

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

2.1 การจัดทำทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

2.2 การประเมินหนังสืออ้างอิง

2.2.1 วิธีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

2.2.2 คู่มือคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

2.3 บริการตอบคำถาม

2.3.1 ประเภทบริการตอบคำถาม

2.3.2 ประเภทคำถาม

2.4 บริการอ้างอิง

2.4.1 บริการทางตรง

2.4.2 บริการทางอ้อม

2.5 งานบริการอ้างอิง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.5.1 ประวัติและความเป็นมา

2.5.2 ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

2.5.3 การให้บริการหนังสืออ้างอิง

2.5.4 การให้บริการตอบคำถาม

2.5.5 ประเภทของคำถามที่ให้บริการ

2.5.6 บริการสนับสนุนการวิจัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 การจัดทำทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

ในปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงมีรูปแบบการจัดทำที่หลากหลายเนื่องจากพัฒนาการทางเทคโนโลยี มีการจัดทำในรูปแบบสิ่งพิมพ์ เป็นอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บหรือให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ซีดีรอม หรือ ฐานข้อมูล ห้องสมุดจึงมีการปรับเปลี่ยนคำเรียกทรัพยากร

สารสนเทศเดิมจากหนังสืออ้างอิงเป็น ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง (Reference Sources) ซึ่งหมายถึง สิ่งพิมพ์ หรือสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่รวบรวมความรู้ ข้อเท็จจริง ทั้งข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเฉพาะ สาขาวิชา เพื่อเป็นเครื่องมือค้นข้อเท็จจริงพื้นฐาน และข้อเท็จจริงเฉพาะด้านได้อย่างรวดเร็ว จาก การศึกษาพบว่า มีรูปแบบการจัดทำ (อังสนา ชงไชย, 2560; Bopp & Smith, 2011; Katz, 2002) ดังนี้

2.1.1 หนังสืออ้างอิง (Reference Books) เป็นหนังสือที่รวบรวมข้อเท็จจริงปลีกย่อยอย่าง สั้นๆ เฉพาะเรื่อง มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อใช้ค้นหาข้อเท็จจริงที่เฉพาะเจาะจง เช่น สถิติการ ส่งออกอาหารทะเลจากประเทศไทยต่อปี จำนวนประชากรในประเทศไทย สาเหตุที่ท้องฟ้ามีสีฟ้า เป็นต้น ซึ่งคำตอบเหล่านี้อาจหาได้จากสิ่งพิมพ์ได้หลายประเภท เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ แต่การแสวงหาข้อเท็จจริงที่ต้องการอาจต้องใช้เวลาในการค้นหา และมีการจัดทำแยกตามข้อมูลที่ ที่ปรากฏ เช่น จัดทำพจนานุกรม เพื่อให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำ จัดทำอักษรานุกรมชีวประวัติเพื่อให้ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล นอกจากนี้ยังมีการจัดทำรายการแหล่งข้อมูลโดยมีวัตถุประสงค์ให้เป็น เครื่องมือนำร่องสำหรับผู้ใช้อ้างอิงให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้รวดเร็วและมากที่สุด เช่น รายชื่อชื่อเขียน บทความที่ตีพิมพ์ใน หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ หรือรายการสารสนเทศใน รูปแบบต่างๆ ที่มีการจัดทำ และเนื่องจากข้อมูลที่จัดเก็บมีจำนวนมากจึงมีการจัดทำระบบช่วยค้นเพื่อ ช่วยให้สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น เรียงตามเลขหมู่ เรียงตามหัวเรื่อง เรียงตามลำดับ ตัวอักษรชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หรือตามลำดับเหตุการณ์ เป็นต้น เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการใช้จะใช้หา เฉพาะข้อเท็จจริงที่ต้องการเท่านั้นไม่จำเป็นต้องอ่านทั้งหมด ปัจจุบันมีการจัดทำทั้งที่เป็นฉบับพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์จึงมีการปรับจากคำว่าหนังสืออ้างอิงเป็นทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง (Reference Sources) (Bopp, & Smith, 2001; อังสนา ชงไชย, 2560)

ทรัพยากรสารสนเทศหรือในรูปแบบฐานข้อมูลอ้างอิงมีหลายประเภทตามรูปแบบเนื้อหาและ การจัดทำ (Bopp & Smith, 2001; Katz, 2002 ; อังสนา ชงไชย, 2560) ดังนี้

1. **ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง แบ่งตามเนื้อหาเป็น 2 ประเภท คือ**
 - 1) **ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไป** จัดทำโดยไม่จำกัดเนื้อหาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่ ครอบคลุมทุกด้าน เช่น รวมชีวประวัติบุคคลที่มีชื่อเสียงของทุกชาติ ในอักษรานุกรมชีวประวัติ รวม เรื่องราวสาระความรู้พื้นฐานในสารานุกรม รวมคำศัพท์ทั่วไปในพจนานุกรม เป็นต้น
 - 2) **ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะเรื่อง** เช่น ชีวประวัตินักดนตรี สารานุกรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พจนานุกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
2. **ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงแบ่งตามลักษณะการจัดทำ 2 ประเภท (Bopp & Smith, 2011; Katz, 2002) คือ**

1) **ประเภทที่ให้ข้อเท็จจริง** หรือให้คำตอบโดยตรง คือ ให้ข้อมูลเป็นรายละเอียดซึ่งสามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ทันที ประกอบด้วย

1.1) พจนานุกรม (Dictionary) จัดทำโดยรวบรวมคำ คำศัพท์ จัดเรียงลำดับตามตัวอักษรโดยให้ความหมายของคำ การสะกด การออกเสียง ชนิดของคำ ประวัติความเป็นมาของคำ ตลอดจนวิธีใช้คำในความหมายต่างๆ พร้อมทั้งยกตัวอย่างการใช้คำในรูปของประโยค

1.2) สารานุกรม (Encyclopedia) จัดทำโดยรวบรวมความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างสังเขป เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับใช้ค้นหาความรู้เบื้องต้นในแต่ละสาขาวิชา มักมีรายชื่อเอกสารท้ายบทความ สำหรับใช้เป็นแนวทางสืบค้นต่อเนื่อง

1.3) รายปี (Yearbook) จัดทำโดยรวบรวมความรู้ ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในรอบปีที่ผ่านมา การจัดเรียงเนื้อหาแยกตามสาขาวิชาหรือแยกตามเนื้อหาของแต่ละเรื่อง เช่น การเมือง การค้า การสังคม ที่ทำการบันทึกข้อมูลและจัดทำเป็นรูปเล่ม นับรวมกลุ่ม สมพัทธ์ ที่จัดทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญ และ ความรู้เบ็ดเตล็ด

1.4) อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Source) จัดทำโดยรวบรวมประวัติบุคคล โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติการเกิด การศึกษา อาชีพ ครอบครัว และผลงานดีเด่น ทั้งในระดับย่อ และ รายละเอียด อาจมีภาพประกอบ

1.5) แหล่งอ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Sources) จัดทำโดยรวบรวมข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ทั้งลักษณะธรรมชาติและลักษณะที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ชื่อแม่น้ำ ทะเล ภูเขา ถนน เมือง โดยบอกตำแหน่งที่ตั้ง ของลักษณะนั้นๆ ในบางเล่มมีแผนที่และภาพประกอบไว้อย่างชัดเจน ประกอบด้วย แผนที่ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ และ หนังสือแนะนำเที่ยว

1.6) นามานุกรม (Directory) จัดทำโดยรวบรวมรายชื่อบุคคล สถานที่หรือหน่วยงานต่าง ๆ จัดเรียงตามลำดับอักษรของชื่อ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ สกุล ที่อยู่ ตำแหน่งหน้าที่ และรายละเอียดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง หากเป็นหน่วยงานมีการแจ้งรายละเอียดของหน่วยงานแต่ละแห่ง เช่น ชื่อสถานที่ตั้ง ปีที่ตั้ง หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น นามานุกรม บางเล่มอาจเรียกว่า ทำเนียบนาม

1.7) คู่มือ (Handbooks, Manuals) จัดทำขึ้นเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ หรือคู่มือศึกษา และความรู้เบ็ดเตล็ด ในลักษณะเฉพาะเจาะจง เช่น คู่มือแกะสลักผลไม้ คู่มือวันสำคัญของไทยและโลก ประเพณีไทย เป็นต้น

2) **ประเภทที่ชี้แหล่งความรู้** เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับแหล่งที่จัดเก็บ หรือมีการจัดทำหรือจัดเก็บสารสนเทศอะไรบ้าง ลักษณะการให้ข้อเท็จจริงจะไม่มีเนื้อหาฉบับเต็มแต่จะให้ข้อมูลว่าควรต้องค้นหารายละเอียดจากแหล่งใดที่สามารถได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ

สำหรับการจัดทำในรูปแบบฐานข้อมูลในปัจจุบันนิยมจัดทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้ทันที ประกอบด้วย

2.1) ดรรชนี (Index) จัดทำเพื่อช่วยค้นหาแหล่งข้อมูลที่มีการตีพิมพ์ บทความ และข้อเขียนที่ปรากฏในวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และหนังสือ ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำและแหล่งที่จะสามารถได้มาซึ่งบทความที่ต้องการ บางเล่มอาจมีการจัดทำสารบัญประกอบเพื่อให้สามารถประเมินหรือเลือกเอกสารได้อย่างรวดเร็ว

