์ ครู แหล่งสารสนเทศสถาบันสามารถจำแนกได้เป็น

2.2.1 สถาบันจัดตั้งขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศอย่างเป็นทางการ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ เป็นต้น

2.2.2 สถาบันที่ทำหน้าที่ดำเนินงานเฉพาะด้าน แต่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่ต้องการได้ เช่น กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

3. แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน บุคคลอาจจะเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ต้องการโดยการเข้าถึงสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ทีวี วิทยุ หรืออ่านหนังสือพิมพ์ แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนนี้สามารถ ให้คำตอบ หรือเรื่องราวที่ต้องการได้ในทันที

พฤติกรรม การเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจึงเกิดจากการใช้ แหล่งสื่อมวลชนมากกว่า แหล่งสารสนเทศอื่น จึงสามารถสรุปได้ว่า แหล่งของทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้ใช้ในการค้นหาข้อมูล ข่าวสารสาระความรู้ ส่วนใหญ่จะเป็นในรูปของแหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคลโดยถามเพื่อนร่วมงาน หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น แหล่งสารสนเทศสถาบันที่ทำหน้าที่รวบรวมและเผยแพร่สารสนเทศ ตลอดจนแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ที่ให้บริการข่าวสารข้อมูลที่รวดเร็วทันใจ

ประเภทของสารสนเทศ

สิ่งจำเป็นเบื้องต้นของการแสวงหาสารสนเทศ คือ การที่ผู้ใช้จะต้องรู้จักสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ว่ามีอะไรบ้าง และแต่ละประเภทให้ข้อมูลชนิดใด การเลือกใช้สารสนเทศ ไม่ถูกต้องจะเป็นการเสียเวลาและแรงงาน ดังนั้น ก่อนที่จะทำการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ใช้ควรรู้จักสารสนเทศ ซึ่งโดยทั่วไปแยกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้ (จิราพรรณ สวัสดิพิงษ์, 2542)

1. วัสดุตีพิมพ์ หมายถึง สารสนเทศที่บันทึกความรู้ที่มีเนื้อหาสาระในอันที่จะใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า อ้างอิง หรือเพื่อความบันเทิง
2. ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นข้อมูลที่บันทึกลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ เช่น ซีดี-รอม ดิสเก็ต และฐานข้อมูลต่าง ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ต เนื้อหาครอบคลุมเรื่องราวความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ รวมถึงเนื้อหาทางด้านบันเทิง
3. วัสดุไม่ตีพิมพ์ เป็นวัสดุที่ถ่ายทอดความรู้ ความคิดด้วยสัญลักษณ์ เช่น เส้น สี รูปร่างต่าง ๆ โดยจะเก็บในรูปของโสตทัศนวัสดุ วัสดุไม่ตีพิมพ์ต้องใช้กับอุปกรณ์พิเศษเพื่อใช้ในการฟังเสียง หรือมองเห็นภาพ ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ มีทั้งทั่ว ๆ ไป เฉพาะสาขาวิชา รวมถึงให้ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดเก็บวัสดุไม่ตีพิมพ์แยกต่างหาก โดยเก็บแยกตามประเภทของวัสดุ ทรัพยากรสารสนเทศแบ่งอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น 3 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์ (print materials) วัสดุไม่ตีพิมพ์ (non-print materials) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (electronic media)

3.1 วัสดุพิมพ์ หมายถึงทรัพยากรสารสนเทศซึ่งบันทึกความรู้ที่มีเนื้อหาสาระเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า อ้างอิง หรือเพื่อความบันเทิง โดยผลิตเป็นหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือเอกสารรูปแบบต่าง ๆ วัสดุพิมพ์ใช้ได้ง่าย สะดวกและไม่ต้องมีอุปกรณ์ช่วยในการอ่าน แม้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้มีการบันทึกความรู้หลากหลายชนิดขึ้นก็ตามแต่วัสดุพิมพ์ก็ยังคงมีความสำคัญและเป็นที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป

3.2 วัสดุไมติพิมพ์ หมายถึงวัสดุใดก็ตามที่ต้องใช้อุปกรณ์พิเศษ เพื่อสามารถฟังและ/หรือมองเห็นภาพได้ วัสดุไมติพิมพ์เป็นทรัพยากรสารสนเทศสำคัญเช่นเดียวกับวัสดุพิมพ์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายทาง เช่น ใช้ค้นคว้าหรือตอบคำถามเฉพาะเรื่อง เป็นแหล่งการเรียนรู้ในเนื้อหาวิชาต่าง ๆ เป็นแหล่งให้ความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

3.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงสื่อที่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมหาศาล โดยข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในรูปดิจิทัล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยทั่วไป ได้แก่ ซีดี-รอม และฐานข้อมูลออนไลน์

ทั้งนี้ประเภทสารสนเทศที่เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเข้ามาแสวงหาภายในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีดังนี้

1. ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายต่าง ๆ

พระราชบัญญัติ คำพิพากษาศาลปกครอง คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นต้น รวมไปถึง งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องในเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ตลอดจน คำพิพากษา และคำวินิจฉัย ข้อกฎหมายต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับพิจารณาและสอบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาข้อกฎหมาย และพระราชบัญญัติ คำพิพากษาศาลปกครอง คำอธิบายกฎหมายต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบการเขียนสำนวน สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ ตำรา เป็นสารสนเทศที่มีการใช้สูงสุดของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งจะแตกต่างจากการใช้วัสดุไมติพิมพ์เป็นอย่างมากเนื่องจากภายในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเองมีวัสดุไมติพิมพ์ น้อยมากทำให้ผู้ใช้ยังไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศประเภทวัสดุไมติพิมพ์ได้

2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงรายการบทความวารสารต่าง ๆ เช่น วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน วารสารกฎหมายปกครอง พร้อมจัดทำ Link ระหว่างระบบสืบค้นห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC กับ ระบบสำนักงานอัตโนมัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้น แต่เนื่องจากการสืบค้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังขาดการประชาสัมพันธ์ในองค์กร ทำให้เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบช่องทางการสืบค้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้ ทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่ใช้การสืบค้นผ่าน Link ระหว่างระบบสืบค้นห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC กับ ระบบสำนักงานอัตโนมัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่จะมีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ใช้การสืบค้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการสืบค้นห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC แล้วติดต่อมายังบรรณารักษ์ห้องสมุดเพื่อให้ทำการยืม และส่งทรัพยากรสารสนเทศให้โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องมายังห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีที่ตั้งอยู่ในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ชั้น 5 และชั้น 9 และที่ตั้งของห้องสมุดอยู่บริเวณชั้น 5 ทำให้ผู้ใช้ที่อยู่ชั้น 9 ไม่สะดวกในการเข้ามาใช้ห้องสมุดทางห้องสมุดจึงมีบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางพนักงานเดินเอกสาร จึงทำให้ในบางครั้งผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางระบบการสืบค้นห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC หรือโทรศัพท์มายังห้องสมุดเพื่อทำการยืมทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

Wilson (2000) ให้นิยามว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดความต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น

Chen and Hernon (1982) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล ข่าวสารที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่ตนตระหนัก และเล็งเห็นความต้องการนี้จะแสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศจะเริ่มขึ้นเมื่อบุคคลพบว่า ต้องการสารสนเทศเพื่อช่วย แก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งและยุติเมื่อบุคคลนั้นไม่มีความต้องการ สารสนเทศดังกล่าวอีกต่อไป

ัชชาวลย์ วงษ์ประเสริฐ (2537, หน้า 100) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศว่าหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูลข่าวสารที่จะตอบสนองต่อ ความต้องการที่ตนเองได้ตระหนักและเล็งเห็นว่าสำคัญ ความต้องการที่เล็งเห็นนี้จะ แสดงออกมาและนำไปสู่การกระทำที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศมาครอบครองพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศมีลักษณะเป็นสหวิทยาการ โดยสารสนเทศศาสตร์ได้ผสมผสาน แนวคิดและทฤษฎีจากสาขาวิชาอื่น ๆ เช่น จิตวิทยา พฤติกรรมการสื่อสาร การตลาด และสังคมศาสตร์มาพัฒนากรอบทฤษฎีและชี้นำการศึกษาวิจัย เพื่อให้เข้าใจว่ามนุษย์ แสวงหาและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศอย่างไรและนำความเข้าใจนั้นออกมาแบบ ระบบสารสนเทศที่สนองตอบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545, หน้า 111)

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูลและข่าวสารที่จะตอบสนองต่อความต้องการอย่างมีวัตถุประสงค์ ของตนเองในส่วนหน้าที่การงาน ทั้งนี้ในระหว่างกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้น ต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นสารสนเทศที่ได้จะผ่านการประมวล ผลวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์หรือสนองความต้องการของตนเอง

ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

Wilson ศาสตราจารย์ด้านสารสนเทศศาสตร์ ณ มหาวิทยาลัยเซฟฟิลด์ ประเทศอังกฤษ เขาสนใจด้านพฤติกรรมสารสนเทศและการศึกษาผู้ใช้สารสนเทศ และ ได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวนมาก โดยเน้นกระบวนการในการแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศของผู้ใช้

ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศรุ่นแรกของ Wilson ในปี ค.ศ. 1981 Wilson นำเสนอตัวแบบรุ่นแรก มีชื่อว่า “ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ” จุดมุ่งหมายของตัวแบบนี้คือครอบคลุมการใช้งานที่หลากหลายของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ร่วมกับความต้องการสารสนเทศ และพยายามครอบคลุมพฤติกรรมสารสนเทศให้มากที่สุด (Wilson, 1999, p. 251) ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศมีแนวคิดสำคัญ ดังนี้

1. พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ
2. พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้นั้นเกิดจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งในตัวแบบเรียกอย่างย่อว่า “ความต้องการ”
3. เมื่อเกิดความต้องการ ผู้ใช้จึงแสวงหาสารสนเทศ โดยใช้ระบบหรือบริการสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ
4. กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ผู้แสวงหาสารสนเทศ อาจได้รับสารสนเทศด้วยการแลกเปลี่ยนส่งผ่าน และสามารถถ่ายโอนสารสนเทศที่ได้ไปยังผู้ใช้สารสนเทศคนอื่น ๆ
5. ผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศ ที่ประสบความสำเร็จในการแสวงหาสารสนเทศที่ได้รับตอบสนองความต้องการของคน หรือล้มเหลว หาไม่พบ จะย้อนกลับไปทำการค้นหาสารสนเทศใหม่
6. นำสารสนเทศที่ได้จากระบบหรือจากแหล่งสารสนเทศใด ๆ ไปใช้ตามความต้องการ

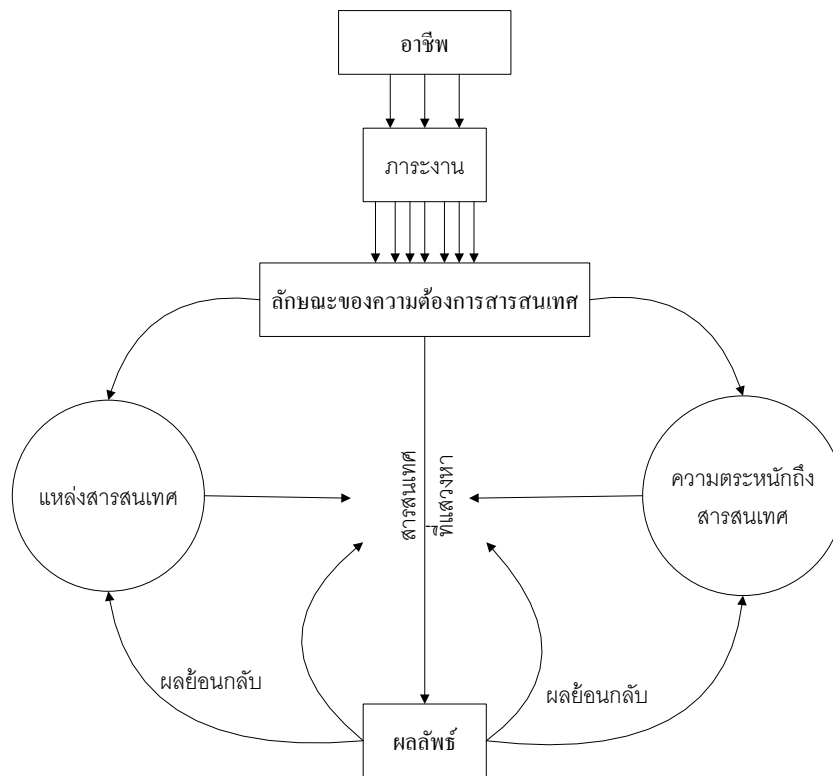
ในปี ค.ศ. 1996 Wilson ได้ขยายตัวแบบรุ่นแรกของปี ค.ศ. 1981 โดยมีกรอบพื้นฐานคงอยู่ในบริบทที่ผู้คนมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการสารสนเทศ อุปสรรคที่แทนที่ด้วยตัวแปรแทรกแซง และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งได้นำทฤษฎีแนวคิดมาปรับปรุงและผนวกเข้ากับ กระบวนตัดสินใจ จิตวิทยา นวัตกรรม การสื่อสารด้านสุขภาพ และการวิจัยผู้บริโภค โดยเรียกตัวแบบนี้ว่า “ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ” ที่มีมุมมองในเชิงมหภาคจากหลากหลายสาขา (Wilson, 1999, p. 257)

ตัวแบบความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมการทำงาน หรือจากภาระงาน ตัวแบบความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมการทำงาน หรือ

จากภาระงาน ตัวแบบพัฒนาขึ้นจากโครงการงานวิจัยความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศในหน่วยงานต่าง ๆ ส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการสังคมของ Wilson และคณะ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเสนอแนวคิดที่จะสนองตอบความต้องการได้ดีที่สุด ตัวแบบเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ บทบาทด้านการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร การปฏิบัติงาน รวมทั้งกระบวนการวางแผน และตัดสินใจ ซึ่งก่อให้เกิดความต้องการด้านสติปัญญา ในขณะเดียวกัน โครงสร้างด้านบุคลิกภาพของบุคคลจะก่อให้เกิด ความต้องการทางอารมณ์ เป็นต้นว่า ความต้องการที่จะสัมฤทธิ์ผล ความต้องการแสดงออกและความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายส่วนตน ปัจจัยเหล่านี้ เมื่อผนวกกับลักษณะขององค์กร เช่น ระดับองค์การ ที่บุคคลนั้น ปฏิบัติงาน บรรยากาศขององค์กร เป็นตัวกำหนดรูปแบบเฉพาะของ ความต้องการซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน (Wilson, 1981, pp. 9-10)

Case (2002) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการแสวงหาสารสนเทศของ Leckei และ Gloria เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในอาชีพ โดยมีหลักการว่าบุคคลมีความต้องการสารสนเทศตามอาชีพและภาระงานของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ โดยปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ คุณลักษณะของความต้องการสารสนเทศ (characteristic of information needs)

การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ และการตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศ จากนั้นก็จะดำเนินการสืบค้นสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบอาชีพของตน และเมื่อได้ข้อมูลเป็นที่น่าพอใจหรือตรงตามความต้องการของตนแล้วก็จะหยุดพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศนั้น แต่หากผลลัพธ์ที่ได้นั้นยังไม่เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ตรงตามความต้องการบุคคลนั้นก็จะเริ่มพฤติกรรมใหม่อีกครั้ง ดังแสดงในภาพ 3



ภาพ 3 ขั้นตอนรูปแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

ที่มา. จาก “Modeling the Information Seeking of Professionals: A General Model Derived from Research on Engineers, Health Care Professionals and Lawyers”, by G. L. Leckie, K. E. Pettigrew, & C. Synlvain, 1996, *The Library Quarterly*, 66(2), 161.

