

# ระบบสารสนเทศและบริการ

กฤติยา อัจฉกร\*

คำว่าระบบ (System) นั้นศาสตราจารย์แมนมาส ซวลิต ได้กล่าวไว้ใน “ระบบสารสนเทศแห่งชาติหรือระบบสารสนเทศภายในประเทศ” ในการประชุมสามัญประจำปี 2520 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยนั้น ได้ให้ความหมายว่า คือ โครงสร้างหนึ่งซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ มารวมกันเป็นส่วนประกอบที่เกื้อกูลกัน มีความเชื่อมโยงกัน ทำหน้าที่ต่าง ๆ ที่จะให้บรรลุถึงเป้าหมายร่วมกัน ให้การทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดยสำเร็จผลอย่างดีที่สุด แต่ละส่วน ๆ อาจเป็นเพียงอันเดียว ส่วนเดียวหรืองานเดียวหรืออาจเป็นส่วนซึ่งประกอบด้วยส่วนเล็ก ๆ หลายส่วนก็ได้ ซึ่งเป็นระบบย่อยหรือระบบรอง (Sub-system)

จำแนกว่าสารสนเทศ (Information) นั้นคือ ความรู้ของมนุษย์และเรื่องราวข่าวสารและวิชาการ ฉะนั้นระบบสารสนเทศ ก็คือกรรมวิธีจัดการกับความรู้ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ คือ สารสนเทศ สถาบันหรือหน่วยงานบริการสารสนเทศ วิธีการนี้จะทำให้สารสนเทศสามารถได้รับการค้นพบ นำส่งและได้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ อาจกล่าวได้ว่าสารสนเทศจะไม่เกิดคุณค่าจนกว่าจะมีการใช้ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนักวิทยาศาสตร์ นักเทคโนโลยี นักการอุตสาหกรรมและผู้บริหารงาน เทคโนโลยีการสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทด้านบริการสารสนเทศ เพราะเทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถจ่ายแจกถ้อยคำหรือเผยแพร่สารสนเทศได้ด้วยความเร็วสูงหรือสามารถจัดเก็บสารสนเทศซึ่งมีจำนวนมาก ไว้ในเนื้อที่แต่เพียงน้อยได้

สำหรับประเทศกำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทยแล้ว บริการสารสนเทศมีลักษณะอยู่ในขอบเขตจำกัดและบริการช้าซ้อน ควรมีการจัดระบบเพื่อปรับปรุงบริการสารสนเทศทั้งนี้ควรสนองข้อกำหนดคพพื้นฐาน 3 ประการดังนี้

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

- 1) สามารถบอกผู้ใช้ได้ว่าจะหาสารนิเทศได้จากไหน
- 2) ต้องสามารถนำสารนิเทศถึงมือผู้ใช้เมื่อผู้ใช้ต้องการ
- 3) ต้องสนองได้ภายในเวลาจำกัด เมื่อผู้ใช้แสดงความจำนง

อย่างไรก็ตามการจักระบบควรมีลักษณะที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลได้ง่ายนำมาใช้สะดวกและรวดเร็ว ตรงกับความต้องการและทันกับความต้องการของผู้ใช้ สารนิเทศต้องมีสาระที่มีคุณภาพ และในประเทศที่กำลังพัฒนาการให้บริการควรเป็นไปอย่างประหยัดด้วย

### การจักระบบและบริการสารนิเทศ

ในด้านการวิเคราะห์นโยบายและการพัฒนาแล้ว ปัญหาพื้นฐานด้านนโยบายที่หน่วยงานสารนิเทศต้องกล่าวถึงได้แก่ บทบาทสำคัญของบริการสารนิเทศ องค์ประกอบของระบบสารนิเทศ และความเกี่ยวเนื่องกัน มีบริการสารนิเทศอะไรบ้างและบริการอย่างไร มีประเภทและระดับของบริการที่ควรกำหนดไว้ในนโยบายหรือไม่ บทบาทและความรับผิดชอบของสารนิเทศที่มีต่อหน่วยงานภายนอก บทบาทความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ของผู้ใช้เผชิญหน้ากับฝ่ายบริหารและคณะทำงานด้านบริการสารนิเทศ สายการบังคับบัญชาและการดำเนินการตัดสินใจ

การดำเนินการและการกำหนดนโยบายและการใช้ ควรเป็นไปตามขั้นตอนของงานดังนี้

- 1) วิเคราะห์กระบวนการพัฒนานโยบาย 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

นอกจากนี้การวางแผนด้านระบบสารสนเทศและการบริการเป็นการดำเนินการอย่างมีระบบในการใช้ทรัพยากรให้เป็นประโยชน์ที่สุด ผลของการวางแผนจะช่วยกำหนดทิศทางของการเจริญเติบโตและความซับซ้อนของสารสนเทศ ช่วยลดการตัดสินใจของคณะกรรมการเฉพาะกิจและช่วยให้มีโครงสร้างในการบริการในท้องถิ่น

ผลดีของการวางแผนงาน คือ

- 1) การวางแผนช่วยให้ศูนย์สารสนเทศบรรลุเป้าหมายอย่างมีระบบ
- 2) การวางแผนช่วยให้การบ่งชี้ความแตกต่างในการดำเนินการตามลำดับความสำคัญ
- 3) การวางแผนช่วยในการดำเนินการร่วมมือกัน รวมกันเป็นกลุ่มเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- 4) การวางแผนช่วยในการตรวจซ้ำ พิสูจน์ข้อผิดพลาดและการปรับปรุง ซึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง ที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนใดก็ได้ในการปฏิบัติการ
- 5) การวางแผนช่วยในการกำหนดขอบเขตกิจกรรมของกลุ่มให้ชัดเจนและสามารถควบคุมสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
- 6) การวางแผนช่วยในการประมาณการเกี่ยวกับงบประมาณ การวางแผนงานที่ดีจะสามารถปรับให้เข้ากับงบประมาณได้ไม่ว่างงบประมาณจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง
- 7) การวางแผนช่วยให้เห็นภาพในอนาคตของหน่วยงานได้

### หน่วยงานของระบบและบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศอาจแบ่งตามประเภทได้ตามกิจกรรมสำคัญ (หน้าที่) หรือผลผลิต Weisman ได้เปรียบเทียบหน้าที่ ผลผลิต และบริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศในสหรัฐอเมริกาไว้จากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 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 ประเภทนี้ ด้านผลผลิต หน่วยงานเหล่านี้ผลิตบรรณานุกรมและข่าวสารทันสมัยมากกว่าผลผลิตด้านอื่น ผลผลิตและบริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการสารนิเทศตามความสนใจของผู้ใช้ สัมมนา วิจัย บริการแปล รายงานการประชุม วารสาร ทรานซ์และสาระสังเขป สิ่งเหล่านี้หายากในหน่วยงานบริการทุกประเภท และพบว่าห้องสมุดเฉพาะ Clearinghouse และศูนย์บริการสารนิเทศ 3 หน่วยงานนี้มีหน้าที่คล้ายคลึงกันมาก

### รูปแบบขององค์ประกอบของระบบบริการสารนิเทศ

การวางรูปแบบควรมีการวิเคราะห์ความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้ วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของสิ่งพิมพ์ที่มี และการบริการสารนิเทศ การออกแบบระบบเพื่อวางแผนดำเนินงานในประเทศที่มีการประมาณจำนวนบุคลากรที่จำเป็นสำหรับระบบการให้บริการ ประมาณการเพิ่มขึ้นในแต่ละปีและคุณสมบัติ รวมทั้งการวางแผนการฝึกอบรมทั้งในและนอกประเทศ มีการออกแบบสถานที่ วัสดุและเทคนิค โดยเน้นความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือเทคนิคและสาขาของระบบ

\*\* จารูวรรณ สินธุโสภณ ให้ความหมายไว้ใน วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์ว่า 1) หน่วยงานที่ทำหน้าที่รวบรวมจัดเก็บหลักฐานต่าง ๆ เช่น ผลงานวิจัย รายงานความก้าวหน้าของโครงการที่สิ้นสุดแล้ว งานที่กำลังดำเนินอยู่ แล้วออกเอกสารสรุปกิจการเหล่านี้ 2) หน่วยงานที่ให้บริการด้านอ้างอิงถึงแหล่งต่าง ๆ ที่มีผลงานตามข้อ 1) และ 3) หน่วยงานที่รวบรวมและแจกจ่ายผลงานตามข้อ 1) ไปยังผู้สนใจและต้องการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร การทำสำเนาเอกสารโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่วางแผนและปรับปรุงนโยบาย เน้นด้านวัตถุประสงค์นโยบายสารนิเทศและครอบคลุมถึงปัญหาด้านกฎหมายและเศรษฐกิจ วางแผนด้านการเงิน เพื่อให้ตระหนักถึงระบบโดยได้จาก รัฐบาลและแหล่งอื่น ๆ เช่น โรงงานอุตสาหกรรม และสถาบันต่าง ๆ มีการริเริ่มการใช้เครื่องจักรกล จัดตั้งศูนย์ประสานงานระหว่างชาติ (National Focal Point) และกรรมการสารนิเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้น (UNISIST National Committee)

โครงสร้างและสาขาของระบบการให้บริการสารนิเทศที่ควรเป็น คือ

1) มีหน่วยงานของรัฐบาลเพื่อวางแผนและประสานงานระบบการให้บริการภายในประเทศ ซึ่งควรได้รับการรับรองทางกฎหมายเพื่อให้ดำเนินการได้ ซึ่งหน่วยงานรัฐบาลจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมและดำเนินงานบริการสารนิเทศให้ก้าวหน้า มีการวางแผน มีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ระเบียบและกฎหมายให้ชัดเจน

2) มีศูนย์ข้อมูลแห่งชาติหรือศูนย์เอกสารแห่งชาติหรือศูนย์บริการแนะแหล่งสารนิเทศแห่งชาติ หน้าที่ของศูนย์เหล่านี้ต้องจัดหาและรวบรวมสารนิเทศร่วมกับหอสมุดแห่งชาติ ทั้งนี้ โดยการจัดเป็นแหล่งรวบรวมวรรณกรรมและข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การบริหารและเศรษฐศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายงานการวิจัยและสิทธิบัตรศูนย์ ฯ ยังมีหน้าที่ประมวลและประเมินช่องว่างในฐานสารนิเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารนิเทศชั้นรองและบริการสิ่งพิมพ์ เช่น รวบรวมรายชื่อหนังสือบริการดรรชนีและสาระสังเขป เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สนองกับความต้องการด้านการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และด้านเศรษฐกิจในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีในประเทศรวมทั้งการบริการด้านดรรชนีและสาระสังเขปจากต่างประเทศด้วย ควรมีการวิเคราะห์วรรณกรรมทั้งของในและต่างประเทศที่ได้รับ จัดทำรายงานการสำรวจและเปรียบเทียบงานเทคนิคระดับชาติกับระดับโลก ศูนย์ ฯ ควรมีการเผยแพร่สารนิเทศและดำเนินการผลิตออกเป็นวารสารบริการตอบคำถาม รายงานวิเคราะห์ หรือมีการแนะนำบริการสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่บริการให้คำแนะนำ และบริการแนะแหล่งสารนิเทศแก่ศูนย์เอกสาร หอสมุดและผู้ใช้สารนิเทศ ทั้งให้ความช่วยเหลือและบริการด้านเทคนิค การติดต่อกับกิจกรรมของศูนย์ตนเองโดยเฉพาะด้านการแปล จัดทำสำเนาเอกสารหรือบริการอื่น ๆ สำหรับ

ผู้ใช้ในประเทศ การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ มีการค้นคว้าวิจัยและพัฒนา สารนิเทศเกี่ยวกับปัญหาความต้องการของประเทศและรูปแบบของระบบสารนิเทศ และมีการฝึกอบรมบุคลากรดำเนินงานทางสารนิเทศ

- 3) มีระบบบริการ โดยเฉพาะสำหรับ สารนิเทศและข้อมูลซึ่งสนองความต้องการการพัฒนาทั้งเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี
- 4) ตั้งหน่วยงานสารนิเทศระดับชาติ และ
- 5) มีศูนย์บริการวัสดุเฉพาะและบริการเอกสารขั้นต้น

### บรรณานุกรม

- นวนิตย์ อินทระมะ "การจัดระบบสารนิเทศแห่งชาติในประเทศไทย." เอกสารการประชุมสามัญประจำปี 2520 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2520.
- แม่ันมาศ ขวลิต "ระบบสารนิเทศแห่งชาติหรือระบบสารนิเทศภายในประเทศ." เอกสารการประชุมสามัญประจำปี 2520 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : 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.