

ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

Information Needs of Personnel of the Ministry of Justice

วัชรภรณ์ ดังควนิษฐ์*

ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์**, D.A.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม (๒) ศึกษาความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม (๓) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม (๔) เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมจำแนกตามตำแหน่งงานโดยมีสมมติฐาน คือ บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในกระทรวงยุติธรรม จำนวน ๓๑๒ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้ บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการปีละ ๑-๔ ครั้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ โดยวิธีการค้นหาสารสนเทศใช้การสอบถามเจ้าหน้าที่ บุคลากรมีความต้องการสารสนเทศและความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศในภาพรวมระดับปานกลาง สิ่งพิมพ์ที่ต้องการหนังสือและตำราทางกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ส่วนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีความต้องการฐานข้อมูล Lexis (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางกฎหมาย) มากที่สุด มีความต้องการสารสนเทศภาษาไทยและสารสนเทศที่เกิดขึ้นไม่เกิน ๑ ปีมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการสารสนเทศทั้งในด้านประเภท ภาษา และความทันสมัยของสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นสารสนเทศประเภทหนังสือพิมพ์ที่มีความต้องการต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำหลัก: ความต้องการสารสนเทศ, การใช้สารสนเทศ, ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

* นิสิตบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.

Abstract

The aims of this study were: (1) to study the state of the use of information services provided by the Ministry of Justice Library, (2) to study information needs of personnel of the Ministry of Justice, (3) to study satisfaction of personnel of the Ministry of Justice on information services provided by the Ministry of Justice Library and (4) to compare information needs of personnel of the Ministry of Justice classified by their positions. The hypothesis of this study was that personnel from different positions had different information needs. A research tool used in this study was a questionnaire collecting data from a sample group, total 312 participants from personnel of the Ministry of Justice. Percentage, mean, standard deviation and one-way ANOVA were used to perform data analysis. The results of this study could be summarized as follows: 1. The majority of personnel used the library service 1-4 times They used the library service with the aim of accumulating knowledge. A circulation service was most frequently used. Most of the uses asked the asked librarian about the ways of searching information. For information need, the majority of personnel had the formation needed at a modevate level. As for printer materials, they needed legal books and textbooks the most. As for digital information, they needed Lexis database (legal database) the most. As for preference of languages of information. The result of hypothesis testing was that personnel of the Ministry of Justice from different positions had different information needs on types, languages and currentness at a significant statistic level, .05, in all mentioned aspects except for newspapers. This was thus in line with the hypothesis.

Keywords: Information Resources Needs, Use of Information Resources, Library of the Ministry of Justice

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบันเป็นยุคสังคมฐานความรู้ (Knowledge - Based Society) ซึ่งเป็นสังคมแห่งการสร้างสรรค์และการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดสภาพโลกไร้พรมแดน จนในที่สุดไม่มีใครที่จะหลีกเลี่ยงผลกระทบจากสภาพโลกาภิวัตน์ได้ จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่มีมากขึ้น กระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานหลักในการให้ความยุติธรรมกับประชาชน ในด้านห้องสมุดของกระทรวงยุติธรรม สารสนเทศส่วนใหญ่มุ่งเน้นทางด้านกฎหมาย อย่างไรก็ตามบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมมีความหลากหลายด้านสาขาวิชาชีพ เช่น นักวิชาการยุติธรรม นิติกร นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานคุมประพฤติ นักวิชาการการเงินและบัญชี พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ด้วยความแตกต่างของบทบาทหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามลักษณะงาน อาจส่งผลให้เกิดความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกันไป จากการ

ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ อาชีพ และตำแหน่งงาน เป็นเหตุให้ผู้ที่มีความต้องการใช้สารสนเทศในสาขาเฉพาะของตน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งอาจเป็นตัวกำหนดลักษณะการใช้สารสนเทศของผู้ใช้แต่ละกลุ่มได้ (Auster, 1982) ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม ความพึงพอใจของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม และเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยศึกษาจากบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม จำแนกตามตำแหน่งงานในกระทรวงยุติธรรม เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยมาพัฒนาการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม
๒. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม
๓. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

จำแนกตามตำแหน่งงาน

๔. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ตำแหน่งงานของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