2.2) บรรณานุกรม (Bibliographies) จัดทำเพื่อช่วยค้นหาหนังสือ วารสารหรือเอกสารประเภทอื่นๆ เช่น เอกสารสัมมนา รายงาน งานวิจัย เป็นต้น ที่มีการจัดทำขึ้นมาจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำ อาจมีบทคัดย่อ (Abstract) หรือบรรณนิทัศน์ (Annotations) ซึ่งเป็นสาระสำคัญโดยย่อประกอบ เพื่อให้สามารถประเมินหรือเลือกเอกสารได้อย่างรวดเร็ว และในการจัดทำบางเล่มอาจมีการแจ้งแหล่งที่จัดเก็บไว้ด้วย

นอกจากหนังสืออ้างอิง 2 ประเภทที่กล่าวมา สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังมีการกำหนดหนังสือกลุ่มประเภทหนังสือพิเศษ หมายถึง หนังสืออ้างอิงที่มีการกำหนดให้จัดชั้นร่วมกับหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและเป็นหนังสืออ้างอิงที่มีเนื้อหาด้านสังคมและวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และจดหมายเหตุที่เป็นหนังสือที่มีราคาสูง มีขนาดใหญ่ และเป็นภาพสีทั้งเล่ม

2.1.2 ซีดีรอม (CD-ROM) CD-ROM ย่อมาจากคำว่า Compact disk read only memory แผ่นซีดีทำจากพลาสติกโพลีคาร์บอเนตที่มีความหนา 1.2 มิลลิเมตร (0.047 นิ้ว) มีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 4.72 นิ้ว สามารถจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบตัวอักษร เสียง และ ภาพเคลื่อนไหว ซีดีรอมเป็นสื่อบันทึกแบบใหม่ในระยะแรกๆที่แทนการพิมพ์เป็นหนังสือ ข้อดีของการจัดเก็บสารสนเทศในรูปแบบนี้ คือจัดเก็บได้เป็นจำนวนมาก เช่น หนังสือ New Britannica Encyclopedia จำนวน 30 เล่มจัดเก็บในรูปแบบของ CD-ROM จำนวน 3 แผ่น และมีทั้งรูปภาพ และมัลติมีเดีย¹ สามารถค้นคืนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพกว่าการค้นจากสิ่งพิมพ์ และยังสามารถเชื่อมโยงการค้นไปยังข้อมูลอื่นๆที่มีความสัมพันธ์กันเพื่อขยายขอบเขตการค้นได้มากขึ้น นอกจากนั้นข้อมูลยังมีความทันสมัยมากกว่า คือ มีการปรับปรุงข้อมูลทุก 3 เดือน หรือ 6 เดือน เนื่องจากวิธีการจัดทำสามารถทำออกได้รวดเร็วกว่า และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยทุก 3 เดือน 6 เดือน 1 ปี หรือ 2 ปี

2.1.3 ดีวีดี (DVD) DVD ย่อมาจากคำว่า Digital Versatile Disc ถูกพัฒนามาใช้แทนซีดีรอม โดยใช้แผ่นที่มีขนาดเดียวกัน (เส้นผ่าศูนย์กลาง 12 เซนติเมตร มีข้อดี คือ บันทึกข้อมูลได้มากกว่า ซีดีรอม คือจัดเก็บข้อมูลได้มากถึง 17.0 GB สามารถเขียนข้อมูลได้ทั้งด้านบน และด้านล่าง

¹ เรียกว่า มัลติมีเดีย (Multimedia) หมายถึงข้อมูลหลายรูปแบบ เช่น ภาพกราฟิก เสียง วิดีโอ ที่สามารถจัดทำให้มีการสัมพันธ์กัน ในการบันทึกและแสดงข้อเท็จจริง

ของแผ่นทำให้สามารถเขียนข้อมูลได้ทั้ง 2 ด้าน ตัวอย่าง เช่น หนังสือ New Britannica Encyclopedia จำนวน 30 เล่ม เดิมมีการจัดเก็บในรูปแบบของ CD-ROM จำนวน 3 แผ่น ปรับมาเป็นจัดเก็บในรูปแบบ DVD 1 แผ่น และปัจจุบันเลิกผลิตในรูปแบบสิ่งพิมพ์ โดยจัดทำในรูปแบบ DVD และให้บริการออนไลน์ แทน

2.1.4 ฐานข้อมูล (Database) จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจเป็นคอมพิวเตอร์ของผู้จัดทำหรือคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดจะจัดเก็บข้อมูลต่างๆสำหรับให้ผู้ใช้เรียกค้นได้และให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ในระบบออนไลน์ฐานข้อมูลอาจจัดทำโดยห้องสมุด หรือ จัดทำโดยผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์ ตัวอย่างการจัดทำโดยห้องสมุด เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรมรายการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (Online Public Access Catalog -OPAC) ฐานข้อมูลงานวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยของบุคคลในสถาบัน ฐานข้อมูลที่จัดทำโดยผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์ เป็นฐานข้อมูลที่ต้องบอกรับเป็นสมาชิกหรือเสียค่าใช้จ่ายขณะค้นหรือการใช้บริการ เช่น Oxford Reference Online และ Gale Virtual Reference Library เป็นฐานข้อมูลรวมหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ เน้น กลุ่มเฉพาะสาขาวิชา และฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น ฐานข้อมูลสาระสังเขป Ingenta เป็นฐานข้อมูลที่ไม่มีค่าใช้จ่ายจัดเก็บสาระสังเขปบทความจากวารสารหมิ่นกว่าเล่ม และให้บริการเอกสารฉบับเต็มโดยมีค่าใช้จ่าย แยก ฐานข้อมูลวารสารและบรรณานุกรมวารสารฉบับเต็ม เช่น Emerald Management ข้อดีของฐานข้อมูลเหล่านี้คือ มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างรวดเร็วกว่าหนังสือ และ CD-ROM และ DVD เช่น ปรับปรุงตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน ทุกอาทิตย์ ทุกเดือน ทุก 3 เดือน การใช้สืบค้นสามารถค้นได้โดยตรงจากผู้จำหน่าย ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือห้องสมุด

ห้องสมุดปัจจุบันจะมีสารสนเทศอ้างอิงทั้งที่จัดทำในรูปแบบ CD-ROM หรือ DVD ในหัวข้อที่เห็นว่ามีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก และบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถขยายขอบเขตการค้นคว้าและได้ข้อมูลที่ทันสมัยเร็วขึ้น

2.1.5 อินเทอร์เน็ต (Internet) อินเทอร์เน็ตเป็นทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงออนไลน์ที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆสำหรับการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ดังนั้นข้อมูลที่มีการบันทึกจัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่อยู่ในระบบเครือข่ายจะเปิดให้มีการสื่อสาร สืบค้น และโอนถ่ายข้อมูลที่ต้องการได้ ซึ่งสารสนเทศที่มีในเครือข่ายนั้นมีเป็นจำนวนมากและหลากหลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบตัวอักษร ภาพกราฟิก มัลติมีเดีย ทั้งนี้บนอินเทอร์เน็ตจะมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆให้บริการมากมาย เช่น หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Newspaper) และ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) เช่น เว็บไซต์ Project Gutenberg มีหนังสือให้บริการจำนวน 53,000 เล่ม และมูลนิธิโครงการตำราสังคมศาสตร์ มีหนังสือให้บริการ 14,417 เล่มวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) เช่น BUBL Journals, D-Lib และ Information Research เป็นต้น และยังมีวารสารแบบเปิดที่สามารถเข้าใช้ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายให้บริการบนอินเทอร์เน็ต

มากกว่า 9,417 รายชื่อ และคลังสารสนเทศแบบเปิด (Open Access Repositories) จัดเก็บข้อมูลทั้งที่เป็นหนังสือ บทความ ข้อเขียน รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และอื่นๆ ให้บริการโดยไม่มีการคิดค่าบริการมากกว่า 3,342 คลังสารสนเทศ สำหรับหนังสืออ้างอิงก็มีการนำมาจัดทำให้บริการโดยไม่คิดค่าบริการ เช่น สารานุกรม เช่น Wikipedia พจนานุกรม เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน และ The World Wide Web Acronym and Abbreviation Server ชีวประวัติ เช่น Nobel prize winners คู่มือ เช่น World Factbook และ News and Events Year by Year สมปัสตร เช่น และ Farmer Almanac และ infoplease.com (รวมให้บริการ พจนานุกรม สารานุกรม แผนที่ ชีวประวัติ และ คู่มือ) นอกจากนี้ยังมีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ตมากมาย เช่น encyclopedia.com, dictionary.com, biography.com และ almamac.com ดังนั้นจะพบว่าปัจจุบันมีการนำหนังสืออ้างอิงหลายประเภทมาจัดทำให้บริการโดยไม่มีการคิดค่าบริการบนอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น และเนื่องจากมีโปรแกรมสำหรับค้นหาได้ง่าย คือ Google ทำให้มีผู้นิยมใช้ในการค้นคว้าสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเอง

2.2 การประเมินหนังสืออ้างอิง

การประเมินหนังสืออ้างอิง เป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด โดยทำการตรวจสอบหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการ ถึงความเหมาะสม ความเพียงพอของจำนวนหนังสืออ้างอิงต่อความต้องการใช้ เพื่อสามารถสนองต่อความต้องการใช้ของผู้ใช้ และมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ รวมถึงการคัดออกหนังสืออ้างอิงที่มีการใช้น้อย หรือไม่มีการใช้เลย หรือมีสภาพชำรุด ทั้งนี้ในการประเมิน ควรมีคณะกรรมการจัดทำเกณฑ์การคัดออก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ

ในการประเมินหนังสืออ้างอิงนั้นสามารถทำการพิจารณาจาก 3 ส่วน ประกอบด้วย ความทันสมัยของข้อมูล ความเป็นประโยชน์ และความถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของหนังสืออ้างอิง โดยจะอธิบายในที่นี้ เน้นการประเมินหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ ประกอบด้วย (Bopp & Smith, 2001, pp. 249-257)

1. ความทันสมัยของข้อมูล ความทันสมัยเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหนังสืออ้างอิงมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เช่น พจนานุกรม ข้อมูลคำศัพท์ในเล่มมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและบางเล่มก็มีคำใหม่ๆ เกิดขึ้น เพราะฉะนั้น พจนานุกรมจึงควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และทันสมัยอยู่เสมออย่างน้อย 10 ปีเล่มหนึ่ง หรืออย่างมากไม่ควรเกิน 20 ปี และในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2493 มีการเพิ่มขึ้นของคำศัพท์ใหม่ 1,376 คำ และคำศัพท์ที่สูญหาย 2 คำ (อรพินท์ โลกัตถจริยา, 2538) แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างต่อเนื่อง ข้อมูลหนังสืออ้างอิงที่มีความถูกต้องในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่เมื่อเวลาผ่านไป ข้อมูล

สารสนเทศเกิดการเปลี่ยนแปลง และสูญหายไป เกิดทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงใหม่ๆเข้ามาแทนที่ หนังสืออ้างอิงเก่าที่ล้าสมัยควรคัดเลือกเพื่อจำหน่ายออกเพื่อประโยชน์ในการจัดชั้นบริการ แต่ในขณะเดียวกันบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่า หนังสืออ้างอิงฉบับเก่านั้นควรถูกคัดเลือกเพื่อจำหน่ายออกหรือไม่ เช่น เอกสารด้านสถิติต่างๆ ซึ่งแม้ว่าเก่าแก่แค่ไหน ก็ยังใช้ประกอบในการค้นคว้าได้อยู่ หรือบางฉบับถึงแม้จะมีการปรับปรุงให้ทันสมัย และความต้องการของผู้ใช้ ฉบับเก่าก็ยังสามารถใช้ประโยชน์ควบคู่กันได้เท่ากัน (อังสนา ชงไชย , 2560)

2. **ความเป็นประโยชน์** การตรวจสอบการใช้หนังสืออ้างอิงของผู้ใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้ทราบถึงข้อมูลการใช้งานจริง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหนังสืออ้างอิง จึงควรมีมาตรการและวิธีการพิจารณาโดยตรง เช่น การบันทึกข้อมูลสถิติการใช้งานหนังสืออ้างอิง โดยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สามารถจัดทำแบบฟอร์มสำหรับตรวจสอบการใช้หนังสืออ้างอิงในแต่ละวันเพื่อเก็บสถิติ และนอกจากนี้ยังมีวิธีการใช้สัญลักษณ์ หรือใช้สติ๊กเกอร์ในการบ่งชี้ข้อมูลการใช้งานหนังสืออ้างอิง โดยการติดสัญลักษณ์ที่สันหนังสือเมื่อมีการใช้หนังสืออ้างอิง เพื่อแสดงความถี่ในการใช้งาน วิธีนี้ช่วยให้ทราบถึงจำนวนการใช้หนังสืออ้างอิงได้เป็นอย่างดี

3. **ความถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของหนังสืออ้างอิง** สามารถทำได้โดยการเทียบเคียงข้อมูลกับหนังสือคู่มือแนะนำสารสนเทศที่เป็นสากล เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย เช่น Walford guide to reference resources และ UWA Library: Oxford reference guide เป็นต้น การเทียบเคียงหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการกับรายชื่อหนังสือที่แนะนำ สามารถชี้ให้เห็นข้อบกพร่องในการจัดซื้อจัดหาโดยเมื่อเทียบเคียงแล้วหนังสืออ้างอิงใดที่ขาดหายก็สามารถจัดซื้อจัดหา นำมาเพิ่มเติม หรือหนังสืออ้างอิงใดที่ไม่ตรงกับรายการแนะนำก็สามารถพิจารณาคัดออกได้ แต่อย่างไรก็ตามมาตรฐานมีไว้สำหรับเป็นเกณฑ์สำหรับห้องสมุดที่หลากหลาย ครอบคลุมห้องสมุดในภาพรวม แต่สำหรับห้องสมุดบางแห่ง หนังสืออ้างอิงบางเล่มอาจไม่ถูกกำหนดแนะนำไว้ แต่จำเป็นสำหรับการใช้งานของผู้ใช้ ห้องสมุดก็ควรพิจารณาจัดเก็บหนังสืออ้างอิงดังกล่าวไว้บริการ

กระบวนการประเมินหนังสืออ้างอิงมีความแตกต่างกันออกไปตามบริบทของห้องสมุด ดังนั้นผู้ที่สามารถพิจารณาประเมินหนังสืออ้างอิงจึงต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง โดยเฉพาะบรรณารักษ์ เพราะการประเมินเพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และพิจารณาญาณของบรรณารักษ์อย่างมาก บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดหาและคัดออกสำหรับทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงนั้น โดยเฉพาะหนังสืออ้างอิงจึงต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจในด้านการปฏิบัติงาน และสถิติการใช้งานของ

ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงแต่ละประเภท เพื่อสามารถพิจารณาคัดเลือกสำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม

อังสนา ธงไชย (2560, น. 170-171) ได้อธิบายถึงแนวทางในการคัดเลือกหนังสืออ้างอิงเพื่อให้บริการในห้องสมุด ดังนี้

1. อายุของข้อมูล พิจารณาถึงข้อเท็จจริงที่ปรากฏในข้อมูลว่ามีความทันสมัยมากน้อยเพียงใด และข้อเท็จจริงที่ปรากฏนั้นสามารถนำมาใช้ได้หรือไม่

2. ความน่าเชื่อถือของข้อเท็จจริง พิจารณาถึงความถูกต้องของเนื้อหาว่าตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันหรือไม่ เช่น ข้อมูลแสดงสถิติ ทฤษฎีความเชื่อ ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลไปตามกาลเวลา ต้องพิจารณาจากบริบทที่เป็นปัจจุบันเป็นหลัก และนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเดิม ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพิจารณาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงได้

3. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดทำ ปัจจุบันหนังสืออ้างอิงมีการพัฒนาเป็นอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะเล่ม เช่น Britannica Encyclopedia หรือ มีการจัดทำเป็นฐานข้อมูลให้บริการ เช่น Credo Reference ซึ่งมีข้อดี คือ สามารถค้นได้รวดเร็ว สามารถเข้าใช้ได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา มีการปรับปรุงตลอดเวลา (Francis, 2012, p. 229) ห้องสมุดอาจพิจารณาเลือกซื้อเพื่อประโยชน์ด้านการใช้เพื่อบริการสำหรับผู้ให้มีความสะดวกในการเข้าถึงโดยไม่ต้องมาซื้อที่ห้องสมุด รวมทั้งลดด้านข้อจำกัดที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด

4. ความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยน เมื่อความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนไป ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่ให้บริการก็มีการปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ที่เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้ใช้ ทำให้ในยุคปัจจุบันมีการเพิ่มจำนวนการผลิตทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ส่งผลให้จำนวนการหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ลดลง แต่ในขณะเดียวกันผู้ใช้กลุ่มผู้สูงอายุ กลับต้องการใช้หนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์มากกว่า ดังนั้นบรรณารักษ์คำนึงถึงข้อเท็จจริงที่ว่าข้อมูลที่เป็นที่นิยม หรือยอมรับในกลุ่มนั้นๆ อาจไม่สามารถใช้ได้กับคนอีกกลุ่มหนึ่งได้ บรรณารักษ์จึงไม่ควรใช้พื้นฐานความคิดของตนเป็นหลักในการพิจารณาคัดออก

5. ลักษณะทางกายภาพ หากหนังสือรูปเล่มชำรุด และไม่สามารถซ่อมไม่ได้ หรือกระดาษเสื่อมสภาพ แต่ยังมีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก อาจต้องจัดซื้อฉบับใหม่มาเสริม หรือจัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการหากไม่สามารถจัดหาทดแทนได้

2.2.1 วิธีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

ในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงมีเป้าหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปริมาณ เนื้อหา ความทันสมัย หรือการทำการคัดเลือกเพื่อจำหน่ายออกออก เพื่อสามารถให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีคุณภาพโดยสามารถดำเนินการโดยวิธีต่างๆ ดังนี้ (Nolan, 1999)

1) ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ในการให้บริการของห้องสมุดมุ่งจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเพื่อให้ผู้ใช้ได้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีประโยชน์ สืบค้นง่าย และนำไปใช้ได้จริง ผลการจัดดำเนินการของห้องสมุดว่าประสบความสำเร็จหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับผู้ใช้เป็นหลัก ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ห้องสมุดจึงควรให้ความสำคัญโดยอาจจัดทำเป็นแบบฟอร์มเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะสำหรับการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ หรือทำการสัมภาษณ์ เป็นต้น

2) การเปรียบเทียบทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงโดยเฉพาะกับบัญชีรายชื่อแนะนำ ในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง วิธีการที่สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ความมีคุณภาพ สามารถทำได้โดยการเปรียบเทียบหรือตรวจสอบทรัพยากรกับบัญชีรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงแนะนำ ที่จัดทำโดยองค์กรด้านทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงโดยเฉพาะ เช่น Reference and User Services Association (RUSA) หรือสำนักพิมพ์ที่มีความโดดเด่นด้านทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เช่น The Dartmouth Medel และ Denali Press Award หรือจากบทความวิจารณ์ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เช่น จาก Library Journal และเว็บไซต์ Outstanding Reference Sources ของ RUSA เป็นต้น

3) การศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง การศึกษาการใช้เป็นช่องทางที่นำมาซึ่งข้อมูลการใช้งานจริงของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงได้ โดยการศึกษาการใช้ แบ่งออกเป็น 1) การนับจำนวนการใช้ทรัพยากร 2) การใช้แบบสอบถาม 3) การสังเกต และ 4) การรายงานผลจากบรรณารักษ์ หรือ การเก็บข้อมูลการเข้าใช้ฐานข้อมูล ทำให้เห็นข้อมูลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีการใช้จริง สามารถนำผลการเก็บข้อมูลจากการนับจำนวนการใช้ทรัพยากรไปเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในลำดับต่อไปได้

2.2.2 คู่มือคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

คู่มือคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงจะจัดออกมาในลักษณะบรรณานุกรม คือ แนะนำให้ทราบถึงทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีการจัดทำขึ้นมาให้รายละเอียดบรรณานุกรม และเนื้อหาของแต่ละเล่มอย่างย่อๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพได้แก่ (อังสนา ธงไชย, 2560; Katz, 2002)

- 1) **Guide to Reference.** Bob Kieft editor 12th ed. Chicago: American Library Association, 2000. ปัจจุบันปรับเป็นอิเล็กทรอนิกส์
- 2) **The New Walford Guide to Reference Resources.** Ray Lester and Albert John Walford, London: Facet. 2007+.
ปัจจุบันจัดทำเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มี 3 เล่ม คือ เล่ม 1 – ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และแพทยศาสตร์, เล่ม 2 - ด้านสังคมศาสตร์, ประวัติศาสตร์, ปรัชญา และศาสนา เล่ม 3 - หนังสืออ้างอิงทั่วไป

- 3) **Gale Directory of Databases.** 6 เล่ม Linda D. Hall and Bob Romaniuk. Florence, KY: Gale Group, 2014. ปัจจุบันมีบริการออนไลน์
- 4) **Library Journal.** New York: R.R. Bowker, 1876 -ปัจจุบัน, ออกรายปักษ์ ปัจจุบันมีการจัดทำเป็นวารสารออนไลน์
- 5) **Choice: Current Reviews for Academic Libraries** Chicago: American Library Association, 1964-ปัจจุบัน, ออกรายเดือน ปัจจุบันมีจัดทำเป็นวารสารออนไลน์
- 6) **Reference & User Services Quarterly (RUSQ)** (เดิมชื่อ RQ - Reference Quarterly, 1960-1996). Chicago: American Library Association, RQ 1960-1996, RUSQ 1997 ราย 3 เดือน ปัจจุบันการจัดทำเป็นออนไลน์
- 7) **Booklist.** Chicago: American Library Association, 1905 ปัจจุบัน, ออกรายปักษ์ ปัจจุบันมีการจัดทำเป็นออนไลน์
- 8) **Reference Reviews.** [Taunton, England : Reference Reviews Ltd., 1987- ปัจจุบันมีจัดทำบริการวารสารออนไลน์
- 9) **Reference Services Review.** Ann Arbor, Michigan: Pierian Press, 1972 - ปัจจุบันออกราย 3 เดือน ปัจจุบันมีจัดทำเป็นออนไลน์
- 10) **Outstanding Reference Sources** ใน ฉบับเดือนพฤษภาคม ของวารสาร American Libraries หรือวารสาร Reference & User Services Quarterly และจากเว็บไซต์ของ RUSA
(<http://www.ala.org/rusa/awards/outstandingreferencesources/criteria>)

นอกจากนี้ยังมีหนังสือแนะนำทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีคุณภาพ เช่น

- 11) **Reference and information services in the 21st century: An introduction.** Cassell, K. A. NY: Neal-Schuman Publishers, 2011.
- 12) **Reference and information services: An introduction.** Bopp, R. E. and Smith, L. C. (Eds.). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 2011.

2.3 บริการตอบคำถาม

งานบริการตอบคำถาม (Inquiry Service) เป็นงานบริการที่บรรณารักษ์ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในลักษณะส่วนบุคคล ในการเข้าถึงและได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ ให้บริการผู้ใช้แบบบุคคลต่อบุคคลโดยตรง มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการเรียกว่า บรรณารักษ์อ้างอิง (Reference Librarian) โดยการให้ความช่วยเหลือในการแสวงหาคำตอบคำตอบแก่ผู้ใช้ที่มีปัญหาไม่สามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการ หรือไม่มีเวลาค้นหา ทั้งในระดับคำถามที่ต้องการคำตอบอย่างสั้นๆ เช่น ขน

ตามี่ที่เส้น จนถึงคำถามเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย เช่น พลังงานลม แนวทางการจำกัดขยะพลาสติก เป็นต้น

2.3.1 ประเภทบริการตอบคำถาม

ประเภทบริการตอบคำถาม อาจแบ่งได้ดังนี้ (อังสนา ธงไชย, 2560)

1) **โต๊ะบริการตอบคำถาม** ในการให้บริการบรรณารักษ์จะจัดโต๊ะบริการเรียกว่าโต๊ะบริการตอบคำถาม (Reference Desk) สำหรับให้ผู้ใช้สามารถเข้ามาใช้บริการในห้องสมุด

2) **บริการทางจดหมาย** เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถสอบถามมาทางไปรษณีย์ เดิมเป็นบริการสำหรับผู้ที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุด หรือไม่มีเวลามาห้องสมุด บางห้องสมุดที่มีห้องสมุดสาขา และไม่มีบรรณารักษ์อ้างอิงทำหน้าที่บริการจะจัดทำเป็นแบบฟอร์มให้ผู้ใช้กรอกคำถาม และ แจ้งข้อมูลอื่นๆ ที่กำหนดโดยบรรณารักษ์ให้ผู้ใช้แจ้งข้อมูล เนื่องจากบรรณารักษ์ไม่สามารถสอบถามความต้องการได้มาซึ่งสารสนเทศในเชิงละเอียด

3) **บริการทางโทรศัพท์** ผู้ใช้บริการสามารถโทรศัพท์ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ได้เมื่อมีปัญหา เป็นบริการสำหรับผู้ที่ไม่มีความสะดวกในการใช้บริการที่โต๊ะบริการ ลักษณะคำถามที่ให้บริการ อาจเป็นคำถามที่ต้องการข้อเท็จจริงอย่างสั้นๆ หรือ คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริงเฉพาะเจาะจง ในการให้บริการบรรณารักษ์อาจมีการซักถามความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ได้บ้าง

4) **บริการทางโทรสาร** มีการให้บริการ เช่นเดียวกับบริการทางจดหมาย บางห้องสมุด อาจมีแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูล หรือ สามารถถามโดยอิสระ มีความรวดเร็วกว่าการบริการทางจดหมายในการรับส่งเอกสาร

5) **บริการออนไลน์ (Online Services)** เป็นบริการตอบคำถามที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดบริการออนไลน์ มีการจัดบริการโดยใช้ช่องทางออนไลน์หลากหลายแบบ เช่น บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) บริการตอบคำถามแบบข้อความสนทนา (Chat Reference) บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference Desks) บนโลกเสมือน 3 มิติ โดยใช้ผ่านโปรแกรมโลกเสมือนสามมิติ (Three-Dimensional Virtual World) เช่น โปรแกรม SecondLife, OpenSimulator เป็นต้น

2.3.2 ประเภทคำถาม

ในการให้บริการตอบคำถามจะพบว่าลักษณะของคำถามจะมีความแตกต่างกันในลักษณะของประเภทเอกสารที่ใช้ ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการให้บริการ จึงมีการแบ่งคำถามออกเป็น 4 ประเภท เพื่อให้สามารถจัดลำดับและกำหนดวิธีการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Katz, 1992, pp.10-14) คือ

1) **คำถามชี้ทาง (Directional Questions)** เป็นคำถามที่ผู้ถามทราบถึงความต้องการของตน และต้องการขอแนะนำว่าควรจะไปค้นหาได้จากไหน ลักษณะคำตอบมักจะบอกถึงแหล่งที่จะไปค้นหาได้ หรือมีและไม่มี จะพบว่าเป็นลักษณะคำถามง่ายๆ เกี่ยวกับแหล่งที่ตั้งและไม่ใช่คำถามที่ต้องการได้ข้อเท็จจริง และไม่ต้องใช้ขบวนการค้นหาที่ซับซ้อน

