วารสารวิทยบริการ Academic Resources Journal

Volume 7
Number 1 *July 1985*

Article 6

6-1-1985

ระบบสารนิเทศและบริการ

กฤติยา อัตถากร

Follow this and additional works at: https://digital.car.chula.ac.th/arj

Part of the Education Commons

Recommended Citation

อัตถากร, กฤติยา (1985) "ระบบสารนิเทศและบริการ," *วารสารวิทยบริการ Academic Resources Journal*: Vol. 7: No. 1, Article 6.
DOI: 10.58837/CHULA.ARJ.7.1.6
Available at: https://digital.car.chula.ac.th/arj/vol7/iss1/6

This Article is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in วารสารวิทยบริการ Academic Resources Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

ระบบสารนิเทศและบริการ

*กฤติยา อัตถากร**

คำว่าระบบ (System) นั้นศาสตราจารย์แม้นมาส ชวลิต ได้กล่าวไว้ใน "ระบบสารนิเทศแห่งชาติหรือระบบสารนิเทศภายในประเทศ" ในการประชุมสามัญประจำปี 2520 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยนั้น ได้ให้ความหมายว่า คือ โครงสร้างหนึ่งซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ มารวมกันเป็นส่วนประกอบที่เกื้อกูลกัน มีความเชื่อมโยงกัน ทำหน้าที่ต่าง ๆ ที่จะให้บรรลุถึงเป้าหมายร่วมกัน ให้การทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดยสำเร็จผลอย่างดีที่สุด แต่ละส่วน ๆ อาจเป็นเพียงอันเดียว ส่วนเดียวหรืองานเดียวหรืออาจเป็นส่วนซึ่งประกอบด้วยส่วนเล็ก ๆ หลายส่วนก็ได้ ซึ่งเป็นระบบย่อยหรือระบบรอง (Sub–system)

ด้านคำว่าสารนิเทศ (Information) นั้นคือ ความรู้ของมนุษย์และเรื่องราวข่าวสารและวิชาการ ฉะนั้นระบบสารนิเทศ ก็คือกรรมวิธีจัดการกับความรู้ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ คือ สารนิเทศ สถาบันหรือหน่วยงานบริการสารนิเทศ วิธีการนี้จะทำให้สารนิเทศสามารถได้รับการค้นพบ นำส่งและได้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ อาจกล่าวได้ว่าสารนิเทศจะไม่เกิดคุณค่าจนกว่าจะมีการใช้ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนักวิทยาศาสตร์ นักเทคโนโลยี นักการอุตสาหกรรมและผู้บริหารงาน เทคโนโลยีการสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทด้านบริการสารนิเทศ เพราะเทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถจ่ายแจกถ้อยคำหรือเผยแพร่สารนิเทศได้ด้วยความเร็วสูงหรือสามารถจัดเก็บสารนิเทศซึ่งมีจำนวนมากไว้ในเนื้อที่แต่เพียงน้อยได้

สำหรับประเทศกำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทยแล้ว บริการสารนิเทศมีลักษณะอยู่ในขอบเขตจำกัดและบริการซ้ำซ้อน ควรมีการจัดระบบเพื่อปรับปรุงบริการสารนิเทศทั้งนี้ควรสนองข้อกำหนดพื้นฐาน 3 ประการดังนี้

---

* กฤติยา อัตถากร อ.ม., M.L.S. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1) สามารถบอกผู้ใช้ได้ว่าจะหาสารนิเทศได้จากไหน

2) ต้องสามารถนำสารนิเทศถึงมือผู้ใช้เมื่อผู้ใช้ต้องการ

3) ต้องสนองได้ภายในเวลาจำกัด เมื่อผู้ใช้แสดงความจำนง

อย่างไรก็ตามการจัดระบบควรมีลักษณะที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลได้ง่ายนำมาใช้สะดวกและรวดเร็ว ตรงกับความต้องการและทันกับความต้องการของผู้ใช้ สารนิเทศต้องมีสาระที่มีคุณภาพ และในประเทศที่กำลังพัฒนาการให้บริการควรเป็นไปอย่างประหยัดด้วย

การจัดระบบและบริการสารนิเทศ

ในด้านการวิเคราะห์นโยบายและการพัฒนาแล้ว ปัญหาพื้นฐานด้านนโยบายที่หน่วยงานสารนิเทศต้องกล่าวถึงได้แก่ บทบาทสำคัญของบริการสารนิเทศ องค์ประกอบของระบบสารนิเทศและความเกี่ยวเนื่องกัน มีบริการสารนิเทศอะไรบ้างและบริการอย่างไร มีประเภทและระดับของบริการที่ควรกำหนดไว้ในนโยบายหรือไม่ บทบาทและความรับผิดชอบของสารนิเทศที่มีต่อหน่วยงานภายนอก บทบาทความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ของผู้ใช้เผชิญหน้ากับฝ่ายบริหารและคณะทำงานด้านบริการสารนิเทศ สายการบังคับบัญชาและการดำเนินการตัดสินใจ

การดำเนินการและการกำหนดนโยบายและการใช้ ควรเป็นไปตามขั้นตอนของงานดังนี้

1) ริเริ่มกระบวนวิธีพัฒนานโยบาย การตัดสินใจต้องพิจารณาถึงลักษณะของงานอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย การเตรียมแผนงานการปฏิบัติงานจะทำหน้าที่เป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับฝ่ายบริหารและคณะทำงาน

2) ทบทวนนโยบายที่มีอยู่แล้ว

3) วิเคราะห์นโยบายที่มีอยู่โดยอาศัยเกณฑ์ที่ว่า นโยบายนั้นสมเหตุสมผลหรือไม่ อีกทั้งสะท้อนให้เห็นปรัชญาและเจตนาของหน่วยงานด้านสารนิเทศหรือไม่ นโยบายนั้นสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายและนโยบายของหน่วยงานระดับสูงที่สังกัดอยู่หรือไม่ นโยบายนั้นระบุไว้แจ้งชัดและเพียงพอหรือไม่ หรือมีการอธิบายผิดพลาดหรือไม่ มีความทันสมัยและนำไปปฏิบัติได้จริงหรือไม่

4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายใหม่และนโยบายที่ปรับปรุงแล้ว

5) การกำหนดนโยบายนั้น ฝ่ายบริหารควรมีรายละเอียดและตารางในการกำหนดนโยบายเพื่อดำเนินการร่างนโยบายอันเป็นหน้าที่ของบุคคลสำคัญฝ่ายบริหาร

6) การเตรียมคู่มือนโยบาย อันประกอบด้วยหัวข้ออย่างกว้าง ๆ รูปแบบรายละเอียดของนโยบาย

7) การเผยแพร่นโยบาย ซึ่งควรเผยแพร่ทันทีที่กำหนดนโยบายเสร็จ

8) ควรมีการทบทวนนโยบายเป็นระยะ เพื่อนำมาปรับปรุงนโยบายให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการและจุดมุ่งหมายที่เปลี่ยนแปลงไปของหน่วยงานนั้น

นอกจากนั้นการวางแผนด้านระบบสารนิเทศและการบริการเป็นการดำเนินการอย่างมีระบบในการใช้ทรัพยากรให้เป็นประโยชน์ที่สุด ผลของการวางแผนจะช่วยกำหนดทิศทางของการเจริญเติบโตและความซับซ้อนของสารนิเทศ ช่วยลดการตัดสินใจของคณะกรรมการเฉพาะกิจและช่วยให้มีโครงร่างในการบริการในท้องถิ่น

ผลดีของการวางแผนงาน คือ

1) การวางแผนช่วยให้ศูนย์สารนิเทศบรรลุเป้าหมายอย่างมีระบบ

2) การวางแผนช่วยให้การบ่งชี้ความแตกต่างในการดำเนินการตามลำดับความสำคัญ

3) การวางแผนช่วยในการดำเนินการร่วมมือกัน รวมกันเป็นกลุ่มเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

4) การวางแผนช่วยในการตรวจซ้ำ พิสูจน์ข้อผิดพลาดและการปรับปรุง ซึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง ที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนใดก็ได้ในการปฏิบัติการ

5) การวางแผนช่วยในการกำหนดขอบเขตกิจกรรมของกลุ่มให้ชัดเจนและสามารถควบคุมสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

6) การวางแผนช่วยในการประมาณการเกี่ยวกับงบประมาณ การวางแผนงานที่ดีจะสามารถปรับให้เข้ากับงบประมาณได้ไม่ว่างบประมาณจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง

7) การวางแผนช่วยให้เห็นภาพในอนาคตของหน่วยงานได้

หน่วยงานของระบบและบริการสารนิเทศ

บริการสารนิเทศอาจแบ่งตามประเภทได้ตามกิจกรรมสำคัญ (หน้าที่) หรือผลผลิต Weisman ได้เปรียบเทียบหน้าที่ ผลผลิต และบริการของหน่วยงานบริการสารนิเทศในสหรัฐอเมริกาไว้จากหน่วยงานบริการสารนิเทศ 6 ประเภท ได้แก่

1) ห้องสมุดเฉพาะ (Special Library)

2) ศูนย์เอกสาร (Documentation Centre)

3) ศูนย์แนะแหล่งสารนิเทศ (Referral Centre)

4) Clearing house**

5) ศูนย์บริการสารนิเทศ (Information Services Centre)

6) ศูนย์วิเคราะห์สารนิเทศ (Information Analysis Centre)

Weisman พบว่า งานเอกสาร (Document collection) เป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานบริการสารนิเทศทุกประเภทที่กล่าวมาแล้ว การให้บริการสารนิเทศตามความสนใจของผู้ใช้หรือบริการคัดเลือกสนเทศเฉพาะบุคคล (Selective Dissemination of Information) เป็นกิจกรรมย่อยในหน่วยงานบริการสารนิเทศ 4 ประเภท ส่วนอีก 2 หน่วยงานบริการ (ศูนย์แนะแหล่งสารนิเทศและศูนย์วิเคราะห์สารนิเทศ) แทบไม่มีการให้บริการเลย บริการค้นหาย้อนหลังเป็นบริการหลักอย่างเดียวของหน่วยงานบริการสารนิเทศ 4 ประเภทนั้น ด้านผลผลิต หน่วยงานเหล่านี้ผลิตบรรณานุกรมและข่าวสารทันสมัยมากกว่าผลผลิตด้านอื่น ผลผลิตและบริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการสารนิเทศตามความสนใจของผู้ใช้ สัมมนา วิจัย บริการแปล รายงานการประชุม วารสาร ดรรชนีและสาระสังเขป สิ่งเหล่านี้หายากในหน่วยงานบริการทุกประเภท และพบว่าห้องสมุดเฉพาะ Clearinghouse และศูนย์บริการสารนิเทศ 3 หน่วยงานนี้มีหน้าที่คล้ายคลึงกันมาก

รูปแบบขององค์ประกอบของระบบบริการสารนิเทศ

การวางรูปแบบควรมีการวิเคราะห์ความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้ วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของสิ่งพิมพ์ที่มี และการบริการสารนิเทศ การออกแบบระบบเพื่อวางแผนข่ายงานในประเทศมีการประมาณจำนวนบุคลากรที่จำเป็นสำหรับระบบการให้บริการ ประมาณการเพิ่มขึ้นในแต่ละปีและคุณสมบัติ รวมทั้งการวางแผนการฝึกอบรมทั้งในและนอกประเทศ มีการออกแบบสถานที่ วัสดุและเทคนิค โดยเน้นด้านสหสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือเทคนิคและสาขาของระบบ

** จารุวรรณ สินธุโสภณ ให้ความหมายไว้ใน วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์ ว่า 1) หน่วยงานที่ทำหน้าที่รวบรวมจัดเก็บหลักฐานต่าง ๆ เช่น ผลงานวิจัย รายงานความก้าวหน้าของโครงการที่สิ้นสุดแล้ว งานที่กำลังดำเนินอยู่ แล้วออกเอกสารสรุปกิจการเหล่านี้ 2) หน่วยงานที่ให้บริการด้านอ้างอิงถึงแหล่งต่าง ๆ ที่มีผลงานตามข้อ 1) และ 3) หน่วยงานที่รวบรวมและแจกจ่ายผลงานตามข้อ 1) ไปยังผู้สนใจและต้องการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร การทำสำเนาเอกสารโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่วางแผนและปรับปรุงนโยบาย เน้นด้านวัตถุประสงค์นโยบายสารนิเทศและครอบคลุมถึงปัญหาด้านกฎหมายและเศรษฐกิจ วางแผนด้านการเงิน เพื่อให้ตระหนักถึงระบบโดยได้จากรัฐบาลและแหล่งอื่น ๆ เช่น โรงงานอุตสาหกรรม และสถาบันต่าง ๆ มีการริเริ่มการใช้เครื่องจักรกล จัดตั้งศูนย์ประสานงานระหว่างชาติ (National Focal Point) และกรรมการสารนิเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้น (UNISIST National Committee)

โครงสร้างและสาขาของระบบการให้บริการสารนิเทศที่ควรเป็น คือ

1) มีหน่วยงานของรัฐบาลเพื่อวางแผนและประสานงานระบบการให้บริการภายในประเทศ ซึ่งควรได้รับการรับรองทางกฎหมายเพื่อให้ดำเนินการได้ ซึ่งหน่วยงานรัฐบาลจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมและดำเนินงานบริการสารนิเทศให้ก้าวหน้า มีการวางแผน มีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ระเบียบและกฎหมายนี้ควรระบุให้ชัดเจน

2) มีศูนย์ข้อมูลแห่งชาติหรือศูนย์เอกสารแห่งชาติหรือศูนย์บริการแนะแหล่งสารนิเทศแห่งชาติ หน้าที่ของศูนย์เหล่านี้ต้องจัดหาและรวบรวมสารนิเทศร่วมกับหอสมุดแห่งชาติ ทั้งนี้โดยการจัดเป็นแหล่งรวบรวมวรรณกรรมและข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การบริหารและเศรษฐศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายงานการวิจัยและสิทธิบัตรศูนย์ ฯ ยังมีหน้าที่ประมวลและประเมินช่องว่างในด้านสารนิเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารนิเทศชั้นรองและบริการสิ่งพิมพ์ เช่น รวบรวมรายชื่อหนังสือบริการดรรชนีและสาระสังเขป เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สนองกับความต้องการด้านการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และด้านเศรษฐกิจในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีในประเทศ รวมทั้งการบริการด้านดรรชนีและสาระสังเขปจากต่างประเทศด้วย ควรมีการวิเคราะห์วรรณกรรมทั้งของในและต่างประเทศที่ได้รับ จัดทำรายงานการสำรวจและเปรียบเทียบงานเทคนิคระดับชาติกับระดับโลก ศูนย์ ฯ ควรมีการเผยแพร่สารนิเทศและดำเนินการผลิตออกเป็นวารสารบริการตอบคำถาม รายงานวิเคราะห์ หรือมีการแนะนำบริการสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่บริการให้คำแนะนำ และบริการแนะแหล่งสารนิเทศแก่ศูนย์เอกสาร ห้องสมุดและผู้ใช้สารนิเทศ ทั้งให้ความช่วยเหลือและบริการด้านเทคนิค การติดต่อกับกิจกรรมของศูนย์ตนเองโดยเฉพาะด้านการแปล จัดทำสำเนาเอกสารหรือบริการอื่น ๆ สำหรับ

ผู้ใช้ในประเทศ การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ มีการค้นคว้าวิจัยและพัฒนาสารนิเทศเกี่ยวกับปัญหาความต้องการของประเทศและรูปแบบของระบบสารนิเทศ และมีการฝึกอบรมบุคลากรดำเนินงานทางสารนิเทศ

3) มีระบบบริการโดยเฉพาะสำหรับสารนิเทศและข้อมูลซึ่งสนองความต้องการการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี

4) ตั้งข่ายงานสารนิเทศระดับชาติ และ

5) มีศูนย์บริการวัสดุเฉพาะและบริการเอกสารขั้นต้น

บรรณานุกรม

นวนิตย์ อินทรามะ "การจัดระบบสารนิเทศแห่งชาติในประเทศไทย." เอกสารการประชุมสามัญประจำปี 2520 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย กรุงเทพ ฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2520.

แม้นมาส ชวลิต "ระบบสารนิเทศแห่งชาติหรือระบบสารนิเทศภายในประเทศ." เอกสารการประชุมสามัญประจำปี 2520 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. กรุงเทพ ฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2520.

Atherton, Pauline. *Handbook for Information Systems and Services.* Paris : Unesco 1977.

Neelameqhan, A., comp. *Refreshner Seminar on Information Service for Business and Industry (1974 December 2–7).* Bangalor : Documentation Research & Training Centre Indian Statistical Institute, 1974.

UNISIST Guidelines on Studies of Information Users (Pilot Version). Paris : Unesco; 1981.

Valls, Jacques. *Information Services for Developing Countries.* Bangkok : AIT, 1983.