

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 1

สารสนเทศ

หัวข้อเนื้อหา

1. ความหมายของสารสนเทศ
2. คุณลักษณะของสารสนเทศ
3. ความสำคัญของสารสนเทศ
4. ประเภทของสารสนเทศ

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของสารสนเทศได้
2. บอกคุณลักษณะของสารสนเทศได้
3. อธิบายความสำคัญของสารสนเทศได้
4. จำแนกประเภทของสารสนเทศได้
5. วิเคราะห์และเลือกสรรสารสนเทศไปใช้ในการเรียนได้

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. บรรยายประกอบสื่อ
2. อภิปราย และสรุปสาระสำคัญในบทเรียน
3. คำถามท้ายบท

สื่อการเรียนการสอน

1. เอกสารคำสอน
2. Power Point
3. คำถามท้ายบท

การวัดและการประเมินผล

1. สังเกตการตอบคำถามของผู้เรียน
2. ตรวจสอบผลจากคำถามท้ายบท

บทที่ 1

สารสนเทศ

สารสนเทศมีความสำคัญต่อมนุษย์ และเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ในชีวิตของมนุษย์ไม่ว่ามนุษย์จะอยู่ ณ แห่งหนตำบลใด อยู่ที่บ้านหรือที่ทำงานก็ตาม มนุษย์มีการใช้ มีความต้องการสารสนเทศ และพร้อมที่จะแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในชีวิตประจำวันในการดำรงชีพ มาใช้ประกอบการปฏิบัติงาน มาสนับสนุนการตัดสินใจการทำงาน หรือเพื่อการแข่งขัน โดยเฉพาะในการทำธุรกิจยังต้องการสารสนเทศมากและหลากหลาย ดังนั้นสารสนเทศจึงจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตมากขึ้น เพราะการได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องในรูปแบบที่พึงพอใจ ที่ตรงกับความต้องการและในช่วงเวลาที่เหมาะสมสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ สารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นประชาชน นักศึกษา พ่อค้าหรือกลุ่มคนอยู่ในวงการธุรกิจใดก็ตาม โดยเฉพาะกลุ่มคนในอุตสาหกรรม การแพทย์ การศึกษา หรือผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เพราะสารสนเทศก่อให้เกิดพลังความมั่นใจและการตัดสินใจดำเนินกิจการต่าง ๆ

ความหมายของสารสนเทศ

สารสนเทศหรือสารนิเทศมาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Information” หมายถึง ข่าวสาร ข้อมูล สารสนเทศ ข้อเสนอแนะ แต่เรามักจะพบ คำว่า “สารสนเทศ” มากกว่าคำอื่น ๆ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 1182) ให้ความหมายว่า “สารนิเทศ หมายถึง การชี้แจงแนะนำเกี่ยวกับข่าวสารหรือข้อมูลต่าง ๆ”

น้ำทิพย์ วิจารณ์ (2550 : 46) ได้ให้คำจำกัดความ “สารสนเทศ” หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ที่มีการบันทึกอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาเผยแพร่และใช้ในงานต่าง ๆ ทุกสาขา

ประภากร แก้ววรรณ (2554 : 1-2) กล่าวถึง สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลด้วยวิธีการต่าง ๆ และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ เป็นสารสนเทศสำหรับผู้รับเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและตัดสินใจ

พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม (2555 : 13) กล่าวว่า “สารนิเทศ หมายถึง ข้อมูล และการนำข้อมูลที่มีความหมายต่อผู้ใช้เก็บรวบรวมไว้มาผ่านกระบวนการ (Process) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ”

พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ (2556 : 14) ให้ความหมายของสารสนเทศ คือ ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงที่กลั่นกรองและบันทึกในทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

บาวนด์ส และแลมบ์ (Bounds and Lamb. 1998 : 293) สรุปว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้ว เช่น โดยการกลั่นกรอง การสรุป หรือการจัดระเบียบเพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความหมายเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจและแนะพฤติกรรม โดยสารนิเทศยังมีคุณลักษณะบางประการที่ข้อมูลไม่มีด้วย คือ สารสนเทศมีจุดมุ่งหมาย มีผู้ใช้ที่ระบุได้ถูกเวลา

มีปริมาณและระดับของรายละเอียดเฉพาะมีช่องทางในการสื่อสาร มีการไหลเวียน มีราคาและมีคุณค่า

อามเมต (Ahmed. 2003 : 23) กล่าวว่า สารสนเทศ เป็นข่าวในหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุ หรือจากสื่ออื่นๆ

รีซ (Reitz. 2005 : 24) ให้ความหมาย สารสนเทศ คือ ข้อมูล เรื่องราว ความรู้ที่ถูกเขียนขึ้นเพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งที่เป็นรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ หรือรูปแบบอื่น ๆ

จากหลากหลายความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงหรือความรู้ที่ได้รับการประมวล กลั่นกรอง และบันทึกอย่างเป็นระบบในสื่อรูปแบบต่าง ๆ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าและนำไปใช้ประโยชน์อย่างมีคุณค่า โดยอาจใช้ในการศึกษาส่วนบุคคลหรือใช้ในการสื่อสารและก่อประโยชน์ให้กับบุคคลในสังคม

คุณลักษณะของสารสนเทศ

สารสนเทศที่ดีช่วยแก้ปัญหาและนำไปสู่การตัดสินใจซึ่งมีความผิดพลาดน้อยที่สุด เมื่อสารสนเทศนั้นผ่านกระบวนการนำข้อมูลเข้าได้อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหากเกิดความผิดพลาดในการตัดสินใจ ดังนั้นการคำนึงถึงประสิทธิภาพของสารสนเทศจะช่วยให้สามารถลดข้อผิดพลาดและค่าใช้จ่ายที่ไม่น่าเกิดขึ้นได้ โดยต้องคำนึงถึงคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี (วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์. 2551 : 13-14 ; พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญเยี่ยม. 2555 : 14 และพฤษมวงคล จุลพูล. 2557 : 16-17) ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Accuracy)

สารสนเทศต้องมีความถูกต้องเชื่อถือได้ หมายถึง ความถูกต้องที่ปราศจากข้อผิดพลาดหรือความคลาดเคลื่อนของสารสนเทศเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูล บ่อยครั้งที่ผู้บริหารในระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงริบร้อนใช้สารสนเทศที่เตรียมได้จากคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจพบว่าเป็นสารสนเทศจะนำไปใช้ยังมีข้อผิดพลาด การจะให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องนั้นข้อมูลซึ่งได้มาจะต้องถูกต้องด้วย ดังนั้นในการเตรียมข้อมูลมีความสำคัญมาก ผู้นำเสนอหรือผู้จัดการสารสนเทศ ต้องรอบคอบ ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องจะได้สารสนเทศที่ไม่ถูกต้องทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการวางแผนและตัดสินใจ หรือเป็นเหตุของการตัดสินใจที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตสินค้าถ้าข้อมูลผิดหรือสารสนเทศที่ให้ไม่ถูกต้อง ซึ่งมีผลทำให้การตัดสินใจผิดพลาดในการสั่งผลิตสินค้า หรือข้อมูลจำนวนชั่วโมงในการทำงานของบุคลากร ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องอาจมีผลกระทบต่อการศึกษาความดีความชอบ เนื่องจากการพิจารณาต้องอาศัยจำนวนปริมาณหรือข้อมูลเกี่ยวกับคนไข้ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องอาจทำให้การวินิจฉัยโรคผิดพลาดและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิตได้ ความถูกต้องของสารสนเทศมีความสำคัญมาก ผู้บริหารต้องการสารสนเทศที่เชื่อถือได้จากระบบสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ จำนวนของสารสนเทศ และที่มาของสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ระบบสารสนเทศอาจทำให้องค์กรเสียชื่อเสียงได้ ถ้าระบบนั้นสร้างสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องเที่ยงตรง ไม่น่าเชื่อถือ ทำให้เป็นระบบที่จัดทำมีความสิ้นเปลืองทั้งเวลาและเงินทุนในการพัฒนาที่ขาดความน่าเชื่อถือ

2. สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable)

สารสนเทศที่สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง สารสนเทศที่ได้มาจากข้อมูลหลาย ๆ แห่ง ดังนั้นข้อมูลที่มาจากแหล่งต่างกันควรมีการตรวจสอบ เพื่อให้เชื่อถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง หรือ สารสนเทศบางอย่างที่มีความสำคัญ ควรผ่านการตรวจสอบให้แน่ใจว่าสารสนเทศนั้นถูกต้อง เช่น สารสนเทศทางกฎหมายต้องมาจากสำนักงานทนายความหรือศาลปกครอง เป็นต้น สารสนเทศเกี่ยวกับการเงินต้องมาจากธนาคาร กระทรวงการคลังหรือกรมบัญชีกลาง เป็นต้น ถ้าสืบหาข้อมูล จากทางวิทยาศาสตร์ต้องสามารถสืบหาต้นแหล่งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือสถาบันทางวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

3. ความสมบูรณ์ (Completeness)

สารสนเทศที่ช่วยในการตัดสินใจจะต้องมีความสมบูรณ์ ถ้าสารสนเทศไม่มีความสมบูรณ์ จะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารเกิดความผิดพลาดได้ ความสมบูรณ์ไม่ได้หมายถึงปริมาณของ สารสนเทศ แต่หมายถึงคุณภาพของสารสนเทศ ซึ่งไม่สามารถละเอียดหรือมองข้ามไป เช่น การพิจารณาโครงการ ควรพิจารณาทั้งด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ โดยไม่คำนึงค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไปจะคุ้มหรือไม่ และถ้าผู้บริหารไม่คำนึงความสมบูรณ์ของสารสนเทศ อาจทำให้ตัดสินใจผิดพลาดโดยอนุมัติ ให้ทำโครงการที่ไม่ได้ผลกำไร ดังตัวอย่าง การผลิตผ้าไหมทอมือใช้ระยะเวลาในการทอยาวนานหลาย วันต่อหนึ่งผืน ถ้าผู้ผลิตขายในราคาถูก ๆ เทียบเท่ากับผ้าธรรมดาในท้องตลาด โดยไม่ได้คิดถึงขั้นตอน ของการได้เส้นไหมแต่ละเส้น ซึ่งมีกรรมวิธี ขั้นตอนและระยะเวลาการผลิตที่ยาวนาน ค่าแรงของ การทอ และค่าเสื่อมสภาพของผู้ทอผ้า อาจทำให้การตัดสินใจผิดพลาดแล้วเกิดผลเสียภายหลัง เป็นต้น

4. ความทันต่อการใช้งานหรือทันเวลา (Timeliness)

สารสนเทศต้องใช้ระยะเวลาสั้น และมีความรวดเร็วในการประมวลผล (คณาจารย์กลุ่ม วิชาสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. 2555 : 26 และสุกัญญา กุลนิตติ. 2549 : 3) สารสนเทศจะต้อง ทันสมัยและทันต่อการใช้งานอยู่เสมอทุกครั้งที่ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้ ทันสมัย เพื่อผลิตสารสนเทศให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ สารสนเทศจะมีคุณค่าหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การคำนึงถึงช่วงระยะเวลาเป็นสิ่งสำคัญ สารสนเทศบางอย่างมีคุณค่าสูงในวันนี้แต่จะมีคุณค่าลดลงในเวลา ต่อมา หรือไม่มีคุณค่าเลยถ้าเกินกำหนดเวลาที่ต้องการนำไปใช้ เช่น สารสนเทศที่เกี่ยวกับด้าน การเงินหรือการบัญชีจะต้องปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ คอมพิวเตอร์มีส่วนช่วยในการปรับปรุง คุณภาพของสารสนเทศให้ทันเวลามากขึ้น ดังนั้นสามารถผลิตสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ ประโยชน์ได้รวดเร็วและทันเวลา

5. ความกะทัดรัด (Conciseness)

การผลิตสารสนเทศออกมาเผยแพร่ส่วนใหญ่จะปรากฏออกมาในลักษณะที่สมบูรณ์ที่สุด ให้รายละเอียดมากในทุกแง่มุม ทำให้เกิดผลเสียกับผู้ที่ใช้ที่เป็นกลุ่มผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหาร ต้องการสารสนเทศที่กะทัดรัด แต่มีความสมบูรณ์ในเนื้อหา เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงมีเวลาจำกัดใน การศึกษาและหาสารสนเทศ ส่วนผู้บริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการต้องการสารสนเทศที่มี ความละเอียดมากขึ้น และความกะทัดรัดจะต้องตรงกับความต้องการของผู้บริหารแต่ละคนด้วย

6. ตรงประเด็นหรือตรงตามความต้องการ (Relevance)

สารสนเทศที่ตรงประเด็นหรือตรงตามความต้องการ หมายถึง ความเกี่ยวข้องของสารสนเทศกับงาน สารสนเทศที่ดีจะต้องเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ต้องการใช้สารสนเทศหรือเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน (คณาจารย์กลุ่มวิชาสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. 2555 : 26) ดังนั้น สารสนเทศที่ผู้ใช้หนึ่งคนต้องการอาจจะไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้อีกคนหนึ่งก็ได้ เช่น เจ้าหน้าที่ห้องการเงินต้องการทราบจำนวนนักศึกษา เพื่อคำนวณรายรับของมหาวิทยาลัยในแต่ละภาคเรียน แต่ผู้บริหารห้องสมุดต้องการทราบรายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียน เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนการเลือกซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดในการให้บริการต่อไป ดังนั้นสารสนเทศที่รับต้องมีความเหมาะสมที่จะใช้ในการตัดสินใจ สารสนเทศที่มีปริมาณมากเกินไปจะทำให้ผู้ตัดสินใจไม่สามารถแยกความแตกต่างว่าสารสนเทศส่วนใดตรงกับปัญหาที่จะนำไปใช้ได้ (พฤษมงคล จุลพูล. 2557 : 16-17)

7. ความคุ้มค่า (Economical)

สารสนเทศที่ดีจะต้องผ่านกระบวนการที่มีต้นทุนน้อยกว่าหรือมีกำไรที่ได้จากการผลิต กล่าวอีกนัยหนึ่งความคุ้มค่าหรือความคุ้มคาคือ การจัดหาสารสนเทศมาใช้ประโยชน์จะต้องคุ้มค่างบเงินที่ต้องเสียไป เพราะกว่าจะได้สารสนเทศมาต้องมีค่าใช้จ่าย ต้องระลึกเสมอว่า อะไรคือ คุณค่าของสารสนเทศที่เราต้องการ และมีค่าใช้จ่ายเท่าไรในการได้มาซึ่งสารสนเทศ (วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์. 2551 : 14) เช่น การทำวิจัยเพื่อหาข้อมูลหรือแนวทางแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกรุงเทพมหานคร ต้องคำนวณต้นทุนของการได้สารสนเทศมาด้วยว่าจะคุ้มทุนไหม หรือลงทุนหาสารสนเทศแล้วแต่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้

8. ความยืดหยุ่น (Flexible)

สารสนเทศที่ดีจะต้องสามารถนำไปใช้ได้กับบุคคลหลายกลุ่ม เช่น รายงานจำนวนสำมะโนประชากรจากที่ว่าการอำเภอต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ ณ ปัจจุบันสามารถนำไปใช้ในการคำนวณ จำนวนผู้มีสิทธิในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้

9. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliable)

สารสนเทศที่เชื่อถือไว้วางใจได้ส่วนใหญ่แล้วจะขึ้นอยู่กับวิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ของสารสนเทศนั้นๆ เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับยาสมุนไพรรักษาสิ่วฝาบในใบหน้า จะต้องผ่านการทดลอง มีหน่วยงานรับผิดชอบ เช่น องค์การอาหารและยา หรือแพทย์ที่ทำการรักษาคอนไซหรือผู้ป่วย ณ คลินิกต่าง ๆ ต้องมีสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่เรียนรู้หรือสำเร็จการศึกษามาแสดงให้คนไข้หรือผู้ป่วยทราบ เพื่อความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้กับผู้ที่เข้ามารับการรักษา

10. ความง่าย (Simple)

สารสนเทศที่ดีต้องไม่ซับซ้อนหมายถึง ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ถ้าสารสนเทศที่มีเนื้อหาซับซ้อนเกินไปจะทำให้ผู้ตัดสินใจไม่สามารถชี้ชัดได้ว่าสารสนเทศนั้น ๆ มีความสำคัญที่แท้จริงอย่างไร และเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานของตนหรือไม่ เช่น สารสนเทศที่เป็นรายงานการวิจัยหรือทดลองต้องเขียนให้ผู้อ่านเข้าใจได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องรอการอธิบายเพิ่มเติมจากผู้รายงานหรือผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง เป็นต้น

ความสำคัญของสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นทรัพยากรของชาติ มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าทรัพยากรประเภทอื่น สารสนเทศมีประโยชน์นานัปการ ได้แก่ ลดความอยากรู้ คลายความสงสัย ช่วยแก้ปัญหาช่วยวางแผนและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง สารสนเทศช่วยพัฒนาบุคคล ใช้ในการปฏิบัติงาน ใช้ในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศ สารสนเทศจึงมีความสำคัญในหลายระดับหลายด้านทั้งต่อบุคคลและต่อองค์กร (จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. 2548 : 3-5 ; และพฤษมงคล จุลพูล. 2557 : 179-181) ดังนี้

1. ความสำคัญของสารสนเทศต่อสังคม

สารสนเทศมีประโยชน์ต่อสังคมและการปกครอง คือ

1.1 การตัดสินใจในชีวิตประจำวันอย่างฉลาด เกิดความผิดพลาดน้อยในทุก ๆ เรื่อง เช่น การตัดสินใจซื้อสินค้า การเลือกคู่ครอง การเดินทาง หลักการปฏิบัติตนในระบอบประชาธิปไตย เป็นต้น ล้วนต้องอาศัยสารสนเทศที่มีคุณค่าประกอบ

1.2 ความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ในสังคมปัจจุบันบุคคลที่อยู่ร่วมกันในโลก ซึ่งแตกต่างกันในด้านเชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม สามารถอยู่ร่วมกันได้โดยรับรู้สารสนเทศที่แตกต่างกันแล้วนำมาปรับเข้าหากันทำให้เกิดความเข้าใจและยังช่วยให้มีโลกทัศน์ที่กว้างขวาง

1.3 การสร้างค่านิยมและทัศนคติที่ดีต่อสังคม การที่ประชาชนในประเทศได้รับสารสนเทศในทุกรูปแบบโดยไม่มีขีดจำกัดสามารถสร้างค่านิยมและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมได้

1.4 การเมือง เพราะว่า สารสนเทศจำเป็นสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา เนื่องจากสารสนเทศเป็นอำนาจที่สร้างความมั่งคั่งและมั่นคงได้ โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งยังไม่มีความพร้อมในการผลิตสารสนเทศบางเรื่องและบางประเภท

2. ความสำคัญของสารสนเทศต่อบุคคล

สารสนเทศมีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ เรื่องในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การประกอบอาชีพ การดำรงชีวิต การรักษาพยาบาล และกฎหมาย สารสนเทศมีบทบาทต่อมนุษย์มากเกินกว่าที่มนุษย์ตระหนักถึงความสำคัญ ดังเช่น การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย และช่วยต้านทานโรคภัยไข้เจ็บมีอะไรบ้าง บุคคลจำเป็นต้องใช้สารสนเทศมาช่วยในการรับรู้ข้อมูล การเดินทางโดยรถไฟเมื่อต้องการเดินทางจากต่างจังหวัดสู่กรุงเทพฯ ต้องใช้สารสนเทศเกี่ยวกับขบวนรถไฟ เวลาที่รถไฟวิ่ง ราคาตั๋ว และระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ ต้องอาศัยสารสนเทศทั้งหมด ดังนั้น การดำรงชีวิตของบุคคล จึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อให้ดำรงชีพอยู่ในสังคมปัจจุบัน

ในด้านการปฏิบัติงานและด้านการจัดการประกอบด้วยกิจกรรมหลายประการ เช่น การวางแผน การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ สารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสมเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับคลายความสงสัยหรือลดความไม่รู้เกี่ยวกับเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการปฏิบัติงานในขั้นต่อมาอย่างมีคุณภาพ

การแก้ปัญหาและการตัดสินใจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกัน กล่าวคือ กระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วยการชี้และวิเคราะห์ปัญหา การหาและพิจารณาทางเลือกที่มีอยู่ เลือกทางออกที่ดีที่สุด

และการประเมินทางออกที่เลือก แม้ว่าการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเกี่ยวข้องกันแต่ไม่เหมือนกัน การแก้ปัญหาเป็นการริเริ่มต้นของการถาม ขณะที่การตัดสินใจเป็นการตกลงที่จะกระทำหรือปฏิบัติ การตัดสินใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและแปรเปลี่ยน การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพคือ การตัดสินใจที่ถูกต้องที่ต้องอาศัยสารสนเทศ

ในกระบวนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ สารสนเทศยังมีความเกี่ยวข้องมากเท่าใด ความไม่มั่นใจและอัตราการเสี่ยงของงานจะลดลงเท่านั้น อันมีผลทำให้การตัดสินใจมีคุณภาพสูงขึ้น

3. ความสำคัญของสารสนเทศต่อกฎหมาย

การจัดการสารสนเทศต้องสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับทั้งในระดับภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะสารสนเทศที่เกี่ยวกับบัญชีและการเงินที่ต้องรวบรวมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งจากหน่วยงานภายใน เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานหรือองค์กร และจากหน่วยงานภายนอกตามกฎหมาย เช่น สำนักงานคณะกรรมการตรวจสอบเงินแผ่นดินสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ผู้ตรวจสอบบัญชีตามกฎหมาย (Public Certified Auditor) กรมสรรพากร กรมสรรพสามิตสำหรับหน่วยงานเอกชน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำหรับสถาบันทางการเงิน เป็นต้น การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต้องมีบทลงโทษ

4. ความสำคัญของสารสนเทศต่อการดำเนินงานขององค์กร

สารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในหลายลักษณะและถือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานประจำขององค์กร โดยมีหน่วยงานระดับต่าง ๆ ผลิตและใช้สารสนเทศประกอบการดำเนินงานของตนตามภาระหน้าที่และตามข้อกำหนด ระเบียบ และแนวปฏิบัติในองค์กร การดำเนินกิจการต่าง ๆ เช่น การใช้สารสนเทศเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเพื่อนำไปใช้การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ที่สามารถลดต้นทุนในการผลิต การขนส่ง หรือการสร้างวัตถุดิบใหม่ ๆ การทำใบเสร็จรับเงิน ใบเบิกสินค้า ใบส่งสินค้า รายงานยอดบัญชี รายงานการเงินประจำเดือน ยอดสินค้า คงคลัง ยอดขายประจำสัปดาห์ ฐานข้อมูลลูกค้า ระบบสารสนเทศทางการตลาด แผนการ-ประชาสัมพันธ์ ประจำปี เป็นต้น สารสนเทศเหล่านี้ต้องมีการรวบรวมประมวลและจัดอย่างเป็นระบบเพื่อให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสมกับงานนั้น ๆ

ขณะเดียวกันสารสนเทศถือเป็นหลักฐานในการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงาน เช่น สัญญาลงนามการซื้อสินค้า รายงานทางการเงินประจำไตรมาส เป็นต้น ทั้งนี้ต้องจัดการสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย แม้จะสิ้นสุดหรือจบไปแล้ว โดยเฉพาะสารสนเทศที่มีคุณค่าต้องมีการจัดเก็บเป็นจดหมายเหตุ สารสนเทศที่ไม่มีคุณค่าต้องกำจัดหรือทำลายอย่างเหมาะสม

5. ความสำคัญของสารสนเทศต่อการศึกษาค้นคว้าและการวิจัย

สารสนเทศเป็นการบันทึกความรู้ของมนุษยชาติ ดังนั้นจำนวนสารสนเทศที่เพิ่มทวีคูณในปัจจุบัน ย่อมหมายถึง การเพิ่มขึ้นอย่างทวีคูณของผลผลิตทางปัญญาของมนุษย์ที่ได้มาจากการผสมผสานความรู้ และประสบการณ์ที่ผ่านมามนุษย์ จึงสามารถนำสารสนเทศเหล่านั้นมาใช้ในการเรียนการสอน การเขียนหนังสือ ตำราเรียน บทความ รายงานการค้นคว้าต่าง ๆ ตลอดจนจัดทำการค้นคว้าวิจัย เพราะสารสนเทศเป็นหัวใจของการศึกษา เช่น ประเทศไทยได้ใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนแหล่งสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ

ของหน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน รวมทั้งมีการให้บริการในด้านการแปลและการเผยแพร่สารสนเทศในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน สารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ทั้งผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล จุลสาร แผ่นพับ แผ่นปลิวต่าง ๆ สื่อโสตทัศน์ ฤทธภาคออนไลน์ DVD อินเทอร์เน็ต E-Journal และ E-Book เป็นต้น ทำให้ค้นหาในเวลาอันรวดเร็วและมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ผู้เรียนและผู้สอนต้องเลือกสารสนเทศที่มีคุณค่าและตรงกับสาขาวิชาที่ต้องการให้มากที่สุดจะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการค้นคว้าวิจัย มีดังนี้

- 5.1 สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้และวิธีการที่มีอยู่แล้วไปถ่ายทอดในที่อื่น ๆ ได้ เช่น สอน บรรยายองค์ความรู้ สาธิตหรือปฏิบัติให้แก่กลุ่มบุคคลและชุมชน
- 5.2 สามารถวางแผน จัดระบบการวิจัย และพัฒนาโดยอาศัยองค์ความรู้ที่ได้จากที่อื่นมาใช้ในหน่วยงานหรือองค์กร
- 5.3 ทำให้มีฐานความรู้ที่กว้างขวางสามารถเลือกสารสนเทศที่มีอยู่เพื่อนำมาแก้ไขและป้องกันปัญหาทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 5.4 ช่วยในการวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

6. ความสำคัญของสารสนเทศต่อวัฒนธรรมและนันทนาการ

สารสนเทศ มีบทบาทต่อสภาพสังคมและวัฒนธรรมมากขึ้น ด้านวัฒนธรรม สารสนเทศก่อให้เกิดการถ่ายทอดวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้ชนรุ่นหลังได้รับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและภูมิหลังของประเทศชาติก่อให้เกิดความภูมิใจ ความรัก ความสามัคคีและความมั่นคงในชาติ ทำให้คนในชาติได้ตระหนักถึงเกียรติยศและศักดิ์ศรีในความเป็นชาติ เช่น วัฒนธรรมไทยมีการทำความเคารพกันเมื่อพบกันด้วยการยกมือไหว้ ซึ่งการเคารพมีหลายรูปแบบ สารสนเทศนี้ต้องชำระและถ่ายทอดต่อไป

7. ความสำคัญของสารสนเทศต่อการจัดการ

สารสนเทศมีบทบาทและความสำคัญต่อการจัดการ การดำเนินงานอย่างยั่งยืนจะเห็นจากการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานแต่ละวันขององค์กร เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีสารสนเทศและใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดการย่อมมีประสิทธิภาพและนำประสิทธิผลมาสู่องค์กร (คณาจารย์กลุ่มวิชาสารสนเทศเพื่อการศึกษา คันควา. 2555 : 26) ดังนี้

- 7.1 ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ เช่น การนำสารสนเทศการลงทะเบียนมาจัดเป็นระบบเพื่อง่ายต่อการจัดการเลือกเรียนวิชาที่นักศึกษาสนใจ ทำให้เรียกข้อมูลมาใช้และตรวจสอบข้อมูลได้ทันทีและนำมาใช้ในการจัดการศึกษาต่าง ๆ ได้ เช่น จัดตารางสอน การจัดห้องสอนและการรายงานผลต่าง ๆ

7.2 ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน

7.3 ช่วยผู้ใช้ในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผลเพื่อประกอบการประเมิน สารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

7.4 ช่วยผู้ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษา การค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ อาจเรียกดูข้อมูลเพิ่มเติมจากระบบเพื่อให้ทราบว่าความผิดพลาดการปฏิบัติงานเกิดจากสาเหตุใดหรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

8. ความสำคัญของสารสนเทศต่ออุตสาหกรรม

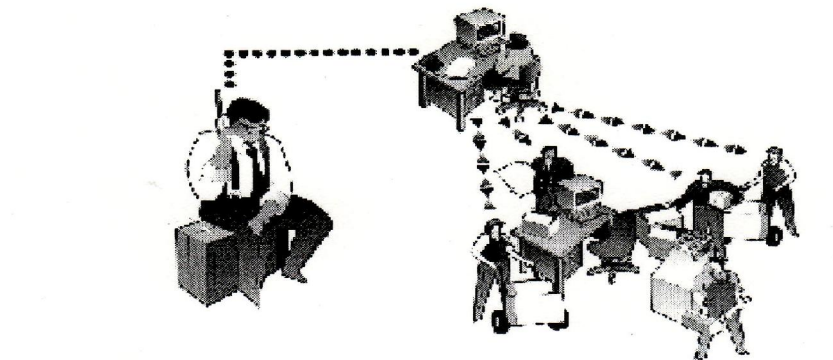
สารสนเทศมีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ผู้ประกอบการต้องอาศัยสารสนเทศต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งก่อนที่จะประกอบอุตสาหกรรม เพราะจะต้องลงทุนมาก ประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่จะมีการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมเป็นหลัก การที่มีข้อมูลเพื่อใช้ตัดสินใจในการประกอบกิจการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังเช่น ประเทศไทยมีรายได้มาจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งอยู่ในระดับสูง และเป็นที่น่าพอใจ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องหาสารสนเทศมาสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และหาแนวทางหรือรูปแบบของการท่องเที่ยวใหม่ ๆ และนำเสนอให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยมีรายได้เพิ่มขึ้น

ประเภทของสารสนเทศ

จากความหมาย คุณลักษณะและความสำคัญที่ครอบคลุมและหลากหลายของสารสนเทศ จึงมีการจำแนกสารสนเทศออกเป็นประเภทต่าง ๆ คือ จำแนกประเภทตามแหล่งที่มาตามลักษณะของข้อมูล ตามการแปลความหมายและตามการใช้งาน (Parson. 1996 : 59) ดังนี้

1. ประเภทของสารสนเทศจำแนกตามแหล่งที่มา

สารสนเทศจำแนกตามแหล่งที่มาที่นิยามจำแนกออกเป็นสารสนเทศจากแหล่งภายในองค์กรและสารสนเทศจากแหล่งภายนอกองค์กร สารสนเทศจากแหล่งภายในองค์กรมาจากการปฏิบัติการหรือดำเนินการ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สารสนเทศที่ได้มาอย่างเป็นทางการ เช่น ข้อมูลประวัติพนักงาน การขาย การผลิต บัญชีรายรับรายจ่าย การสั่งซื้อสินค้า วัตถุดิบ ค่าสาธารณูปโภค การประชุมของแผนกหรือหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันข้อมูลที่ได้มาอย่างไม่เป็นทางการก็มีความสำคัญไม่น้อย เช่น ข้อมูลที่ได้จากการพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน หรือเลขานุการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในภาพ 1.1



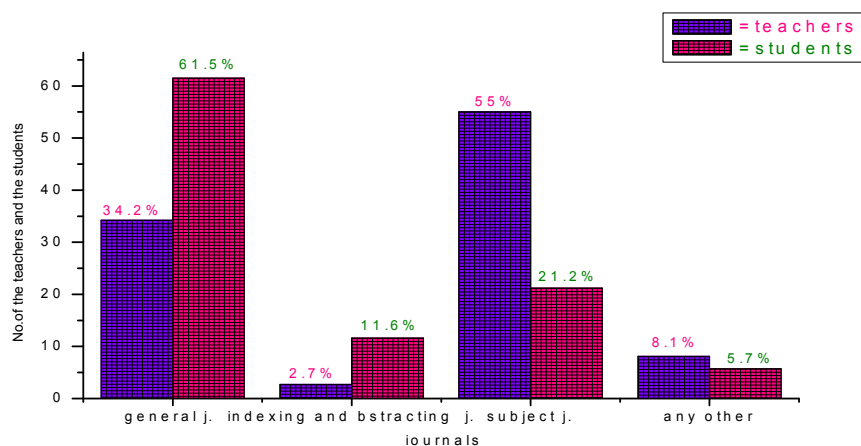
ภาพประกอบ 1.1 สารสนเทศจากแหล่งภายในองค์กร

ที่มา : Treasury Board of Canada Secretariat (2004 : 7)

2. ประเภทของสารสนเทศจำแนกตามลักษณะของสารสนเทศ

สารสนเทศจำแนกตามลักษณะของสารสนเทศ คือ

2.1 สารสนเทศแข็ง (Hard Information) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องเฉพาะบุคคล เป็นกลุ่มหรือเป็นครอบครัว เช่น วัน เดือน ปีเกิด (Ahmed. 2003 : 36) ซึ่งต้องใช้ประโยชน์อยู่เนื่อง ๆ บางครั้งเป็นตัวเลข สถิติ หรือการวิเคราะห์สถิติ หรือข้อความ ส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศที่ได้จากระบบสารสนเทศต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ระบบสารสนเทศทางการผลิต ระบบคลังสินค้า ระบบสารสนเทศด้านบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ดังตัวอย่างกราฟในภาพ 1.2 แสดงข้อมูลสถิติจำนวนครูและนักเรียนใน การใช้วารสารประเภทต่าง ๆ



ภาพประกอบ 1.2 สารสนเทศแข็ง (ตัวอย่างข้อมูลสถิติการใช้สารสนเทศของครูและนักเรียน)

ที่มา : Patitungkho (2005 : 112)

2.2 สารสนเทศอ่อน (Soft Information) เป็นสารสนเทศที่ได้อย่างไม่เป็นทางการ ไม่ได้อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ (Ahmed. 2003 : 36) เช่น ข้อมูลที่ได้จากการพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาได้จากเลขานุการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องดังแสดงในภาพ 1.3



ภาพประกอบ 1.3 สารสนเทศอ่อน (ข้อมูลที่ได้จากการพบปะพูดคุย)

3. ประเภทของสารสนเทศจำแนกตามการแปลความหมาย

สารสนเทศจำแนกตามการแปลความหมายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (Parson. 1996 : 59) คือ

3.1 สารสนเทศเชิงอัตนัย (Subjective Information) สารสนเทศเชิงอัตนัยมีลักษณะใกล้เคียงกับสารสนเทศที่เป็นความรู้ ตัวอย่างเช่น การไปฟังบรรยายหรือสัมมนา แต่ละบุคคลที่รับฟังต่าง “รับ” สารสนเทศ และแปลความหมายแตกต่างกันเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับภาระงานของตน

3.2 สารสนเทศเชิงปรนัย (Objective Information) สารสนเทศเชิงปรนัยมีความหมายที่แน่นอนคงที่ เช่น เลข “2” ในตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่งานบริการ CD-ROM มี 2 คน และเจ้าหน้าที่บริการ Internet มี 1 คน

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนบุคลากรในงานต่าง ๆ ของห้องสมุด

งาน	จำนวนบุคลากร
งานบริการ CD-ROM	2 คน
งานบริการ Internet	1 คน

4. ประเภทของสารสนเทศจำแนกตามการใช้งาน

สารสนเทศจำแนกตามการใช้งานแบ่งออกเป็น 5 ประเภท (Parson. 1996 : 59) คือ

4.1 สารสนเทศในการปฏิบัติงาน (Operational) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานระดับต้น เช่น งานผลิต งานคลังสินค้า งานจัดส่ง งานรวบรวมข้อมูล และจัดเก็บสารสนเทศก่อนการนำเสนอผู้บริหาร เป็นต้น

4.2 สารสนเทศในการจัดการ (Management) ใช้ในการจัดการภายในองค์กร

มักเรียกว่า เป็นการจัดการในระดับกลาง และการจัดการระดับกลยุทธ์หรือการจัดการระดับสูง เพื่อปฏิบัติการในขั้นต่อไป

4.3 สารสนเทศในงานวิชาชีพ (Professional) หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ (Knowledge Work) เฉพาะทาง เช่น งานทางการแพทย์-พยาบาล งานบัญชี งานการเงิน งานสำนักงาน งานบรรณารักษ์ เป็นต้น

4.4 สารสนเทศในงานกลุ่ม (Work Group) ใช้กับงานที่ต้องทำร่วมกัน เช่น งานโครงการ งานโครงการพิเศษ เป็นต้น

4.5 สารสนเทศเชิงประวัติศาสตร์ (Historical) เป็นหลักฐานของการดำเนินงานของแต่ละส่วนฝ่ายในการทำงาน หรือดำเนินงานธุรกิจในอดีตที่สำคัญขององค์กร เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวกับ พฤษภาทมิฬ เหตุการณ์สึนามิในประเทศไทย เมื่อ 26 ธันวาคม 2547 ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนประเทศอย่างมหาศาล เป็นต้น

บทสรุป

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงหรือความรู้ที่ได้ผ่านการประมวลผลและถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบในแหล่งสารสนเทศ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการใช้ตลอดเวลา สารสนเทศที่ดีนั้นจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้ คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ มีความสมบูรณ์ ทันต่อการใช้งาน มีความกะทัดรัด ตรงตามความต้องการ มีความคุ้มค่า มีความยืดหยุ่น มีความน่าเชื่อถือ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ สารสนเทศมีความสำคัญและมีประโยชน์นานับประการต่อบุคคลในการนำไปใช้ในการดำรงชีวิต ช่วยให้สังคมเกิดการพัฒนา และต่อองค์กรต่าง ๆ โดยมีบทบาททั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมถึงด้านอุตสาหกรรมและการจัดการต่าง ๆ โดยมีการจำแนกสารสนเทศออกเป็น 4 ประเภท เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามลักษณะของสารสนเทศ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ คือ สารสนเทศจำแนกตามแหล่งที่มา จำแนกตามลักษณะของสารสนเทศ จำแนกตามการแปลความหมายและจำแนกตามการใช้งาน

คำถามท้ายบท

1. จงอธิบายถึงความหมายของสารสนเทศ
2. จงอธิบายความแตกต่างของข้อมูลและสารสนเทศ
3. จงบอกความสำคัญของสารสนเทศ
4. จงจำแนกประเภทของสารสนเทศมีอะไรบ้าง
5. สารสนเทศที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร
6. ประโยชน์ของสารสนเทศเป็นอย่างไร
7. จงอธิบายสารสนเทศตรงประเด็นเป็นอย่างไร
8. สารสนเทศทันต่อเหตุการณ์คือ อย่างไร
9. สารสนเทศอ่อนคือ อะไร
10. ประเภทของสารสนเทศจำแนกตามการใช้งานมีอะไรบ้าง

เอกสารอ้างอิง

- คณาจารย์กลุ่มวิชาสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (2555). **สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า**. เลย : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. (2548). **การประมวลสารสนเทศสำเร็จรูป**. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำทิพย์ ภิภาวิน. (2550). **การจัดการความรู้กับคลังความรู้ Knowledge Management and Knowledge Center**. กรุงเทพฯ : อาร์ พรินต์ติ้ง แมชโปรดักส์.
- ประภากร แก้ววรรณ. (2554). **การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น**. อุตรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม. (2555). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์. (2556). **การใช้ห้องสมุด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.
- วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์. (2551). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุกัญญา กุลนิตี. (2549). **ห้องสมุดและสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Ahmed, A. (2003). **A Handbook of Information Technology**. New Delhi : Anmol Publications Pvt. Ltd.
- Bounds, G. M., & Lamb, C. W. (1988). **Business**. Ohio : South Western College Publishing.
- Parson, J. (1996). "Information-the Fourth Resource" in **the fourth Resource : Information and Its Management**. Aldershort : Aslib/Gower.
- Patitungkho, K. (2005). **Information Seeking Behavior of the Teachers and the Students in Rajabhat University in Bangkok**. Doctoral Dissertation (Library and Information Science). India : University of Pune.
- Reitz, J. M. (2005). **Online Dictionary of Library and Information Science**. Retrieved 8 July 2006, from <http://www.wesu.edu/library/odis>.
- Treasury Board of Canada Secretariat. (2004). **สารนิเทศจากแหล่งภายในองค์กร**. สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2557, จาก http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/tb_oimp/uit-ati/uit-ati1_e.asp.