ขั้นตอนรูปแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของ Leckie มีส่วนประกอบ 6 ส่วน ดังนี้

1. อาชีพ
2. ภาระงาน
3. คุณลักษณะของความต้องการสารสนเทศ
4. การตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศ
5. การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ
6. ผลลัพธ์

แบบจำลองของ Leckie et al. (1996) นี้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเหมือนกับว่าสารสนเทศคือสิ่งที่ต้องแสวงหา และผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศ คือ ผลลัพธ์ ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับส่วนอื่น ๆ ของโมเดล ตลอดจนเป็นผลย้อนกลับไปยังแหล่งของข้อมูล การตระหนักรู้และการแสวงหาสารสนเทศ

การใช้สารสนเทศ

ความหมายของการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ และได้รับสารสนเทศนั้น การใช้สารสนเทศจะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ (จุฑามาศ ถึงนาค, 2539)

เดชา นันทพิชัย (2547) ให้คำจำกัดความว่า พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ คือ การกระทำทั้งทางด้านร่างกาย และสติปัญญาเกี่ยวกับสิ่งที่ได้ค้นพบของบุคคลใด ๆ มักจะเชื่อมโยงกับความรู้ที่บุคคลนั้นมีอยู่ หรือได้รับมาก่อนแล้ว สามารถสังเกตได้จากการให้ความสำคัญของสิ่งที่ค้นพบหรือได้รับมาหลังจากมีการเปรียบเทียบบางอย่าง ด้วยเหตุนี้บุคคลจึงมีการใช้ข้อมูลเดียวกันไม่เหมือนกันหรือใช้ด้วยวิธีการต่างกัน เช่น นักศึกษาสารสนเทศศาสตร์มีแนวโน้มที่จะใช้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมากกว่าหนังสือ ขณะที่นักศึกษาสังคมศาสตร์มักใช้ข้อมูลจากหนังสือมากกว่า

วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2532) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ ดังนี้

1. เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เป็นการแก้ไขปัญหาในชีวิตส่วนตัว หรือการทำงาน หากบุคคลมีความรู้ในเรื่องสารสนเทศต่าง ๆ จะช่วยให้สามารถนำความรู้ที่มีมาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ การศึกษาเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของบุคคล เนื่องจากวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคคลจึงจำเป็น

ต้องใช้สารสนเทศเพื่อก้าวให้ทันกับโลกและวิทยาการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการ และแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบปัญหาเรื่องที่สงสัย สารสนเทศที่ได้รับจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ของบุคคลนั้นให้กว้างขึ้น

3. เพื่อประกอบอาชีพและการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมาย

4. เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น เป็นการกระจายหรือถ่ายทอดและเผยแพร่สารสนเทศที่เก็บรวบรวมและแสวงหา เพื่อถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นได้รับประโยชน์

5. เพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การใช้สารสนเทศเป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศ โดยบุคคลจะนำสารสนเทศที่ได้ไปลด ความสงสัย ความอยากรู้ แก้ปัญหา หรือใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินงาน ดังนั้นการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์จึงมีหลายระดับตั้งแต่การเกิดขึ้นทันทีทันใด หลังจากได้รับสารสนเทศนั้น ไปจนถึงการใช้ในอนาคต การใช้สารสนเทศเป็นไปตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังนี้ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537, หน้า 104-105)

5.1 การใช้เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล เช่น การแก้ปัญหาชีวิตประจำวัน เพื่อรับข่าวสาร เพื่อความบันเทิงและนันทนาการ เป็นต้น

5.2 การใช้เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้

5.3 การใช้เพื่อประกอบอาชีพและการปฏิบัติงาน

5.4 การใช้เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น

5.5 การใช้เพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การค้า การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

ปัญหาในการใช้สารสนเทศ

ปัญหาในการใช้สารสนเทศสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532)

1. ปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศ ได้แก่ สารสนเทศที่มีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอ สารสนเทศเก่า และมีเนื้อหาไม่ทันสมัย สารสนเทศที่มีไม่ตรงตามความต้องการ สารสนเทศไม่สมบูรณ์ครบถ้วน และขาดความน่าเชื่อถือ
2. ปัญหาที่เกิดจากแหล่งสารสนเทศ เช่น แหล่งสารสนเทศอยู่ไกลไม่สะดวก ในการเข้าใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ เป็นต้น
3. ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้ เช่น ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ค้นหาสารสนเทศ ที่ต้องการไม่พบ ไม่ทราบวิธีการค้นหาสารสนเทศ เป็นต้น

ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดิน (2556) ได้กล่าวถึงห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการ-แผ่นดินไว้ว่า เป็นห้องสมุดเฉพาะ (special library) ให้บริการพนักงานภายในและบุคคลทั่วไปด้วยสารสนเทศที่เน้นด้านกฎหมาย การเมืองการปกครอง ข้อมูลของผู้ตรวจการ-แผ่นดินของไทย และข้อมูลสารสนเทศจากผู้ตรวจการแผ่นดิน และองค์กรที่มีอำนาจ คล้ายคลึงกันในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเริ่มจัดตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2545 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ส่วนวิจัยและวิชาการ ในขณะนั้น โดยใช้ระบบจัดหมวดหมู่แบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification--DC) มีนักวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบดูแลในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการยืม-คืน ด้วยระบบมือ จากนั้นในปี พ.ศ. 2550 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งงานและขอบเขต หน้าที่ของงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยให้ห้องสมุดอยู่ในส่วนงานของ “ศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดิน” และต่อมาสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างหน่วยงานอีกครั้ง โดยในครั้งนี้ได้กำหนดให้ห้องสมุดอยู่ในการกำกับดูแล ของ “สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา” เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2556

ในปี พ.ศ. 2555 เริ่มมีการดำเนินงานห้องสมุดเต็มรูป และมีบรรณารักษ์จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ประจำห้องสมุด และได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Aleph เข้ามาบริหารงาน ห้องสมุด และให้บริการสืบค้นโดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ผู้ใช้สามารถสืบค้น

ทรัพยากรสารสนเทศ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว ปัจจุบันมีบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด จำนวน 2 คน โดยผู้ใช้ทั้งหมด คือบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 261 คน

งานบริการ-หน้าที่ของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีดังนี้ (ศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2556)

1. งานดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เข้าห้องสมุด (Acquisition) ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 2 วิธี คือ

1.1 จัดหาโดยซื้อด้วยเงินงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภท หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย คำอธิบายกฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ทั้งหมด และในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศด้วยเงินงบประมาณจะจัดซื้อเพียง 1 ครั้ง ต่อปีงบประมาณเท่านั้น

1.2 ใ้ล่อภินันทนการ (บริจาค) ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับอภินันทนการ (บริจาค) ส่วนใหญ่จะได้รับจากหน่วยงานของภาครัฐที่มีการจัดทำหนังสือ เอกสารเผยแพร่ แล้วจัดส่งมายังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการได้รับจากเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานจากการไปประชุมสัมมนา ออมรม หรือเป็นของส่วนตัวของเจ้าหน้าที่เอง

2. งานลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ การตอบรับและขอบคุณทรัพยากร-สารสนเทศ (registration and thank you letter) บรรณารักษ์ดำเนินการลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่ห้องสมุดได้รับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ และจัดพิมพ์หนังสือตอบรับและขอบคุณทรัพยากรสารสนเทศที่จัดส่งไปยังหน่วยงานนั้น ๆ

3. งานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ (classification and cataloging) ดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ โดยวิธีการจัดหมวดหมู่หนังสือด้วยระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification--D.C.) กำหนดเลขผู้แต่งตามหลักการของคู่มือตารางเลขผู้แต่งหนังสือภาษาไทยสำเร็จรูปสำหรับหนังสือภาษาไทย และคู่มือ Cutter-Sanborn สำหรับหนังสือภาษาต่างประเทศ ให้หัวเรื่องตามหลักการของ

คู่มือกำหนดหัวเรื่องภาษาไทย และทำรายการบรรณานุกรมตามหลักเกณฑ์การลงรายการแบบแอ่งไกลอเมริกา

4. งานจัดทำบรรณานุกรมวารสาร ลงรายการบทความวารสารต่าง ๆ เช่น วารสาร ผู้ตรวจการแผ่นดิน วารสารกฎหมายปกครอง วารสารจตุรนิติ วารสารศาลรัฐธรรมนูญ วารสารรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์ ฯ ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (MARC 21) โดยเชื่อมโยง (link) กับระบบสำนักงานอัตโนมัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ

5. งานนำเข้าข้อมูลวิทยานิพนธ์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ บทความวารสาร หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด งานรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลวิทยานิพนธ์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (e-Journal) บทความวารสาร (article) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) รวมถึงคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์ ลงในระบบสำนักงานอัตโนมัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

6. การเชื่อมโยงข้อมูล ดำเนินการเชื่อมโยงของระบบห้องสมุดอัตโนมัติสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษากับระบบสำนักงานอัตโนมัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่ได้เอกสารฉบับเต็ม (full text)

7. งานแนะนำหนังสือใหม่ (new books) ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เริ่มดำเนินการคัดเลือกหนังสือที่จะแนะนำและจัดทำสาระสังเขปของหนังสือโดยแนะนำผ่าน Microsoft Outlook ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินส่งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลหนังสือใหม่ทุกสัปดาห์

8. งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (circulation service) ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์/งานวิจัย ซีดีรอม แถบคลาตรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและบุคคลภายนอก โดยเปิดให้บริการตามวันและเวลาราชการ โดยกำหนดสิทธิ์การยืมแถบคลาตรของสำนักงานฯ จำนวน 1 คน ยืมได้ไม่เกินจำนวน 10 เล่ม ระยะเวลาการยืมไม่เกิน 1 เดือน

9. งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (interlibrary loan service) ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลสารสนเทศที่ไม่มีอยู่ในห้องสมุดของสำนักงานฯ โดยผู้ใช้บริการแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่บรรณารักษ์ และบรรณารักษ์ของห้องสมุดสำนักงานฯ จะดำเนินการติดต่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวจากห้องสมุดสถาบันอื่น ซึ่งห้องสมุดที่มีความร่วมมือกัน ณ ตอนนี้อยู่ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า และสำนักงานสภาพัฒนาการเมือง สถาบันพระปกเกล้า

10. งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า แนะนำ และสืบค้นข้อมูล (reference service) ในเบื้องต้นบรรณารักษ์จะแนะนำการใช้เครื่องมือสืบค้นคือ web OPAC (Online Public Access Catalog--OPAC) คือ การสืบค้นสารสนเทศทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่มีการให้บริการในห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต หรืออินเทอร์เน็ตจากฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว ได้โดยการสืบค้นผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุดจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศจากชื่อผู้แต่ง (author) ชื่อเรื่อง (title) เลขหมู่หนังสือ (call number) หัวเรื่อง (subject) คำสำคัญ (keyword) ชื่อชุด (series) เลขมาตรฐานสากลวารสาร/หนังสือ/เลขเรียกหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (ISSN/ISBN/LCCN) ของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้ด้วยตัวเองก่อน และหากผู้ใช้ต้องการข้อมูลสารสนเทศเรื่องใดเพิ่มเติม สามารถแจ้งบรรณารักษ์ของห้องสมุดเพื่อช่วยเหลือในการค้นหาแหล่งคำตอบให้ได้ โดยการดำเนินการเริ่มตั้งแต่ วิเคราะห์คำถาม พิจารณาแหล่งคำตอบ พิจารณาเครื่องมือช่วยสืบค้น การกำหนดคำค้นหรือหัวเรื่องในการค้น ดำเนินการค้นหาคำตอบ และจัดเก็บสถิติการให้บริการ

11. งานให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ (holds requests) ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเปิดให้ผู้ใช้สามารถจองทรัพยากรฯ ที่ต้องการได้ โดยที่ทรัพยากรฯ เรื่องนั้นมีจำนวนจำกัด และมีผู้ใช้ยืมไปแล้วและยังไม่ถึงกำหนดคืน ซึ่งผู้ใช้บริการที่ต้องการทรัพยากรฯ เรื่องดังกล่าว สามารถแจ้งความประสงค์ของจองทรัพยากรฯ แก่บรรณารักษ์ได้ บรรณารักษ์จะเป็นผู้ดำเนินการจองให้ผ่านทางระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และเมื่อห้องสมุดได้รับทรัพยากรฯ เรื่องนั้นกลับคืน บรรณารักษ์จะพิจารณาลำดับการจองทรัพยากรฯ เรื่องนั้น และดำเนินการยืมทรัพยากรฯ ให้แก่ผู้ใช้บริการที่จองลำดับแรก

12. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากภาระหน้าที่งานบรรณารักษ์ ยังได้รับมอบหมายอื่น ๆ เช่น การได้รับมอบหมายให้ไปอบรม สัมมนา และช่วยประสานงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องภายใต้งานของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศและการใช้แหล่งสารสนเทศ ของบุคคลเฉพาะนักวิชาชีพ มีดังนี้

อรอุมา สืบกระพัน (2552) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาคภาคเหนือ* กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 130 คน ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบริษัทวิศวกร แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ใช้สารสนเทศในการทำงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย โดยแสวงหา สารสนเทศจากตนเองมากที่สุด รองลงมาคือ จากเพื่อน/ผู้ร่วมงาน และ ประเภทของ ทรัพยากรที่แสวงหา คือ อินเทอร์เน็ต

วิมล คำชู (2540) ศึกษาเรื่อง *พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักเศรษฐศาสตร์ ธนาคารแห่งประเทศไทย* กลุ่มตัวอย่าง 136 คน พบว่า นักเศรษฐศาสตร์ธนาคารแห่ง ประเทศไทย ใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ ประเภททรัพยากรสารสนเทศ ที่ใช้ คือ วารสารทางวิชาการและหนังสือ/ตำราทางวิชาการ ในด้านการใช้แหล่งสารสนเทศ ส่วนใหญ่ใช้ประสบการณ์ของตนเอง และปัจจัยในการเลือกแหล่งสารสนเทศ คือ แหล่งบุคคล สถาบัน และสื่อมวลชนตามลำดับ

วัชรภรณ์ ดังควนิษฐ์ (2554) ศึกษาเรื่อง “*ความต้องการสารสนเทศของบุคลากร ในกระทรวงยุติธรรม*” กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ ใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประเภททรัพยากรที่ใช้ คือ หนังสือและตำราทาง กระบวนการยุติธรรมมากที่สุด

ขวัญตา เหลืองมั่นคง (2555) ศึกษาเรื่อง การใช้และความต้องการสารสนเทศของ นักวิทยาศาสตร์และนักวิชาการด้านพลังงานนิวเคลียร์และรังสี สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ กลุ่มตัวอย่าง 186 คน ผลการวิจัยพบว่า นักวิทยาศาสตร์และนักวิชาการด้านพลังงานนิวเคลียร์และรังสี สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ มีการใช้วารสารนิวเคลียร์ปริทัศน์สูงสุด ในระดับมาก รองลงมาคือคู่มือการปฏิบัติงานด้านพลังงานนิวเคลียร์และรังสี เมื่อเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้านระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปรารธนา จันทรเสนา (2552) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ กุมารแพทย์ที่ใช้กระบวนการเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ในโรงพยาบาลขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ผลการวิจัยพบว่า กุมารแพทย์ทุกคน (ร้อยละ 100) แสวงหาสารสนเทศ เมื่อไม่แน่ใจในวิธีการรักษาโรคที่กำลังรักษาอยู่ หรือเมื่อโรคที่รักษานั้น ในวงการแพทย์ ยังไม่มีผลสรุปการรักษาที่แน่ชัด รวมทั้งเพื่อประกอบการสอน และเมื่อต้องการติดตาม วิทยาการใหม่ ๆ กุมารแพทย์ทุกคน (ร้อยละ 100) สืบค้นสารสนเทศด้วยตนเอง โดยใช้ สถานที่ในการสืบค้นคือ ห้องหัดแพทย์ แหล่งสารสนเทศที่นิยมมากที่สุด คือ ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์และเอกสารอ้างอิง โดยกุมารแพทย์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) สามารถแสวงหา สารสนเทศได้ตรงกับความต้องการในระดับปานกลาง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

Borchuluun (2007) ได้ศึกษารายงานผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศของ นักวิชาการชาวโมโกเลีย พบว่า นักวิชาการมองโกเลียมีความต้องการสารสนเทศเพื่อ ความก้าวหน้าในสาขาวิชาชีพ และต้องการสารสนเทศแต่ละประเภทตามงานวิจัย ของตนเอง เป็นส่วนใหญ่

Zawawi and Majid (2001) ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศของนักวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์ พบว่านักวิทยาศาสตร์ชีวการแพทย์ สารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด คือ หนังสือ งานวิจัย และบทความในวารสาร และแหล่ง สารสนเทศที่สำคัญ คือ เพื่อนร่วมงาน แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต และอีเมล

Reed and Tanner (2001) ศึกษาความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดศิลปมหาวิทยาลัยเท็กซัส เทค (Texas Tech University--TTU) ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการสารสนเทศของอาจารย์ และนักศึกษานั้นนอกจากการใช้บริการห้องสมุดแล้วผู้ใช้อย่างยังใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ อาทิ ห้องสมุดส่วนตัวสารสนเทศจากเพื่อนร่วมงานร้านหนังสือ และศูนย์ศิลปะนอกจากนี้ผู้ใช้อย่างกล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความจำเป็นและสำคัญสำหรับการเรียนการสอนและการวิจัยผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ อาทิ วิดีทัศน์บันทึกเสียงบันทึกการแสดงสด แคตตาล็อกนิทรรศการ รวมไปถึงการที่บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีบทบาทเป็นผู้ประสานงานสร้างความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศหรือคอลเล็กชันส่วนตัวร่วมกันโดยอาจทำเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เฉพาะเพื่อเป้าหมายในการให้บริการและสร้างคอลเล็กชันของห้องสมุด