2) **คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริงสั้นๆ (Ready Reference Questions)** เป็นคำถามที่ต้องการได้รับข้อเท็จจริงแบบสั้น หรือ อย่างย่อ ไม่ต้องการรายละเอียดจำนวนมาก บรรณารักษ์สามารถตอบได้ โดยใช้เวลาไม่นาน (ทั่วไปไม่เกิน 5 นาที) ในการหาคำตอบ คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริงแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1) **คำถามที่ต้องการคำชี้แนะ (Instructional)** เป็นคำถามที่มักใช้คำว่าอย่างไร เช่น ต้องการใช้บริการ Alert ของโปรแกรมค้นหา Google ต้องทำอย่างไร

2.2) **คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริงอย่างสั้นๆ (Short Answer)** เนื่องจากคำตอบจะเป็นคำตอบสั้นๆ เช่น อายุของเส้นผม และ ทำไมสีท้องฟ้าจึงเป็นสีฟ้า เป็นต้น

3) **คำถามเฉพาะเจาะจง (Specific Search Questions)** เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบเกี่ยวกับเรื่องราวของเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ลักษณะของคำถามนี้ผู้ถามต้องการคำตอบที่ละเอียด บางเล่มอาจต้องการข้อมูลหลายๆ อย่าง เพื่อนำไปประกอบการเรียบเรียงเขียนรายงาน ทำการวิจัย การบริการในระดับนี้จะใช้เอกสารนอกเหนือจากหนังสืออ้างอิง โดยรวมไปถึงสื่อความรู้อื่นๆ ในห้องสมุดด้วย เช่น หนังสือวิชาการ วารสารวิชาการ งานวิจัย และเอกสารรายงานการประชุม เป็นต้น ลักษณะของคำถาม เช่น ต้องการทำรายงานเกี่ยวกับเรื่องวิธีการสื่อสารของผึ้ง

4) **คำถามเพื่อการวิจัย (Research Questions)** เป็นคำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าหาคำตอบข้อเท็จจริง และหลักฐานประกอบการค้นคว้าอย่างลึกซึ้งจากแหล่งความรู้หลายประเภท เช่น หนังสือทั่วไป หนังสือสถิติประจำปี เอกสารต้นฉบับ จดหมายเหตุ เอกสารสัมมนา เอกสารรายงาน บทความวารสาร เอกสารวิจัย และจะต้องขยายการค้นจากห้องสมุดที่ให้บริการไปยังแหล่งบริการข้อมูลอื่นๆ อีกด้วย เช่น คำถามเกี่ยวกับ ผลกระทบด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับเด็กที่มาจากครอบครัวที่มีการหย่าร้าง

2.4 บริการอ้างอิง

บริการอ้างอิง คือ บริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อช่วยผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการค้นสารสนเทศ บริการอ้างอิงสามารถแบ่งลักษณะงานบริการออกเป็น 2 ประเภท คือ บริการทางตรง และบริการทางอ้อม ดังนี้ (Katz, 2002, p. 35; อังสนาธิช, 2560, น.16)

2.4.1 บริการทางตรง

บริการทางตรง คือ บริการที่บรรณารักษ์ออกมาพบปะกับผู้ใช้โดยตรง ประกอบด้วย

1) **บริการตอบคำถาม** เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้ข้อมูล และสารสนเทศเฉพาะตามต้องการ เช่น สถานที่ ความหมายคำ เหตุการณ์ หรือคำถามเกี่ยวกับอาชีพ หรือเรื่องปลีกย่อยต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์อ้างอิง บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถาม หรือตอบคำถามทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร หรือบริการอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถเลือก และได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการ โดยบรรณารักษ์ทำหน้าที่ช่วยผู้ใช้เป็นส่วนบุคคลให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ

2) **บริการสอนการใช้ห้องสมุด** ประกอบด้วยบริการ ดังนี้ (Bopp & Smith, 2001, p.182; Eisenberg, Lowe, Spitzer, 2004, p.133

2.1) **ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด** วัตถุประสงค์ของการปฐมนิเทศ คือ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ที่ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการเข้ามาใช้ห้องสมุดในเล่มต่อไป และส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุด บรรณารักษ์และผู้ใช้

2.2) **การนำชมห้องสมุด** เป็นการนำชมห้องสมุดทางกายภาพโดยให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสสัมผัสของจริง เนื้อหาในการนำชมจะอธิบายถึงการใช้ห้องสมุด เช่น เวลาในการให้บริการ เวลา ปิดเปิด แนะนำบริเวณต่างๆ ในห้องสมุด ขั้นตอนต่างๆ เช่น วิธีการสมัครสมาชิก ขั้นตอนการยืมทรัพยากร กฎระเบียบ และ มารยาทการใช้ห้องสมุด

2.3) **การอบรม หรือสอนช่วงเวลาสั้นๆ** รูปแบบการจัดสอน/อบรมอาจเป็นการบรรยาย การสนทนา อบรม หรือปฏิบัติการในห้องสมุด ห้องสมุดจะจัดตารางเวลาการเรียนการสอนที่เปิดให้ผู้ใช้สามารถเลือกเข้ารับการอบรม ซึ่งอาจมีการปรับเปลี่ยนหัวข้อการอบรมเป็นบางเล่ม หัวข้อการอบรมจะซ้ำกันในแต่ละภาคการศึกษา หรือมีหัวข้อใหม่เพิ่มเติมในบางเล่ม โดยทั่วไปหัวข้อที่จัดการสอนควรจะสอดคล้องกับทักษะการรู้สารสนเทศที่ผู้ใช้ควรมี

2.4) **การสอนเสริมในกระบวนวิชา** เป็นการสอนการรู้สารสนเทศที่สอดแทรกอยู่ในรายวิชาต่างๆตามความต้องการของผู้สอน โดยการขอให้บรรณารักษ์มาช่วยสอน เช่น เมื่อมีการสั่งงานการค้นคว้าสั้นๆ หรือการทำรายงาน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนรู้จักการสืบค้นสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายวิชานั้นๆ

3) **บริการอื่นๆ** ที่บรรณารักษ์ออกมาให้บริการแก่ผู้ใช้ที่จัดเป็นช่วงๆ เช่น บริการช่วยการทำรายงาน และบริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย เป็นต้น

2.4.2 บริการทางอ้อม (Indirect Services)

บริการทางอ้อม เป็นงานที่บรรณารักษ์ทำหน้าที่ในการเตรียมดำเนินงาน เตรียมความพร้อมในการบริการอ้างอิง (Katz, 2002) ประกอบด้วย

1) **การเลือกและการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง (Selection & Acquisition)**
อาทิ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่เป็นสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์

2) **การบริหารและการจัดดำเนินการ (Organization & Administration)** เพื่อให้งานบริการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ประกอบด้วย งานจัดการ วางระบบการทำงาน การจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร การพัฒนาบุคลากร การจัดทำตารางงานการอยู่ประจำตอบคำถาม การจัดแบ่งงาน การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนการประสานงานร่วมกับองค์การสถาบันต่างๆ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

3) **การจัดหาวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access)** หรือ การสร้างและการจัดการแหล่งข้อมูล (Creation and Management of Information Resources) การจัดเตรียมหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงให้พร้อม และสะดวกในการค้นหา จัดหาหรือจัดทำเครื่องมือช่วยการค้น เช่น การจัดทำแนะนำแหล่งข้อมูลเฉพาะด้าน (Subject Guide) จัดทำฐานข้อมูลคำถามที่มีการถามบ่อย (Frequency Ask Question-FAQ) จัดทำกฤตภาค จัดทำเครื่องมือช่วยการเขียนบรรณานุกรม จัดทำเว็บเพจงานบริการอ้างอิง การแสวงหาความร่วมมือกับสถาบันอื่น เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการนำส่งเอกสาร และสร้างความร่วมมือในการบริการตอบคำถามเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก

4) **การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)** การแจ้งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการ รวมถึงการส่งเสริมการใช้ เพื่อส่งเสริมการเข้าใช้บริการ หรือเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการเดิม หรือบริการใหม่ รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดในด้านต่างๆ

5) **การประเมินผล (Evaluation)** หมายถึงการจัดให้มีการวัดผลด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน รวมทั้งศึกษาปัญหาในการดำเนินงาน เช่น การประเมินงานบริการ การดำเนินงาน การปฏิบัติงาน ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และบรรณารักษ์

6) **หน้าที่อื่นๆ (Miscellaneous Tasks)** งานประจำเพื่อช่วยการทำงาน เช่น งานดูแลรักษาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

2.5 งานบริการอ้างอิง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการอ้างอิงในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่จะได้อธิบายต่อไปนี้ ประกอบด้วย ประวัติและความเป็นมา ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการหนังสืออ้างอิง การให้บริการตอบคำถาม ประเภทของคำถามที่ให้บริการ และ บริการสนับสนุนการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2559)

2.5.1 ประวัติและความเป็นมา

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดดำเนินการพร้อมกับมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2507 ขณะนั้นมีฐานะเป็น กองห้องสมุด สังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยใช้ส่วนหนึ่งของ อาคารภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ เป็นที่ทำการชั่วคราว และย้ายไปอยู่ที่อาคารเอกเทศ เมื่อปี พ.ศ. 2511 ต่อมาปี พ.ศ. 2519 ได้รับการยกฐานะเป็น สำนักหอสมุด และได้รับงบประมาณสร้างอาคารใหม่ เนื่องจากอาคารเดิมคับแคบ เพราะจำนวนทรัพยากร และผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และได้ย้ายมาอยู่ อาคารหลังปัจจุบัน เมื่อเดือนตุลาคม 2522 ต่อมาปี พ.ศ. 2540 ได้รับอนุมัติให้ขยายอาคาร มีเนื้อที่ เพิ่มขึ้น 6,944 ตารางเมตร รวมพื้นที่ 15,768 ตารางเมตร บริการที่นั่งอ่าน 1,796 ที่นั่ง และให้บริการ นักศึกษาในปี พ.ศ.2544 สำนักหอสมุด ประกอบด้วยห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะต่างๆ อีก 20 คณะ

วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center) ระดับแนวหน้า ที่สนับสนุนการเป็น มหาวิทยาลัยแห่งความเป็นเลิศ (University of Excellence)

พันธกิจ

1. แสวงหา สร้างสม จัดระบบ และอนุรักษ์ บำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทตาม หลักวิชาการและมาตรฐานสากล
2. พัฒนาศูนย์ข้อมูลท้องถิ่นภาคเหนือ และแหล่งข้อมูลกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง (GMS) รวมทั้งแหล่งข้อมูลกลุ่มประเทศอาเซียน
3. บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทุกรูปแบบอย่างมีคุณภาพ
4. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทยและท้องถิ่นล้านนา โดยการมีส่วนร่วมของ กิจกรรม รวมทั้งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. บริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย โดยมีทรัพยากรสารสนเทศ ทุกประเภทที่มีคุณภาพและมาตรฐาน
2. เพื่อการสงวนรักษาและอนุรักษ์ (Preservation and Conservation) ทรัพยากรสารสนเทศทุก ประเภท อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ
3. เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลท้องถิ่นภาคเหนือ และแหล่งข้อมูลกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง (GMS) รวมทั้งแหล่งข้อมูลกลุ่มประเทศอาเซียน
4. เพื่อบริการและส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ที่สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งความเป็น เลิศ และการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

5. เพื่อทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทยและท้องถิ่นล้านนา โดยการมีส่วนร่วมของกิจกรรม รวมทั้งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6. เพื่อให้มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.5.2 ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นฝ่ายงานที่อยู่ภายใต้การบริหารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรับผิดชอบในการให้บริการสารสนเทศ มีการแบ่งงานออกเป็น 3 ส่วนงาน ประกอบด้วย 1) งานบริการสารสนเทศ 2) งานศูนย์สนเทศภาคเหนือ และ 3) งานโสตทัศนศึกษา

มีบุคลากรในฝ่ายทั้งหมด 25 คน แบ่งเป็น ผู้บริหาร 2 คน หัวหน้างาน 2 คน บรรณารักษ์ 6 คน และเจ้าหน้าที่ 15 คน ในการให้บริการทรัพยากรอ้างอิง งานบริการทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน โดยให้บริการทรัพยากรอ้างอิงในสำนักหอสมุดแบ่งเป็นภาษาไทย จำนวน 6,985 รายการภาษาต่างประเทศ จำนวน 11,526 รายการ (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มีนาคม 2559)

2.5.3 การให้บริการหนังสืออ้างอิง

หนังสืออ้างอิงที่ให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 18,511 รายการ แบ่งเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทยจำนวน 6,985 รายการ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ จำนวน 11,526 รายการ มีการจัดบริการหนังสืออ้างอิงให้บริการ ณ บริเวณต่างๆ ดังนี้

1) หนังสืออ้างอิงภาษาไทย จัดบริการชั้น 1 โดยกำหนดสัญลักษณ์สำหรับทรัพยากรอ้างอิง คือ อักษร = อ เนื้อเลขเรียกหนังสือที่สันหนังสือ

2) หนังสืออ้างอิงภาคเหนือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศให้บริการ ณ บริเวณ ชั้น 4 โดยกำหนดสัญลักษณ์สำหรับทรัพยากรอ้างอิง ดังนี้

2.1) หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ = R

2.2) หนังสืออ้างอิงภาษาไทยเกี่ยวกับภาคเหนือ = อ/ภน

2.3) หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับภาคเหนือ = R/N

3) หนังสืออ้างอิงกลุ่ม Ready Reference ที่มีการใช้บ่อย เช่น สารานุกรม พจนานุกรม จะจัดให้บริการหลังเคาน์เตอร์บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย โดยแบ่งเป็นชั้น Quick Reference

4) หนังสืออ้างอิงฉบับที่มีรายชื่อซ้ำจะมีการแยกจัดเก็บ บริเวณ Store room ชั้น 4

5) หนังสืออ้างอิงพิเศษจัดให้บริการร่วมกับหนังสืออ้างอิงภาษาไทย และหนังสืออ้างอิงภาคเหนือภาษาไทย

โดยทรัพยากรอ้างอิงทุกประเภทไม่สามารถทำการยืมออกได้ และสามารถใช้ได้ภายในห้องสมุดเท่านั้น

2.5.4 การให้บริการตอบคำถาม

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนด บริการตอบคำถามว่า บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย (Reference and Reference services) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจขอบเขตการให้บริการได้ชัดเจน โดยจัดให้บริการบริเวณ ชั้น 1 ณ เคาน์เตอร์บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย โดยในบริเวณการจัดบริการ จะมีเคาน์เตอร์ประจำสำหรับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และมีการจัดเวรบรรณารักษ์อ้างอิงวันละ 2 คน และแบ่งระยะเวลาการให้บริการเป็นช่วงเช้า ช่วงบ่าย และบริการล่วงเวลา กำหนดเวลาบริการ โดยยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ดังนี้

- 1) จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-21.00 น.
- 2) บริการล่วงเวลาตั้งแต่ 16.30-21.00 น.
- 3) เสาร์-อาทิตย์ เวลา 10.00-18.00 น.
- 4) ช่วงการสอบ ให้บริการ จันทร์-ศุกร์ 8.00-23.30 น. และ เสาร์-อาทิตย์ 10.00- 18.00

ด้านช่องทางการใช้บริการ ผู้ใช้สามารถมาขอใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามในห้องสมุด ทางโทรศัพท์ และให้บริการออนไลน์ ผ่าน Facebook, Twitter, Line และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และมีบริการตอบคำถามโดยความร่วมมือของบรรณารักษ์ คือ บริการตอบคำถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ QuestionPoint ของ WorldCat

2.5.5 ประเภทของคำถามที่ให้บริการ

ประเภทของคำถามที่ให้บริการตอบคำถาม ประกอบด้วย

1. คำถามชี้ทาง
2. คำถามข้อเท็จจริงสั้นๆ
3. คำถามขอคำชี้แนะ
4. คำถามเฉพาะเจาะจง
5. คำถามค้นคว้าวิจัย²

2.5.6 บริการสนับสนุนการวิจัย

นอกจากการจัดบริการตอบคำถามยังมีการจัดบริการสนับสนุนการวิจัย (Research Support) เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยของอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² คู่มือละเอียดเพิ่มเติม หน้า 19-20

รวมทั้งการจัดทำผลงานวิชาการของอาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยจัดบริการ ดังนี้

1. บริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย (Liaison Librarian) เป็นบริการที่บรรณารักษ์ไปพบนักวิจัย เพื่อแนะนำแหล่งข้อมูล เทคนิควิธีสืบค้นข้อมูลและบริการสำคัญที่จะสนับสนุนการทำวิจัย
2. บริการสนับสนุนการทำวิจัย (Research Support) ผลงานทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เป็นบริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย เช่น คู่มือการจัดทำโครงร่างการวิจัย เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย คู่มือการทำวิทยานิพนธ์ ข้อมูลรูปแบบการลงรายการทางบรรณานุกรม เป็นต้น
3. บริการฝึกอบรมการใช้สารนิเทศ มีการจัดกิจกรรมเรียนรู้การใช้สารนิเทศเพื่อแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารนิเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงฝึกอบรมทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เรียนรู้การใช้โปรแกรมการจัดการเอกสาร วิธีการเลือกรูปแบบเชิงบรรณานุกรม
4. บริการจัดทำข้อมูลบรรณานุกรม การจัดทำข้อมูลบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ หรือ Cataloging in Publication-CIP เป็นการวิเคราะห์รายละเอียดของสิ่งพิมพ์ และให้ข้อมูลในลักษณะของบรรณานุกรมในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานก่อนการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม ข้อมูล CIP ประกอบด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และพิมพ์ลักษณ์ (เล่มที่พิมพ์ เมืองที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์) และข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์อื่นๆ ได้แก่ จำนวนหน้า ภาพประกอบ ตาราง หมายเลขมาตรฐานหนังสือสากล (ISBN) นอกจากนี้ยังมีหัวเรื่อง ซึ่งกำหนดจากคู่มือการให้หัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน หรือสมาคมห้องสมุด และเลขหมู่หนังสือที่เป็นสากล
5. บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) จากข้อสมมุติฐานที่ว่าผลงานที่มีคุณค่าหรือเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ ย่อมต้องมีบุคคลหรือนักวิชาการอื่นนำผลงานนั้นไปอ้างอิงด้วย เหตุผลดังกล่าว จึงนำไปสู่การตรวจสอบผลงานเชิงปริมาณ ด้วยการหาจำนวนและความถี่ในการอ้างอิงที่นักวิจัยอื่นนำผลงานของผู้เขียนเป็นรายบุคคลไปอ้างอิง ว่าได้รับอ้างอิงหรือไม่ ได้รับการอ้างอิงกี่เล่ม ใครเป็นผู้นำผลงานนั้นไปอ้างอิง
6. บริการจัดทำเว็บเพจแนะนำแหล่งค้นคว้าที่เฉพาะเจาะจง (Subject Guide) ในรูปแบบ Quick Reference การรวบรวมแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่สำคัญในอินเทอร์เน็ต ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว โดยทำรายการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ แหล่งข้อมูลอ้างอิงที่สำคัญได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม รายปี เป็นต้น
7. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งตามสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ และสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ดังนี้

1) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีฐานข้อมูลจำนวน 23 ฐาน ต่อไปนี้

- Academic Search Complete
- ACM Digital Library
- ACS Publications
- Annual Reviews
- APS
- Cambridge Journals Online
- Computers & Applied Sciences Complete
- H.W. Wilson
- IEEE/IEE Electronic Library (IEL)
- JSTOR: Arts & Sciences III Collection
- JSTOR: Business Collection
- MathSciNet
- Matichon e-Library
- Nature Online
- ProQuest Dissertations & Theses
- Science Online
- ScienceDirect
- SciFinder On Web
- Scopus
- Springer Link Journals
- Taylor & Francis
- Web of Science
- Wiley Online Library

2) วิทยาศาสตร์สุขภาพ มีฐานข้อมูลจำนวน 25 ฐาน ต่อไปนี้

- AAP-American Academy of Pediatrics
- Academic Search Complete
- Annual Reviews
- BMJ Best Practice
- BMJ Journals
- Cambridge Journals Online
- CINAHL Complete
- Dentistry & Oral Sciences Source
- H.W. Wilson
- Informa Healthcare
- JAMA & Archives (AMA)
- LWW Total Complete Collection (Ovid)
- Matichon e-Library
- Nature Online
- Nature – Medical Journals
- Oxford Medical Journals
- ProQuest Dissertations & Theses
- Science Online
- ScienceDirect
- Scopus
- Taylor & Francis
- The Cochrane Library
- Turnitin
- Web of Science
- Wiley Online Library

3) สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีฐานข้อมูลจำนวน 26 ฐาน ต่อไปนี้

- Academic Search Complete
- Annual Reviews
- Asian Development Bank (Free)
- Matichon e-Library
- Project MUSE
- ProQuest ABI/INFORM Complete

- Business Source Complete
- EconLit™ with Full Text
- Education Research Complete
- Emerald Management (EM92)
- Global Development Finance Online (GDF)
- Global Economic Monitor (GEM)
- H.W. Wilson
- JSTOR: Arts & Sciences III Collection
- JSTOR: Business Collection
- JSTOR: Mathematics & Statistics Collection
- ProQuest Dissertations & Theses
- ScienceDirect
- Scopus
- Springer Link e-Books
- Springer Link Journals
- Taylor & Francis
- The World Bank e-Library
- Web of Science
- Wiley Online Library
- World Development Indicators Online

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงพบว่าในประเทศไทยไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงโดยตรง ผู้วิจัยจึงศึกษางานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียง ประกอบด้วยงานวิจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 3 รายการ และการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ 3 รายการ

ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีดังนี้ ศิวภรณ์ เหล่าประดิษฐ์ (2552) เรื่อง ลักษณะหนังสืออ้างอิงที่ถูกทำลายในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในลักษณะของการถูกตัดฉีกข้อความหรือรูปภาพออก การขีดเขียน ทำสัญลักษณ์ในตัวเล่ม ผลจากการวิจัยพบว่า หนังสืออ้างอิงที่ถูกทำลายส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ภาษาต่างประเทศที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป จากจำนวนหนังสืออ้างอิง 16,619 เล่ม มีหนังสือที่ถูกทำลายจำนวน 1,524 หน้า มูลค่าความเสียหายกว่า 65,687 บาท จากการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า จากการไม่มีนโยบายในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ห้องสมุดละเลยในการตรวจสอบสภาพของทรัพยากรที่ให้บริการในด้านการชำรุดเสียหาย สำหรับ สมจิพ ทองรักษ์ (2555) ศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การใช้จะเข้าใช้ห้องสมุด และใช้ทรัพยากรขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านประกอบด้วย 1) ทรัพยากรสารสนเทศ 2) คุณภาพของอุปกรณ์และระบบเครือข่ายที่ให้บริการ 3) คุณภาพการให้บริการ และ พิมพินี คำสงค์ (2555) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดสรรงบประมาณโดยแยกเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามความเหมาะสม มีการศึกษาผู้ใช้งานในด้านของความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทาง

ในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีคุณภาพตามที่ผู้ใช้คาดหวัง ห้องสมุดฯส่วนใหญ่สั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ใช้เสนอแนะ และเปิดให้ผู้สอน เช่น อาจารย์ หัวหน้าภาควิชาต่างๆ ในการพิจารณาซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และให้ความสำคัญในเรื่องความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศเป็นหลัก โดยมีอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่างๆเป็นผู้พิจารณาประเมินเพื่อคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศออก ปัญหาในการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ คือ ปัญหาด้านงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากร และ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

ด้านการประเมินทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการศึกษาไม่พบว่ามีการทำวิจัยเกี่ยวกับการประเมินหนังสืออ้างอิง แต่มีผู้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป ประกอบด้วย อมรรรัตน์ อินแก้วสืบ (2553) ศึกษาความสอดคล้องด้านเนื้อหาของหนังสือสาขานิติศาสตร์ที่มีในฐานข้อมูลออนไลน์รายการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า หนังสือที่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาตามหลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิตในสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 11.27 ของหนังสือทั้งหมด ด้านความทันสมัยพบว่า หนังสือที่พิมพ์ในช่วง 5 ปี (พ.ศ. 2548-2552) คิดเป็นร้อยละ 12.11 หนังสือที่จัดพิมพ์มานานเกิน 10 ปี (พ.ศ. 2538-2547) คิดเป็นร้อยละ 40.05 และหนังสือที่จัดพิมพ์เกินกว่า 10 ปี (ก่อนพ.ศ. 2538) คิดเป็นร้อยละ 47.84 สำหรับสุริวรรณ จันทร์สว่าง (2555) ทำการศึกษาการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างหนังสือในห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์กับหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า หนังสือในห้องสมุดที่ให้บริการมีความสอดคล้องกับหลักสูตรคิดเป็นร้อยละ 50.66 ของจำนวนหนังสือในห้องสมุดสถาปัตยกรรมทั้งหมด ด้านความทันสมัยแบ่งตาม 3 ช่วงปีพิมพ์พบว่า หนังสือที่พิมพ์ในช่วง 5 ปี (พ.ศ. 2550-2554) คิดเป็นร้อยละ 13.02 หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ 6-15 ปี (พ.ศ. 2540-2549) คิดเป็นร้อยละ 55.78 และหนังสือที่พิมพ์เกินกว่า 15 ปี (ก่อนพ.ศ. 2540) คิดเป็นร้อยละ 31.20 และ อรพรรณ การคนชื่อ (2557) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างหนังสือและการยืมในห้องสมุด คณะเกษตรศาสตร์กับหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดในห้องสมุดด้านปริมาณ และความทันสมัย และความสอดคล้องกับเนื้อหาในกระบวนวิชาที่มีการเรียนการสอนในคณะเกษตรศาสตร์ และสถิติการยืม-คืน พบว่า การจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์มีความสอดคล้องกับหลักสูตรเกษตรศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 49.46 จากจำนวนทรัพยากรทั้งหมด ในด้านความทันสมัยของหนังสือ แบ่งเป็น 3 ช่วง ปีพิมพ์พบว่า หนังสือที่พิมพ์ในช่วง 5 ปี (พ.ศ. 2552-2556) คิดเป็นร้อยละ 6.72 หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ 6-15 ปี (พ.ศ. 2542-2551) คิดเป็นร้อยละ 25.40 และหนังสือที่พิมพ์เกินกว่า 15 ปี (ก่อนพ.ศ. 2543) คิดเป็นร้อยละ 67.88 โดยกลุ่มวิชาที่มีหนังสือมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กลุ่มวิชาแกน กลุ่มวิชาพืชสวน และสาขาวิชาสัตวศาสตร์ตามลำดับ และสาขาวิชาที่มีหนังสือน้อยที่สุดได้แก่สาขาวิชาโรคพืช ในด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

หนังสือกับการยืม เมื่อนับสถิติการยืมย้อนหลังจำนวน 24 เดือน พบว่าหนังสือของทุกกลุ่มสาขาวิชา มีการยืมมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 1-100 เล่มทั้งนี้ยังมี 5 กลุ่มสาขาวิชาที่หนังสือมีการยืมมากกว่า 500 เล่มขึ้นไป นอกจากนั้น ธนพรรณ การคนชื่อ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินหนังสือจากสถิติการยืมในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า มีการยืมหนังสือในสำนักหอสมุดฯ คิดเป็นร้อยละ 76.90 และไม่มีการยืมจำนวนร้อยละ 23.07 และเมื่อแยกตามห้องสมุด พบว่ามีสถิติการยืมในแต่ละคณะและสถาบันคิดเป็นร้อยละ 76.93 ของหนังสือที่มีในห้องสมุด และทุกคณะมีสถิติการยืมหนังสือมากในหมวดหมู่ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน สำหรับห้องสมุดกลางพบว่าการยืมกลุ่มหนังสือใกล้เคียงกันทุกหมวดหมู่

2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในต่างประเทศพบว่าห้องสมุดและสถาบันที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศต่างให้ความสำคัญกับการประเมินและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเป็นอย่างมาก โดยในการวิจัยมีแนวทางในการศึกษาที่หลากหลายในการประเมินและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่ประกอบด้วย ด้านนโยบาย ด้านการประเมิน และด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ Biggs and Biggs (1987) รายงานผลการศึกษาในปี 1985 พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการประเมินคัดออกหนังสืออ้างอิง เช่นเดียวกับ Truett (1990) ศึกษาห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาจำนวน 14 แห่ง พบว่า ห้องสมุดกว่าร้อยละ 86 ไม่มีนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีการดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และส่วนใหญ่ไม่มีการประเมินเพื่อคัดออกหนังสืออ้างอิง Kessler (2010) ทำการศึกษาเรื่อง Print Reference Collections in New York State พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยประมาณร้อยละ 58.6 ไม่มีการจัดทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และร้อยละ 72.9 ไม่มีการจัดทำนโยบายการคัดออกที่เป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับ Francis (2012) ศึกษาเกี่ยวกับการคัดออกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง พบว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำ การประเมินทรัพยากรสารสนเทศเพื่อคัดออก คือ การวางแผนและการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

ด้านการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ Biggs (1990) ได้ศึกษาวิธีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง พบว่า วิธีการประเมินประกอบด้วย 1) การใช้ของผู้ใช้ เช่น ใช้เครื่องหมายหรือการติดสัญลักษณ์บางอย่างเพื่อหาความถี่ในการนำไปใช้งาน 2) การจัดเก็บสถิติการนำขึ้นชั้นหลังการใช้ 3) การสอบถามบรรณารักษ์เกี่ยวกับรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีการนำมาใช้ในงานบริการตอบคำถาม 4) การสอบถามผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้งาน เช่น การทำ

แบบสำรวจ หรือการสัมภาษณ์ 5) การสังเกตการณ์ ขณะให้บริการ และ 6) การสอบถามบรรณารักษ์เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้ในการให้บริการ สำหรับผลการศึกษาโดย Bradford (2005) ได้ทำการศึกษาการใช้หนังสืออ้างอิง เป็นระยะเวลา 2 เดือน 2 เล่ม ใน 2 ภาคการศึกษา ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนขนาดเล็ก พบว่ามีการใช้หนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนหนังสืออ้างอิงทั้งหมด และให้ความเห็นว่าเนื่องจากมีหนังสืออ้างอิงบนชั้นจำนวนมากเกินไปทำให้มีการใช้น้อย และ Bradford, Costello, and Lenholt (2005) ได้ทำการศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงโดยบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามในระยะเวลา 4 เดือน ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนขนาดเล็ก พบว่า มีการใช้ทรัพยากรที่เป็นสิ่งพิมพ์คิดเป็น ร้อยละ 9.38 และใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 58.54 หรือมีการใช้ทรัพยากรที่เป็นสิ่งพิมพ์เพียง 173 เล่ม จากจำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการ 9,587 เล่ม สำหรับ Colson (2007) ได้ทำการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงโดยศึกษาความถี่ในการนำมาใช้เป็นระยะเวลา 5 ปี พบว่าในช่วงการศึกษาหนังสืออ้างอิงบางเล่มถูกนำออกมาใช้มาก แต่บางเล่มไม่ถูกนำออกมาใช้เลย และจากการตรวจสอบสถิติการนำมาใช้พบว่า มีจำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีการนำมาใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 12 มีการนำมาใช้ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 35 มีการนำมาใช้น้อยคิดเป็นร้อยละ 17 และ ไม่มีการนำมาใช้เลย คิดเป็นร้อยละ 36 และจากการศึกษาของ Biggs and Biggs (1987) พบว่า หนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการในห้องสมุดในห้องสมุดทั่วไปมักจะมีจำนวนมากแต่มีการใช้น้อย ในขณะที่นโยบายหลักประการหนึ่งของการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง คือ คัดออกเล่มที่ไม่มีการใช้ หรือ ใช้น้อย แต่ปรากฏว่าไม่มีการนำหลักการนี้มาใช้แต่อย่างใดในการจัดการชั้นในห้องสมุดต่างๆ และมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในการบริการ ซึ่งมีผลต่อนโยบายในการจัดซื้อจัดหา และการคัดออกจากการศึกษาสถิติการใช้พบว่าหนังสืออ้างอิงประมาณร้อยละ 25 ไม่มีการนำมาใช้งานในช่วง 5 ปี และประมาณร้อยละ 50 ไม่มีการนำมาใช้งานใน 1 ปี ส่วน Singer (2008) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเพื่อการคัดออก พบว่า เมื่อทำการประเมินคัดออกทรัพยากร ทำให้ชั้นบริการมีขนาดเล็กลงแต่มีคุณภาพในการใช้มากขึ้น เพราะทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่อยู่บนชั้นล้วนแล้วแต่ผ่านการประเมินคุณค่าจากการวิเคราะห์ความทันสมัย ลักษณะทางกายภาพ และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงจากบรรณารักษ์และผู้ใช้ สำหรับ Kessler (2010) พบว่าห้องสมุดร้อยละ 60.5 ทำการคัดออกทุกปี และร้อยละ 2.3 ทำการคัดออกประมาณ 5 ปี สำหรับ Epp & Hochheim (2015) เนื่องจากมีการใช้หนังสืออ้างอิงน้อย จึงมีการปรับการจัดเก็บหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์มาจัดเก็บที่ชั้นหนังสือทั่วไปโดยเปิดให้มีการยืม และยืมระหว่างห้องสมุดได้ เพื่อเพิ่มการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า มีจำนวนการนำมาใช้มากขึ้นจากร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 33

ด้านการศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ Kessler (2010) ศึกษาการจัดการหนังสืออ้างอิงในรัฐ New York State ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ห้องสมุด

ร้อยละ 66.4 ไม่มีการศึกษาการใช้ และจากการศึกษาการนำไปใช้ในระยะเวลา 1 ปี พบว่า มีทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงร้อยละ 40 ที่ใช้โดยบรรณารักษ์ และร้อยละ 49 ใช้โดยผู้ใช้ ด้านความต้องการใช้ พบว่าบรรณารักษ์ร้อยละ 64.9 มีความต้องการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเพื่อให้บริการใน 5 ปีข้างหน้า และร้อยละ 72.6 ไม่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์ และร้อยละ 49.5 เห็นว่าควรปรับพื้นที่ชั้นหนังสืออ้างอิงไปใช้งานให้บริการอื่นๆ เช่น Information common พื้นที่บริการคอมพิวเตอร์ ร้านกาแฟ ที่อ่านหนังสือ พื้นที่ใช้เพื่อการศึกษา ร่วมกัน (Collaborative study space) นอกจากนี้ Kessler ยังพบว่าบรรณารักษ์ร้อยละ 80.3 ต้องการลดขนาดหนังสืออ้างอิงภายในระยะ 5 ปี โดยให้เหตุผลว่า ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มีข้อดีสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือ สามารถใช้ได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ (ร้อยละ 93.0) สามารถใช้ได้เล่มละหลายๆคน (ร้อยละ 88.4) ประหยัดพื้นที่ (ร้อยละ 62.8) และผู้ใช้นิยมใช้ (ร้อยละ 69.8) และการศึกษาโดย Kessler (2013) พบว่ามีหนังสืออ้างอิงที่นำไปใช้ใน 1 ภาคการศึกษามีจำนวนเพียงร้อยละ 7.1 สำหรับ Engeldinger (1990) พบว่าหนังสืออ้างอิงจำนวนร้อยละ 51.4 ของหนังสืออ้างอิงทั้งหมดไม่เคยถูกนำมาใช้เลยหรือใช้เพียงเล่มเดียวในรอบ 4-5 ปี และการศึกษา นอกจากนี้ Hellyer (2009) พบว่า ปัจจุบันมีการใช้ทรัพยากรอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้ทรัพยากรที่เป็นสิ่งพิมพ์มากขึ้น เนื่องจาก 1) ประหยัดงบประมาณ เนื่องจาก ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อฉบับใหม่ เพราะการบอกรับทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มักทำการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ 2) ทำให้ชั้นดูน่าสนใจ เพราะไม่มีทรัพยากรสารสนเทศในจำนวนที่มากจึงสามารถเลือกเล่มที่ต้องการได้ง่าย 3) การจัดเก็บทรัพยากรมีความยืดหยุ่น สามารถนำไปกระจายเก็บในที่ที่เหมาะสมกับความต้องการใช้ เช่น ชั้นหนังสือทั่วไป ชั้นเก็บหนังสือชั้นน้อย 4) มีพื้นที่ใช้งานมากขึ้นสำหรับจัดบริการอื่นๆ สำหรับผู้ใช้ ที่สุด สำหรับ Polanka (2008 อ้างถึงใน Francis, 2012) พบว่าบรรณารักษ์อ้างอิงร้อยละ 58 เห็นว่าหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์จะเป็นสิ่งที่ค่อยๆ หายไปจากห้องสมุด และมีการนำทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาแทนที่ในที่สุด

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved