

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริการตอบคำถามเป็นบริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดบริการเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้า และวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการอย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาสำหรับผู้ใช้ ซึ่งในการให้บริการบรรณารักษ์จะใช้สารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง คือ สารานุกรม พจนานุกรม รายปี สมปดสร คู่มือ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ แผนที่ วรรณกรรม และอักษรานุกรมชีวประวัติ เป็นเครื่องมือในการค้นหาเพื่อได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการสำหรับบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถาม และผู้ใช้ในการค้นคว้าด้วยตนเอง และเพื่อให้บรรณารักษ์สามารถบริการตอบคำถามได้อย่างมีคุณภาพ นอกเหนือจากจัดซื้อจัดหาหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์มาให้บริการห้องสมุดในปัจจุบันได้เริ่มบอกรับหนังสืออ้างอิงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือฐานข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศได้ในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งมีข้อดี คือ ค้นได้ง่าย เข้าถึงได้โดยไม่จำกัดสถานที่ มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และผู้ใช้สามารถค้นได้พร้อมกันในคราวเดียว

ในปัจจุบันถึงแม้ว่าห้องสมุดจะมีการบอกรับหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการแทนหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ก็ยังให้บริการแบบคู่ขนาน คือ มีให้บริการทั้งที่เป็นหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ให้บริการ นอกจากนั้นเพื่อส่งเสริมการได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีคุณภาพ และทันสมัย ห้องสมุดมักมีระยะการกำหนดการประเมินและคัดออกหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ทุกปี หรือ 4-5 ปี เล่ม โดยคัดออกหนังสือที่ไม่การใช้ หรือมีการใช้น้อย มีความล้าสมัย ชำรุด หรือหนังสืออ้างอิงที่อาจไม่มีความต้องการใช้อีกต่อไป (Kessler, 2010) อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ Biggs and Biggs (1987) รายงานผลการศึกษาในปี 1985 ว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรในการประเมินและคัดออกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เช่นเดียวกับ Truett (1990) ศึกษาห้องสมุดในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 14 แห่ง พบว่าห้องสมุดกว่าร้อยละ 86 ไม่มีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีการดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และส่วนใหญ่ไม่มีการประเมินเพื่อคัดออกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง สำหรับ Kessler (2013) พบว่านับแต่ปี 2012 เป็นต้น

มาห้องสมุดส่วนใหญ่จะมีปัญหาชั้นหนังสืออ้างอิงเต็ม เนื่องจากการไม่มีการคัดออก ทั้งนี้ Truett (1990) และ Nolan (1991) ได้อธิบายว่าการไม่ทำการประเมินเพื่อคัดออกหนังสืออ้างอิงออกทำให้เกิดปัญหาชั้นเต็ม เป็นอุปสรรคในการค้นหา ทำให้เสียเวลาในการค้นหา และอาจได้เล่มที่มียังไม่ถึงเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับเพียงพอในการให้บริการ

นอกจากนั้นในปัจจุบันจากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้ จากการศึกษาโดย Barrett (2010) พบว่าปัจจุบันผู้ใช้งานมาใช้บริการตอบคำถามที่ห้องสมุดลดน้อยลง โดยมีการใช้บริการตอบคำถามทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ซึ่งจากการสำรวจห้องสมุดมหาวิทยาลัยขนาดกลาง โดย Meldrem, Mardis, and Johnson (2005) พบว่า ในปี 2001 สถิติตอบคำถามลดลงจากปี ค.ศ. 1994 จาก 28,801 คำถาม เหลือเพียง 1,405 คำถาม และจากการสำรวจ Pew Internet & American Life Project ปี ค.ศ. 2012-2015 (อ้างถึงใน Horrigan, 2015) พบว่า มีการใช้บริการตอบคำถามลดลงจากร้อยละ 50 เหลือเพียงร้อยละ 42 ส่งผลให้ห้องสมุดจำนวนมากต้องปรับรูปแบบการจัดบริการโดยเพิ่มบริการตอบคำถามออนไลน์ และจัดบรรณารักษ์บริการในรูปแบบเคลื่อนที่ (Roving Librarian) ทั้งในห้องสมุดและนอกห้องสมุด หรือทำการบูรรวมแผนกบริการตอบคำถามกับบริการยืม-คืนเข้าด้วยกัน (Jackson, 2002; Meldrem, Mardis, & Johnson, 2005)

