

## บทที่ 1

### สารสนเทศและบริการสารสนเทศ

ในโลกยุคไร้พรมแดน สารสนเทศเกิดขึ้นตลอดเวลาและเพิ่มจำนวนมากขึ้นในรูปแบบต่างๆ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ สังคม การเมือง การศึกษาการค้นคว้า ทดลองและวิจัยผู้ใช้ สารสนเทศต้องทำความเข้าใจและรู้จักสารสนเทศให้ถ่องแท้ ซึ่งเป็นแนวทางในการนำไปใช้ให้เกิด ประโยชน์ต่อไป

#### ความหมายเกี่ยวกับสารสนเทศ

สารสนเทศหรือสารนิเทศมาจากคำภาษาอังกฤษว่า "Information" บางท่านใช้คำแปลนี้ ต่างกันซึ่งมีความหมายเดียวกัน คือ ข่าวสาร ข้อมูลสารสนเทศ ข้อสนเทศ แต่เรามักจะพบ คำว่า "สารสนเทศ" มากกว่าคำอื่น ๆ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548, 52-53) ใน Webster's Third New International Dictionary Unabridged and Seven Language (1986) ได้ให้ คำจำกัดความ "สารสนเทศ" หมายถึง เซอร์วิปัญญา ข้อสังเกต ข่าว หรือการบอกกล่าวโดยคำ หรือการเขียนความรู้ที่ได้จากการอ่านหรือจากการสอนของครู นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญทาง บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หลายท่านให้ความหมายสารสนเทศ ดังนี้

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ (2521, 25) ให้ความหมายสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ข่าวสารและข้อสนเทศต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ซึ่งได้แก่ หนังสือ วารสารในรูปแบบของ วัสดุย่อส่วน โสตทัศนวัสดุ แถบเสียง แถบแม่เหล็ก

นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ (2531, 295-309) ให้ความหมายว่า ข้อสนเทศ (Information) หมายถึง ข่าว (News) ข้อเท็จจริง (Facts เป็นสิ่งที่พิสูจน์ได้) ข้อมูล (Data อาจเป็นตัวเลขหรือ ตัวอักษรได้) ความรู้ (Knowledge ความคิดที่เป็นลำดับขั้นตอน เป็นเหตุเป็นผลโดยการสื่อสาร) ที่ได้จากการศึกษาการสอนหรือการสำรวจซึ่งบันทึกลงในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของวัสดุ ติพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร ต้นฉบับ ตัวเขียน ภาพยนตร์ แผ่นเสียง เทปเสียง ภาพเลื่อน เทปโทรทัศน์ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก เป็นต้น

แก่นมาส ขวลิต (2532, หน้า 5) ให้ความหมายสารสนเทศ คือ ความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสารซึ่งมีการบันทึกและจัดการตามหลักวิชาการเพื่อการเผยแพร่อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วนบุคคลและสังคม

รีซ (Reitz, 2005) ให้ความหมายสารสนเทศ คือ ข้อมูล เรื่องราว ความรู้ที่ถูกเขียนขึ้น เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งที่เป็นรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ หรือรูปแบบอื่น ๆ จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายสารสนเทศ คือ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อเสนอแนะรวมทั้งที่อยู่ในรูปแบบของวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคคลและสังคม

### ความสำคัญของสารสนเทศ

ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศทุกคนสามารถรับข่าวสารสืบค้นสารสนเทศและเผยแพร่สารสนเทศได้อย่างรวดเร็วสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อสังคมในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็น การดำเนินชีวิตประจำวันของคนทั่วไป ต่อเศรษฐกิจและต่อสังคม หากบุคคลใดไม่ใช้หรือ ก้าวไม่ทันสารสนเทศอาจจนทำเสียโอกาสหรือไม่ทันเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ สารสนเทศมีความสำคัญ (อาภากร ธาตุโลหะ, 2547, 2-3) สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน ในปัจจุบันสารสนเทศถูกเผยแพร่หลายรูปแบบ เช่น สื่อที่เป็น สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถค้นหาในเวลาอันรวดเร็วและมีประโยชน์ ต่อการเรียนการสอนผู้เรียนและผู้สอนต้องเลือกสารสนเทศที่มีคุณค่าและตรงกับสาขาวิชาที่ ต้องการให้มากที่สุดจะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัย มีดังนี้

2.1 สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้และวิธีการที่มีอยู่แล้วไปถ่ายทอดในที่อื่น ๆ ได้ เช่น สอนบรรยายองค์ความรู้ สาธิตหรือปฏิบัติให้แก่กลุ่มบุคคลและชุมชน

2.2 สามารถวางแผนและจัดระบบการวิจัย และพัฒนาโดยอาศัยองค์ความรู้ที่ได้จาก ที่อื่นมาใช้ในหน่วยงานหรือองค์กร

2.3 ทำให้มีฐานความรู้ที่กว้างขวางสามารถเลือกสารสนเทศที่มีอยู่เพื่อนำมาแก้ไขและ ป้องกันปัญหาทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.4 ช่วยในการวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. ด้านสังคม จากการรับรู้สารสนเทศของบุคคลก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

3.1 การตัดสินใจในชีวิตประจำวันในทุก ๆ เรื่อง เช่น การตัดสินใจซื้อสินค้า ต่าง ๆ การเลือกคู่ครอง การเดินทางหลักการปฏิบัติตนในระบอบประชาธิปไตย เป็นต้น ล้วนต้องอาศัยสารสนเทศที่มีคุณค่าประกอบ

3.2 ความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ในสังคมปัจจุบันบุคคลที่อยู่ร่วมกันในโลก ซึ่งแตกต่างกันในด้านเชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม สามารถอยู่

ร่วมกันได้โดยรับรู้สารสนเทศที่แตกต่างกัน แล้วนำมาปรับเข้าหากันทำให้เกิดความเข้าใจและยังช่วยให้มีโลกทัศน์ที่กว้างขวาง

3.3 การสร้างค่านิยมและทัศนคติที่ดีต่อสังคมการที่ประชาชนในประเทศได้รับสารสนเทศในทุกรูปแบบโดยไม่มีขีดจำกัด สามารถสร้างค่านิยมและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมได้

3.4 การเมือง สารสนเทศจำเป็นสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งต้องพึ่งพาองค์ความรู้จากประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากประเทศที่กำลังพัฒนายังไม่มีความพร้อมในการผลิตสารสนเทศบางประเภท

4. ด้านวัฒนธรรม สารสนเทศก่อให้เกิดการถ่ายทอดวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้ชนรุ่นหลังได้รับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและภูมิหลังของประเทศชาติก่อให้เกิดความภูมิใจ ความรัก ความสามัคคีและความมั่นคงในชาติ

5. ด้านงบประมาณและเวลา สารสนเทศทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา เนื่องจากผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศหรือองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นมาใช้ต่อยอดได้ แล้วทำให้เกิดข้อมูลในเชิงลึก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละเรื่อง

6. ด้านวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ ในยุคสังคมข่าวสาร เทคโนโลยีถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็วประกอบกับการแสวงหาสารสนเทศอยู่เป็นประจำทำให้ทราบการพัฒนาทางวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ทันท่วงทีและเมื่อนำไปใช้ประโยชน์จะช่วยให้เกิดเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ

### คุณสมบัติของสารสนเทศ

นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงคุณสมบัติของสารสนเทศ มีดังนี้

พิมพีราไพ เปรมสมิทธิ์ (2535, 12) กล่าวถึงคุณสมบัติของสารสนเทศ ดังนี้

1. มีความถูกต้องแม่นยำ (Accurate) หมายถึง สารสนเทศต้องไม่มีข้อผิดพลาดสามารถพิสูจน์ได้
2. มีความสมบูรณ์ (Comprehensive) สารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับมีความสมบูรณ์ในตัวของตัวเอง ไม่ต้องค้นหาสารสนเทศจากแหล่งผลิตอื่น ๆ
3. ทันต่อเหตุการณ์ (Timely) ผู้ที่ต้องการใช้สารสนเทศจะสามารถรับสารสนเทศนั้นเมื่อถึงเวลาที่ต้องการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในช่วงเวลานั้น
4. มีความเหมาะสม (Appropriateness) หมายถึง สารสนเทศที่ต้องการนั้นต้องตอบสนองได้เมื่อต้องการใช้ประโยชน์ในสถานการณ์นั้น ๆ

5. มีความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศต้องไม่คลุมเครือและไม่ต้องอาศัยการตีความหรือหาคำตอบเพิ่มเติม

สารสนเทศที่ดีมีคุณค่าต่อผู้ใช้ควรมีคุณลักษณะ ดังนี้ (รัถพร ชิงธาดา, 2536, 3; อุไรวรรณ วรกุลรังสรรค์, 2548, 86) กล่าวถึง สารสนเทศที่ผู้ใช้พึงประสงค์ คือ

1. มีความถูกต้อง ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ
2. มีความทันสมัย ถ้าสารสนเทศที่ถูกนำเสนอทันต่อเหตุการณ์จะให้คุณค่าแก่ผู้ใช้
3. มีความสมบูรณ์ครบถ้วนและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งผู้ต้องการสารสนเทศหลายรูปแบบ ดังนั้นหากสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากเท่าใดยิ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้
4. ความต่อเนื่อง สารสนเทศที่ดีจะต้องมีลักษณะการสะสมข้อมูลไม่กระจัดกระจายและสามารถเชื่อมโยงเป็นเนื้อหาเดียวกันได้
5. ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังที่ น้าทิพย์ วิภาวิน (2548, 47) กล่าวว่า สารสนเทศที่ดีต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548, 49-50) กำหนดคุณสมบัติของสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

1. สามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศในการนำสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ความรวดเร็วในการค้นซึ่งสามารถวัดได้ เช่น หนึ่งนาที สามสิบนาที หรือ หนึ่งชั่วโมง
2. ความครบถ้วน (Completeness) หมายถึง ความสมบูรณ์ในเนื้อหาของสารสนเทศโดยพิจารณาทางด้านคุณภาพของสารสนเทศมากกว่าด้านปริมาณ
3. ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) หมายถึง คุณสมบัติของข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการนำสารสนเทศมาใช้สารสนเทศที่ได้รับต้องไม่มีข้อผิดพลาด ตัวอย่างข้อผิดพลาด เช่น ข้อผิดพลาดด้านการคัดลอกหรือการบันทึกข้อมูล ข้อผิดพลาดในด้านการคำนวณ เป็นต้น
4. ความเหมาะสม (Appropriateness) หมายถึง พิจารณาถึงการผลิตสารสนเทศว่า ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใดเพราะถ้าสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ก็ไม่เกิดประโยชน์โดยเฉพาะการผลิตสารสนเทศต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการซึ่งเป็นการยากในการวัดจำนวนให้เห็นได้
5. ความทันเวลา (Timeliness) หมายถึง สารสนเทศต้องใช้ระยะเวลาสั้นและมี ความรวดเร็วในการประมวลผลเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศทันเวลา
6. ความชัดเจน (Clarity) หมายถึง สารสนเทศที่ได้รับต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม

ซึ่งทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้าใจผิดซึ่งถ้าต้องแก้ไขข้อมูลอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาเพิ่มมากขึ้น

7. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง สารสนเทศที่ดีจะต้องให้ประโยชน์แก่บุคคลจำนวนมากอย่างกว้างขวางมากกว่าเป็นสารสนเทศเฉพาะบุคคล

8. ความสามารถในการพิสูจน์ได้ (Verifiability) หมายถึง สารสนเทศนั้นต้องสามารถพิสูจน์หรือตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริง

9. ความซ้ำซ้อน (Redundancy) หมายความว่า สารสนเทศที่ได้รับนั้นมีความซ้ำซ้อนหรือมีมากเกินไปจนจำเป็นหรือไม่ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีต้องไม่มีความซ้ำซ้อน

10. ความไม่ลำเอียง (Bias) หมายถึง ลักษณะของสารสนเทศที่ผลิตขึ้นนั้นไม่มีความตั้งใจหรือเจตนาในการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขสารสนเทศตามที่ได้กำหนดหรือหาข้อยุติไว้ล่วงหน้า

สารสนเทศที่ดีสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการคิดวิเคราะห์ที่ตัดสินใจจะต้องมีความถูกต้องน่าเชื่อถือสมบูรณ์เพียงพอทันต่อเหตุการณ์และต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้

## บริการสารสนเทศ

### ประวัติและพัฒนากิจการบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ (Information services) เริ่มมีขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาช่วงปลายศตวรรษที่ 19 โดยมีพัฒนาการมาจากงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference services) โดยเริ่มที่ห้องสมุดประชาชนวูสเตอร์ (Worcester Free Public Library) เป็นบริการที่ช่วยแนะนำให้ผู้ผู้ใช้หนังสือและห้องสมุดให้ได้ประโยชน์มากที่สุด และในปี ค.ศ. 1876 วารสารชื่อ American Library Journal (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น Library Journal) ได้ตีพิมพ์บทความของ Samuel Green บรรณารักษ์ของห้องสมุดประชาชนวูสเตอร์ เรื่อง "Personal Relations Between Librarians and Readers" เป็นบทความเกี่ยวกับการทดลองบริการช่วยผู้อ่านเป็นรายบุคคลในห้องสมุดดังกล่าว จากบทความนี้ทำให้บรรณารักษ์จำนวนมากนำแนวคิดดังกล่าวนี้ไปทดลองใช้เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ของห้องสมุดของตนเองทำให้บรรณารักษ์มีบทบาทในการช่วยเหลือผู้ใช่มากยิ่งขึ้น

ต่อมาในปี ค.ศ. 1886 เมลวิลล์ ดิวอี้ (Melvil Dewey) ได้ตั้งแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Department) ขึ้นในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย (Columbia University) โดยทำหน้าที่จัดหาหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ เช่น บรรณานุกรม สารานุกรม

พจนานุกรม และสิ่งพิมพ์อ้างอิงอื่น ๆ ที่มีคุณภาพดีไว้บริการผู้อ่าน รวมทั้งแนะนำให้ผู้อ่านรู้จักวิธีใช้หนังสืออ้างอิงและรู้วิธีค้นหาสาระข้อมูลในหนังสืออ้างอิงด้วยตนเอง

นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1896 เป็นต้นมา ห้องสมุดต่าง ๆ มองเห็นความสำคัญของบริการนี้ จึงได้ตั้งแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานสำคัญส่วนหนึ่งของห้องสมุดปัจจุบัน งานแผนกนี้ได้พัฒนารูปแบบ ลักษณะของบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในห้องสมุด ทำให้งานบริการของห้องสมุดก้าวหน้าจนทำให้เกิดศัพท์ใหม่เรียกบริการนี้ว่า บริการสารสนเทศ (Information Service)

### ความหมายบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ (Information Services) มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย ดังเช่น สมาคมห้องสมุดอเมริกันให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นการช่วยผู้ใช้เป็นการส่วนตัว ในการติดตามค้นหาข่าวสารความรู้ที่ต้องการ (ALA Glossary of Library Terms, 1983)

Harrods Librarian's Glossary (1995) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นงานที่ตอบสนองความสนใจของผู้ใช้ตามที่คาดคะเนไว้ล่วงหน้า

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2537, 112) ได้ให้คำจำกัดความบริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการที่จะให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงอย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด นอกจากนี้ยังติดต่อกับแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการรวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

บริการสารสนเทศจะเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ดี ครบถ้วน ตรงกับความต้องการและรวดเร็ว ซึ่งบริการในระดับสูงสุด คือ นักสารสนเทศจะเป็นผู้เตรียมสารสนเทศไว้ให้ผู้ใช้ โดยผู้ใช้ไม่ต้องค้นหาเอง

**สรุป** บริการสารสนเทศ หมายถึง การถ่ายทอดหรือการแนะนำที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงอย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้สารสนเทศที่ดีครบถ้วน ถูกต้อง ตรงกับความต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็วที่สุด

### องค์ประกอบของบริการสารสนเทศ

การที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศแห่งใดแห่งหนึ่งจะสามารถจัดให้มีบริการและเผยแพร่สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละแห่งได้นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อแห่งความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่สามารถให้คำตอบแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น จึงต้องคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้มากที่สุดในเวลาที่เหมาะสม เพราะว่าสารสนเทศจะมีประโยชน์สูงสุดต่อเมื่อนำไปใช้ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุดและต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ และหนังสืออ้างอิงที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดและหรือศูนย์สารสนเทศอื่น ๆ ทรัพยากรสารสนเทศแบ่งได้ ดังนี้

1.1 ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ (Printed Materials) หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ปรากฏในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์วารสาร จุลสาร และกฤตภาค

1.2 ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์หรือโสตทัศนวัสดุ (Non-printed Materials or Audio Visual Materials) หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นความรู้ ข่าวสาร สารสนเทศต่าง ๆ ในรูปแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากสิ่งพิมพ์ หรือหนังสือบางประเภทต้องใช้อุปกรณ์อื่นเข้าช่วยในการใช้และบันทึกสารสนเทศซึ่งผู้ต้องการรับสารสนเทศต้องมีความสมบูรณ์ทางตา และหูช่วยในการรับสารสนเทศจึงจะเกิดผลดีในการรับสารสนเทศ แบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1.2.1 โสตวัสดุ ได้แก่ แผ่นเสียง เทปบันทึกเสียง แผ่นซีดี เป็นต้น

1.2.2 ทัศนวัสดุ ได้แก่ รูปภาพ แผนที่ ลูกโลก ภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว แผนภูมิ ภาพแผ่นใส เป็นต้น

1.2.3 โสตทัศนวัสดุ ได้แก่ ภาพยนตร์ วิทยทัศน์ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เป็นต้น

1.3 ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Materials) หมายถึง ทรัพยากรที่ต้องใช้ระบบแสงเลเซอร์หรือคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยการอ่านหรือฟัง ได้แก่ เคเบิลทีวี ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลซีดีรอม และอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมต่อกันทั่วโลก โดยใช้มาตรฐานซึ่งเป็นที่รู้จักเพื่อสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนสารสนเทศได้ทั่วโลก (Cooke, 1999, 155) โดยเฉพาะในปัจจุบันสามารถสืบค้นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นจำนวนมาก

2. แหล่งสารสนเทศ โดยทั่วไปแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

2.1 แหล่งสารสนเทศบุคคล หมายถึง สารสนเทศที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญผู้รอบรู้ในสาขาต่าง ๆ ผู้เชี่ยวชาญบางสาขาวิชาจะมีผลงานเป็นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้สามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเองแต่ผู้เชี่ยวชาญบางคนก็ไม่มีผลงานในลักษณะของวัสดุสารสนเทศ

ผู้ต้องการสารสนเทศจากผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวต้องไปพบปะสนทนาหรือสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ โดยตรงจึงจะได้สารสนเทศที่ต้องการ (รัถพร ช่างธาดา, 2536, 5)

## 2.2 แหล่งสารสนเทศสถาบัน

2.2.1 ห้องสมุด (Library) คือ สถานที่รวมสรรพวิทยาการทุกรูปแบบซึ่งอยู่ในรูปของวัสดุตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์รวมทั้งฐานข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้บริหารจัดการและดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยยึดประโยชน์และความสะดวกสบายของผู้ใช้เป็นสำคัญในปัจจุบันห้องสมุดมีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน เช่น ห้องสมุด หอสมุด สำนักหอสมุด สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันวิทยบริการ สำนักวิทยบริการ สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศและศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นต้น

ห้องสมุดแบ่งได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชนและหอสมุดแห่งชาติ

2.2.2 ศูนย์สารสนเทศ (Information center) ศูนย์สารสนเทศมีหลายลักษณะ แต่มีจุดมุ่งหมายเหมือนกัน เพื่อบริการสารสนเทศเฉพาะบางสาขาวิชาและรวบรวมสารสนเทศ แล้วนำสารสนเทศออกให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ เช่น ศูนย์เอกสารประเทศไทย ศูนย์ข้อมูลทางเทคโนโลยี ศูนย์สนเทศทางการเกษตรแห่งชาติและศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร เป็นต้น

2.2.3 แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถานที่ ได้แก่ อนุสาวรีย์ โบราณสถาน หรือสถานที่ที่จำลอง เช่น อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ปราสาทพิมาย และเมืองโบราณ ปราสาทหินพนมรุ้ง เป็นต้น แหล่งสารสนเทศเหล่านี้มีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอย่างยิ่ง ทั้งเป็นแหล่งที่เข้าถึงได้ไม่ยากนัก ส่วนข้อด้อยของแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถานที่ก็คือ สถานที่บางแห่งอยู่ไกล การเดินทางไปสถานที่แห่งนั้นต้องใช้เวลาและเงินทองมากเกินไป ในกรณีเช่นนี้ผู้ใช้สารสนเทศอาจหันมาใช้สารสนเทศในรูปแบบของสิ่งตีพิมพ์หรือสื่อทัศนวัสดุแทนก็ได้

2.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ได้แก่ สารสนเทศที่ถ่ายทอดจากรายการวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3. ผู้ให้บริการสารสนเทศ เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างจากบุคลากรที่ทำหน้าที่อื่น ๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทั้งนี้เพราะว่าลักษณะของงานบริการสารสนเทศส่วนใหญ่ต้องสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการนี้ต้องมีจิตใจในให้บริการ (service mind)



รักในการให้บริการ รู้หลักมนุษยสัมพันธ์ ชอบให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น ๆ เข้ากับคนอื่นได้ง่าย และสนใจที่จะทำความรู้จักกับผู้ใช้ทุกคน

4. ผู้ใช้ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญฉะนั้นจึงควรทราบว่าผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความสนใจ และต้องการสารสนเทศที่ต่างกันตามขอบเขตและความรับผิดชอบ ดังนั้น งานบริการสารสนเทศจะประสบผลสำเร็จเมื่อบริการที่จัดให้มีนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ก่อนการจัดบริการแต่ละชนิดเสมอ รวมถึงการให้การศึกษาคำแนะนำผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักและใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด

5. วิธีการให้บริการจำเป็นต้องมีวิธีการเพื่อให้ผู้ใช้ได้สารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการควรเสียเวลาในการค้นหาอย่างสั้น ๆ และวิธีการค้นหาต้องสะดวก รวดเร็ว โดยมีหลักของการบริการ ดังนี้

5.1 อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและใช้สารสนเทศได้อย่างเสรี กล่าวคือ ต้องจัดบริการที่เข้าถึงได้ง่ายและเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้าใช้บริการทรัพยากรอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันโดยไม่ปิดกั้นโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศ

5.2 ให้โอกาสผู้ใช้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ

5.3 จัดให้มีบริการช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้ให้แก่ผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ หรือไม่คุ้นเคยกับระบบการใช้บริการ

5.4 ให้บริการอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ ซึ่งถ้าหากไม่มีทรัพยากรสารสนเทศเรื่อง ที่ผู้ใช้ต้องการในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศนั้น ๆ ผู้ให้บริการต้องสามารถช่วยเหลือแนะนำไปแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่มีสารสนเทศให้บริการหรืออาจสมัครเป็นสมาชิกเครือข่ายสารสนเทศเพื่อขยายขอบเขตของบริการมากยิ่งขึ้น

5.5 อำนวยความสะดวกในเรื่องอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม กล่าวคือ ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศที่ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เป็นศูนย์กลางของหน่วยงานที่สามารถเข้าใช้ บริการได้อย่างสะดวกและต้องจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อยให้มีบรรยากาศที่เชิญชวนให้เข้าใช้ จัดบริเวณการให้บริการที่ผู้ใช้บริการเห็นได้อย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการขอรับบริการ และให้ คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งต้องจัดเตรียมที่อ่านหนังสือให้เพียงพอ มีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

5.6 เน้นการให้บริการที่รวดเร็วและให้สารสนเทศที่ทันกับความต้องการ

5.7 ตระหนักในความสำคัญของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการแบ่งออกได้เป็นหลายประเภทด้วยกัน ดังนั้น จึงควรจัดบริการให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้ใช้แต่ละประเภท เช่น

5.7.1 ผู้ใช้ที่ใช้บริการเป็นอยู่แล้วควรจัดอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

5.7.2 ผู้ใช้ที่จะมาใช้บริการในอนาคตต้องจัดบริการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ

5.7.3 ผู้ใช้ที่ควรจะมาใช้ (แต่ยังไม่เคยมาใช้) ต้องมีการแนะนำและเชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการ

กล่าวโดยสรุป คือ ต้องจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และต้องให้บริการที่รวดเร็วตรงกับความต้องการซึ่งทำได้โดยการส่งเสริมให้มีการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศซึ่งอาจทำได้โดยการประชาสัมพันธ์หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ

6. อุปกรณ์และเครื่องจักรกลในการให้บริการมีการจัดอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เครื่องอ่านสื่อบันทึกทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อทัศนีย์ เช่น เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม เครื่องฉายวิดีโอทัศนีย์ เป็นต้น รวมทั้งเครื่องมือสื่อสารโทรคมนาคม

7. การจัดการและการบริหารงานบริการ การจัดการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานทุกด้านเพราะถึงแม้ว่าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแห่งนั้น จะมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถสูงมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยหากขาดการจัดการที่ดีก็ไม่สามารถจัดบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพได้

8. การประเมินการให้บริการ (Evaluation) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้จึงควรมีการประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อผลการประเมินมาปรับปรุงบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ปัญหาในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

การจัดให้มีบริการและเผยแพร่สารสนเทศขึ้นนั้นเหตุผลหนึ่งก็เนื่องมาจากปัญหาของการเข้าถึงสารสนเทศ ดังนั้น จึงควรทำความเข้าใจในเรื่องการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ ดังนี้

1. ภาษา ปัจจุบันสารสนเทศที่เผยแพร่อยู่มีหลายภาษาด้วยกัน เช่น ภาษาไทย ภาษาจีนภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ ทำให้ผู้ที่มีข้อจำกัดด้าน

ภาษาเข้าไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ เนื่องจากอ่านแล้วไม่เข้าใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องศัพท์เฉพาะกลุ่มอาชีพ

2. รูปแบบการนำเสนอความรู้ และเนื้อหาต่าง ๆ อาจมีเนื้อหาที่ยากเกินไป จำเป็นต้องนำเสนอในรูปแบบของสื่ออื่น ๆ นอกจากสื่อทางอักษร นอกจากนี้ผู้ใช้บางกลุ่มยังมีข้อจำกัดในการรับรู้สารสนเทศ เช่น ผู้พิการประเภทต่าง ๆ ดังนั้น จึงควรมีการนำเสนอเนื้อหาสารสนเทศด้วยรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ โสตทัศนวัสดุ ฐานข้อมูล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะต้องจัดหาอุปกรณ์มาช่วยในการนำเสนอสารสนเทศ

3. สารสนเทศท่วมท้น การมีสารสนเทศจำนวนมากทำให้ยากต่อการติดตามค้นคว้าได้อย่างทั่วถึงผลที่ตามมาก็คือ เกิดสารสนเทศซ้ำซ้อนและจากการให้ความรู้ที่ผิด ๆ เพื่อประโยชน์ในการโฆษณาชวนเชื่อทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลากลับกรองและคัดเลือกสารสนเทศ

4. ได้รับสารสนเทศในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม กล่าวคือ สารสนเทศที่ได้ได้หลังจากความต้องการ เช่น เหตุการณ์ ภัยสึนามิที่ภูเก็ต

5. ค่าใช้จ่าย สารสนเทศที่มีคุณภาพต้องมีการลงทุนและจัดระบบที่สูงทำให้เกิดข้อจำกัดในค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงและให้บริการ

6. ความแตกต่างทางวัฒนธรรมจัดว่าเป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการเรียนรู้และทำความเข้าใจสารสนเทศเพราะสารสนเทศของประเทศหนึ่งอาจไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ในอีกประเทศหนึ่ง

7. ขาดการสนับสนุนจากรัฐบาลเพราะกลัวความลับของทางราชการรั่วไหลและความไม่เข้าใจในบทบาทของบริการสารสนเทศและไม่ตระหนักในคุณค่าของสารสนเทศที่มีต่อองค์กร ความเกียจคร้านของผู้ปฏิบัติงานมีผลทำให้ไม่สามารถเข้าถึงและใช้สารสนเทศได้อย่างสะดวกและทั่วถึง

8. อุปสรรคด้านการเปลี่ยนแปลงเงินตรา การเปลี่ยนแปลงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา อาจทำให้งบประมาณที่เตรียมไว้ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถจัดหาสารสนเทศได้ตามต้องการ

9. การควบคุมการนำเข้าบางประเทศมีข้อจำกัดด้านการนำเข้า เช่น มีปัญหาค่าธรรมเนียมการขนส่งและภาษีนำเข้าสูงทำให้สารสนเทศที่ส่งผ่านข่ายการสื่อสารหลายชั้นและอยู่ห่างไกลต้องเสียค่าใช้จ่ายมากส่งผลให้สารสนเทศมีราคาสูงผู้ใช้จึงไม่สามารถรับภาระได้

10. การขาดความรู้ความเข้าใจและไม่สามารถใช้บริการสารสนเทศที่มีอยู่ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด

11. ปัญหาเกี่ยวเนื่องมาจากกฎระเบียบของหน่วยงานซึ่งส่งผลต่อการจัดระบบบริการ และเผยแพร่สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ
12. การจัดการระบบบริการและเผยแพร่ไม่เหมาะสมไม่สะดวกเพียงพอ
13. ข้อจำกัดทางด้านวิชาการของผู้ให้บริการสารสนเทศซึ่งผู้ให้บริการสารสนเทศจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเฉพาะ เช่น มีความสนใจเรื่องต่าง ๆ อย่างกว้างขวางและพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลาทำงานรวดเร็วคล่องแคล่ว

### **ความสัมพันธ์ของงานบริการกับงานอื่น ๆ ในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ**

ระบบการบริหารและการดำเนินการของห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ ประกอบด้วยงานหลักสำคัญ ๆ 3 ด้าน คือ

1. งานบริหาร (Administrative Work)
2. งานเทคนิค (Technical Services)
3. งานบริการสารสนเทศ (Information Services)

จากงานหลักดังกล่าวงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ในหลายประการทั้งนี้ก็เพื่อการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. งานบริหาร

โดยทั่วไปการบริหารงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและหัวหน้างานต่าง ๆ ซึ่งหัวหน้างานบริการและเผยแพร่สารสนเทศจะมีหน้าที่ร่วมกำหนดนโยบายและควบคุมงานให้เป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน

2. งานเทคนิค

งานเทคนิคในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศมีงานที่เกี่ยวข้องใหญ่ ๆ 2 งาน คือ

2.1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเนื่องจากงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากกว่าบุคลากรในงานนี้จึงรู้ความต้องการของผู้ใช้และทราบถึงจุดอ่อนหรือความขาดแคลนในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าจึงควรให้ความร่วมมือในเรื่องช่วยให้ข้อมูลในการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดเตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

2.2 งานจัดหมวดหมู่และทำรายการเป็นอีกงานหนึ่งที่ต้องเกี่ยวข้อง กล่าวคืองานจัดหมวดหมู่และทำรายการมีหน้าที่จัดเตรียมเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศผู้ทำหน้าที่บริการและเผยแพร่สารสนเทศต้องช่วยให้คำแนะนำการสร้างเครื่องมือเหล่านั้นเพื่อให้ได้เครื่องมือที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ โดยเน้นในด้านการใช้งานง่ายสะดวกต่อการใช้รวดเร็ว อีกทั้งยังต้องศึกษา

เครื่องมือช่วยค้นหาที่มีอยู่ทั้งหมดให้เข้าใจง่ายแก่เพื่อช่วยในการแนะนำการใช้เครื่องมือเหล่านี้แก่ผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคย ไม่มีความถนัดในการใช้หรือมีปัญหาในการสืบค้นสารสนเทศ

### 3. งานบริการสารสนเทศ

ผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องทราบลักษณะและประโยชน์ของงานบริการทั้งหมดเพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้ในการแนะนำผู้ใช้

กล่าวโดยสรุป งานบริการสารสนเทศมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับงานต่าง ๆ ของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศเพื่อช่วยในเรื่องการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้มากที่สุด อีกทั้งในส่วนงานบริการสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยงานหลายประเภทด้วยกันผู้ให้บริการสารสนเทศจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในทุก ๆ บริการเพื่อให้สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวคิดในการให้บริการสารสนเทศ

ยุคข้อมูลข่าวสาร ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้ถูกผลิตออกมาอย่างมากมายมหาศาลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร เทปโทรทัศน์ DVD E-book และ E-journal เป็นต้น การเพิ่มจำนวนของสารสนเทศอย่างมหาศาลในยุคนี้ ทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเกิดปัญหาว่าในการใช้ เนื่องจากเกิดความต้องการละมีความซับซ้อน ยากต่อการเข้าถึงสารสนเทศ ทำให้นักสารสนเทศต้องเพิ่มบทบาทของตนเองให้มากขึ้นในการคัดเลือก เลือกสรรเฉพาะสารสนเทศที่มีคุณค่าและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้ สถาบันบริการสารสนเทศควรเพิ่มศักยภาพและจัดระบบการจัดการและให้บริการสารสนเทศให้กับผู้ใช้ให้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และได้รับประโยชน์สูงสุดจากการสารสนเทศ (แมนมาส ขวลิขิต, 2533, 43) สิ่งที่ต้องพิจารณาในการบริหารจัดการ คือ

1. สภาพแวดล้อมในงานบริการสารสนเทศ
2. การวางแผนเพื่อจัดบริการสารสนเทศ
3. ปัจจัยสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ

### สภาพแวดล้อมในงานบริการสารสนเทศ

สภาพแวดล้อมของระบบสารสนเทศ มี 2 ประเภท (ศิริพร สุวรรณนะ, 2532, 33-40) คือ

1. สภาพแวดล้อมภายในงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่องานบริการสารสนเทศ ได้แก่

- 1.1 นโยบายขององค์กร ในแต่ละองค์กรมีนโยบายแตกต่างกัน บางห้องสมุดเน้นให้บริการแก่บุคคลภายใน และห้องสมุดบางแห่งเน้นบริการชุมชน ในปัจจุบันห้องสมุดขนาดใหญ่

คำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว จึงนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุดดิจิทัล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นต้น

1.2 การจัดการองค์กร เป็นการจัดโครงสร้าง การจัดระบบงาน การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายของงาน

1.3 งบประมาณ ต้องมีการคำนวณการใช้จ่ายตลอดปีงบประมาณ แหล่งเงินที่ได้ โดยแยกเป็นหมวดต่าง ๆ เช่น ค่าวัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าใช้สอย เป็นต้น

1.4 บุคลากร การจัดบุคคลเข้าทำงานเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าจัดบุคคลไม่เหมาะสม กับการจะทำงานนั้นไม่บรรลุเป้าหมาย เกิดปัญหาแก่หน่วยงานและผู้ให้บริการอย่างมาก บางหน่วยงานที่บริการสารสนเทศจะส่งบุคลากรไปตามงานต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายต่องาน อันเป็นประโยชน์ทำให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้งานซึ่งกันและกัน และสามารถทำงานแทนกันได้ ถ้าเกิดกรณีเจ้าหน้าที่ขาดหรือลาพัก

1.5 สถานที่ บริเวณภายในและภายนอกห้องสมุดมีความสำคัญ บริเวณภายใน ซึ่งเปรียบเสมือนห้างสรรพสินค้า ต้องค้นหาหนังสือได้สะดวก ต้องมีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอและนั่งสะดวก บริเวณภายนอกควรมีที่นั่งอ่านนอกเวลาทำการ ที่นั่งอ่านควรสวยงาม สะอาด มีการจัดสวนให้ร่มรื่น (เรณู เปียซื่อ, 2536, 129-130) มีมุมกาแฟและเครื่องดื่ม เป็นจุดไปมาสะดวก และมีที่จอดรถ

1.5 ความต้องการสารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องศึกษาประเภทของ ผู้ใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะใดบ้าง กลุ่มผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ศึกษาเนื้อหาของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ รูปแบบของบริการที่ผู้ใช้ต้องการตลอดจนศึกษาความเปลี่ยนแปลงของ ความต้องการ เพื่อเป็นการตอบสนองในการให้บริการสารสนเทศและส่งเสริมให้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพ

2. สภาพแวดล้อมภายนอก เป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นแรงผลักดันให้งานบริการสารสนเทศมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งมีหลายปัจจัย ได้แก่

2.1 ภาวะเศรษฐกิจและสังคม กล่าวคือ จากความเติบโตทางเศรษฐกิจและปัญหาทางเศรษฐกิจ ทำให้ต้องหาแนวทางการให้บริการที่คุ้มค่าและร่วมมือกันในการจัดหาและให้บริการสารสนเทศร่วมกัน จากค่านิยมทางการศึกษาค้นคว้า ณ ปัจจุบันสารสนเทศปรากฏในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งสะดวกและประหยัดเวลาอย่างมากสำหรับผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศต้องเปลี่ยนบทบาทและหาเทคนิควิธีในการช่วยเหลือและส่งเสริมผู้ใช้ให้เข้าสารสนเทศได้อย่างเต็มที่ ความตระหนักเรื่องสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันนี้

สารสนเทศเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมากมายมหาศาล ทำให้ต้องมีการคัดสรรสารสนเทศที่มีคุณค่า และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อผู้ใช้

2.2 กฎหมาย เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลอย่างมากต่องานบริการ เช่น มีกฎหมายสิ่งพิมพ์ กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายเกี่ยวกับสถาบันบริการสารสนเทศ กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 มาตรฐานงานและมาตรฐานคอมพิวเตอร์ส่งผลต่องานบริการสารสนเทศ เนื่องจากผลงานที่จะปรากฏออกมาอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยศักยภาพของคอมพิวเตอร์

2.4 ความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนมีผลต่อความสำเร็จและ ประสิทธิภาพของการให้บริการสารสนเทศ

2.5 ถ้าศักยภาพของเทคโนโลยีสมบูรณ์และครบถ้วน จะส่งผลให้งานนั้นมี คุณภาพและมีประสิทธิภาพ

### การวางแผนเพื่อจัดบริการสารสนเทศ

การวางแผนงานเพื่อจัดบริการสารสนเทศมีขั้นตอนการวางแผน (ซัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537, 114-115) ดังนี้

1. สำรวจความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ เป็นการสำรวจถึงมูลเหตุจูงใจที่ทำให้บุคคล ต้องการสารสนเทศ ซึ่งความต้องการอาจแตกต่างกันตามภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือตามความจำเป็น เช่น อาจารย์ต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการสอน นักศึกษาใช้สารสนเทศ เพื่อประกอบการศึกษาในชั้นเรียน เป็นต้น

2. การตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดผลที่จะได้รับว่ามีลักษณะและขอบเขตอย่างไร

3. เทคนิคและยุทธวิธีการนำเสนอบริการ เป็นวิธีการต่าง ๆ ที่นำเสนอสารสนเทศให้กับผู้ใช้ ตามประเภทของสารสนเทศและระดับความต้องการด้วยวิธีการที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น บริการ นำส่งเอกสาร การส่งข้อมูลทาง E-mail การติดต่อด้วยการ chat และการส่งทาง FAX เป็นต้น

4. การติดตามและประเมินผล เป็นการติดตามและประเมินผลงานที่ให้บริการ ทำให้ทราบ ถึงผลงานที่ทำว่าบรรลุตามจุดประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่ เพื่อนำผลไปปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างไร การติดตามและประเมินผลสามารถทำ ตามดูจากสถิติการใช้ แจกแบบสำรวจ แจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือวิธีการสังเกต เป็นต้น

## ปัจจัยสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ

ซีซวาล วงษ์ประเสริฐ (2537, 115 - 116) กล่าวถึงปัจจัยของการให้บริการ ดังนี้

1. ประเภทของบริการ (Service) การจัดบริการสารสนเทศต้องจัดหาสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ซึ่งแต่ละคนอาจมีความต้องการสารสนเทศที่ต่างกัน สารสนเทศบางประเภทสามารถใช้ร่วมกับห้องสมุดอื่นที่มีความร่วมมือกัน และต้องจัดทำเครื่องมือและคู่มือช่วยค้น เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ เช่น บรรณานุกรม สารสนเทศใหม่ ดรรชนีและสาระสังเขป คู่มือแนะนำการค้นฐานข้อมูล เป็นต้น
2. ทรัพยากรสารสนเทศ (Resource) ผู้ใช้สารสนเทศต้องการสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ มีคุณภาพและทันสมัย
3. การเข้าถึงสารสนเทศ (Access) ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องวางแผนการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามกลุ่มของผู้ใช้สารสนเทศและติดตามผลการเข้าถึงสารสนเทศ จะทำให้ทราบถึง ประสิทธิภาพของการใช้สารสนเทศ รู้ถึงความสามารถในการใช้บริการ และควรจัดเตรียมอุปกรณ์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการเข้าถึงสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ เพื่อให้บริการสารสนเทศสามารถตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม
4. บุคลากรสารสนเทศ (Personal) บุคลากรที่สถาบันบริการสารสนเทศต้องจัดเตรียมขึ้น ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และมีความสามารถในสาขาวิชาต่าง ๆ หลายสาขาวิชา มีทักษะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546, 10) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ สารสนเทศ เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์สามารถติดต่อกับผู้ใช้ได้อย่างเป็นกันเอง การแสดงออกด้วยสีหน้า ท่าทางที่เป็นมิตรเป็นสิ่งเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศมาใช้บริการ ต้องมีความเข้าใจ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่อย่างดี เข้าใจถึงปัญหาการใช้สารสนเทศ และต้องมีความสามารถในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ตลอดจนจนสามารถเข้าใจและใช้ระบบโทรคมนาคมและเทคโนโลยี สมัยใหม่ได้อย่างดี ดังนั้นเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพดังกล่าว สถาบันบริการสารสนเทศ ต้องจัดหานักสารสนเทศหรือบรรณารักษ์วิชาชีพ ถ้าไม่มีความรู้ทางบรรณารักษ์หรือสารสนเทศควร จัดอบรม ส่งไปศึกษาดูงาน หรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อกลับมาพัฒนางานบริการสารสนเทศต่อไป
5. การประเมินผลการให้บริการ (Evaluation) การประเมินผลการให้บริการสารสนเทศ ควรจัดประเมินทรัพยากรสารสนเทศและการทำงานของบุคลากร อาจทำเป็นรายบุคคลหรือเป็น แผนงานบริการทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงาน เพื่อการนำผลการประเมินมาใช้ในการ ปรับปรุงงานบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



### บทสรุป

ในสังคมปัจจุบันสารสนเทศถูกเผยแพร่ในหลายรูปแบบ เช่น วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด การที่จะจัดบริการให้บรรลุมัตถุประสงค์ของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศนั้น บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและสร้างทักษะในการให้บริการเป็นรูปแบบใหม่เป็นลักษณะการให้บริการเชิงรุก โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้ อันเป็นตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



### คำถามท้ายบท

1. ยกตัวอย่างสารสนเทศมา 10 รายการ
2. จงอธิบายความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อการศึกษาและการพัฒนาสังคมอย่างไร
3. ลักษณะของสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ควรเป็นอย่างไร
4. ปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศมีอะไรบ้าง
5. แหล่งสารสนเทศมีอะไรบ้าง

