ประสิทธิภาพในการบริการค้นหาข้อสนเทศทางด้านธุรกิจด้วยระบบคอมพิวเตอร์

*อัญชลี ภูมิดิษฐ์**

บทนำ

ปัจจุบันกิจการทางด้านธุรกิจได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว การดำเนินงานหรือการตัดสินใจในเรื่องของธุรกิจบางประเภทจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลใหม่ ๆ ที่ทันสมัย เพื่อการแข่งขันทางด้านธุรกิจ และเพื่อผลประโยชน์ทางด้านการลงทุน ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยในการค้นหาข้อสนเทศทางด้านธุรกิจแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วได้ด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการค้นคว้า ดังนั้นห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการด้านบริหารธุรกิจจึงควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานี้ ลักษณะของคำถาม ความรู้ และความสามารถในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ แหล่งความรู้ทางด้านธุรกิจ แหล่งสะสมของข้อสนเทศ รวมทั้งความต้องการและความสามารถของบรรณารักษ์ในการค้นหาข้อสนเทศ ทั้งโดยวิธีการค้นหาด้วยมือ (Manual searching) และการค้นหาด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการค้นหาข้อสนเทศ

การบริการตอบคำถามที่ต้องการคำตอบในทันที และเป็นคำตอบโดยสังเขปนั้น บรรณารักษ์สามารถค้นหาคำตอบได้ 2 วิธี คือ วิธีแรก จะใช้หนังสืออ้างอิงที่ให้คำตอบอย่างสั้น ๆ เปิดค้นหาคำตอบเพื่อให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว นับเป็นการค้นคว้าด้วยมือจากแหล่งสารนิเทศทั่วไป เช่น พจนานุกรม หนังสือดรรชนี หนังสือบรรณานุกรม เป็นต้น ส่วนวิธีหลังซึ่งเป็นวิธีที่ 2 นั้น เป็นการค้นหาข้อสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งนับเป็นวิธีการค้นหาข้อสนเทศที่ทันสมัยโดยมากมักเป็นการค้นเรื่องที่ตีพิมพ์ออกมาใหม่ ๆ หรือเรื่องที่เกี่ยวโยงกันหลายเรื่อง

การอาศัยคอมพิวเตอร์ช่วยการค้นคว้าเพื่อให้ได้ข้อสนเทศอย่างรวดเร็ว ควรคำนึงถึงหลักพื้นฐานสำคัญ 3 ประการ คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นคว้า ราคาของแหล่งสะสมข้อสนเทศแต่ละสาขาวิชา และจำนวนของรายการทางบรรณานุกรม บรรณารักษ์ตอบคำถามฯ ที่มีประสบการณ์จะสามารถตัดสินใจได้ทันทีเมื่อฟังคำถามจบว่าควรจะค้นหาข้อสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยหรือไม่ ข้อสนเทศที่ให้บริการนั้น ๆ จะมีคุณค่าสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อข้อสนเทศนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยปกติการค้นหาข้อสนเทศในแต่ละเรื่องไม่ควรใช้เวลานานเกินกว่า 5 นาที นอกเสียจากว่าระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นระบบที่ตอบรับช้าหรือมีปัญหาเกี่ยวกับระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์เอง ในการค้นหาข้อสนเทศจากแหล่งสะสมข้อ

---

*อัญชลี ภูมิดิษฐ์ บรรณารักษ์ระดับ 5 หัวหน้าฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สนเทศเป็นการค้นหาคำตอบอย่างสั้น ซึ่งเป็นคำตอบที่ได้จัดทำไว้สำเร็จรูปแล้ว สามารถเรียกออกมาใช้ได้ทันที เมื่อบรรณารักษ์ทราบว่าผู้ใช้บริการต้องการข้อสนเทศในเรื่องใดแล้วก็สามารถเลือกแหล่งสะสมข้อสนเทศที่จัดเก็บข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการหรือจากแหล่งสะสมข้อสนเทศที่จัดเก็บเรื่องที่สัมพันธ์กันได้

ลักษณะของคำถามและแหล่งสะสมข้อสนเทศ

คำถามที่ฝ่ายบริการตอบคำถามได้รับอยู่เสมอ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับเรื่องทางธุรกิจบริษัท และการตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ทางด้านธุรกิจ ถ้าผู้ใช้บริการต้องการข้อสนเทศใหม่ ๆ ข้อมูลทางสถิติ หรือดรรชนีราคาของสินค้า แต่ไม่แน่ใจว่าข้อสนเทศนั้นตีพิมพ์ออกมาแล้วหรือไม่ บรรณารักษ์สามารถช่วยค้นหาข้อสนเทศจากแหล่งสะสมข้อสนเทศขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วและเร็วกว่าการค้นหาจากหนังสือดรรชนี หรือแหล่งความรู้ประเภทอื่น ๆ ลักษณะของคำถามที่บรรณารักษ์ได้รับอยู่เสมอมี 2 ลักษณะ คือ

1. คำถามอย่างง่ายและชัดเจน ผู้ใช้บริการบอกให้บรรณารักษ์ทราบถึงสิ่งที่ตนต้องการ โดยบอกคำ วลี หรือหัวเรื่องเฉพาะของเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการนั้นด้วย

2. คำถามคลุมเครือ ลักษณะของคำถามไม่ชัดเจน และขาดความสมบูรณ์ทางบรรณานุกรม เช่น ผู้ใช้ไม่ทราบชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หรือไม่เข้าใจศัพท์เฉพาะที่ใช้ในสาขาวิชานั้น ๆ

บรรณารักษ์ตอบคำถามฯ จะต้องทำความเข้าใจกับปัญหาเสียก่อน ก่อนที่จะลงมือค้นหาข้อสนเทศจากแหล่งสะสมข้อสนเทศ แหล่งสะสมข้อสนเทศขนาดใหญ่ที่ห้องสมุดหลายแห่งนิยมใช้ค้นหาข้อสนเทศทางด้านธุรกิจ คือแหล่งสะสมข้อสนเทศระบบ DIALOG ของบริษัท Lockheed ซึ่งให้บริการค้นหาข้อสนเทศย้อนหลัง และข้อสนเทศที่ทันสมัยจากสิ่งพิมพ์ทุกประเภท อาทิ รายงานการวิจัย รายงานการประชุม วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก บทความในวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ มาตรฐานอุตสาหกรรม ทำเนียบนาม ข้อมูลทางสถิติ และข้อมูลเกี่ยวกับการคาดคะเนเชิงเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น ระบบ DIALOG นี้คิดค่าบริการค้นหาข้อสนเทศถูกกว่าระบบอื่น ๆ และมีดรรชนีช่วยค้นหาแหล่งสะสมข้อสนเทศที่ต้องการให้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผู้ดำเนินการค้นหาข้อสนเทศนี้จะต้องมีประสบการณ์ และมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างดี จึงสามารถค้นหาข้อสนเทศที่สมบูรณ์ได้หลายรายการ ถ้าการดำเนินการค้นหาข้อสนเทศเป็นไปอย่างล่าช้าจะทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก และบางครั้งอาจได้ข้อสนเทศที่ไม่คุ้มค่าด้วย ก่อนที่จะเริ่มการค้นหาข้อสนเทศบรรณารักษ์จึงควรปรึกษากับผู้ใช้บริการว่า

- ต้องการข้อสนเทศที่มีลักษณะเป็นเนื้อเรื่อง หรือข้อมูลทางสถิติ?
- ต้องการสาระสังเขป หรือไม่?
- ต้องการข้อสนเทศที่จำกัดเฉพาะภาษาใด ภาษาหนึ่ง หรือจำกัด ปีที่พิมพ์ด้วย?
- ถ้าข้อสนเทศได้จากแหล่งสะสมข้อสนเทศที่ต้องจ่ายค่าบริการแพง ผู้ใช้บริการยินดีที่จะจ่ายค่าบริการนั้น หรือไม่?

การบริการค้นหาข้อสนเทศให้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องนับเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่อาศัยประสบการณ์ เวลา และทักษะการฝึกปฏิบัติที่นานพอสมควร เพื่อที่จะให้งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด ห้องสมุดหลาย ๆ แห่งในสหรัฐอเมริกายอมรับว่า แม้ว่าการบริการค้นหาข้อสนเทศนี้จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับบรรณารักษ์ก็ตาม แต่ก็เป็นงานที่ท้าทาย และเป็นการเพิ่มแหล่งสารนิเทศ ซึ่งประหยัดเวลาในการทำงานอีกด้วย

ประโยชน์ของการค้นหาข้อสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

1. ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อสนเทศ เช่น ชื่อเรื่อง สาระสังเขป โดยใช้ศัพท์ กลุ่มคำ หรือวลี เฉพาะเรื่องที่ต้องการ ถ้าไม่แน่ใจว่าเป็นศัพท์ที่ถูกต้อง ก็อาจใช้ศัพท์หรือกลุ่มคำที่ใกล้เคียงกับเรื่องที่ต้องการได้ ผู้ใช้บริการก็จะสามารถได้รับข้อสนเทศที่ต้องการได้เช่นเดียวกัน

2. คอมพิวเตอร์สามารถค้นหาข้อสนเทศย้อนหลัง และข้อสนเทศใหม่ ๆ ที่ทันสมัยจากแหล่งสะสมข้อสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

3. บรรณารักษ์ตอบคำถามสามารถค้นหาข้อสนเทศที่ไม่อาจพบได้จากแหล่งความรู้ภายในห้องสมุด หรือจากวัสดุตีพิมพ์ที่ห้องสมุดไม่อาจจัดหาได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดที่มีงบประมาณไม่มากพอที่จะจัดซื้อหนังสือดรรชนีที่ทันสมัย หรือไม่มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับการจัดเก็บหนังสือประเภทนี้

4. หนังสือดรรชนีทางด้านธุรกิจส่วนใหญ่ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมเท่านั้น ไม่มีสาระสังเขปประกอบเหมือนกับข้อสนเทศที่ค้นหาได้จากแหล่งสะสมข้อสนเทศ สาระสังเขปมีประโยชน์คือช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องอ่านหนังสือทั้งเล่ม หรือบทความทั้งหมด ก็สามารถทราบว่าข้อสนเทศที่ได้เป็นเรื่องที่ต้องการ หรือไม่

5. แหล่งสะสมข้อสนเทศขนาดใหญ่ส่วนมาก จะได้รับการปรับปรุงให้มีข้อสนเทศที่ทันสมัยเสมอ โดยทั่วไปหลังจากที่ข้อสนเทศใหม่ ๆ ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ออกมาแล้วภายในระยะเวลา 2-3 วัน ข้อสนเทศดังกล่าวจะถูกจัดเก็บไว้ในแหล่งสะสมข้อสนเทศทันที ผู้ใช้บริการสามารถค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับข้อสนเทศได้อย่างสมบูรณ์ซึ่งสะดวกและรวดเร็วกว่าการพิมพ์ออกมาเป็นหนังสือดรรชนีที่ต้องใช้เวลาในการจัดพิมพ์ประมาณ 1-3 เดือน

6. เป็นการเพิ่มคุณภาพของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะรู้สึกพึงพอใจกับงานบริการของห้องสมุด ถ้าเขาได้รับข้อสนเทศที่ตรงกับความต้องการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

7. เป็นการเพิ่มความร่วมมือและการสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการของห้องสมุด ก่อนการค้นหาข้อสนเทศบรรณารักษ์จะต้องซักถามถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และในขณะที่บรรณารักษ์ค้นหาข้อสนเทศจากแหล่งสะสมข้อสนเทศ ผู้ใช้บริการสามารถเห็นคำตอบที่ได้จากคอมพิวเตอร์ ซึ่งนอกจากผู้ใช้บริการจะได้มีโอกาสสัมผัสข้อสนเทศด้วยตนเองแล้ว บรรณารักษ์ผู้ให้บริการยังมีความรู้สึกว่าเป็นวิธีการที่ดีในการลดช่องว่างในการสื่อสารเพื่อการบริการอีกด้วย

สรุป

ปัจจุบันนี้วิทยาการต่าง ๆ ได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว มีสิ่งพิมพ์ผลิตออกมาเป็นจำนวนมากมายมหาศาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดหลายแห่งประสบปัญหาทางด้านการเงิน และค่าใช้จ่ายสูงขึ้นทำให้ห้องสมุด บรรณารักษ์ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของห้องสมุด ตลอดจนผู้ใช้บริการห้องสมุดได้ให้ความสนใจกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มากยิ่งขึ้น ห้องสมุดที่มีงบประมาณจำกัด ไม่เพียงพอสำหรับการจัดซื้อหนังสือใหม่ ๆ ที่มีราคาแพง เพื่อส่งเสริมให้แหล่งทรัพยากรของห้องสมุดทันสมัยอยู่เสมอ จะนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการค้นหาข้อสนเทศจากแหล่งสะสมข้อสนเทศขนาดใหญ่แทนที่ เพื่อเป็นการเพิ่มแหล่งสารนิเทศที่ห้องสมุดมีจำนวนจำกัด อีกทั้งเป็นการประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บสิ่งพิมพ์อีกด้วย ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยระบบคอมพิวเตอร์นี้จะใช้เวลาในการค้นหาข้อสนเทศที่ต้องการ

ได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกกว่าการค้นหาจากหนังสือดรรชนี และคู่มือต่าง ๆ เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจกับข้อสนเทศที่ได้รับ เมื่อนั้นบรรณารักษ์ผู้ให้บริการก็จะรู้สึกภาคภูมิใจที่สามารถช่วยให้งานบริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และจากประสิทธิภาพดังกล่าวย่อมทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดตระหนักว่า **ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญอย่างแท้จริง**

บรรณานุกรม

Belanger, Sandra E. and Nancy J. Emmick. "Use of Ready Reference Searching in Business Reference." *Journal of Academic Librarianship* 12 (November 1986): 298-303.

Bonata, Bruce D. "Online Searching in the Reference Room." *Library Trends* 31 (Winter 1983): 495-510.

Markiewicz, James and Linda Guyotte Stewart. "Quicksearch: Computer Searching for Undergraduates at Cornell University." *Journal of Academic Librarianship* 10 (July 1984): 134-136.

เพชราภรณ์ พิทยารัฐ. *การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สำหรับงานของห้องสมุด (เอกสารประกอบการบรรยายวิชา LS 231 และ LS 437).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2528.