นอกจากปัญหาที่มีผู้มาใช้บริการตอบคำถามลดลง ห้องสมุดยังประสบปัญหาพฤติกรรมของผู้ใช้เปลี่ยนไปในการใช้หนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ และหันมาใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จากการศึกษาของ Heintzelman, Moore, and Ward (2008) พบว่าหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ในห้องสมุดประชาชนมีการใช้น้อยลง เช่นเดียวกับ Bradford (2005) and Colson (2007) พบว่าในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาก็มีการใช้หนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์น้อยลงเช่นกัน สำหรับ Polanka (2008 อ้างถึงใน Francis, 2012); Bradford (2005); Singer (2010); Osorio (2012); Terrell (2015) พบว่า ปัจจุบันบรรณารักษ์ และผู้ใช้นิยมใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์มากกว่าฉบับพิมพ์ เนื่องจากมีข้อดี คือ ค้นได้รวดเร็ว มีการปรับข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา และไม่มีข้อจำกัดในการใช้งานที่เดิมให้ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น และจากรายงานเรื่อง ของ The Internet Goes to College ของ Pew Internet (Jones, 2002) พบว่านักศึกษาร้อยละ 73 ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นคว้ามากกว่าใช้ห้องสมุด จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้หนังสืออ้างอิงที่เกิดขึ้น Polanka, Bradford, Singer และ Osorio ได้เสนอให้ห้องสมุดทำการประเมินหนังสืออ้างอิงเพื่อคัดฉบับที่มีการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้งานออกจากชั้น และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มาทดแทน

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการให้บริการตอบคำถาม และการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง ทำให้เกิดผลกระทบหลายๆ ด้านที่มีต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยเฉพาะในการจัดบริการตอบคำถาม จึงเริ่มเกิดคำถามว่าห้องสมุดยังควรจัดบริการตอบคำถาม หรือไม่ หรือควร

มีการปรับเปลี่ยนอย่างไรในการจัดบริการตอบคำถาม และวิธีการที่เหมาะสมในการจัดบริการหนังสืออ้างอิง (Helmstetter, Kean, Turner, & Alvey (1998 อ้างถึงใน Meldrem, Mardis, & Johnson, 2005) ทำให้ห้องสมุดต้องเร่งทำการประเมินรูปแบบการจัดบริการตอบคำถาม และประเมินหนังสืออ้างอิงบนชั้น เพื่อสามารถจัดบริการให้มีความสอดคล้องตามภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

จากผลการศึกษาด้านการประเมินหนังสืออ้างอิงของห้องสมุดหลายแห่ง โดยเฉพาะการใช้ในการบริการตอบคำถามโดยบรรณารักษ์ เนื่องจากพบว่าการใช้บริการตอบคำถามน้อยลง และผู้ใช้นิยมค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น นักวิชาการจึงได้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ปรับรูปแบบการบริการตอบคำถามที่เดิมแยกเป็นแผนกต่างหาก เป็นการจัดให้บรรณารักษ์ไปให้บริการร่วมกับบริการยืม-คืน และมีบรรณารักษ์เฉพาะทางให้บริการโดยการนัดหมาย หรือ การส่งต่อจากผู้ช่วยบรรณารักษ์ตอบคำถามที่ให้บริการ ณ จุดบริการยืม-คืน (Meldrem, Mardis, & Johnson, 2005) 2) ขนาดชั้นหนังสืออ้างอิงไม่จำเป็นต้องมีขนาดใหญ่ อีกต่อไป ควรปรับให้จำนวนของชั้นหนังสืออ้างอิงให้มีขนาดเล็กลง และทำการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (Hellyer, 2009; Detmering, & Sproles, 2012; Osorio, 2012) 3) ยุบชั้นหนังสืออ้างอิง (Herzog, 2011; Epp & Hochheim, 2015) โดยนำไปจัดเก็บที่แผนกหนังสือทั่วไป และให้ยืมในระยะเวลาที่สั้นกว่าหนังสือทั่วไป จะสามารถเพิ่มสถิติการใช้ได้ และ 4) ควรนำพื้นที่ของชั้นหนังสืออ้างอิงที่ถูกคัดออกไปใช้ในการจัดบริการด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการใช้ของผู้ใช้ในปัจจุบัน เช่น เป็นพื้นที่บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผลิตสื่อต่างๆ (Information common) ห้องเรียน ห้องศึกษาเดี่ยว หรือกลุ่ม และพื้นที่พบปะสังสรรค์เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น (Engeldinger, 1986; Biggs & Biggs, 1987; Hellyer, 2009; Kessler, 2010; Detmering, & Sproles, 2012, Ruschoff, 2012)

จากภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจทำการประเมินหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลในเบื้องต้นพบว่าสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เผชิญกับสถานการณ์เช่นเดียวกับห้องสมุดในต่างประเทศ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังไม่เคยมีดำเนินงานใดๆ เกี่ยวกับการประเมินหนังสืออ้างอิงบนชั้น หรือมีการศึกษาการใช้หนังสืออ้างอิง ตั้งแต่มีการก่อตั้งสำนักหอสมุดฯ จึงเกิดปัญหาชั้นวางหนังสือเต็ม ไม่มีพื้นที่เพียงพอในการรองรับจำนวนหนังสืออ้างอิงที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (นพพร เพียรพิกุล, 2558) และจากการศึกษาสถิติการใช้บริการตอบคำถามในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 พบว่ามีผู้ใช้บริการถามคำถามลดลงอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลปี พ.ศ. 2554 พบว่า มีผู้ใช้บริการถามคำถาม จำนวน 14,099 คำถาม (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด, 2555) และปี พ.ศ. 2558 มีผู้ใช้บริการถามคำถามลดลงเหลือ 3,505 คำถาม (งานบริการสารนิเทศ, 2558) สำหรับด้านผู้ใช้

ห้องสมุดเผชิญปัญหาการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้เนื่องจาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการเปิดคณะใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เพิ่มจำนวนรับนักศึกษา มีการเปิดการเรียนในระบบปกติ ภาคพิเศษ และภาคสมทบ ซึ่งจากสถิติสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2558) มีนักศึกษาลงทะเบียนปี 2548 จำนวน 27,450 และในปี 2559 พบว่ามีจำนวน 35,615 คน(ข้อมูล ณ วันที่ 25 เมษายน 2559) ทำให้ห้องสมุดมีความต้องการพื้นที่ใช้งานเพิ่มมากขึ้น

จากข้อมูลที่ได้อธิบายในส่วนต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าสำนักหอสมุดฯ ควรดำเนินการประเมินหนังสืออ้างอิงเพื่อส่งเสริมให้งานบริการอ้างอิงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับภาวการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการศึกษาเล่มนี้ผู้วิจัยจะทำการประเมินหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด โดยใช้เกณฑ์การประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงของ Bopp and Smith (2001) 3 ด้าน คือ 1) ด้านปริมาณ ด้านประเภทเนื้อหา และความทันสมัย ของหนังสืออ้างอิง 2) การใช้หนังสืออ้างอิงของนักศึกษา และบรรณารักษ์ในการบริการตอบคำถาม และ 3) ด้านคุณภาพของหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาสามารถช่วยให้ห้องสมุดนำไปใช้ในการจัดการชั้นให้มีคุณภาพในการใช้งาน ทราบถึงคุณภาพของหนังสืออ้างอิงที่ให้บริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด และผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดการบริการตอบคำถามที่เหมาะสม รวมทั้งได้แนวทางกำหนดนโยบายในการจัดซื้อจัดหาและการคัดออกหนังสืออ้างอิง ผลจากการศึกษายังเป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และห้องสมุดต่างๆ ที่ให้บริการหนังสืออ้างอิงสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงของแต่ละห้องสมุด และสามารถนำรายชื่อหนังสืออ้างอิงภาษาไทยที่มีคุณภาพที่ได้จากการศึกษาไปใช้เพื่อทำการตรวจสอบรายชื่อหนังสืออ้างอิงภาษาไทยที่มีให้บริการในแต่ละห้องสมุด เพราะในประเทศไทยยังไม่มีกำหนดมาตรฐานสำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาไทยไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเล่มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1.2.1 เพื่อประเมินหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดด้านปริมาณ ประเภทเนื้อหา และความทันสมัยของหนังสืออ้างอิงในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความเป็นประโยชน์ของหนังสืออ้างอิงจากการใช้งานในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพของหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเล่มนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการสร้างรายการหนังสืออ้างอิง (Create list) เพื่อศึกษาถึงปริมาณ ประเภทเนื้อหา และความทันสมัย และเก็บสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในการให้บริการของบรรณารักษ์ และการใช้หนังสืออ้างอิงของผู้ใช้เพื่อศึกษาถึงความถี่ และประโยชน์ในการใช้งาน โดยในเชิงคุณภาพใช้วิธีการตรวจสอบรายชื่อหนังสืออ้างอิงกับคู่มือแนะนำหนังสืออ้างอิงที่มีคุณภาพ เพื่อศึกษาถึงคุณภาพของหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาไทยใช้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีคุณภาพ และความมีประโยชน์จากบรรณารักษ์ที่ทำงานในห้องสมุดเฉพาะสาขาวิชา และให้บริการตอบคำถามสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีการจัดทำรายชื่อหนังสืออ้างอิงที่มีคุณภาพเป็นภาษาไทย

1.3.2 ขอบเขตเกี่ยวกับประชากร

ประชากร คือ หนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 18,511 เล่ม แบ่งเป็นภาษาไทยจำนวน 6,985 เล่ม ภาษาต่างประเทศจำนวน 11,526 เล่ม และบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเฉพาะสาขาวิชา ที่ทำการคัดเลือกจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 24 สถาบัน

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาการสร้างรายการหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำหนดให้สิ้นสุดในการดึงข้อมูลรายการหนังสืออ้างอิงในวันที่ 25 มีนาคม 2559 และช่วงเวลาในการเก็บสถิติการใช้หนังสืออ้างอิงของผู้ใช้และบรรณารักษ์ 3 เดือน คือ มีนาคม – พฤษภาคม 2559

1.4 นิยามศัพท์

ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง หมายถึงเอกสารที่มีการจัดทำเพื่อใช้ในการค้นคว้าข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ หนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลที่จัดทำโดยห้องสมุด หรือ เชิงพาณิชย์ และ สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต

หนังสืออ้างอิง หมายถึง หนังสืออ้างอิงที่อยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์เป็นรูปเล่ม ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาคำตอบได้รวดเร็ว และแจ้งแหล่งสืบค้นต่อเนื่อง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม และ วรรณคดี จัดเก็บแยกจากหนังสือทั่วไป และไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด โดยกำกับตัวอักษรไว้ที่สันหนังสือโดยใช้สัญลักษณ์ อ.

หมายถึง อ้างอิง สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาไทย และ R หมายถึง Reference สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การประเมินหนังสืออ้างอิง หมายถึง การตรวจสอบหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหนังสืออ้างอิงด้านปริมาณ ความทันสมัย และคุณภาพ แยกตามประเภทหนังสืออ้างอิง 9 ประเภท และการประเมินประเภทเนื้อหาจากระบบการจัดหมู่ทศนิยมดิวอี้ รวมถึงการประเมินโดยการเก็บสถิติการใช้งานจริงของนักศึกษาและบรรณารักษ์

บริการตอบคำถาม หมายถึง บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ให้ได้ว่าซึ่งสารสนเทศที่ต้องการอย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาสำหรับผู้ให้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบถึงจำนวนหนังสืออ้างอิงแต่ละประเภททั้งด้านปริมาณ ประเภทเนื้อหา และความทันสมัย ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ทราบถึงจำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีการนำมาใช้จริงในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. ทราบถึงคุณภาพของหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการจัดการให้บริการตอบคำถาม และการจัดการชั้นหนังสืออ้างอิงที่เหมาะสมสำหรับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. ได้แนวทางในการกำหนดนโยบาย และงบประมาณในการวางแผนพัฒนาหนังสืออ้างอิงในด้านการจัดซื้อจัดหา และการคัดออกของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
6. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือห้องสมุดประเภทอื่นๆ สามารถนำแนวทางในการศึกษาเล่มนี้ไปใช้ในการประเมินคุณภาพของหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved