

การประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในรูปแบบพิมพ์ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดวงฤทัย ญ ท่งผ่าย¹

อังสนา ธงไชย²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในรูปแบบพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านปริมาณ เนื้อหา ความทันสมัย คุณภาพ และการใช้หนังสืออ้างอิง โดยบรรณารักษ์และผู้ใช้ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง การจัดการชั้น และการปรับปรุงการจัดบริการตอบคำถามให้มีคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่าสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีหนังสืออ้างอิงจัดบริการจำนวน 18,511 เล่ม แบ่งเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทยจำนวน 6,985 เล่ม (ร้อยละ 37.73) หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจำนวน 11,526 เล่ม (ร้อยละ 62.26) ด้านความทันสมัย พบว่ามีหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่มีความทันสมัยคิดเป็นร้อยละ 26.67 ด้านเนื้อหาแบ่งตามระบบการจัดหมู่ทศนิยมดิวอี้ พบว่าหนังสืออ้างอิงมีมากใน หมวด 300 (สังคมศาสตร์) หมวด 900 (ประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์) และหมวด 000 (วิทยาการคอมพิวเตอร์ สารสนเทศ และความรู้ทั่วไป) ตามลำดับ และมีหนังสืออ้างอิงหมวด 100 (ปรัชญา) น้อยที่สุด ด้านคุณภาพ พบว่ามีหนังสืออ้างอิงภาษาไทยที่มีคุณภาพร้อยละ 85.40 และหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีคุณภาพร้อยละ 4.63 ด้านบริการตอบคำถาม พบว่ามีผู้ใช้มาใช้บริการในปี 2553-2558 ลดน้อยกว่าปี 2554 ร้อยละ 92.48 จากการเก็บสถิติการให้บริการในช่วงเดือน มีนาคม- พฤษภาคม 2559 พบว่ามีผู้มาใช้บริการ 233 คำถาม คิดเป็นการใช้บริการโดยเฉลี่ย 2.53 ครั้ง ต่อวัน คำถามส่วนใหญ่จะเป็นคำถามขอคำแนะนำการใช้ รองลงมา คือ คำถามข้อเท็จจริง และคำถามเฉพาะเจาะจง ตามลำดับ และบรรณารักษ์นิยมใช้ฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต และหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ในการให้บริการ ด้านการใช้ โดยผู้ใช้พบว่าการใช้หนังสืออ้างอิงน้อย โดยมีการใช้โดยเฉลี่ย 8.96 เล่ม ต่อวัน ส่วนใหญ่เป็นหนังสือพจนานุกรมร้อยละ 39.15 ผลการศึกษาการใช้หนังสืออ้างอิงในช่วง 3 เดือน พบว่ามีการใช้ทั้งหมด 835 เล่ม (ร้อยละ 5.82) จากจำนวนหนังสือทั้งหมด 14,325 เล่ม (คัดเล่มซ้ำออก)

คำสำคัญ: บริการอ้างอิง, การประเมินหนังสืออ้างอิง, สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Evaluation of Printed Reference Collection of Chiang Mai University Library

Duangruthai Na Thungfai¹
Angsana Thongchai²

Abstract

This research had the objectives of evaluating the Printed Reference Collection of Chiang Mai University Library in terms of number, content, being up to date and quality as well as the use of reference books by librarians and other users in order to use the study results as a guideline for improvement of the information resources, acquisition for reference, shelf management and inquiry services.

The research findings showed that Chiang Mai University Library had as many as 18,511 reference books; 6,985 (37.73%) in Thai, 11,526 (62.26%) in English and other foreign languages. In terms of being up to date, it was found that 26.67 percent of all the reference books in the library were up to date. As for content, it was classified by the Dewey Decimal Classification and the higher number of them were in the 300's (Social Science), the 900's (History and Geography) and the 000's (Computer science, information & general works) respectively. The lowest numbers of books were those in the 100's (Philosophy). In term of quality, the number of Thai reference books that met the standard was 85.40% whereas only 4.63% of the foreign reference books were considered as meeting the standard. Regarding the inquiry services, it was found that the number of service users in 2012-2015 was 92.48%, less than those in 2011. Service statistics between March and May, 2016 was 2.53 times a day on average, for a total of 233 inquiries. Most of the inquiries asked for guidance in the use of the library followed by ready reference questions and specific search questions respectively. The librarians tended to use databases, Internet and electronic reference books rather than printed reference books, only 8.96 volumes per day for average use and most of them (39.15%) were dictionaries. During the reference books used study period for 3 months, out of total 14,325 reference volumes (removed duplicate volume), 835 (5.82%) reference volumes were used.

Keywords: Reference Services, Reference Collection Evaluation, Chiang Mai University Library

¹ Information studies Program, Faculty of Humanities, Chiang Mai University

² Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities, Chiang Mai University

บทนำ

บริการตอบคำถาม เป็นบริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดบริการเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ โดยมียุทธประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการอย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาสำหรับผู้ใช้ ซึ่งในการให้บริการบรรณารักษ์ใช้หนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม สมพัตสร คู่มือ และอัครานุกรมชีวประวัติ เป็นเครื่องมือในการให้ข้อมูลสำหรับบรรณารักษ์ และผู้ใช้ในการค้นหาข้อเท็จจริงสั้นๆ และข้อเท็จจริงพื้นฐานที่มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งความรู้อื่นได้ โดยมีลักษณะการเรียบเรียงช่วยในการค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (Singer, 2012; Bopp & Smith, 2001) ทั้งนี้ Majka (1996, p. 67) ได้อธิบายว่า การปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอย่างสม่ำเสมอก็เพื่อประโยชน์ความเข้มแข็งของทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ทำให้สามารถให้บริการส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า และการวิจัยได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้นเพื่อให้สามารถจัดชั้นหนังสืออ้างอิงให้มีคุณภาพ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงมักทำการพัฒนาและประเมินหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการอย่างสม่ำเสมอให้มีความทันสมัยครอบคลุมสาระต่างๆที่กำลังเป็นที่สนใจ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของหลักสูตรการเรียนการสอน รวมถึงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ สำหรับ Truett (1990) และ Nolan (1991) ได้อธิบายว่า การไม่ทำการประเมินเพื่อคัดออกหนังสืออ้างอิงออกทำให้เกิดปัญหาขึ้นเต็ม เป็นอุปสรรคในการค้นหา ทำให้เสียเวลาในการค้นหา และอาจได้เล่มที่ไม่มีคุณภาพเพียงพอ ซึ่ง Kessler (2013) พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จะมีปัญหาค้นหนังสืออ้างอิงเต็ม ดังนั้นห้องสมุดจึงมักกำหนดระยะเวลาการประเมินคัดออกทุกปี จนถึง 4-5 ปี ครั้ง โดยคัดออกหนังสือที่ไม่การใช้ หรือ มีการใช้น้อย และหนังสือที่มีความล้าสมัย หรือ ขำขัน ที่อาจไม่มีความต้องการใช้อีกต่อไป

นอกจากนั้นในปัจจุบันจากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้ เช่น มีการมาใช้บริการตอบคำถามที่ห้องสมุดลดน้อยลงกว่าเดิม โดยมีการใช้บริการตอบคำถามทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (Barrett, 2010) จากการสำรวจโดย Meldrem, Mardis, & Johnson (2005) พบว่า ในปี 2001 พบว่าสถิติตอบคำถามลดลงจากปี ค.ศ. 1994 จาก 28,801 คำถาม เหลือเพียง 1,405 คำถาม และจากการสำรวจโดย Pew Internet & American Life Project ช่วงปี ค.ศ. 2012-2015 (as cited in Horrigan, 2015) พบว่า มีการใช้บริการตอบคำถามลดลงจากร้อยละ 50 เหลือเพียงร้อยละ 42

นอกจากปัญหาที่มีผู้มาใช้บริการตอบคำถามลดลง ห้องสมุดยังประสบปัญหาพฤติกรรมของผู้ใช้เปลี่ยนไปในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ ซึ่งจากการศึกษาของ Polanka, 2008 (as cited in Francis, 2012); Bradford (2005); Singer (2010); Osorio (2012); Terrell (2015) พบว่า ปัจจุบันบรรณารักษ์ และผู้ใช้นิยมใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์มากกว่าฉบับพิมพ์ เนื่องจากมีข้อดี คือ ค้นได้รวดเร็ว มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา และไม่มีข้อจำกัดในการใช้งานที่เดิมให้ใช้ภายในห้องสมุด

เท่านั้น Polanka, Bradford, Singer และ Osorio ได้เสนอให้ห้องสมุดทำการประเมินเพื่อคัดฉบับพิมพ์ที่มีการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้งานออกจากชั้น และจัดหาหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มาแทนฉบับพิมพ์

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการให้บริการตอบคำถามและการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ ทำให้เกิดผลกระทบหลายด้านที่มีต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยเฉพาะในการจัดบริการตอบคำถาม และการจัดซื้อจัดหาหนังสืออ้างอิง จึงเริ่มเกิดคำถามว่า ยังควรมีบริการตอบคำถามอยู่หรือไม่ ควรมีการปรับเปลี่ยนอย่างไรในการจัดบริการตอบคำถาม และควรจัดการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ให้มีคุณภาพได้อย่างไร ให้มีความสอดคล้องตามภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน (Miller, 1984, Helmstetter, Kean, Turner, & Alvey (1998 as cited in Meldrem, Mardis, & Johnson, 2005) และจากการปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบรรณารักษ์ ได้มองเห็นปัญหาในการใช้บริการหนังสืออ้างอิงโดยบรรณารักษ์อ้างอิงและผู้ใช้ห้องสมุด การจัดการชั้น รวมถึงการจัดซื้อจัดหาตามที่อธิบายแล้วในเบื้องต้น จึงสนใจทำการวิจัย โดยคาดหวังว่างานวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ โดยสามารถใช้หนังสืออ้างอิงรูปฉบับพิมพ์ที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการใช้ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และงบประมาณในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในด้านการจัดซื้อจัดหา การคัดออก และเพื่อการจัดการให้บริการตอบคำถาม รวมถึงการจัดการชั้นที่เหมาะสมในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ มี 3 ประการ คือ 1) เพื่อประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ในห้องสมุดด้านปริมาณ ประเภทของเนื้อหา และความทันสมัย 2) เพื่อศึกษาการใช้งานโดยบรรณารักษ์และผู้ใช้ห้องสมุด และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ โดยคาดว่าผลการวิจัยจะทำให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทราบถึงจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์แต่ละประเภท สาขาวิชา และความทันสมัย และการนำมาใช้จริงโดยบรรณารักษ์และผู้ใช้ รวมถึงทราบถึงคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ที่มีให้บริการ ทำให้สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการจัดซื้อจัดหา การจัดการชั้น การคัดออก และจัดการให้บริการตอบคำถามสำหรับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการนำใช้เพื่อปรับเปลี่ยนการบริการอ้างอิงให้สอดคล้องกับสภาวะความเปลี่ยนแปลงงานบริการอ้างอิงในปัจจุบัน รวมทั้งยังสามารถสนองตอบต่อความต้องการและพฤติกรรมในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ของบรรณารักษ์ และผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม

การประเมินหนังสืออ้างอิง

การประเมินหนังสืออ้างอิง ถือเป็นเป็นส่วนหนึ่งในวิธีการพัฒนาบริการอ้างอิงในห้องสมุดให้มีคุณภาพ (Bopp & Smith, 2001; Nolan, 1999; อังสนา ธงไชย, 2554) ได้เสนอแนวทางในการประเมิน ดังนี้

1. ความทันสมัยของข้อมูล ความทันสมัยเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหนังสืออ้างอิงมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่อย่างต่อเนื่อง ข้อมูลหนังสืออ้างอิงที่มีความถูกต้องในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่เมื่อเวลาผ่านไป ข้อมูลสารสนเทศเกิดการเปลี่ยนแปลง และสูญหายไป หรือมีหนังสืออ้างอิงใหม่ๆเข้ามาแทนที่หนังสืออ้างอิงเก่าที่ล้าสมัย แต่ในขณะเดียวกันบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่าหนังสืออ้างอิงฉบับเก่านั้นควรถูกคัดเลือกเพื่อจำหน่ายออกหรือไม่ เช่น เอกสารด้านสถิติต่างๆ ซึ่งแม้ว่าเก่าแก่แค่ไหน ก็ยังใช้ประกอบในการค้นคว้าได้อยู่ หรือบางฉบับถึงแม้จะมีการปรับปรุงให้ทันสมัย และความต้องการของผู้ใช้ ฉบับเก่าก็ยังสามารถใช้ประโยชน์ควบคู่กันได้เท่ากัน

2. ความเป็นประโยชน์ การตรวจสอบการใช้หนังสืออ้างอิงของผู้ใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้ทราบถึงข้อมูลการใช้งานจริง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหนังสืออ้างอิง การศึกษาการใช้ แบ่งออกเป็น 1) การนับจำนวนการใช้ทรัพยากร 2) การใช้แบบสอบถาม 3) การสังเกต และ 4) การรายงานผลจากบรรณารักษ์ โดยวิธีการที่ได้รับความนิยมในการศึกษาการใช้ จากการศึกษาโดย Engeldinger (1986) พบว่าห้องสมุดร้อยละ 54 ใช้วิธีการศึกษาการใช้หนังสืออ้างอิงเป็นแนวทางในการประเมินการใช้หนังสืออ้างอิง

3. ความถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของหนังสืออ้างอิง สามารถทำได้โดยการเทียบเคียงข้อมูลกับคู่มือมาตรฐานต่างๆ สำหรับการพิจารณาประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย เช่น Walford Guide to Reference Resources และ UWA Library: Oxford Reference Guide เป็นต้น การเทียบเคียงหนังสืออ้างอิงกับรายชื่อหนังสืออ้างอิงมาตรฐานสามารถชี้ให้เห็นข้อบกพร่องด้านคุณภาพหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการ และทำให้ทรัพยากรที่มีสามารถพัฒนาได้อย่างดีขึ้น เมื่อเทียบเคียงแล้วหนังสืออ้างอิงใดที่ยังไม่ได้จัดหาเข้ามาให้บริการในห้องสมุดก็สามารถจัดซื้อจัดหา นำมาเพิ่มเติม หรือหนังสืออ้างอิงใดที่ไม่ตรงกับรายชื่อมาตรฐานก็สามารถพิจารณาคัดออกได้

4. ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้น้ำหนังสืออ้างอิง ในการให้บริการของห้องสมุดมุ่งจัดบริการหนังสืออ้างอิงเพื่อให้ผู้ใช้ได้หนังสืออ้างอิงที่มีประโยชน์ สืบค้นง่าย และนำไปใช้ได้จริง ผลการจัดดำเนินการของห้องสมุดว่าประสบความสำเร็จหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับผู้ใช้เป็นหลัก ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้น้ำจึงเป็นสิ่งสำคัญ ห้องสมุดจึงควรให้ความสำคัญโดยอาจจัดทำเป็นแบบฟอร์มเปิดโอกาสให้ผู้ใช้น้ำเขียนแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะสำหรับการจัดบริการหนังสืออ้างอิงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้น้ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ด้านการประเมินหนังสืออ้างอิง Biggs (1990) ได้ศึกษาวิธีการประเมินหนังสืออ้างอิง พบว่ามีวิธีการคือ 1) การใช้เครื่องหมายหรือการติดสัญลักษณ์บางอย่างเพื่อหาความถี่ในการนำไปใช้งาน 2) จัดเก็บสถิติการนำขึ้นชั้นหลังการใช้ 3) ถามบรรณารักษ์เกี่ยวกับรายชื่อหนังสือที่มีการนำมาใช้ในงานบริการตอบคำถาม 4) ทำการสอบถามผู้ใช้น้ำเกี่ยวกับการใช้งาน เช่น การทำแบบสำรวจ หรือการสัมภาษณ์ 5) การสังเกตการณ์ ขณะให้บริการ และ 6) สอบถามบรรณารักษ์เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้ในการให้บริการ สำหรับ Biggs

and Biggs (1987) พบว่านโยบายหลักประการหนึ่งของการคัดเลือกหนังสืออ้างอิง คือ คัดออกเล่มที่ไม่มีการใช้ หรือ ใช้บ่อย แต่ปรากฏว่าไม่มีการนำหลักการนี้มาใช้แต่อย่างใดในการจัดการชั้นในห้องสมุดต่างๆ ส่วน Singer (2008) พบว่า เมื่อทำการประเมินคัดออกหนังสืออ้างอิง ทำให้ชั้นบริการมีขนาดเล็กลงแต่มีคุณภาพในการใช้มากขึ้น เพราะหนังสืออ้างอิงที่อยู่บนชั้นล้นแล้วแต่ผ่านการประเมินคุณค่าจากการวิเคราะห์ความทันสมัย ลักษณะทางกายภาพ และความต้องการใช้หนังสืออ้างอิงจากบรรณารักษ์และผู้ใช้

ด้านการศึกษาการใช้ จากการศึกษาค้นคว้าของ Biggs and Biggs (1987) ระยะเวลาในการสำรวจการใช้หนังสืออ้างอิงใช้เวลาในการจัดเก็บสถิติ คือ 1 เดือน 6 เดือน 1 ปี และ 5 ปี โดยพบว่าสถิติการสำรวจช่วง 1 เดือน คือ ร้อยละ 18-23 และ ช่วง 1 ปี ประมาณร้อยละ 43.5-49 และในช่วงระยะเวลา 5 ปี ร้อยละ 62-70 การศึกษาโดย Kessler (2013) พบว่ามีการใช้หนังสืออ้างอิงใน 1 ภาคการศึกษามีจำนวนเพียงร้อยละ 7.1 สำหรับ Colson (2007) พบว่าหนังสือบางเล่มถูกนำออกมาใช้มาก แต่บางเล่มไม่ถูกนำออกมาใช้เลยในช่วงระยะเวลา 5 ปี มีหนังสือที่มีการใช้มากมีร้อยละ 12 มีการใช้ปานกลางร้อยละ 35 ใช้น้อยร้อยละ 17 และไม่มีการนำมาใช้เลย คือ ร้อยละ 36 สำหรับ Biggs and Biggs (1987) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีหนังสืออ้างอิงจำนวนมากแต่มีการใช้น้อย และมีการใช้หนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในการให้บริการ และจากการศึกษาการใช้พบว่าหนังสืออ้างอิงประมาณร้อยละ 25 ไม่มีการนำมาใช้งานในช่วง 5 ปี และประมาณร้อยละ 50 ไม่มีการนำมาใช้งานใน 1 ปี สำหรับ Engeldinger (1990) พบว่าหนังสืออ้างอิงจำนวนร้อยละ 51.4 ของทรัพยากรทั้งหมดไม่เคยถูกนำมาใช้เลยหรือใช้เพียงครั้งเดียวในรอบ 4-5 ปี นอกจากนั้น การศึกษาโดย Kessler (2010) พบว่ามีหนังสืออ้างอิงที่ใช้โดยบรรณารักษ์คิดเป็นร้อยละ 40 และจากการศึกษาการนำขึ้นชั้นจากการใช้คิดเป็นร้อยละ 49 และบรรณารักษ์ร้อยละ 80 มีความต้องการบอกรับหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการ และร้อยละ 72.6 ไม่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ และร้อยละ 49.5 เห็นว่าควรนำพื้นที่ไปใช้งานให้บริการอื่นๆ และร้อยละ 80.3 ต้องการลดขนาดหนังสืออ้างอิงสิ่งพิมพ์ภายในระยะ 5 ปี สำหรับ Hellyer (2009) พบว่าปัจจุบันผู้ใช้มีการใช้ทรัพยากรอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้ทรัพยากรอ้างอิงฉบับพิมพ์มากขึ้น

วิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยทำการประเมินหนังสืออ้างอิงโดยใช้เกณฑ์การประเมินหนังสืออ้างอิงของ Bopp and Smith (2001) ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านปริมาณของหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ตามประเภท สาขาวิชาตามระบบทศนิยมดิวอี้ และความทันสมัย โดยสำรวจข้อมูลหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์จากโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC โดยการทำการสร้างรายการหนังสืออ้างอิง (Create List) เฉพาะหนังสืออ้างอิงที่มีให้บริการถึงปี พ.ศ. 2559

2. ด้านการใช้ประโยชน์หนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์โดยบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถาม และผู้ใช้ห้องสมุด ได้จัดทำแบบบันทึกข้อมูลสถิติการใช้หนังสืออ้างอิงโดยบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามในช่วง

ระยะเวลา 3 เดือน (มีนาคม-พฤษภาคม 2559) และจัดเก็บข้อมูลสถิติการนำใช้งานโดยผู้ใช้งานจากจำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีการนำมาใช้บนโต๊ะอ่านหนังสือในช่วงระยะเวลา 3 เดือน

3. ด้านคุณภาพของหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และในด้านการประเมินคุณภาพใช้การตรวจสอบรายชื่อหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ฉบับภาษาต่างประเทศกับคู่มือรายชื่อหนังสืออ้างอิงมาตรฐาน คือ Walford Guide to Reference Resources, Introduction to Reference Work, Reference and Information Services in the 21st Century: An Introduction, บทความวิจารณ์หนังสืออ้างอิงของ Library Journal และเว็บไซต์แนะนำ Outstanding Reference Sources ของ RUSA: Reference and User Services Association สำหรับหนังสืออ้างอิงฉบับภาษาไทย ได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดจากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 24 แห่ง ที่มีการให้บริการตอบคำถาม เนื่องจากไม่มีการจัดทำหนังสือคู่มือรายการหนังสือที่ได้รับการยอมรับว่ามีมาตรฐานเช่นเดียวกับหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ เพื่อกำหนดหารายชื่อหนังสืออ้างอิงฉบับภาษาไทยที่ได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพและมีประโยชน์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ด้านปริมาณหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมีให้บริการในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีจำนวน 18,511 เล่ม แบ่งเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทยจำนวน 6,985 เล่ม (ร้อยละ 37.73) ของหนังสืออ้างอิงทั้งหมด หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจำนวน 11,526 เล่ม (ร้อยละ 62.26) ของหนังสืออ้างอิงทั้งหมด โดยมีจำนวนรายชื่อหนังสือซ้ำ 4,186 เล่ม (ร้อยละ 22.61)

ด้านประเภทของหนังสืออ้างอิง พบว่า หนังสืออ้างอิงที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ คือ พจนานุกรม จำนวน 3,841 เล่ม (ร้อยละ 26.81) รองลงมา คือ อักษรานุกรมชีวประวัติ จำนวน 2,152 เล่ม (ร้อยละ 15.02) และสารานุกรม จำนวน 2,013 เล่ม (ร้อยละ 14.05)

ด้านความทันสมัย พบว่า หนังสือไทยมีความทันสมัยมากกว่าหนังสือภาษาต่างประเทศ โดยแบ่งเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทยมีความทันสมัย (ช่วง ปี พ.ศ. 2555-2559) จำนวน 3,624 เล่ม (ร้อยละ 63.33) สำหรับหนังสือภาษาต่างประเทศ (ช่วงปี ค.ศ. 2011-2015) มีความทันสมัยคิดเป็นจำนวน 205 เล่ม (ร้อยละ 2.38)

ด้านเนื้อหาแบ่งตามระบบหมวดหมู่ทศนิยมดิวอี้ พบว่า หนังสืออ้างอิงที่มีจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ หมวด 300 จำนวน 2,649 เล่ม (ร้อยละ 18.49) รองลงมา คือ หมวด 900 จำนวน 2,575 เล่ม (ร้อยละ 17.97) และ หมวด 000 จำนวน 2,455 เล่ม (ร้อยละ 17.13) และหมวด 100 (ปรัชญา) มีหนังสือจำนวนน้อยที่สุด คือจำนวน 86 เล่ม (ร้อยละ 0.60)

ด้านการใช้หนังสืออ้างอิง ผลการศึกษาการใช้หนังสืออ้างอิงในช่วง 3 เดือน พบว่ามีการใช้ทั้งหมด 835 เล่ม (ร้อยละ 5.82) จากจำนวนหนังสือทั้งหมด 14,325 เล่ม (คัดเล่มซ้ำออก) เมื่อแยกเป็นการใช้โดย

บรรณารักษ์ และผู้ใช้ พบว่าการใช้โดยบรรณารักษ์ในการบริการตอบคำถาม พบว่ามีผู้มาใช้บริการตอบคำถามน้อย คือ 233 ครั้ง คิดเป็นจำนวนคำถามโดยเฉลี่ย 2.53 ครั้งต่อวัน โดยคำถามที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ คำถามประเภทแนะนำการใช้งาน จำนวน 149 ครั้ง (ร้อยละ 63.94) รองลงมา คือ คำถามข้อเท็จจริงสั้นๆ จำนวน 54 ครั้ง (ร้อยละ 23.17) และคำถามเฉพาะเจาะจงจำนวน 23 ครั้ง (ร้อยละ 9.87) โดยในการตอบคำถามบรรณารักษ์จะใช้เครื่องมือช่วยในการตอบคำถามโดยใช้ OPAC มากที่สุด จำนวน 82 ครั้ง (ร้อยละ 35.19) และใช้หนังสืออ้างอิงน้อยที่สุด จำนวน 10 ครั้ง (ร้อยละ 4.29) ด้านการใช้หนังสืออ้างอิงโดยผู้ใช้พบว่าในระยะเวลา 3 เดือน พบว่ามีการใช้ทั้งหมดจำนวน 825 ครั้ง เป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทย 439 ครั้ง (ร้อยละ 53.21) และหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ 386 ครั้ง (ร้อยละ 46.78) โดยมีการใช้หนังสือพิเศษภาษาไทย 75 ครั้ง (ร้อยละ 9.09)

ด้านความมีคุณภาพ จากจำนวนหนังสืออ้างอิงภาษาไทยทั้งหมด 6,985 เล่มได้ทำการคัดออกหนังสือที่มีรายชื่อซ้ำ เหลือจำนวน 5,721 เล่ม พบว่ามีคุณภาพจำนวน 4,886 เล่ม (ร้อยละ 85.40) และยังไม่ถึงเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับ 835 เล่ม (ร้อยละ 14.59) สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจากจำนวน 8,604 เล่ม พบว่ามีคุณภาพจำนวน 399 เล่ม (ร้อยละ 4.63) และยังไม่ถึงเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับจำนวน 8,205 เล่ม (ร้อยละ 95.36)

อภิปรายผล

ด้านปริมาณพบว่าสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีหนังสืออ้างอิงจัดบริการบนชั้นเป็นจำนวนมาก คือ 18,511 เล่ม แต่พบว่ามีหนังสืออ้างอิงที่มีรายชื่อซ้ำ คือ 4,186 เล่ม (ร้อยละ 22.61) จะพบว่ามีปริมาณใกล้เคียงที่มีจัดบริการโดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยในทั่วไปในต่างประเทศ คือ 12,199 เล่ม (Kessler 2010) และจากตรวจสอบด้านความทันสมัยพบว่ามีจำนวนน้อยคิดเป็นร้อยละ 26.72 ทั้งหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจะมีจำนวนที่มีความทันสมัยน้อยกว่าหนังสืออ้างอิงภาษาไทย จากการสอบถามบรรณารักษ์อ้างอิง (สัมภาษณ์ นพพร เพียรพิกุล, 2558) พบว่าเนื่องด้วยงบประมาณมีจำกัดทำให้ไม่สามารถซื้อหนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษได้มาก เนื่องจากมีราคาสูงกว่าหนังสืออ้างอิงภาษาไทย และปัจจุบันมีการบอกรับหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ และ ฐานข้อมูลกลุ่มสารานุกรม บรรณานุกรม วรรณคดี มาทดแทนสำหรับหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ภาษาต่างประเทศ สำหรับนโยบายการจัดซื้อจัดหาและการคัดออกหนังสืออ้างอิง ห้องสมุดยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งไม่ได้ทำการศึกษาการใช้ และทำการคัดออกหนังสืออ้างอิงในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา สอดคล้องกับ Engeldinger (1986) พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา ร้อยละ 79.2 ไม่ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเป็นลายลักษณ์อักษร และมากกว่าครึ่งรายงานว่าไม่เคยทำการคัดออกในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา เช่นเดียวกับ Biggs and Biggs (1987) พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการประเมินคัดออกทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และ Truett (1990) พบว่าห้องสมุดร้อยละ 86 ไม่มีนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มี

การดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เช่นเดียวกับ Kessler (2010, p. 38) พบว่าห้องสมุดเพียงร้อยละ 12.3 ที่มีการศึกษาการใช้ ทั้งนี้ Biggs and Biggs (1987) Truett (1990) และ Nolan (1991) ได้อธิบายว่าการไม่ทำการประเมินเพื่อคัดออกหนังสืออ้างอิงออกทำให้เกิดปัญหาขึ้นเต็ม มีการใช้น้อย ผู้ใช้มีอุปสรรคในการค้นหา และอาจได้เล่มที่ไม่มีคุณภาพเพียงพอใช้ และ Colson (2007) ได้เสนอว่าห้องสมุดควรมีการพูดคุยปรึกษาก่อนทำการคัดออกของทรัพยากร หรือการจัดชั้น โดยควรมีกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปดำเนินการในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และ Biggs & Biggs (1987) ได้สรุปว่าการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะจัดซื้อในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

ด้านความทันสมัย พบว่าหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศมีจำนวนหนังสือที่มีความทันสมัยน้อยกว่าหนังสืออ้างอิงภาษาไทยนั้นอาจเนื่องจากปัจจุบันสำนักหอสมุดบอกรับฐานข้อมูลอ้างอิงภาษาต่างประเทศ มาให้บริการจึงลดการจัดซื้อหนังสืออ้างอิงต่างประเทศลง เนื่องจากผู้ใช้นิยมเข้าค้นด้วยตนเองมากขึ้นเพราะมีความสะดวกกว่าในด้านไม่จำกัดสถานที่ และเวลา มีการปรับให้ทันสมัยตลอดเวลา สามารถค้นได้อย่างรวดเร็ว และไม่ต้องเข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุด สอดคล้องกับ Kessler (2010) พบว่าบรรณารักษ์ร้อยละ 80 มีความต้องการบอกรับหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการ

ด้านความมีคุณภาพ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่ได้คุณภาพจะมีน้อยกว่าหนังสือภาษาไทย ทั้งนี้เมื่อตรวจสอบจากรายชื่อผู้จัดทำหนังสืออ้างอิงภาษาไทยพบว่าส่วนใหญ่เป็นหนังสือที่จัดทำโดยหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานอิสระ หรือเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้มีปริมาณหนังสือที่ถือว่ามีความน่าเชื่อถือในการจัดทำมาก ส่งผลให้ให้จำนวนของหนังสืออ้างอิงภาษาไทยที่มีคุณภาพมีจำนวนมากกว่าหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ นอกจากนั้นเมื่อเทียบกับปริมาณหนังสืออ้างอิงที่มีความทันสมัยพบว่าอาจเนื่องจากการจัดซื้อหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่จัดซื้อหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีความทันสมัยลดลงเรื่อยๆ นับแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา เช่น ในช่วงปี 2555-2559 มีหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศที่มีความทันสมัย มีจำนวน เพียง 205 เล่ม ในขณะที่มีการจัดซื้อหนังสืออ้างอิงภาษาไทยในช่วงระยะเดียวกัน จำนวน 3,624 เล่มนอกจากนั้นอาจเนื่องจากปัจจุบันสำนักหอสมุดได้จัดหาหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ภาษาต่างประเทศ กลุ่มฐานข้อมูลอ้างอิง บรรณานุกรม ดรรชนีบทความฉบับเต็ม และสารานุกรม เช่น Britannica Encyclopedia และ Science Direct มาแทนหนังสือต่างประเทศฉบับพิมพ์ เป็นต้น ที่จัดทำโดยผู้จัดทำหน้าที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงอาจกล่าวได้ว่าสำนักหอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภาษาต่างประเทศมีความเป็นมาตรฐานได้เช่นกัน

สำหรับวิธีการปรับปรุงให้หนังสือภาษาต่างประเทศให้มีความคุณภาพมากขึ้นสำนักหอสมุดควรมีการปรับปรุงวิธีการดำเนินการจัดซื้อจัดหาฉบับพิมพ์โดยควรตรวจสอบความมีคุณภาพให้มากขึ้น สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเนื่องจากการจัดทำหนังสือคู่มือรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงมาตรฐานใช้ในการ

ตรวจสอบได้เช่นเดียวกับหนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ และมีการจัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์น้อย ควรมีการกำหนดนโยบาย เกณฑ์ในการจัดซื้อ และคัดออกอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร หรือสอบถามจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการอ้างอิงจากสถาบันอื่น หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ด้านบริการตอบคำถามพบว่าผู้ใช้มาใช้บริการน้อย และส่วนใหญ่จะเป็นคำถามขอคำแนะนำ การใช้รองลงมา คือ คำถามข้อเท็จจริงสั้นๆ และคำถามเฉพาะเจาะจง โดยมีการมาใช้โดยเฉลี่ย คือ 2.53 ครั้ง ต่อวัน ในการบริการบรรณารักษ์นิยมใช้ฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต และหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ ด้านการใช้โดยผู้ใช้พบว่ามีการใช้หนังสืออ้างอิงน้อย โดยมีการใช้โดยเฉลี่ย คือ 8.96 เล่ม ต่อวัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Biggs and Biggs (1987) Truett (1990) และ Nolan (1991) ได้อธิบายว่า การไม่ทำการประเมินเพื่อคัดออกหนังสืออ้างอิงออกทำให้เกิดปัญหาขึ้นเต็ม และมีการใช้น้อย และ Barrett (2010) พบว่าสืบเนื่องจากการพัฒนาสารสนเทศอ้างอิงบนอินเทอร์เน็ต (เช่น นามานุกรม คู่มือ พจนานุกรม และอักษรานุกรมชีวประวัติ) และการจัดทำหนังสืออ้างอิงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือฐานข้อมูล ส่งผลให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเองสะดวกขึ้น ทำให้การมาใช้บริการตอบคำถามที่ห้องสมุดลดน้อยลง และมีการใช้บริการตอบคำถามทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น และการศึกษาโดย Hellyer (2009) พบว่าปัจจุบันผู้นิยมใช้ทรัพยากรอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้ทรัพยากรที่เป็นสิ่งพิมพ์มากขึ้น เช่นเดียวกับ Library Journal (2016) พบว่าในการค้นคว้านักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ร้อยละ 56 เลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ (รวมอินเทอร์เน็ต) และร้อยละ 16 เลือกใช้หนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ สำหรับ Terrell (2015) พบว่า ปัจจุบันบรรณารักษ์ และผู้นิยมใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าฉบับพิมพ์ เนื่องจากมีข้อดี คือ ค้นได้รวดเร็ว มีการปรับข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา และไม่มีข้อจำกัดในการใช้งานที่เดิมให้ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ทั้งนี้ Osorio (2012) ได้เสนอให้ห้องสมุดทำการประเมินเพื่อคัดฉบับพิมพ์ที่มีการใช้น้อย หรือไม่มีการใช้งานออกจากชั้น และจัดหาหนังสืออ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มาแทนฉบับพิมพ์ สำหรับหนังสืออ้างอิงภาษาไทยซึ่งมีการจัดทำเป็นอิเล็กทรอนิกส์น้อยผู้วิจัยเห็นว่าห้องสมุดควรส่งเสริมการใช้โดยการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ หรือให้ความรู้แก่ผู้ใช้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงภาษาไทยให้มากขึ้น

บทสรุป

อินเทอร์เน็ต และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำหนังสืออ้างอิงเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลฉบับเต็ม ส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการตอบคำถาม และหนังสืออ้างอิงมีแนวโน้มที่จะมีการใช้ลดลงสืบเนื่องจากผู้ใช้ทั้งบรรณารักษ์อ้างอิงและผู้ใช้ห้องสมุดนิยมใช้อินเทอร์เน็ต ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จึงเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วงว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะมีการเตรียมพร้อมในการปรับปรุงรูปแบบการจัดบริการอ้างอิงอย่างไรในอนาคต Tyckoson (2004) ได้เตือนไว้ว่า “ในที่สุดหนังสืออ้างอิงก็จะเริ่มหายไปเนื่องด้วยพัฒนาการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น” และ Cerbo (2012) ได้เสนอแนะว่า ห้องสมุดควร

ปรับปรุงหนังสืออ้างอิงบนชั้นโดยเลือกเฉพาะที่มีการใช้อย่างแท้จริงและคัดออกหนังสือที่ไม่มีการใช้ หรือมีการใช้น้อย เพื่อสามารถนำพื้นที่ไปใช้งานในด้านอื่นที่สนองต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้ได้ดีกว่า

อย่างไรก็ตามปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ก็ยังเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีประโยชน์กับผู้ใช้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงควรพิจารณาวิธีการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงฉบับพิมพ์ให้เหมาะสม เช่น ทำการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงบนชั้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถบริการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์ในการบริการตอบคำถาม การใช้โดยผู้ใช้ และสนองตอบต่อหลักสูตรที่มีการเปลี่ยนแปลง นอกจากนั้นการศึกษาการใช้ และความต้องการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่องก็เป็นส่วนสำคัญ เพราะในยุคสมัยที่เปลี่ยนไปห้องสมุดจำเป็นต้องปรับรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่มีการเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้สารสนเทศอยู่ตลอดเวลาตามสภาวะการณ์ของสังคม และเทคโนโลยี จึงจะถือว่าได้จัดบริการที่ได้คุณภาพ

บรรณานุกรม

- อังสนา ธงไชย. (2554). *ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง*. เชียงใหม่: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Barrett, F. (2010). An analysis of reference services usage at a regional academic health sciences library. *Journal of the Medical Library Association*, 98(4), 308–311. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2947131/>
- Biggs, M. (1990). Discovering how information seekers seek: Methods of measuring reference collection use. *The Reference Librarian*, 13(29), 103-117.
- Biggs, M. & Biggs, V. (1987). Reference collection development in academic libraries: Report of a survey. *RQ*, 27, 67–79.
- Bopp, R. E. & Smith, L. C. (2001). *Reference and information services: An introduction* (3rd ed.). Englewood, CO: Libraries Unlimited.
- Bradford, J. T. (2005). What's coming off the shelves? A reference use study analyzing print reference sources used in a university library. *Journal of Academic Librarianship*, 31(6), 546-558.
- Cerbo, M. A. (2012). The academic library online: Is the future of academic libraries a virtual reality? *Technical Services Quarterly*, 29(3), 181-192.
- Colson, J. (2007). Determining use of an academic library reference collection: Report of a study. *Reference and User Services Quarterly*, 47(2), 168-175.

- Engeldinger, E. A. (1986). Weeding of academic library reference collections: A survey of current practice. *RQ*, 25(3), 366-371.
- Engeldinger, E. A. (1990). Use' As a Criterion for the weeding of reference collections: A review and case Study. *The Reference Librarian*, (29), 119-28.
- Enis, M. (2016). Academic ebook sales flat, Preference for e-reference up. *Library Journal*. Retrieved from <http://lj.libraryjournal.com/2016/09/technology/ebooks/academic-ebook-sales-flat-preference-for-e-reference-up/>
- Francis, M. (2012). Weeding the reference collection: A case study of collection management. *The Reference Librarian*, 53(2), 219-234.
- Hellyer, P. (2009). Reference 2.0: The future of shrinking print reference collections seems destined for the web. *AALL spectrum*, 13(5), 24-27.
- Horrigan, J. B. (2015). Libraries at the crossroads: The public is interested in new services and thinks libraries are important to communities. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2015/09/15/libraries-at-the-crossroads/>
- Kessler, J. G. (2010). Print reference collections in New York state: Report of a survey. *Library Administration & Management*, 6(2), 32-44. Retrieved from http://scholarsarchive.library.albany.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1049&context=ulib_fac_scholar
- Kessler, J. G. (2013). Use it or lose it!: Results of a use study of the print sources in an academic library reference collection. *The Reference Librarian*, 54(1), 61-72. Retrieved from http://scholarsarchive.library.albany.edu/ulib_fac_scholar/48
- Library Journal. (2016). *Ebook usage reports: Academic libraries*. Retrieved from https://s3.amazonaws.com/WebVault/research/LJ_2016_EbookUsage_AcademicLibraries.pdf
- Majka, D. R. (1996). Reference collection maintenance: Theory and (mal) practice. *Reference Collection Maintenance*, 24(4), 67-75.
- Miller, W. (1984). What's wrong with reference: Coping with success and failure at the reference desk. *American Libraries*, 15(5), 303-322.

- Mueller, S M. (2015). The Review and weeding of a reference collection: A Case study. *Practical Academic Librarianship*, 5(2) pp. 60-76. Retrieved from <https://journals.tdl.org/pal/index.php/pal/article/view/7004/6095>
- Nolan, C. W. (1991). The lean reference collection: Improving functionality through selection and weeding. *College and Research Libraries*, 52(1), 80-91.
- Nolan, C. W. (1999). *Managing the reference collection*. Paper presented at the IACRL Conference, March 16, 2012 Retrieved from <http://eprints.rclis.org/18162/1/Managing%20the%20Digital%20Reference%20Collection.pdf>
- Singer, C. A. (2008). Weeding gone wild: Planning and implementing a review of the reference collection. *Reference and User Services Quarterly*, 47(3), 256-264.
- Singer, C. A. (2010). Ready reference collections: A history. *Reference & User Service Quarterly*, 49(3), 253-264.
- Terrell, H. B. (2015). Reference is dead, long live reference: Electronic collections in the digital age. *Information Technology & Libraries*, 34(4), 55.
- Truett, C. (1990). Weeding and evaluating the reference collection. *The Reference Librarian*, 13(29), 53-68.
- Tyckoson, D. (2004). Facts go online: Are print reference collections still relevant? *Against the Grain*, 16(4), 34–37. Retrieved from <http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4390&context=atg>