๑. นักวิชาการยุติธรรม
๒. นิติกร
๓. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
๔. นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
๕. นักนิติวิทยาศาสตร์
๖. พนักงานคุมประพฤติ
๗. นักวิชาการเงินและบัญชี
๘. นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๙. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๑๐. พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ
๑๑. บุคลากร

ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

๑. ประเภทของสารสนเทศ
 - ๑.๑ สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร และเอกสารรูปแบบต่าง ๆ
 - ๑.๒ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์
๒. ภาษาของสารสนเทศ
๓. ความทันสมัยของสารสนเทศ

ตัวแปรอื่น ๆ ที่ศึกษา

๑. สภาพการให้บริการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม
๒. ความพึงพอใจของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรมต่อการให้บริการสารสนเทศ

ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม เป็นการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม จากตำแหน่งงานต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ๔ หน่วยงาน จาก ๑๑ หน่วยงาน คือ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กรมคุมประพฤติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานกิจการยุติธรรมสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน สำนักงานรัฐมนตรีและกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สาเหตุที่เลือก ๔ หน่วยงานของกระทรวงยุติธรรม เนื่องจาก

หน่วยงานดังกล่าวมีที่ตั้งอยู่ภายในอาคารกระทรวงยุติธรรมหรืออยู่บริเวณใกล้เคียง และสามารถให้บริการห้องสมุดได้สะดวก สำหรับอีก ๓ หน่วยงาน ได้แก่ กรมบังคับคดี กรมราชทัณฑ์ และสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดนั้น ไม่ได้เป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากสถานที่ตั้งอยู่ไกลจากอาคารกระทรวงยุติธรรมและมีห้องสมุดของหน่วยงานสำหรับให้บริการอยู่แล้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973, p.125) ซึ่งได้บุคลากรกระทรวงยุติธรรม จำนวน ๓๑๒ คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Proportional Stratified Random Sampling) เป็นไปตามสัดส่วนของตำแหน่งงานที่มีอยู่ในหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมทั้ง ๔ หน่วยงาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีการจับสลาก เพื่อให้ได้รับรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้

สรุปผลการศึกษาวิจัยและอภิปรายผล

๑. สภาพการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

บุคลากรส่วนใหญ่มีความถนัดในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโดยมีค่าเฉลี่ย บิลละ ๑ - ๔ ครั้ง โดยเป็นปริมาณการเข้าใช้บริการห้องสมุดที่ค่อนข้างน้อย ไม่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ ไม่มีเวลามาใช้บริการ ไม่ทราบว่ามีบริการอะไรบ้าง การประชาสัมพันธ์มีน้อย ตลอดจนซื้อหนังสืออ่านเองและค้นหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น ทั้งนี้ เนื่องจากที่ตั้งของห้องสมุดมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด อีกทั้งระยะเวลาที่ให้บริการเป็นไปตามเวลาการปฏิบัติราชการ จึงทำให้บุคลากรไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการและเลือกไปใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธาร ทัพบำรุง (๒๕๓๕) พรพนทิพา เย็นขุนทด (๒๕๓๕) และเพชรรัตน์ เรืองมกล (๒๕๓๔) ที่พบว่า ปัญหาของเจ้าหน้าที่ในองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชน แพทย์ในโรงพยาบาล ศูนย์แพทย์ พยาบาลและนักวิชาการทางการแพทย์ ส่วนใหญ่คือไม่มีเวลา ได้รับสารสนเทศซ้ำและไม่ทราบว่า จะค้นหาจากแหล่งใด บุคลากรของกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพ เพื่อการพักผ่อน และเพื่อติดตามข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาลักษณ์ โพชนุกูล (๒๕๓๐) ไซตริส แก้วบุญเรือง (๒๕๔๕) จุฑาทิพย์ จันทรลุน (๒๕๔๔) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นักธรณีวิทยา ตูลาการ ศาลปกครองมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุจิน ฐกโสภาส (๒๕๔๓) พบว่า พนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อประกอบการทำงานในระดับมาก

๒. ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

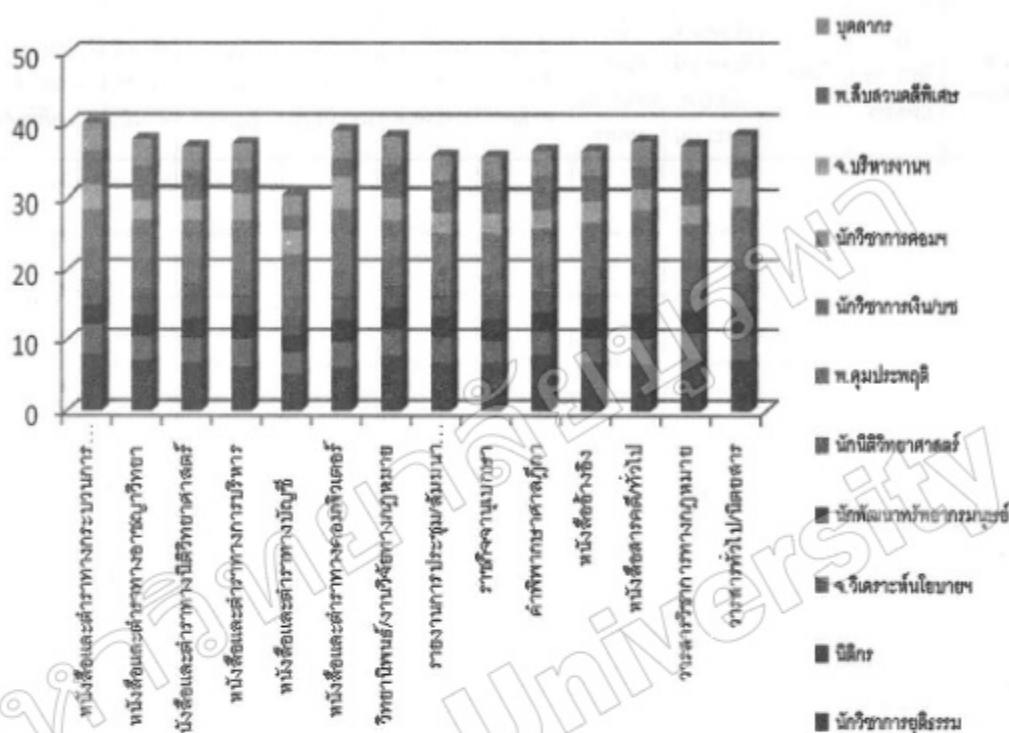
๒.๑ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศในด้านหนังสือและตำราทางกระบวนการยุติธรรม อาญาวิทยา วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

ทางกฎหมาย หนังสือพิมพ์ คำพิพากษาศาลฎีกา วารสารวิชาการทางกฎหมาย ทางคอมพิวเตอร์ ทางนิติวิทยาศาสตร์ รายงานการประชุม/สัมมนาวิชาการทางกฎหมาย ทางการบริหาร ราชกิจจานุเบกษา อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันมาก เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม จึงมีความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐวิสาหกิจ วานิชพงษ์ (๒๕๔๖) ที่พบว่า ข้าราชการตุลาการมีความจำเป็นในการใช้สารสนเทศด้านกฎหมาย ซึ่งแยกเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และมีความต้องการสื่อสารสนเทศด้านกฎหมาย เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ ดัชนีกฎหมาย คำรากกฎหมายและคำอธิบายกฎหมายอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ จันทรลุน (๒๕๕๔) ที่พบว่า ตุลาการศาลปกครองมีความต้องการใช้หนังสือและตำราทางด้านกฎหมายมากที่สุด ตลอดจนสอดคล้องกับงานวิจัยของ Olike (1999) ที่พบว่า นักกฎหมายใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์มาก โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นแหล่งสุดท้าย นักกฎหมายฝึกหัดยังคงใช้ทรัพยากรสารสนเทศพวกวิทยานิพนธ์ การศึกษาวิจัย ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ความต้องการสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ของบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ

| ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ | นักวิชาการยุติธรรม | นิติกร | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน | นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล | นักนิติวิทยาศาสตร์ | พนักงานคุมประพฤติ | นักวิชาการการเงินและบัญชี | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ | บุคลากร |
|------------------------------------|--------------------|--------|----------------------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|---------|
| หนังสือและตำราทางกระบวนการยุติธรรม | ๓.๙๐ | ๓.๖๑ | ๔.๑๔ | ๒.๘๖ | ๓.๗๙ | ๔.๓๔ | ๓.๕๐ | ๑.๙๔ | ๓.๐๔ | ๔.๖๓ | ๓.๙๕ |
| หนังสือและตำราทางอาญาวิทยา | ๓.๕๐ | ๓.๖๔ | ๓.๔๘ | ๓.๐๐ | ๓.๘๓ | ๔.๒๗ | ๓.๕๐ | ๑.๙๔ | ๒.๘๘ | ๔.๓๓ | ๓.๖๒ |
| หนังสือและตำราทางนิติวิทยาศาสตร์ | ๓.๑๗ | ๓.๗๑ | ๓.๙๓ | ๒.๘๖ | ๔.๘๓ | ๓.๗๗ | ๓.๔๐ | ๑.๙๔ | ๒.๘๘ | ๓.๗๓ | ๓.๒๒ |
| หนังสือและตำราทางการบริหาร | ๓.๒๗ | ๒.๙๓ | ๓.๙๕ | ๓.๙๓ | ๒.๘๘ | ๓.๕๗ | ๓.๙๐ | ๓.๑๘ | ๓.๖๙ | ๓.๑๕ | ๓.๔๙ |
| หนังสือและตำราทางบัญชีและการเงิน | ๒.๕๗ | ๒.๖๔ | ๓.๑๐ | ๒.๔๓ | ๒.๕๘ | ๒.๗๗ | ๔.๓๐ | ๑.๙๔ | ๓.๓๕ | ๒.๐๒ | ๒.๙๗ |
| หนังสือและตำราทางคอมพิวเตอร์ | ๓.๕๐ | ๒.๗๑ | ๓.๕๗ | ๓.๑๔ | ๓.๒๕ | ๓.๗๑ | ๓.๙๐ | ๕.๐๐ | ๔.๐๐ | ๒.๕๘ | ๓.๘๔ |

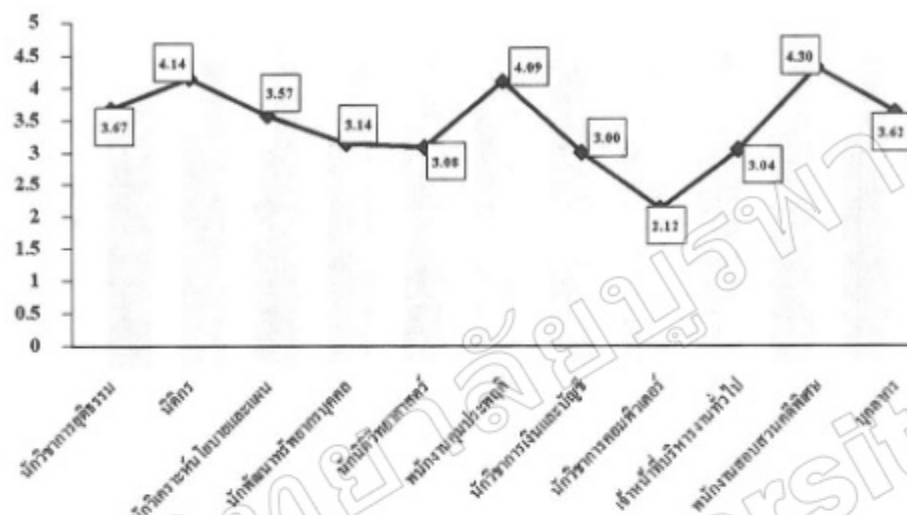
| ประเภท สิ่งพิมพ์ | นัก วิชาการ ยุติธรรม | นิติกร | เจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ นโยบาย และแผน | นัก พัฒนา ทรัพยากร บุคคล | นักนิติ วิทยา- ศาสตร์ | พนักงาน คุม ประพฤติ | นักวิชา การเงิน และบัญชี | นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ | เจ้าหน้าที่ บริหาร งานทั่วไป | พนักงาน สอบสวน คดีพิเศษ | บุคลากร |
|--|----------------------------|--------|--|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------|
| วิทยานิพนธ์/ งานวิจัยทาง กฎหมาย | ๓.๘๓ | ๔.๐๗ | ๓.๖๗ | ๓.๑๔ | ๓.๑๓ | ๔.๑๓ | ๓.๑๐ | ๒.๑๒ | ๓.๑๒ | ๔.๒๗ | ๓.๗๖ |
| รายงานการ ประชุม/ สัมมนาวิชาการ ทางกฎหมาย | ๓.๑๓ | ๓.๖๔ | ๓.๗๑ | ๓.๐๐ | ๒.๘๘ | ๓.๗๔ | ๓.๑๐ | ๒.๑๒ | ๒.๘๘ | ๔.๑๕ | ๓.๓๒ |
| ราชกิจจานุ- เบกษา | ๓.๑๗ | ๓.๗๑ | ๓.๑๔ | ๓.๑๔ | ๒.๖๗ | ๓.๖๕ | ๓.๑๐ | ๒.๖๕ | ๒.๘๕ | ๔.๑๒ | ๓.๓๕ |
| คำพิพากษา ศาลฎีกา | ๓.๙๐ | ๔.๑๔ | ๓.๒๔ | ๒.๘๖ | ๒.๘๘ | ๔.๐๒ | ๓.๐๐ | ๑.๙๔ | ๒.๖๕ | ๔.๒๕ | ๓.๕๗ |
| หนังสืออ้างอิง | ๓.๓๐ | ๒.๕๗ | ๓.๕๒ | ๒.๘๖ | ๓.๕๘ | ๓.๘๐ | ๓.๔๐ | ๒.๗๖ | ๓.๐๘ | ๓.๑๕ | ๓.๔๑ |
| หนังสือสารคดี/ ทั่วไป | ๓.๓๓ | ๓.๒๗ | ๓.๕๗ | ๓.๗๑ | ๓.๗๑ | ๓.๕๐ | ๓.๐๖ | ๓.๙๗ | ๓.๐๙ | ๒.๖๘ | ๓.๔๓ |
| วารสารวิชาการ ทางกฎหมาย | ๓.๖๓ | ๓.๗๑ | ๓.๖๗ | ๓.๒๙ | ๓.๐๘ | ๓.๙๘ | ๓.๓๐ | ๑.๙๔ | ๒.๗๗ | ๔.๒๘ | ๓.๔๖ |
| วารสารทั่วไป/ นิตยสาร | ๓.๓๗ | ๓.๙๓ | ๓.๖๗ | ๓.๘๖ | ๓.๓๘ | ๓.๔๓ | ๓.๙๐ | ๓.๕๗ | ๓.๗๗ | ๒.๒๘ | ๓.๓๘ |



ภาพที่ ๒ ความต้องการสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ของบุคลากรตำแหน่งงานต่าง ๆ

๒.๒๒.ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

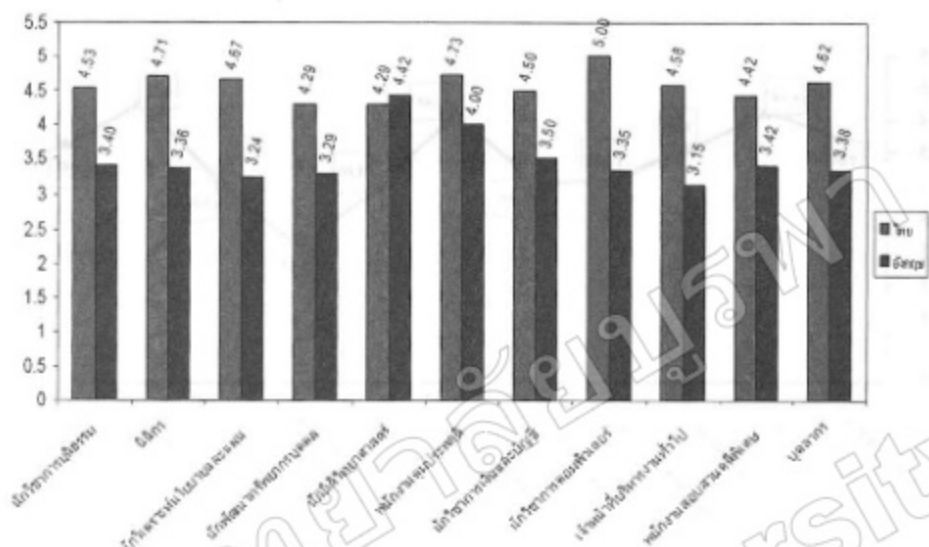
บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความต้องการฐานข้อมูล Lexis (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางกฎหมาย) มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุานิตา ธรรมสาคร (2549) ที่พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐวิศาห์ วาณิชยพงศ์ (๒๕๔๖) ที่พบว่า ข้าราชการตุลาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ดังภาพที่ ๓



ภาพที่ ๓ ความต้องการสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล Lexis (ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ทางกฎหมาย) ของบุคลากรตำแหน่งงานต่าง ๆ

๒.๓ ภาษาของสารสนเทศ

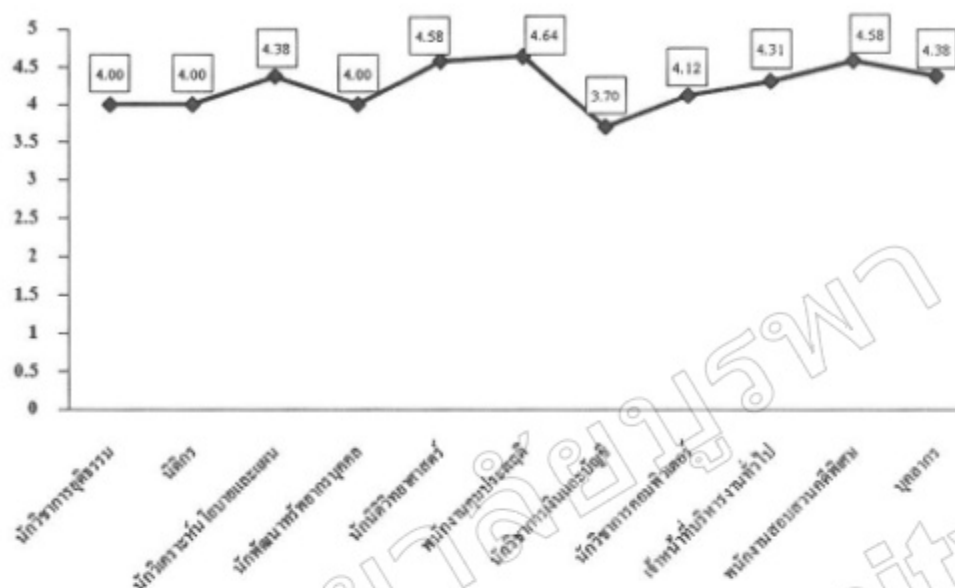
บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นภาษาไทย โดยต้องการสารสนเทศภาษาไทยในระดับมากที่สุด ส่วนภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพร สุทธิบุญขร (๒๕๓๔) ที่พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิคบริษัท บีโตร์เคมี จำกัด มีความต้องการสารสนเทศทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพรณ หิรัญวัชรพะฤกษ์ (๒๕๓๗) ที่พบว่า นักวิชาการสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ ดังภาพที่ ๔



ภาพที่ ๔ เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศภาษาไทยและภาษาอังกฤษของบุคลากร
ตำแหน่งงานต่าง ๆ

๒.๔ ความทันสมัยของสารสนเทศ

บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศ ที่เกิดขึ้นไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ สารสนเทศที่เกิดขึ้น ๒ - ๓ ปี และสารสนเทศที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ ๔ - ๕ ปี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพร สุทธิบุญ (๒๕๓๔) โชติรส แก้วบุญเรือง (๒๕๔๕) พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค นักบรรณวิทยา ผู้ใช้มีความต้องการและใช้สารสนเทศที่มีความทันสมัย ที่ออกในช่วงระยะไม่เกิน ๑ ปี ซึ่งสูงกว่าระดับการใช้ทรัพยากรและบริการเกือบทุกประเภทและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพรพรณ นีร์ณวัชรพะฤกษ์ (๒๕๓๗) รัฐวิสาห์ วาณิชยพงศ์ (๒๕๔๖) พบว่า นิยมใช้สารสนเทศที่เป็นปีปัจจุบันมากที่สุด ดังภาพที่ ๕



ภาพที่ ๕ ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นไม่เกิน ๑ ปี ของบุคลากรตำแหน่งงานต่าง ๆ

๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ ๒) บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพ อ่อนโยนเสมอ ๓) บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ๔) บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้ ๕) บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้ ทั้งนี้ เนื่องจากห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมเป็นห้องสมุดเฉพาะ ซึ่งบริการเฉพาะเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จึงทำให้การบริการของบุคลากรของห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึงและเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศน้อยที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่ ๑) ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ๒) ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ ๓) ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล ๔) บรรยากาศในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า ๕) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดจากที่บ้านหรือที่อื่น ๆ ได้ ทั้งนี้ เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่ทำงาน ซึ่งเปิดให้บริการเฉพาะเวลาราชการเท่านั้น และการเข้าใช้บริการยุ่งยากเพราะต้องมีการตรวจบัตรเพื่อรักษาความปลอดภัยตลอดจนมีพื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถจัดให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้ใช้เป็นกลุ่มได้ ตลอดจนมีปัญหาในการเข้าใช้บริการออนไลน์ในการค้นคว้าสารสนเทศจากเว็บไซต์ของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

ทั้งนี้ อาจเนื่องจากห้องสมุดไม่มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการไว้ให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช โพธิศิริ (๒๕๕๑) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่มีบุคลิกภาพดี เช่น การแต่งกาย การพูดจา

๔. ผลการเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศจำแนกตามตำแหน่งงาน

บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการสารสนเทศ ด้านประเภทภาษาและความทันสมัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นสารสนเทศประเภทหนังสือพิมพ์ เพราะหนังสือพิมพ์เป็นสื่อสารสนเทศที่มีความทันสมัย โดยนำเสนอข่าวสาร ความรู้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน จึงทำให้บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาลักษณ์ โฆษณกุล (๒๕๓๐) และ อัครพร สุทธิบุญ (๒๕๓๔) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ยกเว้นหนังสือพิมพ์ เนื่องจากหนังสือพิมพ์เป็นสารสนเทศที่มีความทันสมัยและบุคลากรทุกตำแหน่งงานสามารถติดตามข่าวสาร ความรู้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน ประกอบกับมีเรื่องราวที่หลากหลายตรงตามความต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมปอง บุญณะ (๒๕๔๐) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ในองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชน ส่วนใหญ่ใช้วิธีการแสวงหาสารสนเทศจากการอ่านบทความ/ข่าวในหนังสือพิมพ์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานที่รับผิดชอบ และเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

๑. ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมควรจัดหาสารสนเทศทางด้านกฎหมายและเอกสารทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมที่มีความทันสมัย ให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรทุกตำแหน่ง โดยอาจจัดซื้อหรือแลกเปลี่ยนกับห้องสมุดอื่นและขอรับบริจาค เพื่อให้ห้องสมุดมีคุณภาพตามประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งควรมีเกณฑ์การเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ ให้เหมาะสมในสาขาวิชาเฉพาะและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องร่วมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ ซึ่งต้องจัดหาและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่องค์กรหรือหน่วยงานต้นสังกัดจัดทำให้ครบถ้วน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีตำแหน่งเป็นนักวิชาการยุติธรรมและตำแหน่งนิติกรประมาณร้อยละ ๗๐ ของบุคลากรทั้งหมด ดังนั้น ลำดับแรกสุดในการพัฒนาการจัดหาสารสนเทศควรเน้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้บุคลากรในตำแหน่งดังกล่าวในสัดส่วนที่มาก

ซึ่งได้แก่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือและตำราทางกระบวนการยุติธรรม วิทยานิพนธ์/งานวิจัยทางกฎหมายและคำพิพากษาศาลฎีกา ส่วนฐานข้อมูลควรเป็นฐานข้อมูล Lexis (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางกฎหมาย) เนื่องจากมีปริมาณความต้องการสูงสุด อย่างไรก็ตามห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งในประเภทและเนื้อหาอื่น ๆ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์แก่บุคลากรตำแหน่งส่วนน้อยเช่นกัน โดยจัดหาให้ตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละตำแหน่งตามผลการวิจัย

๒. ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมควรเน้นการให้บริการเชิงรุก มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการสารสนเทศไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการห้องสมุดจัดให้บริการสารสนเทศนอกสถานที่ รับบริการยืม - คืน นอกสถานที่ รวมทั้งขยายเวลาในการให้บริการและเปิดให้บริการในวันหยุด ซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถใช้บริการห้องสมุดได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า บุคลากรส่วนมากมีการเข้าใช้บริการห้องสมุดน้อย โดยมีกรณีเข้าใช้ประมาณปีละ ๑ - ๔ ครั้ง รวมทั้งบุคลากรจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งที่ไม่เคยเข้าใช้บริการของห้องสมุดสาเหตุ เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่ทำงานซึ่งเปิดให้บริการเฉพาะเวลาราชการเท่านั้น

๓. ห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมควรมีอาคารสถานที่ที่สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก เข้าถึงได้ง่ายและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในห้องสมุด เพื่อจูงใจบุคลากรของกระทรวงยุติธรรมให้เข้าใช้บริการ และตลอดจนควรมีบริการห้องศึกษาค้นคว้าเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม

ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑. ผู้บริหารกระทรวงยุติธรรมควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการจัดหาสารสนเทศเพื่อให้ตรงตามความต้องการของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม

๒. ผู้บริหารห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมควรกำหนดนโยบายและแผนพัฒนามูลฐานห้องสมุดโดยมีกิจกรรม การดำเนินการพัฒนาและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

๓. ผู้บริหารทุกระดับในกระทรวงยุติธรรมควรตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุด และควรให้การสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ และการให้บริการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรม

๔. ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย นโยบาย และแผนงานของห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมและเป็นแหล่งค้นคว้าของบุคลากรในหน่วยงานตลอดจนผู้ที่มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาคุณลักษณะของผู้ให้บริการสารสนเทศห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมที่บุคลากรในกระทรวงยุติธรรมคาดหวัง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการ
๒. ควรศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการห้องสมุดกระทรวงยุติธรรมกับห้องสมุดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมหรือห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย รวมทั้งศึกษาถึงโครงสร้างของหน่วยงาน การดำเนินการ บุคลากร งบประมาณ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน การนำกลยุทธ์เรื่องการให้บริการมาใช้ในการบริหารงานห้องสมุด
๓. ควรศึกษาความต้องการในการใช้สารสนเทศเฉพาะตำแหน่งงานในเชิงลึก โดยศึกษาลักษณะงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

รายการอ้างอิง

- จุฑาทิพย์ จันทร์สูง. (๒๕๕๘). การใช้สารสนเทศของตุลาการศาลปกครองและพนักงานคดีปกครองในห้องสมุดกฎหมายมหาชน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฑาลักษณ์ โพชนุกูล. (๒๕๓๐). ความต้องการและการใช้สารสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมพูนุช โพธิศิริ. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- โชติรส แก้วบุญเรือง. (๒๕๔๖). การใช้สารสนเทศของนักกรณีศึกษาและนักกรณีพิพาทในด้านการสำรวจและผลิตปิโตรเลียม: กรณีศึกษาบริษัทยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐานิดา ธรรมสาคร. (๒๕๔๙). การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาพรพรรณ นริญวัชรพฤกษ์. (๒๕๓๗). ความต้องการและการใช้สารนิเทศสิ่งแวดล้อมของนักวิชาการสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพชรรัตน์ เริงกมล. (๒๕๓๔). พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารนิเทศของ แพทย์ พยาบาล และ นักวิชาการทางการแพทย์ โรงพยาบาลวชิรพยาบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (๒๕๔๓). วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณทิพา เย็นขุนทด. (๒๕๓๕). ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารนิเทศของแพทย์ ในโรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทราธร ทับบำรุง. (๒๕๓๔). การใช้สารสนเทศของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในกรณีการสามัญ สภาผู้แทนราษฎร. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัฐวิสาห์ วาณิชยพงศ์. (๒๕๔๖). การใช้สารนิเทศด้านกฎหมายของข้าราชการตุลาการในสังกัด สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาตร. ๔. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.

ศุภจิมน สุภโสภาส. (๒๕๔๓). การใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมปอง บุญนระ. (๒๕๔๐). การแสวงหาและการใช้สารนิเทศของเจ้าหน้าที่ในองค์การพัฒนาด้าน เด็กและเยาวชน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (๒๕๕๑). มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ. ๒๕๕๑. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

อัศพร สุทธิบุญขร. (๒๕๓๔). ความต้องการและการใช้สารนิเทศของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทางด้าน เทคนิคบริษัท ปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Auster, E. (1982, July). *Organizational Behavior and Information Seeking Lessons for Librarians*. *Special Libraries*, 73, 173-182.

Otike, J. (1999). Legal information of the general public. *Library Review*, 46(1), 14-16.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introduction Analysis* (3rd. ed.). New York: Harper & Row.