

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันเผชิญปัญหาใหญ่ 2 ปัญหา คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดสารสนเทศเป็นรูปแบบดิจิทัล และความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไป เนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทำให้การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นำเสนอในด้านต่างๆ ได้อย่างง่ายๆ รวดเร็ว และประหยัดงบประมาณ ส่งผลต่อการจัดทำสารสนเทศที่หลากหลายบนเว็บ ในรูปแบบดิจิทัล จากการรายงานของ มหาวิทยาลัย Berkeley และห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Wikipedia, 2010) พบว่า บนอินเทอร์เน็ตมีปริมาณข้อมูลจำนวนถึง 94,000 เทราไบต์ โดยมีจำนวนเอกสารที่นำเสนอ บนเว็บมากกว่า 5 หมื่นล้านรายการ ทั้งในรูปแบบหนังสือ บทความวิชาการ บทความวิจัย เอกสารสัมมนา รายงานการวิจัย และสื่อประสม และเนื่องด้วยปริมาณข้อมูลที่มีจำนวนมหาศาลจึงมีการจัดทำเครื่องมือบริการสืบค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เรียกว่า โปรแกรมค้นหา (Search engine) เช่น Google.com, และ Ask.com หรือโปรแกรมค้นหาสำหรับเอกสารวิชาการโดยเฉพาะ เช่น Google Scholar หรือ Pub Med และ PLoS ที่รวมแหล่งบทความวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ หรือผู้ค้าสารสนเทศ เช่น Ingenta, Emerald และ SpringerLink ได้เปิดให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูล และใช้บริการจัดส่งเอกสารได้โดยไม่ต้องผ่านห้องสมุดอีกต่อไป ดังนั้นในปัจจุบันจึงพบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสืบค้นสารสนเทศเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้จากผลการวิจัยของ OCLC (2005) จากผู้ใช้ห้องสมุดในประเทศสหรัฐอเมริกา ร้อยละ 77 ผู้ที่ใช้ต้องการค้นหาสารสนเทศจะใช้บริการ Google.com มากกว่าใช้ห้องสมุดถึงแม้ว่าจะมีความคิดเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ และมีคุณภาพ แต่ร้อยละ 68 ก็มีความเห็นว่า สารสนเทศที่ค้นจาก Google.com ก็มีความน่าเชื่อถือ และมีคุณค่าเท่าเทียมกับสารสนเทศของห้องสมุด นอกจากนั้นผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้นิยมใช้ Google.com เป็นแหล่งแรกสำหรับค้นหาข้อมูลร้อยละ 84 ขณะที่เลือกค้นจากเว็บไซต์ห้องสมุดเพียงร้อยละ 1 จากผลการศึกษาของ OCLC จะพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด และห้องสมุดไม่ได้เป็นศูนย์รวมสารสนเทศ และให้บริการสารสนเทศแต่เพียงสถาบันเดียวอีกต่อไป ดังนั้นจึงมีความจำเป็น

อย่างยิ่ง ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะต้องปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง และผลักดันให้ห้องสมุดสามารถจัดหาสารสนเทศ และจัดการงานบริการที่มีคุณภาพให้สามารถสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้ เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้และเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในการให้บริการสารสนเทศ

ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว เป็นหน่วยงานหนึ่งที่รวบรวมข้อมูลวิชาการทางด้านกฎหมาย ทั้งเป็นภาษาลาว และภาษาต่างประเทศเพื่อสนองความต้องการของนักศึกษา และอาจารย์ รวมทั้งผู้ใช้บริการจากภายนอก ในปัจจุบันได้ปรับรูปแบบการบริการโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการและบริการ อาทิ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบห้องสมุดดิจิทัล รวมทั้งมีการจัดทำฐานข้อมูลเองหรือบอกรับฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ เช่น ฐานข้อมูล Ebsco ซึ่งเป็นฐานข้อมูลวารสารวิชาการเชิงธุรกิจ ที่เชื่อถือได้ทั่วโลกที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีสาระสังเขปของวารสารวิชาการ และฐานข้อมูลฉบับเต็ม ที่เอื้ออำนวยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีคุณภาพบนอินเทอร์เน็ต ตามนโยบายการปฏิรูปการศึกษาที่ต้องการพัฒนาการศึกษาของชาติเพื่อพัฒนาให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเน้นให้มีการพัฒนาห้องสมุดเพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารในทุกๆ สาขาวิชา จัดการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (กระทรวงศึกษาธิการของลาว, 2552)

ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้เปิดให้บริการ ตั้งแต่ ค.ศ.1986 ถึงปัจจุบัน นับเป็นระยะเวลา 34 ปี และจากการศึกษาเอกสารของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดได้มีการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ในเชิงปริมาณ อาทิ การสำรวจจำนวนการยืม หรือ ความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามสั้นๆ หรือประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ด้านตำราเรียน และหนังสือที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อห้องสมุด แต่ไม่พบว่าเคยมีการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดแต่อย่างใด ดังนั้นผู้วิจัย จึงทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว จึงเห็นว่าห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ควรทำการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจที่ได้รับจริงและความคาดหวังในการบริการ และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องพัฒนางานบริการของห้องสมุดให้มีคุณภาพ สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ และส่งเสริมการใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น โดยใช้แบบประเมินคุณภาพ LibQUAL+TM ซึ่งเป็นแบบประเมินที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบประเมินที่ได้มาตรฐานที่มีการนำมาใช้ในการประเมินในห้องสมุดต่างๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ (Cook & Heath, 2001) เพื่อใช้สำหรับประเมินคุณภาพห้องสมุด

โดย เน้นศึกษาความรู้สึกของผู้ใช้บริการไว้ 3 มิติ คือ 1) ความรู้สึกที่มีต่อการบริการ (Affect of services) 2) ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Library as Place) และ 3) การควบคุมสารสนเทศ (Information control)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดที่มีต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด คณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว จำนวน 364 คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เริ่มเก็บข้อมูลในปลายภาค การศึกษาที่หนึ่ง ปีการศึกษา 2554 คือ เดือนมกราคม – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 โดยใช้แบบประเมินของ LibQUAL+™ ปี 2010(แปลเป็นภาษาลาว) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.5 นิยามศัพท์

คุณภาพบริการของห้องสมุด หมายถึง การประเมินคุณภาพบริการที่ห้องสมุดจัดให้โดยพิจารณาจากช่องว่างหรือขอบเขตที่เกิดขึ้นระหว่างระดับบริการ

ความรู้สึกที่มีต่อการบริการ (Affect of service) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการของห้องสมุด เช่น ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือในบุคลากรของห้องสมุด

ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Library as place) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้บริการของผู้ใช้ เช่น สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายภายในห้องสมุด อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ รวมไปถึงสถานที่ ความปลอดภัยความสะดวกสบายในการเข้าใช้

การควบคุมสารสนเทศ (Information control) หมายถึง การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ รวมไปถึงเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการผู้ใช้ อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน สะดวก ทันสมัยรวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้