Williams (2003) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ ประธานสมาคมการศึกษาแห่งชาติ (National Education Association--NEA) สาขาในแต่ละรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ประธานสมาคมการศึกษาแห่งชาติสาขาที่อยู่ตามรัฐต่าง ๆ มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการสอบถามจากผู้รู้ โดยตรงการแลกเปลี่ยนสนทนากันส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศที่เกี่ยวกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบโดยมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้หาสารสนเทศให้ ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศสำหรับประธานสมาคมการศึกษาแห่งชาติสาขาที่อยู่ตามรัฐต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาต่อไป

Du Preez (2008) ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของที่ปรึกษาทางวิศวกรรมในแอฟริกาใต้ จากการศึกษาพบว่า บทบาทหน้าที่ภาระงานนำไปสู่ความต้องการสารสนเทศและการตัดสินใจเลือกแหล่งสารสนเทศของที่ปรึกษาทางวิศวกรรม แหล่งสารสนเทศของที่ปรึกษาทางวิศวกรรม เช่น จากบุคคลอื่น เพิ่มส่วนตัวและความรู้ วรรณกรรมที่วางขาย การฝึกฝน หนังสือตำรา และอินเทอร์เน็ต พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศมักหาสารสนเทศจากแหล่งภายในองค์กร จากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน แหล่งที่น่าเชื่อถือ คือ หัวหน้างานที่มีประสบการณ์ การตอบโต้ทางอีเมล

สรุปงานวิจัยแบ่งตามหัวข้อเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ผลของการวิเคราะห์งานวิจัยที่มีความสอดคล้องหรือมีความใกล้เคียงกันในประเด็นสำคัญมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

อรอุมา สืบกระพัน (2552) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาคภาคเหนือ* ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานในหน้าที่ มีวิธีการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเองและเพื่อน/ผู้ร่วมงาน ประเภทของสารสนเทศที่แสวงหา คือ อินทราเน็ต และแสวงหาสารสนเทศเป็นภาษาไทย สอดคล้องกับวิมล คำชู (2540) ศึกษาเรื่อง *พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักเศรษฐศาสตร์ธนาคารแห่งประเทศไทย* ผลการวิจัยพบว่า นักเศรษฐศาสตร์ธนาคารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศใช้เพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ คือ วารสารทางวิชาการและหนังสือ/ตำราทางวิชาการ และพบว่า ใช้สารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในด้านการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้ประสบการณ์ของตนเอง และรองลงมาคือแหล่งสารสนเทศสถาบันและแหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชนตามลำดับ สอดคล้องกับ ปารรณา จันทรเสนา (2552) ศึกษาเรื่อง *พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกุมารแพทย์ที่ใช้กระบวนการเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ในโรงพยาบาลขอนแก่น* ผลการวิจัยพบว่า กุมารแพทย์ทุกคน (ร้อยละ 100) แสวงหาสารสนเทศเมื่อไม่แน่ใจในวิธีการรักษาโรคที่กำลังรักษาอยู่ หรือ เมื่อโรคที่รักษานั้นในวงการแพทย์ยังไม่มีผลสรุปการรักษาที่แน่ชัด รวมทั้งเพื่อประกอบการสอน และเมื่อต้องการติดตามวิทยาการใหม่ ๆ ผลการวิจัยต่างประเทศสอดคล้องกับ Williams (2003) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ ประธานสมาคมการศึกษาแห่งชาติ (National Education Association --NEA) สาขาในแต่ละรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ประธานสมาคมการศึกษาแห่งชาติสาขาที่อยู่ตามรัฐต่าง ๆ มีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ด้วยวิธีการสอบถามจากผู้รู้โดยตรง การแลกเปลี่ยนสนทนากันส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศที่เกี่ยวกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

โดยมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้หาสารสนเทศให้ และสอดคล้องกับ Du Preez (2008) ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของที่ปรึกษาทางวิศวกรรมในอาฟริกาใต้ จากการศึกษพบว่า บทบาทหน้าที่ภาระงานนำไปสู่ความต้องการสารสนเทศและการตัดสินใจเลือกแหล่งสารสนเทศของที่ปรึกษาทางวิศวกรรม แหล่งสารสนเทศของที่ปรึกษาทางวิศวกรรม เช่น จากบุคคลอื่น เพื่อนส่วนตัว และความรู้ วรรณกรรมที่วางขาย การฝึกฝน หนังสือตำรา และอินเทอร์เน็ต พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศมักหาสารสนเทศจากแหล่งภายในองค์กร จากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน แหล่งที่น่าเชื่อถือ คือหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ การตอบโตทางอีเมล

2. เพื่อใช้ในการค้นคว้าหาความรู้

ศุภชัย อนวัชพงศ์ และวรรณชนก จันทชุม (2541) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม การแสวงหาและการใช้สารสนเทศและปัญหาในการแสวงหาและการใช้ ผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์หลักในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คือ เพื่อการเขียนรายงานและเพื่อการวิจัย ประเภทของสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ หนังสือ/ตำราภาษาไทย ในทำนองเดียวกับ วัชรภรณ์ ดังควนิชย์ (2554) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม” กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ สิ่งพิมพ์ที่ต้องการ คือ หนังสือและตำราทางกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด และมีความต้องการสารสนเทศภาษาไทยมากที่สุด

สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศและการใช้แหล่งสารสนเทศของ บุคคลเฉพาะนักวิชาชีพในประเทศ พบว่า บุคคลเฉพาะนักวิชาชีพส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ ในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานและการใช้สารสนเทศเพื่อ ติดตามความรู้ความสนใจส่วนบุคคล เป็นส่วนใหญ่ ตามบทบาทหน้าที่และภาระงานที่ทำ โดยมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ตำรา วารสาร และอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ในการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้มีประสบการณ์ ด้านสถานที่ใช้ คือ ห้องสมุด กล่าวโดยรวมบุคคลเฉพาะนักวิชาชีพต่าง ๆ มีการใช้ สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เพื่อศึกษาหาความรู้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากร
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสายปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร จำนวน 90 คน
ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2559

กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
จากประชากร จำนวน 90 คน นำไปเปรียบเทียบกับตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ
Krejcie and Morgan (1970, pp. 608-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง 73 คน ทั้งนี้ในการวิจัยในครั้งนี้
มีประชากรในการศึกษาจำนวนเพียง 90 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาประชากรทั้งหมด

วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling)
โดยการเทียบตามบัญชีไตรยางศ์ตามสัดส่วนของประชากรตามภาระงานของเจ้าหน้าที่
สอบสวน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น} \times \text{กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ตำแหน่ง	ประชากร/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน
1	เจ้าหน้าที่สอบสวน	83	83
2	นิติกร	7	7
	รวม	90	90

ตัวแปรต้น คือ

1. ประสบการณ์การทำงาน
2. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ

1. แหล่งสารสนเทศ
2. ความต้องการใช้สารสนเทศ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้วิจัยได้ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการช่วยสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างและดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวรรณกรรม ทบทวนเอกสาร กรอบแนวความคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยมาสร้างแบบสอบถาม โดยการศึกษาและปรับปรุงจากแบบสอบถาม กำหนดกรอบ ขอบเขตคำถามและสร้างคำถาม ให้ครอบคลุมกรอบแนวความคิดและวัตถุประสงค์

2. ศึกษาเทคนิคและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ออกแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check-list) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลแบบต่อเนื่อง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check-list) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลแบบต่อเนื่อง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ โดยจัดแบ่งความถี่ออกเป็น 4 ช่วง คือ (1) ความถี่ ทุกวันต่อสัปดาห์ (2) ความถี่ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ (3) ความถี่นาน ๆ ครั้ง และ (4) ความถี่ ไม่ได้ใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับความถี่การใช้แหล่งสารสนเทศ สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามการวิจัยให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบเบื้องต้น และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของตามเนื้อหา (content validity) และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข ให้ถูกต้องสมบูรณ์

6. นำผลมาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of item Objective Congruence--IOC) โดยวิธีการของ (Cronbach's Alpha coefficient) หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรของโรวินลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชยศกุลวงศ์, 2546, หน้า 140)

7. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำเสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา
8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน
9. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาความเป็นเอกพันธ์ภายใน (internal consistency method) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของ Cronbach (1990, p. 202) หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 83.5 สามารถใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งตามเกณฑ์ Cronbach ต้องมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย .70 เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องภายในแบบสอบถาม
10. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยด้วยตนเองจากบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอความอนุเคราะห์จากเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. เมื่อได้รับอนุญาตจากหน่วยงานแล้ว จึงส่งแบบสอบถามในการทดลองใช้เครื่องมือประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามที่ผ่านการคิดตามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร ในช่วงเดือนกันยายน 2559 เพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบ และคัดเลือกฉบับที่มีความสมบูรณ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. แบบสอบถาม

1.1 แบบสอบถามแบบทางเลือกตอบวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอข้อมูลโดยการบรรยาย

1.2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

1.3 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนน ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มาก

2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง น้อย

1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1.4.1 การทดสอบสมมุติฐานโดยใช้สถิติอ้างอิง (inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย การยอมรับสมมุติฐานการวิจัยเมื่อผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.2 บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีวิธีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศตามวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t test (independent analysis)

1.4.3 การทดสอบสมมติฐานบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีวิธีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศตามวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศแตกต่างกัน โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance--ANOVA)

1.4.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในกรณีที่ผลการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้วิธีของ Fisher (Least Significant Difference--LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่

1.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการคำนวณหาค่า IOC (Index of item Objective Congruence) (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, 2554, หน้า 179-186)

2. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติ ดังนี้

2.1 ค่าร้อยละ (percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean-- $\bar{X}$)

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (inferential statistics) ได้แก่

3.1 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way analysis of variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ F test (One-way ANOVA)

3.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในกรณีที่ผลการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 โดยใช้วิธีของ Fisher (Least Significant Difference--LSD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 4 ความถี่ในการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศตามประสบการณ์และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สารสนเทศตามประสบการณ์ และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ อายุ 35-44 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 อายุ 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และอายุน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 จบการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 ระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด คือ สาขานิติศาสตร์ กฎหมาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 รองลงมาคือ ไม่ระบุสาขาที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และสาขาที่สำเร็จการศึกษาน้อยที่สุด คือ สาขารัฐศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 32.2 เจ้าหน้าที่อาวุโสระดับสูง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงานที่ 6-10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 สังกัดหน่วยงานสอบสวน 1 ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาคือ สอบสวน 2 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 สำนักสอบสวน 3 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและสำนักตรวจสอบจริยธรรม และกิจการพิเศษมีจำนวนเท่ากัน คือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และสำนักกฎหมาย จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 7.8 (ดูตาราง 2)

ตาราง 2

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559

(n = 90)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	43.3
หญิง	51	46.7

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	1	1.1
25-35 ปี	44	48.9
36-45 ปี	41	45.6
46 ปีขึ้นไป	4	4.4
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	17	18.9
ปริญญาโท	71	78.9
ปริญญาเอก	2	2.2
สาขาที่สำเร็จการศึกษา		
นิติศาสตร์ กฎหมาย	69	76.7
รัฐศาสตร์	4	4.4
ธุรกิจ	1	1.1
ไม่ระบุ	16	17.8
ตำแหน่ง		
เจ้าหน้าที่ชำนาญการ	9	10.0
เจ้าหน้าที่อาวุโส	21	23.3
ระดับสูง	29	32.2
เจ้าหน้าที่อาวุโส	31	34.5
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ		
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	9	10.0
1-5 ปี	32	35.6
6-10 ปี	31	34.4
11 ปีขึ้นไป	18	20.0

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
สำนักสอบสวน 1	21	23.3
สำนักสอบสวน 2	20	22.2
สำนักสอบสวน 3	16	17.8
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	13	14.4
สำนักตรวจจริยธรรมและกิจการพิเศษ	13	14.4

พฤติกรรมกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการศึกษาในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง และระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยทั้งหมดมีการแสวงหา

สารสนเทศในชีวิตประจำวันจากอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสถาบัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50 จากแหล่งบุคคล จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์/จุดมุ่งหมายที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ตนเองมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ เพื่อประกอบการทำสำนวน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 และการศึกษาค้นคว้า จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 เมื่อพิจารณาถึงการเข้าใช้บริการห้องสมุดที่เข้าใช้เป็นประจำคือ ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมาคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 หน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18. กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ เนื่องจากอยู่ในที่ทำงานมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ เดินทางสะดวก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ไม่เสียค่าใช้จ่าย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 (ดูตาราง 3)

ตาราง 3

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศในชีวิตประจำวัน		
มี	90	100
ไม่มี	0	0
แหล่งการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศ*		
สถาบัน	45	50.0
อินเทอร์เน็ต	90	100.0
สื่อมวลชน	30	33.3
บุคคล	43	47.8

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์/จุดมุ่งหมายในการแสวงหา		
สารสนเทศ*		
ประกอบการทำงาน	74	82.2
การศึกษาค้นคว้า	63	70.0
การศึกษา/วิทยานิพนธ์	26	28.9
เพิ่มพูนความรู้ให้ตนเอง	75	83.3
เพื่อสนองความต้องการรู้	60	66.7
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	47	52.2
ห้องสมุดที่เข้าใช้บริการ*		
ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	59	65.6
ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า	16	17.8
ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	13	14.4
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	23	25.6
หน่วยงาน และองค์กรอื่น ๆ	17	18.9
เหตุผลในการเลือกใช้บริการห้องสมุด*		
อยู่ในที่ทำงาน	69	76.7
เดินทางสะดวก รวดเร็ว	41	45.6
ไม่เสียค่าใช้จ่าย	38	42.2
ได้สารสนเทศต้องตามความต้องการ	27	30.0
สารสนเทศที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้	19	21.1
สารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	14	15.6
สารสนเทศที่ได้เข้าใจง่าย	3	3.3
อื่น ๆ	4	4.4

หมายเหตุ: * หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

2. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 มีเพียงจำนวน 4 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.4 เท่านั้น ที่ไม่ได้ใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 ไม่มีเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดผู้ตรวจการแผ่นดินที่แน่นอน โดยการเข้าใช้แล้วแต่โอกาสที่เหมาะสม รองลงมามีการใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในช่วงเวลากลางวัน (11.30-13.00 น.) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และใช้ห้องสมุดก่อนกลับบ้าน (14.30-16.00 น.) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 กลุ่มตัวอย่างใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ต่อการใช้บริการ ใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 และรองลงมาใช้เวลาเกิน 1-2 ชั่วโมง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 การค้นหาข้อมูลสารสนเทศในการทำงานส่วนใหญ่พบข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 ไม่พบสารสนเทศ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 กลุ่มตัวอย่างที่ค้นหาข้อมูลสารสนเทศในการทำงานส่วนใหญ่พบข้อมูลที่ต้องการใช้บางส่วน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 91.4 พบข้อมูลที่ต้องการใช้ทั้งหมด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องหนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ สารสนเทศที่มีในห้องสมุด ไม่ตรงตามความต้องการหนังสือ ตำรา เอกสาร ที่ที่ค่อนข้างเก่า ล้าสมัย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องอื่น ๆ ดังนี้ คนเดินผ่านไปมาไม่ส่วนตัว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ความเป็นส่วนตัว ควรจัดมุมส่วนตัวในลักษณะโต๊ะเดี่ยว หนังสือน้อย ไม่หลากหลาย จำนวน อย่างละ 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.1 และทุกอย่างคืออยู่แล้ว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ไม่มีปัญหา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องหนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย มากที่สุด จำนวน 49 คน

คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ สารสนเทศที่มีในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการ
หนังสือ ตำรา เอกสาร ที่ที่ค่อนข้างเก่า ล้าสมัย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3
(ดูตาราง 4)

ตาราง 4

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของ
กลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน		
ใช่	86	85.6
ไม่ใช่	4	4.4
รวม	90	100
ช่วงเวลาการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน*		
ช่วงเวลาเช้า (7.30-11.00 น.)	3	3.3
ช่วงกลางวัน (11.30-13.00 น.)	17	18.9
ช่วงก่อนกลับบ้าน (14.30-16.00 น.)	5	5.6
แล้วแต่โอกาส	65	72.2
ระยะเวลาการค้นหาข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุด		
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน*		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	79	87.8
1-2 ชั่วโมง	11	12.2
2-3 ชั่วโมง	0	0

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ผลของการค้นหาสารสนเทศจากห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน		
พบข้อมูล โดย	81	90.0
พบข้อมูลที่ต้องการใช้ทั้งหมด	7	8.6
พบข้อมูลที่ต้องการใช้บางส่วน	74	91.4
ไม่พบข้อมูล	9	10.0
รวม	90	100.0
สาเหตุที่ไม่พบข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน*		
สารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดน้อยไม่เพียงพอต่อ ความต้องการใช้หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา เฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย	8	88.9
การจัดหมวดหมู่และป้ายหนังสือไม่ชัดเจน สับสน ดูยากต่อการหาหนังสือ	4	44.4
ไม่มีเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น สารสนเทศ	0	0.0
ป้ายบอกหมวดหมู่ชั้นหนังสือไม่ชัดเจน ทำให้หาข้อมูล ไม่พบ	2	22.2
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: * หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบัน แหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศจากบุคคล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 (ดูตาราง 5)

ตาราง 5

พฤติกรรม การเลือกแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างประเภทสถาบัน พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน	มีการแสวงหา		ไม่มีการแสวงหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	84	93.3	6	6.7
ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า	33	36.7	57	63.3
ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	31	34.4	59	65.6
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	71	78.9	19	21.1
หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ	46	51.1	44	48.9

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรม การแสวงหาแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน ในระดับน้อย 2.95 เมื่อแยกออกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย และห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.42, 3.08 ตามลำดับ (ดูตาราง 6)

ตาราง 6

ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศ ประเภทสถาบัน	ระดับการแสวงหาสารสนเทศ					รวม	คะแนน เฉลี่ย	SD	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน	16 (19.0)	14 (16.7)	22 (26.2)	13 (15.5)	19 (22.6)	84 (100.0)	3.06	1.41	ปานกลาง
ห้องสมุดสถาบัน- พระปกเกล้า	6 (18.2)	13 (39.4)	12 (36.4)	2 (6.1)	0 (0)	33 (100.0)	2.30	0.84	น้อย
ห้องสมุดสำนักงาน- คณะกรรมการการเลือกตั้ง	18 (58.1)	6 (19.4)	6 (19.4)	0 (0)	1 (3.2)	31 (100.0)	1.71	1.00	น้อย
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/ วิทยาลัย	9 (12.7)	6 (8.5)	25 (35.2)	13 (18.3)	18 (25.4)	71 (100.0)	3.35	1.30	ปานกลาง
หน่วยงาน และองค์กร ต่าง ๆ	13 (28.3)	11 (23.9)	13 (28.3)	8 (17.4)	1 (2.2)	46 (100.0)	2.41	1.14	น้อย
พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ ประเภทสถาบัน							2.95	1.01	น้อย

2. แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตโดยใช้เครื่องมือสืบค้นจาก (Search Engine, Google, Yahoo) มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน คือ เว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบสืบค้นคำพิพากษาคำสั่ง ปกครองสูงสุด) เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบสืบค้นคำพิพากษาศาลฎีกา) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 (ดูตาราง 7)

ตาราง 7

พฤติกรรมในการเลือกแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างบนอินเทอร์เน็ต พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศ บนอินเทอร์เน็ต	มีการแสวงหา		ไม่มีการแสวงหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน	58	64.4	32	35.6
เว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบสืบค้นคำพิพากษา คำสั่ง ปกครองสูงสุด)	75	83.3	15	16.7
เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบ สืบค้นคำพิพากษาศาลฎีกา)	75	83.3	15	16.7
เว็บไซต์ของศาลรัฐธรรมนูญ (ระบบสืบค้นคำวินิจฉัยศาล รัฐธรรมนูญ)	67	74.4	23	25.6
เว็บไซต์สารานุกรมเสรี (Wikipedia)	67	74.4	23	25.6
เว็บไซต์สำนักงาน- คณะกรรมการกฤษฎีกา	70	77.8	20	22.2
เว็บไซต์พระปกเกล้า	45	50.0	45	50.0
เว็บไซต์สำนักงาน คณะกรรมการการเลือกตั้ง	32	35.6	58	64.4
เว็บไซต์ห้องสมุด มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	71	78.9	19	21.1
เว็บไซต์หน่วยงาน และ องค์กรต่าง ๆ	72	80.0	18	20.0
เครื่องมือสืบค้น (Google, Yahoo)	85	94.4	5	5.6

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ในระดับน้อย 2.92 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าในการสืบค้นคนจาก (Google, Yahoo) มีระดับการสืบค้นมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.42 ส่วนเว็บไซต์ของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.19 (ดูตาราง 8)

ตาราง 8

ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศ บนอินเทอร์เน็ต	ระดับการแสวงหาสารสนเทศ					รวม	คะแนน เฉลี่ย	SD	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เว็บไซต์ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน	19 (32.8)	21 (36.2)	9 (15.5)	6 (10.3)	3 (5.2)	58 (100.0)	2.19	1.20	น้อย
เว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบสืบค้นคำพิพากษา คำสั่ง ปกครองสูงสุด)	12 (16.0)	22 (29.3)	19 (25.3)	13 (17.3)	9 (12.0)	75 (100.0)	2.80	1.22	ปานกลาง
เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบสืบค้นคำพิพากษา ศาลฎีกา)	8 (10.7)	24 (32.0)	14 (18.7)	15 (20.0)	14 (18.7)	75 (100.0)	3.04	1.30	ปานกลาง
เว็บไซต์ของศาล รัฐธรรมนูญ (ระบบสืบค้น คำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญ)	23 (34.3)	17 (25.4)	14 (20.9)	8 (11.9)	5 (7.5)	67 (100.0)	2.33	1.20	น้อย
เว็บไซต์สารานุกรมเสรี (Wikipedia)	19 (28.4)	24 (35.8)	15 (22.4)	4 (6.0)	5 (7.5)	67 (100.0)	2.28	1.20	น้อย

ตาราง 8 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศ บนอินเทอร์เน็ต	ระดับการแสวงหาสารสนเทศ					รวม	คะแนน เฉลี่ย	SD	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เว็บไซต์สำนักงาน									
คณะกรรมการกฤษฎีกา	8 (11.4)	17 (24.3)	11 (15.7)	16 (22.9)	18 (25.7)	70 (100.0)	3.27	1.40	ปานกลาง
เว็บไซต์พระปกเกล้า	15 (33.3)	17 (37.8)	10 (22.2)	2 (4.4)	1 (2.2)	45 (100.0)	2.04	1.00	น้อย
เว็บไซต์สำนักงาน	18 (56.3)	11 (34.4)	2 (6.3)	1 (3.1)	0 (0)	32 (100.0)	1.56	1.10	น้อย
คณะกรรมการการเลือกตั้ง									
เว็บไซต์ห้องสมุด									
มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	10 (14.1)	21 (29.6)	18 (25.4)	12 (16.9)	10 (14.1)	71 (100.0)	2.87	1.23	ปานกลาง
เว็บไซต์หน่วยงาน และ									
องค์กรต่าง ๆ	2 (2.8)	17 (23.6)	24 (33.3)	20 (27.8)	9 (12.5)	72 (100.0)	3.24	1.04	ปานกลาง
เครื่องมือสืบค้น (Google, Yahoo)	0 (0)	2 (2.4)	8 (9.4)	9 (10.6)	66 (77.6)	85 (100.0)	4.64	1.00	มากที่สุด
พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน							2.67	0.84	น้อย

3. แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชนจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 ซึ่งคาดว่ามีการตั้งกลุ่มออนไลน์ขึ้นเพื่อปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อความสะดวกในการทำงานและประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์
สอบถาม (ดูตาราง 9)

ตาราง 9

พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจากสื่อมวลชน พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชน	มีการแสวงหา		ไม่มีการแสวงหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	72	80.0	18	20.0
โทรทัศน์	82	91.1	8	8.9
สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	88	97.8	2	2.2
สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram	87	96.7	3	3.3

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชนของ
กลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ
สื่อมวลชน ในระดับน้อย 2.85 เมื่อแยกออกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า สื่อออนไลน์ เช่น
Facebook, Line, Instagram อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.67 (ดูตาราง 10)

ตาราง 10

ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชนของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศ สื่อมวลชน	ระดับการแสวงหาสารสนเทศ					รวม	คะแนน	SD	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
วิทยุ	27 (37.5)	21 (29.2)	13 (18.1)	5 (6.9)	6 (8.3)	72 (100.0)	2.19	1.30	ปานกลาง
โทรทัศน์	16 (19.5)	26 (31.7)	13 (15.9)	16 (19.5)	11 (13.4)	82 (100.0)	2.76	1.33	ปานกลาง
สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น									
หนังสือพิมพ์แผ่นพับ	12 (13.6)	24 (27.3)	33 (37.5)	13 (14.8)	6 (6.8)	88 (100.0)	2.74	1.10	ปานกลาง
สื่อสังคมออนไลน์									
เช่น Facebook, Line,									
Instagram	5 (5.7)	17 (19.5)	11 (12.6)	23 (26.4)	31 (35.6)	87 (100.0)	3.67	1.30	มาก
พฤติกรรมกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน							2.85	0.93	น้อย

4. แหล่งสารสนเทศบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบุคคล จากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด
จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชา จำนวน 81 คน คิดเป็น
ร้อยละ 90.0 (ดูตาราง 11)

ตาราง 11

พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแหล่งบุคคล

พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศบุคคล	มีการแสวงหา		ไม่มีการแสวงหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บังคับบัญชา	81	90.0	9	10.0
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น				
ด้านตำรวจ ด้านที่ดิน	77	85.6	13	14.4
ด้านการแพทย์	90	100.0	0	0.00
เพื่อนร่วมงาน				
นักกฎหมาย/อัยการ/ผู้พิพากษา	80	88.9	10	11.1

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบุคคลในระดับน้อย 2.76 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้วพบว่าการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบุคคลจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27 (ดูตาราง 12)

ตาราง 12

ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศบุคคล	ระดับการแสวงหาสารสนเทศ					รวม	คะแนน	SD	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ผู้บังคับบัญชา	23 (28.4)	17 (21.0)	16 (19.8)	13 (16.0)	12 (14.8)	81 (100.0)	2.68	1.42	ปานกลาง
ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน									
เช่น ด้านตำรวจ ด้านที่ดิน	20 (26.0)	25 (32.5)	16 (20.8)	14 (18.2)	2 (2.6)	77 (100.0)	2.39	1.37	น้อย
ด้านการแพทย์									
เพื่อนร่วมงาน	5 (5.6)	18 (20.0)	32 (35.6)	18 (20.0)	17 (18.9)	90 (100.0)	3.27	1.50	ปานกลาง
นักกฎหมาย/อัยการ/									
ผู้พิพากษา	26 (32.5)	23 (28.8)	16 (20.0)	12 (15.0)	3 (3.8)	80 (100.0)	2.29	1.82	น้อย
พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน							2.76	0.97	น้อย

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศสิ่งพิมพ์ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และภาษาของสารสนเทศ ที่ต้องการใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศสิ่งพิมพ์

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 มีการใช้สารสนเทศประเภท สิ่งพิมพ์ จากหนังสือ ตำรา รองลงมาคือ คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง/พระราชบัญญัติ

กฎหมายต่าง ๆ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 และวารสารวิชาการด้านกฎหมาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 (รายละเอียดดังตาราง 12) กลุ่มตัวอย่างมีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ จากสื่อมัลติมีเดีย/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ วิทยุ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 ในการใช้สารสนเทศประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเท่ากับ ฐานข้อมูลสารานุกรมออนไลน์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีการใช้ภาษาในการสืบค้นสารสนเทศที่ รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 (ดูตาราง 13)

ตาราง 13

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์
พ.ศ. 2559

สื่อสิ่งพิมพ์	มีการแสวงหา		ไม่มีการแสวงหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือ ตำรา	89	98.9	1	1.1
วารสารวิชาการด้านกฎหมาย	85	94.4	5	5.6
เอกสารการประชุม/การอบรม สัมมนา	83	92.2	7	7.8
งานวิจัย/วิทยานิพนธ์	83	92.2	7	7.8
คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง/ พระราชบัญญัติกฎหมายต่าง ๆ	87	96.7	3	3.3

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.38 เมื่อแยกออกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า หนังสือ ตำรา ใช้อยู่ในระดับมาก

โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ วารสารวิชาการด้านกฎหมาย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.05 (ดูตาราง 14)

ตาราง 14

ระดับการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์

พ.ศ. 2559

สื่อสิ่งพิมพ์	ระดับการใช้หาสารสนเทศ					รวม	คะแนน เฉลี่ย	SD	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
หนังสือ ตำรา	0 (0)	12 (13.5)	19 (21.3)	19 (21.3)	39 (43.8)	89 (100.0)	3.96	1.10	มาก
วารสารวิชาการ ด้านกฎหมาย	10 (11.8)	20 (23.5)	15 (17.6)	23 (27.1)	17 (20.0)	85 (100.0)	3.20	1.34	ปานกลาง
เอกสารการประชุม/ การอบรม สัมมนา	13 (15.7)	23 (27.7)	26 (31.3)	13 (15.7)	8 (9.6)	83 (100.0)	2.76	1.21	ปานกลาง
งานวิจัย/วิทยานิพนธ์	8 (9.6)	21 (25.3)	28 (33.7)	17 (20.5)	9 (10.8)	83 (100.0)	2.98	1.13	ปานกลาง
คู่มือปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง/พระราช- บัญญัติกฎหมายต่าง ๆ	1 (1.1)	6 (6.9)	24 (27.6)	31 (35.6)	25 (28.7)	87 (100.0)	3.84	1.00	มาก
พฤติกรรมการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์							3.38	1.01	ปานกลาง

2. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศสื่อโสตทัศน์

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง มีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ จากสื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด

จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ วิทยุ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 (ดูตาราง 15)

ตาราง 15

การใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สารสนเทศสื่อโทรทัศน์ พ.ศ. 2559

สื่อโทรทัศน์	มีการแสวงหา		ไม่มีการแสวงหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุทัศน์	69	76.7	21	23.3
วิทยุ	76	84.4	14	15.6
สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์	85	94.4	5	5.6

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับการใช้สารสนเทศสื่อโทรทัศน์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งโทรทัศน์ ในระดับปานกลาง 2.60 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีการใช้สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.25 (ดูตาราง 16)

ตาราง 16

ระดับการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สารสนเทศสื่อโทรทัศน์

พ.ศ. 2559

สื่อโทรทัศน์	ระดับการใช้หาสารสนเทศ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
วิทยุทัศน์	18 (26.1)	25 (36.2)	18 (26.1)	4 (5.8)	4 (5.8)	69 (100.0)	2.29	1.14	น้อย
วิทยุ	33 (43.4)	17 (22.4)	13 (17.1)	8 (10.5)	5 (6.6)	76 (100.0)	2.14	1.30	น้อย
สื่อมัลติมีเดีย/									
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	14 (16.5)	14 (16.5)	19 (22.4)	17 (20.0)	21 (24.7)	88 (100.0)	3.25	1.50	ปานกลาง
พฤติกรรมการใช้สารสนเทศสื่อโทรทัศน์							2.60	1.08	ปานกลาง

3. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การใช้สารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเท่ากับฐานข้อมูลสารานุกรมออนไลน์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 (ดูตาราง 17)

ตาราง 17

การใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. 2559

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	มีการแสวงหา		ไม่มีการแสวงหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน	52	57.8	38	42.2
ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสถาบัน- พระปกเกล้า	34	37.8	56	62.2
ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุด มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	53	58.9	37	41.1
ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสำนักงาน- คณะกรรมการการเลือกตั้ง	23	25.6	67	74.4
ฐานข้อมูลสารานุกรมออนไลน์	52	57.8	38	42.2

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับปานกลาง 2.56 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่ามีการใช้สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.25 (ดูตาราง 18)

ตาราง 18

ระดับการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. 2559

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	ระดับการใช้หาสารสนเทศ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน	16 (30.8)	23 (44.2)	6 (11.5)	4 (7.7)	3 (5.8)	52 (100.0)	2.13	1.20	น้อย
ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสถาบัน- พระปกเกล้า	17 (50.0)	5 (14.7)	8 (23.5)	3 (8.8)	1 (2.9)	34 (100.0)	2.00	1.21	น้อย
ฐานข้อมูล OPAC ของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/ วิทยาลัย	12 (22.6)	13 (24.5)	9 (17.0)	12 (22.6)	7 (13.2)	53 (100.0)	2.79	1.40	น้อย
ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสำนักงาน- คณะกรรมการการเลือกตั้ง	11 (47.8)	7 (30.4)	2 (8.7)	3 (13.0)	0 (0)	23 (100.0)	1.87	1.10	น้อย
ฐานข้อมูลสารานุกรม ออนไลน์	22 (42.3)	14 (26.9)	11 (21.2)	3 (5.8)	2 (3.8)	52 (100.0)	2.02	1.13	น้อย
พฤติกรรมการใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์							2.29	0.98	น้อย

4. พฤติกรรมการใช้ภาษาของสารสนเทศที่ต้องการที่ใช้

ผลการศึกษาการใช้ภาษาของสารสนเทศที่ต้องการที่ใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีการใช้ภาษาในการสืบค้นสารสนเทศ รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 (ดูตาราง 19)

ตาราง 19

การใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาษาที่ใช้สารสนเทศ พ.ศ. 2559

ภาษาที่ใช้	มีการแสวงหา		ไม่มีการแสวงหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาไทย	90	100.0	0	0
ภาษาอังกฤษ	76	84.4	14	15.6
ภาษาอื่น ๆ	8	8.9	82	91.1

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับการใช้ภาษาที่ต้องการใช้สารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้ภาษาในการใช้สารสนเทศ ในระดับปานกลาง 3.66 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการใช้ภาษาไทย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.40 (ดูตาราง 20)

ตาราง 20

ระดับการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาษาที่ใช้สารสนเทศ พ.ศ. 2559

ภาษาที่ใช้	ระดับการใช้สารสนเทศ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ภาษาไทย	0 (0)	2 (2.2)	16 (17.8)	12 (13.3)	60 (66.7)	90 (100.0)	4.40	.90	มากที่สุด
ภาษาอังกฤษ	15 (19.7)	15 (19.7)	26 (34.2)	12 (15.8)	8 (10.5)	76 (100.0)	2.78	1.30	น้อย
ภาษาอื่น ๆ	6 (75.0)	0 (0)	0 (0)	1 (1.1)	1 (1.1)	8 (100.0)	1.87	1.52	น้อย
พฤติกรรมการใช้ภาษาในการใช้สารสนเทศ							3.66	0.89	ปานกลาง

ความถี่ในการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการศึกษาในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความถี่ในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง และความถี่ในการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความถี่ในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าแสวงหาแหล่งสารสนเทศทั้ง 4 แหล่ง คือ แหล่งสารสนเทศสถาบัน แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศบุคคล ซึ่งมีผลการการวิจัยดังนี้

1.1 ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศสถาบันของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทสถาบัน ในระดับน้อย 16.1 เมื่อแยกออกเป็นรายชื่อ พบว่า ความถี่ในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 1.96 (ดูตาราง 21)

ตาราง 21

ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	2-3/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน		
ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน	44 (48.9)	26 (28.9)	0 (0)	12 (13.3)	7 (7.8)	1 (1.1)	90 (100.0)	1.83 1.01
ห้องสมุดสถาบัน- พระปกเกล้า	81 (90.0)	1 (1.1)	0 (0)	0 (0)	8 (8.9)	0 (0)	90 (100.0)	1.28 1.00
ห้องสมุดสำนักงาน- คณะกรรมการการ- เลือกตั้ง	77 (85.6)	3 (3.3)	0 (0)	1 (1.1)	9 (10.0)	0 (0)	90 (100.0)	1.36 1.00
ห้องสมุด มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	47 (52.2)	16 (17.8)	0 (0)	12 (13.3)	14 (15.6)	1 (1.1)	90 (100.0)	1.96 1.18
หน่วยงาน และ องค์กรต่าง ๆ	63 (70.0)	9 (10.0)	0 (0)	7 (7.8)	10 (11.1)	1 (1.1)	90 (100.0)	1.63 1.10
ความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทสถาบัน							1.61	0.83

1.2 ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (ในระดับน้อย 2.16) เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้น (Google, Yahoo) มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.04 โดยใช้ทุกวัน (ดูตาราง 22)

ตาราง 22

ความถี่ในการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ที่ใช้ในการสืบค้น) พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ					รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	2-3/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน		
เว็บไซต์ห้องสมุด								
สำนักงานผู้ตรวจการ-								
แผ่นดิน	53 (58.9)	15 (16.7)	0 (0)	9 (10.0)	11 (12.2)	2 (2.2)	90 (100.0)	1.82 1.20
เว็บไซต์ของศาล-								
ปกครอง (ระบบสืบค้น								
คำพิพากษาคำสั่ง								
ปกครองสูงสุด)	33 (36.7)	29 (32.2)	0 (0)	20 (22.2)	8 (8.9)	0 (0)	90 (100.0)	2.03 1.00
เว็บไซต์ของศาลฎีกา								
(ระบบสืบค้นคำ								
พิพากษาศาลฎีกา)	26 (28.9)	29 (32.2)	0 (0)	21 (23.3)	12 (13.3)	2 (2.2)	90 (100.0)	.28 1.10
เว็บไซต์ของศาล								
รัฐธรรมนูญ (ระบบ								
สืบค้นคำวินิจฉัยศาล								
รัฐธรรมนูญ)	49 (54.4)	23 (25.6)	0 (0)	13 (14.4)	5 (5.6)	0 (0)	90 (100.0)	1.71 1.00
เว็บไซต์สารานุกรม								
เสรี (Wikipedia)	34 (37.8)	24 (26.7)	0 (0)	20 (22.2)	8 (8.9)	4 (4.4)	90 (100.0)	2.16 1.20
เว็บไซต์สำนักงาน								
คณะกรรมการกฤษฎีกา	36 (40.0)	19 (21.1)	0 (0)	21 (23.3)	13 (14.4)	1 (1.1)	90 (100.0)	2.16 1.41

ตาราง 22 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ						รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	2-3/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน			
เว็บไซต์พระปกเกล้า	59 (65.6)	13 (14.4)	0 (0)	10 (11.1)	8 (8.9)	0 (0)	90 (100.0)	1.63	1.00
เว็บไซต์สำนักงาน- คณะกรรมการการ- เลือกตั้ง	67 (74.4)	5 (5.6)	0 (0)	7 (7.8)	11 (12.2)	0 (0)	90 (100.0)	1.58	1.10
เว็บไซต์ห้องสมุด มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย	44 (48.9)	12 (13.3)	0 (0)	14 (15.6)	18 (20.0)	2 (2.2)	90 (100.0)	2.13	1.30
เว็บไซต์หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ	36 (40.0)	15 (16.7)	0 (0)	22 (24.4)	12 (13.3)	5 (5.6)	90 (100.0)	2.28	1.30
เครื่องมือสืบค้น (Google, Yahoo)	13 (14.4)	1 (1.1)	0 (0)	11 (12.2)	9 (10.0)	56 (62.2)	90 (100.0)	4.04	1.50
ความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทสถาบัน								2.16	1.24

1.3 ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อมวลชนในระดับปานกลาง 3.11 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.09 โดยใช้ทุกวัน (ดูตาราง 23)

ตาราง 23

ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ						รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	2-3/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน			
วิทยุ	28 (31.1)	24 (26.7)	0 (0)	6 (6.7)	10 (11.1)	22 (24.4)	90 (100.0)	2.71	1.60
โทรทัศน์	19 (21.1)	25 (27.8)	0 (0)	11 (12.2)	15 (16.7)	20 (22.2)	90 (100.0)	2.91	1.50
สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	12 (13.3)	34 (37.8)	0 (0)	20 (22.2)	13 (14.4)	11 (12.2)	90 (100.0)	2.74	1.22
สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram	6 (6.7)	10 (11.1)	0 (0)	7 (7.8)	14 (15.6)	53 (58.9)	90 (100.0)	4.09	1.31
ความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน								3.11	1.40

1.4 ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อมวลชนในระดับปานกลาง 3.11 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.09 โดยใช้ทุกวัน (ดูตาราง 24)

ตาราง 24

ความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล พ.ศ. 2559

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ						รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	2-3/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน			
ผู้บังคับบัญชา	31 (34.4)	27 (30.0)	0 (0)	15 (16.7)	9 (10.0)	8 (8.9)	90 (100.0)	2.29	1.30
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านตำรวจ ด้านที่ดิน ด้านการแพทย์	37 (41.1)	27 (30.0)	0 (0)	21 (23.3)	5 (5.6)	0 (0)	90 (100.0)	1.93	1.00
เพื่อนร่วมงาน	7 (7.8)	24 (26.7)	0 (0)	19 (21.1)	18 (20.0)	22 (24.4)	90 (100.0)	3.27	1.30
นักกฎหมาย/อัยการ/ ผู้พิพากษา	40 (44.4)	22 (24.4)	0 (0)	17 (18.9)	9 (10.0)	2 (2.2)	90 (100.0)	2.01	1.11
ความถี่ในการใช้สารสนเทศบุคคล								2.37	1.17

2. ความถี่ในการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศทั้ง 3 สื่อ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีผลการการวิจัยดังนี้

2.1 ความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศ สื่อสิ่งพิมพ์ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ในระดับน้อย 2.43 เมื่อแยกออกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า ความถี่ในการใช้สารสนเทศ หนังสือ ตำรา มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.98 (ดูตาราง 25)

ตาราง 25

ความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ พ.ศ. 2559

สารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้สารสนเทศ						รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD
	น้อยกว่า	1-2/	2-3/	3-4/	5-6/	ทุกวัน			
	1 สัปดาห์	1 สัปดาห์	1 สัปดาห์	1 สัปดาห์	1 สัปดาห์	1 สัปดาห์			
หนังสือ ตำรา	14 (15.6)	23 (25.6)	0 (0)	22 (24.4)	13 (14.4)	18 (20.0)	90 (100.0)	2.98	1.40
วารสารวิชาการ									
ด้านกฎหมาย	32 (35.6)	27 (30.0)	0 (0)	24 (26.7)	4 (4.4)	3 (3.3)	90 (100.0)	2.10	1.10
เอกสารการประชุม/									
การอบรม สัมมนา	33 (36.7)	36 (40.0)	0 (0)	13 (14.4)	7 (7.8)	1 (1.1)	90 (100.0)	1.97	1.00
งานวิจัย/วิทยานิพนธ์	38 (42.2)	19 (21.1)	0 (0)	17 (18.9)	13 (14.4)	3 (3.3)	90 (100.0)	2.16	1.21
คู่มือปฏิบัติงาน									
ที่เกี่ยวข้อง/พระราช-									
บัญญัติกฎหมายต่าง ๆ	21 (23.3)	15 (16.7)	0 (0)	20 (22.2)	16 (17.8)	18 (20.0)	90 (100.0)	2.94	1.44
ความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์								2.43	1.24

2.2 ความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน ในระดับปานกลาง 2.63 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความถี่ในการใช้สื่อมวลชนมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.33 (ดูตาราง 26)

ตาราง 26

ความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ พ.ศ. 2559

สารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้สารสนเทศ						รวม	คะแนนเฉลี่ย	SD
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	2-3/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน			
วีดิทัศน์	43 (47.8)	24 (26.7)	0 (0)	7 (7.8)	12 (13.3)	4 (4.4)	90 (100.0)	2.00	1.20
วิทยุ	28 (31.1)	23 (25.6)	0 (0)	12 (13.3)	9 (10.0)	18 (20.0)	90 (100.0)	2.62	1.50
สื่อมัลติมีเดีย/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	21 (23.3)	8 (8.9)	0 (0)	16 (17.8)	10 (11.1)	35 (38.9)	90 (100.0)	3.33	1.60
ความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อโสตทัศน์								2.65	1.43

2.3 ความถี่ในการใช้สารสนเทศฐานข้อมูล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศฐานข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับน้อย 1.65 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 1.78 (ดูตาราง 27)

ตาราง 27

ความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2559

[illegible]

การเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศตามประสบการณ์ และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศตามประสบการณ์และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินพบว่า ค่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแตกต่างกันมี ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD (Least Significant Difference test) (ดูตาราง 28)

ตาราง 28

ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามประสบการณ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2559

พฤติกรรม การแสวงหา แหล่งสารสนเทศ	ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	2435. 840	3	811.947	3.953	0.011*
	ภายในกลุ่ม	17663 .149	86	205.385		
	รวม	20098 .989	89			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกับเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรที่มีประสบการณ์ ตั้งแต่ 1-5 ปี ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีการแสวงหาสารสนเทศมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่เพิ่งเข้ามาทำงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทำให้คนกลุ่มนี้มีความพยายามที่จะค้นคว้าหาสารสนเทศมากกว่าเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ตนและเพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อีกทั้ง พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 11 ปี ขึ้นไป ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีการแสวงหาสารสนเทศน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในช่วงของการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานจากเจ้าหน้าที่ไปเป็นผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง จึงทำให้คนกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะแสวงหาสารสนเทศมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการซึ่งยังไม่ถึงเวลาที่จะทำผลงานเพื่อปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน (ดูตาราง 29)

ตาราง 29

ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับพฤติกรรม การแสวงหาแหล่งสารสนเทศ พ.ศ. 2559

พฤติกรรมแสวงหา สารสนเทศ	$\bar{X}$	ประสบการณ์	1	2	3	4
	57.22	1		0.016*	0.640	0.478
	43.94	2			0.004*	0.034*
	54.68	3				0.703
	53.06	4				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายถึง กำหนดให้

- 1 แทน ประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี
- 2 แทน ประสบการณ์ 1-5 ปี
- 3 แทน ประสบการณ์ 6-10 ปี
- 4 แทน ประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบความแปรปรวนของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรม การแสวงหาแหล่งสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ดูตาราง 30)

ตาราง 30

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงาน-
ผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศ
แตกต่างกัน พ.ศ. 2559

พฤติกรรม การแสวงหาแหล่ง สารสนเทศ	ความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	634.163	3	211.388	0.934	.428
	ภายในกลุ่ม	19464.826	86	226.335		
	รวม	20098.989	89			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สารสนเทศตามประสบการณ์และตำแหน่ง ที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบความแปรปรวนของเจ้าหน้าที่สอบสวน และ
นิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ
แตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มี
ตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD
(Least Significant Difference test) (ดูตาราง 31)

ตาราง 31

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงาน-
ผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
พ.ศ. 2559

พฤติกรรมการใช้ สารสนเทศ	ความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	1017.919	3	339.306	3.404	0.021*
	ภายในกลุ่ม	8572.481	86	99.680		
	รวม	9590.400	89			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างตำแหน่งงาน
กับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงาน-
ผู้ตรวจการแผ่นดินตำแหน่งผู้ชำนาญการมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ แตกต่างกับ
เจ้าหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ณ ระดับ
ความสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่ตำแหน่ง
ผู้ชำนาญการมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศมากกว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส และ

เจ้าหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำแหน่งผู้ชำนาญการเป็นผู้ที่อยู่ในระดับผู้บริหาร จึงมีเพื่อนร่วมงานมาขอคำปรึกษาในการทำงานในสัดส่วนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ในระดับตำแหน่งอื่น ทำให้มีแนวโน้มที่จะใช้สารสนเทศเพื่อค้นหา ความรู้ และข้อมูลมากกว่าเจ้าหน้าที่อาวุโส และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ดูตาราง 32)

ตาราง 32

ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างตำแหน่งงานกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ พ.ศ. 2559

รายการ	$\bar{X}$	ตำแหน่ง	1	2	3	4
พฤติกรรมการใช้	41.78	1		0.104		0.003*
สารสนเทศ					0.029*	
	34.72	2			0.500	0.078
	36.10	3				0.234
	29.22	4				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายถึง กำหนดให้

1 แทน ตำแหน่งผู้ชำนาญการ

2 แทน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสระดับสูง

3 แทน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส

4 แทน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบความแปรปรวนของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD (Least Significant Difference test) (ดูตาราง 33)

ตาราง 33

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงาน-
ผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ
แตกต่างกัน

พฤติกรรมการใช้ สารสนเทศ	ความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	1050.555	3	350.185	3.527	.018*
	ภายในกลุ่ม	8539.845	86	99.301		
	รวม	20098.989	89			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์และแสดงผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับพฤติกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการ-
แผ่นดินที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ แตกต่างกับผู้ที่มี
ประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ เมื่อพิจารณา
คะแนนเฉลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปีมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ
มากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป เนื่องจากเจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี
เมื่อได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องเรียน ทำให้ต้องมีการแสวงหาและ
ใช้สารสนเทศเป็นอย่างมาก เพื่อนำมาใช้ประกอบการเขียนสำนวน เพื่อให้สำนวนของตน
มีข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด สามารถพิสูจน์ได้ เป็นที่น่าเชื่อถือ
และสามารถนำสำนวนที่ตนรับผิดชอบ ไปแก้ไขปัญหาร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ
แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป กล่าวคือ เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย
พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศมากกว่าเจ้าหน้าที่
ที่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจาก เจ้าหน้าที่

สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานและมีความชำนาญ ในเรื่องการทำสำนวนและผ่านงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมาพอสมควร ซึ่งอาจทำให้ได้รับความไว้วางใจในการทำสำนวนเรื่องร้องเรียนมากกว่ากลุ่มคนที่มีประสบการณ์ทำงานกลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้ยังมีแนวโน้มที่กลุ่มคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จะมาขอคำปรึกษา หรือขอคิดเห็นในเรื่องการทำงาน เพราะสามารถเข้าถึงกลุ่มคนกลุ่มนี้ได้ง่ายกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้ยังสามารถวิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มคนที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี ยังนำความรู้ที่ได้จากการแสวงหาและการใช้สารสนเทศไปใช้ในชีวิตประจำวันที่นอกเหนือจากการทำงานประจำในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น การค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำไปศึกษาต่อ หรือไปประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น เป็นวิทยากรให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายที่ตนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ เป็นอาจารย์สอนพิเศษในวันหยุดพร้อมทั้งเป็นช่วงระยะเวลาที่ต้องเตรียมตัวทำผลงานเพื่อพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วย (ดูตาราง 34)

ตาราง 34

ผลการเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ

รายการ	$\bar{X}$	ประสบการณ์	1	2	3	4
พฤติกรรมการใช้	41.78	1		0.064	0.136	0.003*
สารสนเทศ	34.72	2			0.585	0.065
	36.10	3				0.022*
	29.22	4				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายถึง กำหนดให้

1 แทน ประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

2 แทน ประสบการณ์ 1-5 ปี

3 แทน ประสบการณ์ 6-10 ปี

4 แทน ประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้แหล่งสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยกล่าวถึงวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศ ตามประสบการณ์ และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน โดยใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือแบบสอบถามพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้วิจัยได้ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการช่วยสร้างเครื่องมือ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามการวิจัยให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบเบื้องต้นและให้คำแนะนำผลมาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of item Objective Congruence--IOC) โดยวิธีการของ (Cronbach's Alpha Coefficient) หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรของโรวินELLI และแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton)

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 90 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง ซึ่งได้รับกลับคืนมาทั้ง 90 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 ของแบบสอบถามทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาลงรหัสและสร้างตัวแปรของข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล ตอนที่ 1 ได้แก่ ความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ

(percentage) ตอนที่ 2 ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean-- $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation--SD) ตอนที่ 3 เพื่อทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าสถิติ t test (independent analysis) การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way analysis of variance--ANOVA) และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD)

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้แหล่งสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลเฉพาะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ อายุ 35-44 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 อายุ 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และอายุน้อยที่สุด คือต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 จบการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 ระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด คือ สาขานิติศาสตร์ กฎหมาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 รองลงมาคือ ไม่ระบุสาขาที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และสาขาที่สำเร็จการศึกษาน้อยที่สุด คือ สาขารัฐศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 32.2 เจ้าหน้าที่อาวุโสระดับสูง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

ส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงานที่ 6-10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 สังกัดหน่วยงานสอบสวน 1 ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาคือ สอบสวน 2 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 สำนักสอบสวน 3 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและสำนักตรวจสอบจริยธรรม และกิจการพิเศษมีจำนวนเท่ากัน คือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และสำนักกฎหมาย จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 7.8

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 โดยทั้งหมดมีการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวันจากอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสถาบัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50 จากแหล่งบุคคล จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์/จุดมุ่งหมายที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ตนเองมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ เพื่อประกอบการทำสำนวน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 และการศึกษาค้นคว้า จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 เมื่อพิจารณาถึงการเข้าใช้บริการห้องสมุดที่เข้าใจเป็นประจำคือ ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมาคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 หน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18. กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ เนื่องจากอยู่ในที่ทำงานมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ เดินทางสะดวก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ไม่เสียค่าใช้จ่าย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งและใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุดสำนักงาน-ผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งหมดใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินส่วนใหญ่ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 ไม่มีเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดผู้ตรวจการแผ่นดินที่แน่นอน โดยการเข้าใช้แล้วแต่โอกาสที่เหมาะสม รองลงมา มีการใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการ-แผ่นดินในช่วงเวลากลางวัน (11.30-13.00 น.) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และ ใช้ห้องสมุดก่อนกลับบ้าน (14.30-16.00 น.) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 กลุ่มตัวอย่าง ใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน/ ต่อการใช้บริการ ใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 87.8 และรองลงมา ใช้เวลาดำเนินการ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 การค้นหาข้อมูลสารสนเทศในการทำงานส่วนใหญ่พบข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 ไม่พบสารสนเทศ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 กลุ่มตัวอย่าง ที่ค้นหาข้อมูลสารสนเทศในการทำงานส่วนใหญ่พบข้อมูลที่ต้องการใช้บางส่วน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 91.4 พบข้อมูลที่ต้องการใช้ทั้งหมด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่อง หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ สารสนเทศที่มีในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการหนังสือ ตำรา เอกสาร ที่ที่ค่อนข้างเก่า ล้าสมัย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องอื่น ๆ ดังนี้ คนเดินผ่านไปมาไม่ส่วนตัว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ความเป็นส่วนตัว ควรจัดมุมส่วนตัวในลักษณะโต๊ะเดี่ยว หนังสือน้อย ไม่หลากหลาย จำนวน อย่างละ 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.1 และทุกอย่างดี อยู่แล้ว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ไม่มีปัญหา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องหนังสือ

ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ สารสนเทศที่มีในห้องสมุด ไม่ตรงตามความต้องการหนังสือ ตำรา เอกสาร ที่ที่ค่อนข้างเก่า ถ้าสมัย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินส่วนใหญ่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 มีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ จากหนังสือ ตำรา รองลงมาคือ คู่มือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง / พระราชบัญญัติกฎหมายต่างๆ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 และวารสารวิชาการด้านกฎหมาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 (รายละเอียด ดังตาราง 12) กลุ่มตัวอย่างมีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ จากสื่อมัลติมีเดีย/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ วิทยุ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 ในการใช้สารสนเทศประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จากฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเท่ากับฐานข้อมูลสารานุกรมออนไลน์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีการใช้ภาษา ในการสืบค้นสารสนเทศที่ รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4

ตอนที่ 4 ความถี่ในการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศประเภทสถาบัน ในระดับน้อย 16.1 เมื่อแยก ออกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความถี่ในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 1.96 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้ สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (ในระดับน้อย 2.16 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความถี่ ในการใช้เครื่องมือสืบค้น (Google, Yahoo) มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.04 โดยใช้ ทุกวัน ผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

มีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อมวลชนในระดับปานกลาง 3.11 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.09 โดยใช้ทุกวันผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อมวลชนในระดับปานกลาง 3.11 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.09 โดยใช้ทุกวันผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศ สื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ในระดับน้อย 2.43 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความถี่ในการใช้สารสนเทศ หนังสือ ตำรา มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน ในระดับปานกลาง 2.63 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความถี่ในการใช้สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.33 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความถี่ในการใช้สารสนเทศฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับน้อย 1.65 เมื่อแยกออกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 1.78

ตอนที่ 5 ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงาน-ผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงาน-ผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการตั้งสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่สำคัญในการนำมาอภิปรายผลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลเฉพาะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยข้อมูลเฉพาะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี

ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1- 5 ปี และเป็นเจ้าหน้าที่สอบสวน สังกัดหน่วยสอบสวน 2 เป็นส่วนใหญ่

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคลากรสำนักงาน-ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคลากรสำนักงาน-ผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมดมีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวัน และมีการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมด ส่วนใหญ่มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต เพราะปัจจุบันแหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการเข้าถึงสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์/จุดมุ่งหมายในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร มีภารกิจหลักในเรื่องของการทำสำนวนที่ต้องอาศัยหลักกฎหมาย คำวินิจฉัยต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าและติดตามความเคลื่อนไหว ข้อกฎหมาย และคำวินิจฉัยที่ออกมาใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีข้อมูลความรู้สามารถนำไปประกอบการเขียนสำนวนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด นอกจากนี้ ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินยังเป็นห้องสมุดที่เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรเข้าใช้บ่อยที่สุด ทั้งนี้เพราะห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตั้งอยู่ในที่ทำงาน สามารถเข้าใช้ได้อย่างสะดวก หรือเข้าใช้แล้วแต่โอกาสที่เหมาะสม ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ ใช้เวลาค่าน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ผลการค้นหาสารสนเทศในห้องสมุดส่วนใหญ่พบข้อมูลที่ต้องการใช้บางส่วน ซึ่งเหตุผลที่ไม่พบข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการใช้ทั้งหมด เนื่องจากสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ และในขณะที่เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรที่ไม่พบข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่าส่วนใหญ่มีการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คือ หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น กฎหมาย คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งและใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน

พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวน นิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีพฤติกรรมการแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตโดยใช้เครื่องมือสืบค้นจาก Google และ Yahoo มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 สอดคล้องกับ อรุมา สืบกระพัน (2552) พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบริษัทวิศวกร แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มีการแสวงหาสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากเว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบสืบค้นคำพิพากษาคำสั่ง ปกครองสูงสุด) เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบสืบค้นคำพิพากษาศาลฎีกา) ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 83.3 ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย จึงมีความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านกฎหมายใกล้เคียงกัน และจากจากเว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบสืบค้นคำพิพากษาคำสั่ง ปกครองสูงสุด) เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบสืบค้นคำพิพากษาศาลฎีกา) นั้น เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรยังสามารถเข้าไปสืบค้นคำพิพากษาที่มีคำสั่งออกมาใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชนนั้น เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรแสวงหาจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 ซึ่งสอดคล้องกับ วิมล คำชู (2540, หน้า 112) พบว่า แหล่งสารนิเทศที่ผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาใช้สูงสุด ได้แก่ แหล่งสารนิเทศสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ มากที่สุดนอกจากนี้เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรยังมีการแสวงหาสารสนเทศจากบุคคล/จากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 90.0

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่วนใหญ่มีการใช้สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์จากหนังสือ ตำรา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑามาศ ถึงนาค (2539), วิมล คำชู (2540) และศุภชัย อนวัชพงศ์ และวรรณชนก จันทุม (2541) พบว่า สารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ หนังสือ ตำรา ทั้งนี้

เป็นเพราะว่า หนังสือ ตำรา เป็นสารสนเทศที่เข้าถึงง่าย สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก มีการอ้างอิงข้อมูลที่ได้ อย่างชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือ ส่วนการใช้สารสนเทศประเภท สื่อโสตทัศน์ พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ใช้สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.4 และใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูล OPAC จากห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยมากที่สุด และ ภาษาที่ต้องการใช้ในสารสนเทศมากที่สุด คือ ภาษาไทย สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้ เพราะสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถสืบค้นได้จากโต๊ะทำงานของบุคลากรได้เลยทำให้ สามารถสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว และการใช้ภาษาไทยมากที่สุดเพราะเป็นภาษาที่คุ้นเคย ทำความเข้าใจได้ง่าย

ตอนที่ 4 ความถี่ในการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงาน-ผู้ตรวจการแผ่นดิน

เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความถี่ในการใช้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย มากที่สุดอยู่ในระดับน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ การใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีความถี่ต่อการเข้าใช้ต่อ สัปดาห์เท่ากัน จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/ วิทยาลัย และห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความถี่ในการเข้าใช้เท่ากัน ที่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยใช้ผ่านเครื่องมือสืบค้น (Google, Yahoo) มากที่สุดอยู่ในระดับใช้ทุกวัน ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงใจ วงษ์เศษ (2554) พบว่า มีการสืบค้นบทความ/วารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการออนไลน์มากที่สุด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรมีการใช้สารสนเทศสื่อมวลชนในการใช้สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram มากที่สุดอยู่ในระดับการใช้ทุกวัน ส่วน ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศสิ่งพิมพ์คือใช้หนังสือ ตำรา มากที่สุด อยู่ในระดับ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความถี่ในการใช้สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดอยู่ในระดับ ใช้ทุกวัน และความถี่ในการใช้ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย มากที่สุดอยู่ในระดับน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

จากผลการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบถึงการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งหมดมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และมีการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จากความถี่ในการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตโดยใช้ผ่านเครื่องมือสืบค้น (Google, Yahoo) และใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram ทุกวัน ซึ่งในปัจจุบันนี้สื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ เป็นแหล่งสารสนเทศที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว สามารถสืบค้นได้ทุกที่ทุกทาง และผลจากการสืบค้นสามารถนำไปใช้ได้ทันที ซึ่งในการให้บริการของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเอง มีการให้บริการนำเข้าสู่ข้อมูลวิทยานิพนธ์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ บทความวารสาร หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยเชื่อมโยงลิงก์กับระบบสำนักงานอัตโนมัติสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้จากโต๊ะทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ห้องสมุดควรมีการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับลักษณะงานและภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และตรงต่อรูปแบบการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการเพื่อประโยชน์ในการใช้สารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ห้องสมุดควรมีการปรับปรุงระบบการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุด และประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าใช้ได้ทราบถึงขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อประสิทธิภาพในการเข้าใช้งานให้มีประสิทธิผลมากที่สุด
3. ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายหน่วยงานหรือห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม เช่น ห้องสมุดศาลปกครอง

(ห้องสมุดกฎหมายมหาชน) ห้องสมุดศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อผู้ใชจะได้มีแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม ที่หลากหลาย มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพียงกลุ่มตัวอย่างของสาขางานหลักงานเดียวของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน นั่นคือเจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติ ทำให้มีข้อจำกัดในการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ คือควรขยายขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้ครอบคลุมเพื่อจะได้ทราบถึงพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้แหล่งสารสนเทศ ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของ เจ้าหน้าที่สอบสวนและนิติกร ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัย ซึ่งท่านสามารถตอบคำถามได้ตามความเป็นจริง โดยไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน ข้อมูลและความคิดเห็นที่ท่านกรุณาตอบในแบบสอบถามนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาต่อของผู้วิจัย และเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ความถี่ในการแสวงหาแหล่งและการใช้สารสนเทศของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

นียมคำศัพท์เฉพาะ (ภาคผนวกด้านหลัง)

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 25-35 ปี

☐ 36-45 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

3. สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับ

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด (โปรดระบุ).....

5. ตำแหน่ง

☐ ผู้บริหาร

☐ เจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการ

☐ เจ้าหน้าที่อาวุโสระดับสูง

☐ เจ้าหน้าที่อาวุโส ☐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

6. ประสบการณ์การทำงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1-5 ปี

☐ 6-10 ปี

☐ 11 ปีขึ้นไป

7. หน่วยงานที่สังกัด

☐ สำนักสอบสวน 1

☐ สำนักสอบสวน 2

☐ สำนักสอบสวน 3

☐ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

☐ สำนักตรวจสอบจริยธรรมและกิจการพิเศษ

☐ สำนักกฎหมาย

4. ท่านมีวัตถุประสงค์/จุดมุ่งหมายในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ ประกอบการทำสำนวน | ☐ การศึกษาค้นคว้า |
| ☐ การศึกษา/ ทำวิทยานิพนธ์ | ☐ เพิ่มพูนความรู้ให้ตนเอง |
| ☐ เพื่อสนองความต้องการรู้ | ☐ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ |

5. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดใดบ้าง โดยเรียงลำดับที่ใช้บ่อยที่สุด 3 อันดับ (1, 2, 3)

ห้องสมุดที่เข้าใช้บริการ	ระดับการเข้าใช้บ่อยที่สุด				
	1	2	3	4	5
5.1 ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน					
5.2 ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า					
5.3 ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง					
5.4 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย					
5.5 หน่วยงาน และองค์กร(โปรดยระบุ)					

6. เหตุผลใดที่ท่านเลือกใช้บริการห้องสมุดใน 3 ลำดับแรก

- ☐ อยู่ในที่ทำงาน
- ☐ เดินทางสะดวก รวดเร็ว
- ☐ ไม่เสียค่าใช้จ่าย
- ☐ ได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ
- ☐ สารสนเทศที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้
- ☐ สารสนเทศมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์
- ☐ สารสนเทศที่ได้เข้าใจง่าย
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. ท่านใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่

- ☐ ទី

8. ส่วนใหญ่ท่านเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเวลาใดบ่อยที่สุด
- ☐ ช่วงเช้า (7.30-11.00 น.) ☐ ช่วงกลางวัน (11.30-13.00 น.)
- ☐ ช่วงก่อนกลับบ้าน (14.30-16.00 น.) ☐ แล้วแต่โอกาส
9. ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการ-
แผ่นดิน/ต่อการให้บริการ
- ☐ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ☐ 1-2 ชั่วโมง
- ☐ 2-3 ชั่วโมง ☐ มากกว่า 3 ชั่วโมง
10. ผลของการค้นหาข้อมูลสารสนเทศในการทำงาน
- ☐ พบข้อมูล
- ☐ พบข้อมูลที่ต้องการใช้ทั้งหมด
- ☐ พบข้อมูลต้องการใช้บางส่วน
(ข้ามไปตอบข้อ 13)
- ☐ ไม่พบข้อมูล
11. ท่านคิดว่าเหตุผลใดที่ท่านไม่พบข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ☐ สารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุดน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้
- ☐ หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย คำวินิจฉัย
มีน้อย ไม่ทันสมัย
- ☐ การจัดหมวดหมู่และป้ายหนังสือไม่ชัดเจน สับสน ดูยากต่อการหาหนังสือ
- ☐ ไม่มีเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
12. หากท่านไม่พบข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุด แล้วท่านมีวิธีการหาข้อมูล
สารสนเทศด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ ให้บรรณารักษ์ช่วยสืบค้น ☐ หยุดการสืบค้น
- ☐ สอบถามจาก/ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน ☐ ไปสืบหาจากอินเทอร์เน็ต
- ☐ ไปใช้ห้องสมุดอื่น ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

13. ในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ท่านมีปัญหาและอุปสรรค

ในการเข้าใช้อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สารสนเทศที่มีในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการ
- ☐ หนังสือ ตำรา เอกสาร ที่มีค่อนข้างเก่า ล้าสมัย
- ☐ หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย
คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย
- ☐ ไม่มีเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศ
- ☐ ป้ายบอกหมวดหมู่ชั้นหนังสือไม่ชัดเจน ทำให้หาข้อมูลไม่พบ
- ☐ บรรยากาศไม่ดี เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ อากาศเย็นเกินไป ที่นั่งไม่เพียงพอ
- ☐ บรรณารักษ์ให้บริการไม่ดี
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 การเลือกแหล่งสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง () หน้าข้อความ ที่ตรงกับความเป็นจริงของ
 ตัวท่านมากที่สุด

พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม						
การแสวงหาแหล่งสารสนเทศ	ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ					
	0	1	2	3	4	5
1. แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน						
1.1 ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการ- แผ่นดิน						
1.2 ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า						
1.3 ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง						
1.4 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย						
1.5 หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ						
2. แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ที่ใช้สืบค้น)						
2.1 เว็บไซต์ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน						
2.2 เว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบ สืบค้นคำพิพากษาคำสั่ง ปกครอง สูงสุด)						
2.3 เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบสืบค้น คำพิพากษาศาลฎีกา)						
2.4 เว็บไซต์ของศาลรัฐธรรมนูญ (ระบบ สืบค้นคำวินิจฉัยศาล รัฐธรรมนูญ)						
2.5 เว็บไซต์สารานุกรมเสรี (Wikipedia)						
2.6 เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการ- กฤษฎีกา						

พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม						
การแสวงหาแหล่งสารสนเทศ	ระดับการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ					
	0	1	2	3	4	5
2.7 เว็บไซต์สถาบันพระปกเกล้า						
2.8 เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการ- การเลือกตั้ง						
2.9 เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/ วิทยาลัย						
2.10 เว็บไซต์หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ						
2.11 เครื่องมือสืบค้น (Search engine Google, Yahoo)						
3. แหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชน						
3.1 วิทยุ						
3.2 โทรทัศน์						
3.3 สื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ)						
3.4 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram						
4. แหล่งสารสนเทศบุคคล						
4.1 ผู้บังคับบัญชา						
4.2 ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน เช่น ด้าน ตำรวจ ด้านที่ดินด้านการแพทย์						
4.3 เพื่อนร่วมงาน						
4.4 นักกฎหมาย/อัยการ/ผู้พิพากษา						

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม						
การใช้สารสนเทศ	ระดับการใช้สารสนเทศ					
	0	1	2	3	4	5
1. สื่อสิ่งพิมพ์						
1.1 หนังสือ ตำรา						
1.2 วารสารวิชาการด้านกฎหมาย						
1.3 เอกสารการประชุม/การอบรม สัมมนา						
1.4 งานวิจัย/วิทยานิพนธ์						
1.5 คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง/ พระราชบัญญัติกฎหมายต่าง ๆ						
2. สื่อโสตทัศน์						
2.1 วิดิทัศน์						
2.2 วิทยุ						
2.3 สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์						
3. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์						
3.1 ฐานข้อมูล OPACของห้องสมุด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน						
3.2 ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุด สถาบันพระปกเกล้า						
3.3 ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุด มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย						
3.4 ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุด สำนักงานคณะกรรมการการ- เลือกตั้ง						
3.5 ฐานข้อมูลสารานุกรมออนไลน์						

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม						
การใช้สารสนเทศ	ระดับการใช้สารสนเทศ					
	0	1	2	3	4	5
4. ภาษาของสารสนเทศที่ต้องการใช้						
4.1 ภาษาไทย						
4.2 ภาษาอังกฤษ						
4.3 ภาษาอื่น ๆ (โปรดระบุ)						

1. เหตุผลใดที่ท่านเลือกใช้สารสนเทศประเภทสื่อตีพิมพ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ☐ ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้
☐ ข้อมูลทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ☐ ข้อมูลที่ได้เข้าใจง่าย
☐ เข้าถึงได้โดยสะดวกรวดเร็ว ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. เหตุผลใดที่ท่านเลือกใช้สารสนเทศประเภทสื่อทัศน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ☐ ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้
☐ ข้อมูลทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ☐ ข้อมูลที่ได้เข้าใจง่าย
☐ เข้าถึงได้โดยสะดวกรวดเร็ว ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. เหตุผลใดที่ท่านเลือกใช้สารสนเทศประเภทฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ☐ ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้
☐ เพราะเป็นฐานข้อมูลที่มีอยู่แล้วในห้องสมุด
☐ เพราะเป็นฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการสืบค้น
☐ เข้าถึงได้โดยสะดวกรวดเร็ว
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง () หน้าข้อความ ที่ตรงกับความเป็นจริงของ
 ตัวท่านมากที่สุด

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ				
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน
1. แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบัน					
1.1 ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน					
1.2 ห้องสมุดสถาบัน พระปกเกล้า					
1.3 ห้องสมุดสำนักงาน- คณะกรรมการการเลือกตั้ง					
1.4 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/ วิทยาลัย					
1.5 หน่วยงาน และองค์กร ต่าง ๆ					
2. แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ที่ใช้สืบค้น)					
2.1 เว็บไซต์ห้องสมุด สำนักงานผู้ตรวจการ- แผ่นดิน					
2.2 เว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบสืบค้นคำพิพากษา คำสั่ง ปกครองสูงสุด)					

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ				
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน
2.3 เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบสืบค้นคำพิพากษา ศาลฎีกา)					
2.4 เว็บไซต์ของศาล รัฐธรรมนูญ (ระบบสืบค้น คำวินิจฉัยศาล รัฐธรรมนูญ)					
2.5 เว็บไซต์สารานุกรมเสรี (Wikipedia)					
2.6 เว็บไซต์สำนักงาน- คณะกรรมการกฤษฎีกา					
2.7 เว็บไซต์สถาบัน- พระปกเกล้า					
2.8 เว็บไซต์สำนักงาน- คณะกรรมการการเลือกตั้ง					
2.9 เว็บไซต์ห้องสมุด มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย					
2.10 เว็บไซต์หน่วยงาน และ องค์กรต่าง ๆ (โปรรระบุ)					
2.11 เครื่องมือสืบค้น (Search engine Google, Yahoo)					

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศ				
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน
3. แหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชน					
3.1 วิทยู					
3.2 โทรทัศน์					
3.3 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ					
3.4 สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Line, Instagram)					
4. แหล่งสารสนเทศบุคคล					
4.1 ผู้บังคับบัญชา					
4.2 ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน เช่น ด้านตำรวจ ด้านที่ดิน ด้านการแพทย์					
4.3 เพื่อนร่วมงาน					
4.4 นักกฎหมาย/อัยการ/ ผู้พิพากษา					

ข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ในการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง () หน้าข้อความ ที่ตรงกับความเป็นจริงของ
ตัวท่านมากที่สุด

สารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้สารสนเทศ				
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน
1. สื่อสิ่งพิมพ์					
1.1 หนังสือ ตำรา					
1.2 วารสารวิชาการด้านกฎหมาย					
1.3 เอกสารการประชุม/ การอบรม สัมมนา					
1.4 งานวิจัย/วิทยานิพนธ์					
1.5 คู่มือการปฏิบัติงานที่ เกี่ยวข้อง/พระราชบัญญัติ กฎหมายต่าง ๆ					
2. สื่อโสตทัศน์					
2.1 วิดิทัศน์					
2.2 วิทยุ					
2.3 สื่อมัลติมีเดีย/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์					
3. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
3.1 ฐานข้อมูล OPAC ของ ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน					

สารสนเทศที่ใช้	ระดับความถี่ในการใช้สารสนเทศ				
	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1-2/ สัปดาห์	3-4/ สัปดาห์	5-6/ สัปดาห์	ทุกวัน
3.2 ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสถาบัน- พระปกเกล้า					
3.3 ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/ วิทยาลัย					
3.4 ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสำนักงาน- คณะกรรมการการเลือกตั้ง					
3.5 ฐานข้อมูลสารานุกรม ออนไลน์					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม 😊

นิยามคำศัพท์

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อเลือกสารสนเทศอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยเกิดจากความ ต้องการสารสนเทศแล้วนำไปสู่การแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น

คุณลักษณะของความต้องการ

หมายถึง ประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ เช่น หนังสือ ตำรา งานวิจัย เป็นต้น

แหล่งสารสนเทศ

หมายถึง ประเภทของแหล่งสารสนเทศ ทั้ง 4 ประเภท คือ แหล่งบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน แหล่งที่เป็นสถาบัน ได้แก่ ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ ศูนย์เอกสาร แหล่งสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และแหล่งอินเทอร์เน็ต

ฐานข้อมูล OPAC

หมายถึง ฐานข้อมูลสำหรับการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุด

ภาคผนวก ข
แบบประเมินแบบสอบถามสำหรับการวิจัย

แบบประเมิน แบบสอบถามสำหรับการวิจัย
เรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้แหล่งสารสนเทศของบุคลากรสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน
(สำหรับผู้เชี่ยวชาญ)

คำชี้แจง แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of item Objective Congruence--IOC) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- หากแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ให้ ✓ ในช่อง เห็นด้วย
 - หากไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ให้ ✓ ในช่อง ไม่แน่ใจ
 - หากแน่ใจว่าข้อคำถามวัดไม่ได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ให้ ✓ ในช่อง ไม่เห็นด้วย
- แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน
- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 การเลือกแหล่งและการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 3 ความถี่ในการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมินข้อมูลทั่วไป	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง				
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 26-35 ปี ☐ 36-45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป				
3. ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก				
4. สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด โปรดระบุ.....				
5. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหาร ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการ ☐ เจ้าหน้าที่อาวุโสสูง ☐ เจ้าหน้าที่อาวุโสระดับ ☐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ				

รายการประเมินข้อมูลทั่วไป	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
6. ประสบการณ์การทำงานใน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 10 ปี ขึ้นไป				
7. หน่วยงานที่สังกัด ☐ สำนักสอบสวน 1 ☐ สำนักสอบสวน 2 ☐ สำนักสอบสวน 3 ☐ สำนักตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน ☐ สำนักตรวจสอบจริยธรรม และกิจการพิเศษ ☐ สำนักกฎหมาย				

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมินการเลือกแหล่งและ การใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	
1. ท่านมีการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศในชีวิตประจำวันหรือไม่ ☐ มี ☐ ไม่มี ☐ ไม่มีความจำเป็นในการหาข้อมูล ☐ มีข้อมูลที่ต้องการอยู่เพียงพอ ☐ มีค่าใช้จ่าย ☐ ไม่มีอุปกรณ์ในการเข้าถึงสารสนเทศที่ทันสมัย ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....				
2. สิ่งใดที่จะเป็นแรงจูงใจให้ท่านเข้ามาใช้สารสนเทศห้องสมุดในอนาคต ☐ ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ☐ ไม่มีเหตุให้ต้องแสวงหาสารสนเทศอย่างเร่งด่วน ☐ มีบรรยากาศภายในห้องสมุดดี น่าเข้า ☐ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการสืบค้นที่ทันสมัย ใช้ง่าย และสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว				

รายการประเมินการเลือกแหล่งและ การใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	
☐ มีสารสนเทศและทรัพยากร ทันสมัย ทันต่อ เหตุการณ์ แบบต่อเนื่อง ☐ สารสนเทศที่สามารถตอบสนอง ความต้องการในการอ่านและ เรียนรู้ ☐ อื่น ๆ (โปรด ระบุ).....				
3. ท่านมีการแสวงหาสารสนเทศจาก แหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน ☐ แหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ☐ แหล่งสารสนเทศจากสื่อมวลชน ☐ แหล่งสารสนเทศจากบุคคล				
4. ท่านมีวัตถุประสงค์/จุดมุ่งหมาย ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ ประกอบการทำสำนวน ☐ การศึกษาค้นคว้า ☐ การศึกษา/ทำวิทยานิพนธ์ ☐ เพิ่มพูนความรู้ให้ตนเอง ☐ เพื่อสนองความต้องการรู้ ☐ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ				

รายการประเมินการเลือกแหล่งและ การใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	
5. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดใดบ้าง โดยเรียงลำดับที่ใช้บ่อยที่สุด 3 อันดับ (1, 2, 3) ☐ ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการ- แผ่นดิน ☐ ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ☐ ห้องสมุดสำนักงาน- คณะกรรมการการเลือกตั้ง ☐ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย ☐ หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
6. เหตุผลใดที่ท่านเลือกใช้บริการ ห้องสมุดใน 3 ลำดับแรก ☐ อยู่ในที่ทำงาน ☐ เดินทางสะดวก รวดเร็ว ☐ ไม่เสียค่าใช้จ่าย ☐ ได้สารสนเทศที่ตรงตาม ความต้องการ ☐ สารสนเทศที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ☐ สารสนเทศมีความทันสมัย ทัน ต่อเหตุการณ์				

รายการประเมินการเลือกแหล่งและ การใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	
☐ สารสนเทศที่ได้เข้าใจง่าย ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
7. ท่านใช้ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือไม่ ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่				
8. ส่วนใหญ่ท่านเข้าใช้ห้องสมุด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในเวลาใดบ่อยที่สุด ☐ ช่วงเช้า (7.30-11.00 น.) ☐ ช่วงกลางวัน (11.30-13.00 น.) ☐ ช่วงก่อนกลับบ้าน (14.30-16.00 น.) ☐ แล้วแต่โอกาส				
9. ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล สารสนเทศในห้องสมุดสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน/ต่อการใช้บริการ ☐ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ☐ 1-2 ชั่วโมง ☐ 2-3 ชั่วโมง ☐ มากกว่า 3 ชั่วโมง				

รายการประเมินการเลือกแหล่งและ การใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	
10. ผลของการค้นหาข้อมูลสารสนเทศ ในการทำงาน ☐ พบข้อมูล ☐ พบข้อมูลที่ต้องการใช้ทั้งหมด ☐ พบข้อมูลต้องการใช้บางส่วน (ข้ามไปตอบข้อ 13) ☐ ไม่พบข้อมูล				
11. ท่านคิดว่าเหตุผลใดที่ท่านไม่พบ ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการใน ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการ- แผ่นดิน ☐ สารสนเทศที่มีอยู่ภายใน ห้องสมุดน้อยไม่เพียงพอ ต่อความต้องการใช้ ☐ หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับ เนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น ด้าน กฎหมาย คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย ☐ การจัดหมวดหมู่และป้าย หนังสือไม่ชัดเจน สับสน ดูยากต่อการหาหนังสือ				

รายการประเมินการเลือกแหล่งและ การใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	
☐ ไม่มีเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
12. หากท่านไม่พบข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุด แล้วท่านมีวิธีการหาข้อมูลสารสนเทศด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ ให้บรรณารักษ์ช่วยสืบค้น ☐ หยุดการสืบค้น ☐ สอบถามจาก/ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน ☐ สืบหาจากอินเทอร์เน็ต ☐ ใช้ห้องสมุดอื่น ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
13. ในการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้อย่างไรบ้าง ☐ สารสนเทศที่มีในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการ ☐ หนังสือ ตำรา เอกสารที่มีค่อนข้างเก่า ล้าสมัย				

รายการประเมินการเลือกแหล่งและ การใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	
☐ หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับ เนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น ด้านกฎหมาย คำวินิจฉัยมีน้อย ไม่ทันสมัย ☐ ไม่มีเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น สารสนเทศ ☐ ป้ายบอกหมวดหมู่ชั้นหนังสือ ไม่ชัดเจน ทำให้หาข้อมูลไม่พบ ☐ บรรยากาศไม่ดี เช่น แสงสว่าง ไม่เพียงพอ อากาศเย็นเกินไป ที่นั่งไม่เพียงพอ ☐ บรรณารักษ์ให้บริการไม่ดี ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
14. ข้อเสนอแนะ ☐ เว็บไซต์ของศาลรัฐธรรมนูญ (ระบบสืบค้นคำวินิจฉัยศาล รัฐธรรมนูญ) ☐ เว็บไซต์สำนักงาน- คณะกรรมการกฤษฎีกา ☐ เว็บไซต์สารานุกรมเสรี (Wikipedia)				

รายการประเมินการเลือกแหล่งและ การใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	
☐ เว็บไซต์สถาบันพระปกเกล้า ☐ เว็บไซต์สำนักงาน- คณะกรรมการการเลือกตั้ง ☐ เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย / วิทยาลัย (โปรดระบุ)....				

ตอนที่ 3 การเลือกแหล่งสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมินการเลือกแหล่ง	ระดับความคิดเห็น			
	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ข้อเสนอแนะ
1. แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน ☐ ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการ- แผ่นดิน ☐ ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ☐ ห้องสมุดสำนักงาน- คณะกรรมการการเลือกตั้ง ☐ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย ☐ หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ				

รายการประเมินการเลือกแหล่ง	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ข้อเสนอแนะ
2. แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ที่ใช้สืบค้น) ☐ เว็บไซต์ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน ☐ เว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบ สืบค้นคำพิพากษาคำสั่ง ปกครอง สูงสุด) ☐ เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบ สืบค้นคำพิพากษาศาลฎีกา) ☐ เว็บไซต์ของศาลรัฐธรรมนูญ (ระบบสืบค้นคำวินิจฉัยศาล รัฐธรรมนูญ) ☐ เว็บไซต์สารานุกรมเสรี (Wikipedia) ☐ เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการ- กฤษฎีกา ☐ เว็บไซต์สถาบันพระปกเกล้า ☐ เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการ- การเลือกตั้ง ☐ เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/ วิทยาลัย ☐ เว็บไซต์หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ☐ เครื่องมือสืบค้น (Search engine Google, Yahoo)				

รายการประเมินการเลือกแหล่ง	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ข้อเสนอแนะ
3. แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ☐ วิทยุ ☐ โทรทัศน์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook Line Instagram				
4. แหล่งสารสนเทศบุคคล ☐ ผู้บังคับบัญชา ☐ ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน เช่น ด้านตำรวจ ☐ เพื่อนร่วมงาน ☐ นักกฎหมาย/อัยการ/ผู้พิพากษา				

การใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมินการเลือกแหล่ง สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ข้อเสนอแนะ
สื่อตีพิมพ์ ☐ หนังสือ ตำรา ☐ วารสารวิชาการด้านกฎหมาย เช่น ☐ เอกสารการประชุม/การอบรม สัมมนา ☐ งานวิจัย/วิทยานิพนธ์				

รายการประเมินการเลือกแหล่ง สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ขอเสนอแนะ
☐ คู่มือการปฏิบัติงานนี้เกี่ยวข้องกับ/ พระราชบัญญัติกฎหมายต่าง ๆ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
สื่อโสตทัศน ☐ วิดีทัศน์ ☐ วิทยู ☐ สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์				
ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ☐ ฐานข้อมูล OPACของห้องสมุด สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ☐ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุด สถาบันพระปกเกล้า ☐ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุด มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย ☐ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุด สำนักงานคณะกรรมการการ- เลือกตั้ง ☐ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
เหตุผลที่ท่านเลือกใช้สารสนเทศประเภท สื่อตีพิมพ์ ☐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ☐ ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้				

รายการประเมินการเลือกแหล่ง สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ขอเสนอแนะ
☐ ข้อมูลทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ☐ ข้อมูลที่ได้เข้าใจง่าย ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
เหตุผลที่ท่านเลือกใช้สารสนเทศประเภท สื่อโสตทัศน ☐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ☐ ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ☐ ข้อมูลทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ☐ ข้อมูลที่ได้เข้าใจง่าย ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
เหตุผลที่ท่านเลือกใช้สารสนเทศประเภท ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ☐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ☐ ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ☐ ข้อมูลทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ☐ ข้อมูลที่ได้เข้าใจง่าย ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมินความถี่ในการแหล่งและ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	ข้อเสนอแนะ
1. แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน ☐ ห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการ- แผ่นดิน ☐ ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ☐ ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการ- การเลือกตั้ง ☐ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย ☐ หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ				
2. แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ที่ใช้สืบค้น) ☐ เว็บไซต์ห้องสมุดสำนักงาน- ผู้ตรวจการแผ่นดิน ☐ เว็บไซต์ของศาลปกครอง (ระบบ สืบค้นคำพิพากษาคำสั่ง ปกครอง สูงสุด) ☐ เว็บไซต์ของศาลฎีกา (ระบบ สืบค้นคำพิพากษาศาลฎีกา) ☐ เว็บไซต์ของศาลรัฐธรรมนูญ (ระบบสืบค้นคำวินิจฉัยศาล รัฐธรรมนูญ) ☐ เว็บไซต์สารานุกรมเสรี (Wikipedia) ☐ เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการ- กฤษฎีกา				

รายการประเมินความถี่ในการแหล่งและ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	ข้อเสนอแนะ
☐ เว็บไซต์สถาบันพระปกเกล้า ☐ เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการ- การเลือกตั้ง ☐ เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/ วิทยาลัย ☐ เว็บไซต์หน่วยงาน และองค์กร ต่าง ๆ ☐ เครื่องมือสืบค้น (Search engine Google, Yahoo)				
3. แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ☐ วิทยู ☐ โทรทัศน์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram				
4. แหล่งสารสนเทศบุคคล ☐ ผู้บังคับบัญชา ☐ ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน เช่น ด้านตำรวจ ☐ เพื่อนร่วมงาน ☐ นักกฎหมาย/อัยการ/ผู้พิพากษา				

การใช้สารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการความถี่ในการใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ข้อเสนอแนะ
สื่อตีพิมพ์ ☐ หนังสือ ตำรา ☐ วารสารวิชาการด้านกฎหมาย ☐ เอกสารการประชุม/การอบรมสัมมนา ☐ งานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ☐ คู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง/พระราชบัญญัติกฎหมายต่าง ๆ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
สื่อโสตทัศน ☐ วิดิทัศน์ ☐ วิทยุ ☐ สื่อมัลติมีเดีย/สื่ออิเล็กทรอนิกส์				
ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ☐ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ☐ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ☐ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย ☐ ฐานข้อมูล OPAC ของห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง				

รายการความถี่ในการใช้สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ขอเสนอแนะ
☐ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์				
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)				

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

อาจารย์ ดร. ศุภรรัชตรา แสนวา

ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นายสิริน ชาวเพ็ชรดี

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้ชำนาญการ
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

นายพิริยะ ศิริโพธิ์พันธุ์กุล

ตำแหน่ง นักวิชาการอาวุโสระดับสูง
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ภาคผนวก ง
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ศธ. ๐๕๑๘.๐๔/๑๕๕



คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

✓ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ศุภรบรรชตรา แสนวา

ด้วย นางสาวกรรมล ห่องสวัสดิ์ รหัสประจำตัว ๕๖๑๒๒๐๐๑๑ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังดำเนินการวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูมิศักดิ์ เอ็งฉ้วน เป็นประธาน กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญ ในหัวข้อ เรื่อง “พฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อากรณ เชษฐสุมน)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

งานบัณฑิตศึกษา

๒๕๖๔-๒๕๖๕

กรรมล ห่องสวัสดิ์ โทร. ๐๘๙ ๗๙๒๖๗๑๔

ที่ ศธ. ๐๕๑๘.๐๔/ ๑๕๕



คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐

๙ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง “ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสิริน ชาวเพชรดี

ด้วย นางสาวกรกมล ห้องสวัสดิ์ รหัสประจำตัว ๕๖๑๒๐๐๑๑๑ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังดำเนินการวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูมิศักดิ์ เอ็งฉ้วน เป็นประธาน กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญ ในหัวข้อ เรื่อง “พฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาจรณ์ เชษฐสุมน)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๓๖๔-๒๖๖๗

นางสาวกรกมล ห้องสวัสดิ์ โทร. ๐๘๙ ๗๙๒๖๗๓๔

ที่ ศธ. ๐๕๑๘.๐๔/บศ. ๑๔๔



บัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายพิริยะ ศิริโพธิ์พันธุ์กุล นักวิชาการอาวุโสระดับสูง

ด้วย นางกรรมล ห่องสวัสดิ์ รหัสประจำตัว ๕๖๑๒๒๐๐๑๑๑๑ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังดำเนินการวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้แหล่งสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภิรมศักดิ์ เอ่งฉ้วน เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย ดังนั้น เพื่อให้เครื่องมือดังกล่าวมีความถูกต้อง ครบถ้วนเนื้อหาและมีความน่าเชื่อถือ ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปดำเนินการสำรวจข้อมูล

จึงเรียนมาเพื่อขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าวให้กับนักศึกษา เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ บัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี โตพึงพงศ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๓๒๙-๒๖๖๗

นางสาวกรรมล ห่องสวัสดิ์ โทร. ๐๘๙ ๗๙๒๖๗๓๔

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม

ที่ ศธ. ๐๕๓๘.๐๔/บศ. ๑ ๙๕



บัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม

เรียน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ด้วย นางสาวกรกมล ท้องสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๖๓๒๒๐๐๓๓๓ ปัจจุบันเป็น
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังศึกษาวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมแสวงหาและการใช้แหล่งสารสนเทศของ
บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภิรมศักดิ์ เอ่งฉ้วน เป็นประธานกรรมการ
ควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่
ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวม
ข้อมูลสำหรับการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้ นักศึกษาจะ
นำมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี โตพึงพงศ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๓๖๔-๒๖๖๗

นางสาวกรกมล ท้องสวัสดิ์ โทร. ๐๘-๙๗๙-๒๖๗๑๔



วันที่ ๑๕/๑๑/๒๕๖๑
ที่ ๑๕, ส.ค. ๕๖
เวลา ๑๕.๕๙

ที่ ศธ. ๐๕๓๘.๐๔/บศ. ๑ ๕๖

บัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๙

เลขที่รับ ๑๖๒๕๗
เลขที่รับ ๑๐๕๑๕๗
รับวันที่ ๑๐.๐๖
เวลา ๑๐.๐๖

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม

เรียน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ด้วย นางสาวกรรณล ห้องสวัสดิ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๖๑๒๒๐๐๓๓๓ ปัจจุบันเป็น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้แหล่งสารสนเทศของ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภิรมศักดิ์ เอ่งฉ้วน เป็นประธานกรรมการ ควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สอบสวน และนิติกร จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวม ข้อมูลสำหรับการทำการศึกษาวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้นักศึกษาจะ นำมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น และขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี โตพึ่งพงศ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

(นางรติภา เลขา)

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๒๖๙-๒๖๖๗

นางสาวกรรณล ห้องสวัสดิ์ โทร. ๐๘-๙๙๙๙-๒๖๗๓๔

เลขที่การสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

รับ ๑๖๒๕๗
เพื่อโปรดพิจารณา

๑๕.๑๑.๕๙

(นางธวัลย์ ดวงวิชัย)

เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปผู้อำนวยการ

วิชาการแทนผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

บรรณานุกรม

- ขวัญตา เหลืองมั่นคง. (2555). การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักวิทยาศาสตร์และนักวิชาการด้านพลังงานนิวเคลียร์และรังสี สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. (2542). รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านบริการ *World Wide Web* ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑามาศ ถึงนาถ. (2539). ความต้องการสารนิเทศของนักศึกษาศิลปะและการออกแบบ. *บรรณสาร มศก.ท.*, 10(2), 5-38.
- ัชชาวลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). *บริการสารสนเทศ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ดวงใจ วงษ์เศษ. (2554). การรู้สารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสารอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 33(2), 229-248.
- เดชา นันทพิชัย. (2547). แนวคิดและการศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2559, จาก http://staffs.wu.ac.th/~ndecha/publication/NU_Chapter3.pdf
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2532). การศึกษาความต้องการของผู้ใช้สารนิเทศ. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*, 9(2), 12-28.
- ปรานอม หยวกทอง. (2555). *ระดับของสารสนเทศ*. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2559, จาก <https://sites.google.com/site/kroonom/radab-khxng-sarsnthes>
- ปรารธนา จันทรเสนา. (2552). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของกุมารแพทย์ที่ใช้กระบวนการเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ในโรงพยาบาลขอนแก่น. การศึกษาอิสระ-ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ผ่องศรี วาณิชย์สุวงค์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). ปัตตานี: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา.

มาลี ลำสกุล. (2546). สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
สารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น (หน่วยที่ 1, พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สำนักพิมพ์-
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

แม่นมาส ขวลิต. (2533). สารนิเทศและสารนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.
กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.

วิชราภรณ์ ตั้งควนิชัย. (2554). ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวง-
ยุติธรรม. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,
19(32), 175-189.

วัลลภ สวัสดิวัลลภ. (2544). สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. นครปฐม: สถาบันราชภัฏ-
นครปฐม, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์.

วิมล คำชู. (2540). พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักเศรษฐศาสตร์ธนาคารแห่ง
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
ศุภชัย อนวัชพงศ์ และวรรณชนก จันทชุม. (2541). รายงานการวิจัยเรื่อง พฤติกรรม
การแสวงหาและการใช้สารนิเทศและปัญหาในการแสวงหาและการใช้.
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศูนย์ศึกษาผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2556). สรุปผลการดำเนินงานห้องสมุดสำนักงาน-
ผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2555. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน-
ผู้ตรวจการแผ่นดิน.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. (2552). พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย
ผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2552. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์. (2554). ระเบียบวิธีวิจัยหลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร:
ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

- อนุภาพ ธีรลาภ. (2534). รายงานฉบับสมบูรณ์ อุปสรรคและกลยุทธ์ในการจัดหาเทคโนโลยี. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, ฝ่ายการวิจัยการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- อรอุมา สืบกระพัน. (2552). ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาคภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545). พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ (หน่วยที่ 11). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Borchuluun, Y. (2007). *Report of the study on information needs of Mongolian scholars*. Retrieved April 3, 2016, from <https://www.mongoliancenter.org>.
- Breeding, M. (2008). *Trends in library automation and digital libraries*. Retrieved March 16, 2011, from <http://www.librarytechnology.org/docs/14136.ppt>
- Case, D. O. (2002). *Looking for information: A survey of research on information seeking, need, and behavior*. New York: Academic Press.
- Chen, C. C., & Hernon, P. (1982). *Information seeking: Assessing and anticipating user needs*. New York: Neal-Schuman.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Dictionary of Information Science and Technology*. (2007). Hershey, PA: Idea Group Reference.

- Du Preez, M. (2008). *Information need and information seeking behavior of consulting engineers: A qualitative investigation*. Master's of Information Science thesis, University of South Africa.
- International Encyclopedia of Information and Library Science*. (2008). New York: Taylor & Francis Group.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Leckie, G. J., Perrigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *The Library Quarterly*, 66(2), 161-193.
- Reed, B., & Tanner, D. R. (2001). *Information needs and library services for the Fine Arts Faculty*. *Journal of Academic Librarianship*, 27(3), 229-233.
- UNESCO. (2008). *Towards information literacy indicators: Conceptual framework paper*. Retrieved June 15, 2016, from http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/wp08_InfoLit_en.pdf
- Williams, M. C. (2003). *Information seeking behaviors of select state affiliate presidents of the national education association*. Doctoral of Philosophy thesis, Georgia State University.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55.

Zawawi, S., & Majid, S. (2001). Information need and information seeking behavior of IMR Biomedical Scientists, Malaysian. *Journal of Library & Information Science*, 5(1), 25-41.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกรกมล ห่องสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	9 สิงหาคม 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2547
ตำแหน่งหน้าที่	
การงานปัจจุบัน	นักวิชาการ (บรรณารักษ์) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน