การให้บริการสารนิเทศ

ขวัญใจ ชื่นชอบ*

สารนิเทศ (Information) หมายถึงข่าว ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้ ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปของวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ (นงลักษณ์ ไม่หน่ายกิจ2526: 26)

บริการสารนิเทศ (Information Service) หมายถึงกิจกรรมซึ่งระบบสารนิเทศดำเนินการเพื่อสนองความต้องการ และความสามารถในการใช้ของผู้ใช้ ในรูปแบบเนื้อหา และเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ (Atherton 1977: 3 และ Guinchat and Menou 1983: 219 อ้างถึงในมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช 2532: 7)

นับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นผลมาจากการค้นคว้าวิจัย การค้นพบ หลักการทฤษฎี และความรู้ใหม่ ๆ การประดิษฐ์คิดค้น โดยเฉพาะในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งเพิ่มความกว้างขวาง และลุ่มลึกของศาสตร์มากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันจำนวนนักวิชาการก็เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ทำให้เกิดสภาวะการณ์ที่เรียกว่า กระแสสารนิเทศท่วมท้น (Information Explosion) จึงมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บสารนิเทศ อีกทั้งความต้องการใช้สารนิเทศก็เปลี่ยนแปลงไป ผู้ใช้มีความต้องการใช้สารนิเทศอย่างกว้างขวาง และเนื้อหามีลักษณะเฉพาะเจาะจง ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง ทำให้มีการจัดตั้งสถาบันบริการสารนิเทศรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ศูนย์เอกสารหรือศูนย์สารนิเทศ (Documentation Centre หรือ Information Analysis Centre)

---

*บรรณารักษ์ 6 งานสืบค้นสารนิเทศ ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศูนย์แจกแจงสารนิเทศ (Information Clearing House) ศูนย์แหล่งสารนิเทศ (Referral Centre) หอจดหมายเหตุและสถาบันบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ถึงแม้ว่าจะมีแหล่งที่ให้บริการสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่แหล่งที่ให้บริการสารนิเทศที่ผู้ใช้คุ้นเคย คือ ห้องสมุด ห้องสมุดนับเป็นสถาบันบริการสารนิเทศรูปแบบดั้งเดิม ซึ่งเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป เป็นแหล่งสะสมและให้บริการสารนิเทศทั้งรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน์

ปัจจุบันห้องสมุดขนาดใหญ่ได้พยายามนำเอาแบบอย่างของการปฏิบัติและกิจกรรมของการบริการสารนิเทศมาบริการ ขยายขอบเขตการให้บริการในห้องสมุดให้กว้างขวาง และมุ่งให้ผู้ใช้เป็นอิสระในการค้นหา โดยบรรณารักษ์จะแนะนำวิธีการค้นหาสารนิเทศแก่ผู้ใช้เท่านั้น เช่น แนะนำให้ใช้บัตรรายการ หนังสืออ้างอิง ส่วนบริการสารนิเทศนั้นมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามบริการทั้งสองอย่างนี้ก็ยังคงใช้ควบคู่กันไป

<u>ประเภทของงานบริการสารนิเทศที่สำคัญ</u> แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. งานบริการสารนิเทศที่จัดเตรียมไว้บริการแก่ผู้ใช้ โดยจัดทำเป็นประจำ คือการรวบรวมวิเคราะห์แหล่งสารนิเทศเพื่อให้บริการดังนี้

- บริการสาระสังเขป (Abstracting Service) คือการย่อเนื้อหาของเรื่องราวที่ได้มีการบันทึกไว้ เพื่อใช้เป็นคู่มือในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาของผู้ใช้

- บริการดรรชนี (Indexing Service) คือ คู่มือค้นหาสารนิเทศจากหนังสือ บทความในหนังสือ บทความและสาระสังเขปในวารสาร และวัสดุสารนิเทศในรูปอื่น ๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ค้นเรื่องได้เฉพาะเจาะจงและรวดเร็ว

- บริการบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง (Subject Bibliographies) คือการรวบรวมรายชื่อแหล่งสนเทศใหม่ ๆ ในหัวข้อหรือเรื่องราวที่น่าสนใจเผยแพร่ให้ผู้ใช้

ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้ติดตามข่าวสารใหม่ได้เป็นอย่างดี

- บริการสนเทศใหม่ ๆ (Current Awareness Service) เป็นการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้ข้อสนเทศใหม่ ๆ โดยการจัดบริการแจ้งชื่อวารสารหรือสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆหรือบริการข้อสนเทศใหม่ ๆ ตามความสนใจของผู้ใช้เป็นรายบุคคล

- บริการให้ข้อสนเทศแบบย่อวิจารณ์ (Review Digest)

- บริการสนเทศตามความสนใจของบุคคล (SDI=Selective Dissemination Service) คือ บริการข้อสนเทศที่ทันสมัยประเภทหนึ่ง ที่คัดเลือกและจัดหาข้อมูล ข้อสนเทศ ให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้แต่ละคนให้มากที่สุด อาจโดยวิธีทำสาระสังเขปตรรชนี บรรณานุกรม หรือแจกจ่ายตัวข้อมูลเอกสารก็ได้

2. บริการสารนิเทศที่จัดให้เมื่อมีผู้มาขอรับบริการคือ

- บริการค้นคว้าหาสารนิเทศอย่างกว้างขวาง (Literature Search)

- บริการค้นหาที่อยู่ของสารนิเทศที่ต้องการ (Location of Documents)

- บริการจัดหาสารนิเทศที่ผู้อ่านต้องการ (Document Procurrement)

- บริการช่วยเหลือแนะนำผู้อ่าน (Reader Guidance)

- บริการจัดเตรียมการผลิตและบริการสำเนาเอกสารที่ผู้อ่านต้องการ (Documents Reprographic Service)

- บริการอ้างอิงที่เสนอแนะให้ผู้อ่านไปสู่แหล่งสารนิเทศที่เกี่ยวข้อง (Referral Service)

<u>ปัจจัยสำคัญในการให้บริการสารนิเทศ</u> มี 3 ประการ คือ

1. <u>ผู้ให้บริการสารนิเทศ</u>

ผู้ให้บริการสารนิเทศคือ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการและการค้นหาสารนิเทศเพื่อบริการแก่ผู้ใช้บริการ วิเคราะห์และวินิจฉัยความต้องการของผู้ใช้บริการค้นหาสารนิเทศที่มีคำตอบตามที่ผู้ใช้ต้องการ ตลอดจนแนะนำหรือชี้แนะผู้ใช้ไปยังแหล่ง

สารนิเทศที่คาดว่าสามารถให้ข้อมูลและสารนิเทศที่ต้องการได้

ผู้ให้บริการสารนิเทศจะมีตำแหน่งหรือชื่อที่เรียกแตกต่างกันไปดังนี้ คือ

1.1 บรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Librarian) เป็นผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ซึ่งเป็นผู้ช่วยเหลือให้คำแนะนำและค้นหาสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ

1.2 นักเอกสารสนเทศ (Documentalist) เป็นผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด หรือสถาบันบริการสารนิเทศ มีความรู้และความสามารถในการจัดหา การใช้และการจัดการสารนิเทศ โดยเน้นหนักในกระบวนการจัดหา คัดเลือก จัดเก็บ จัดระบบและค้นคืนสารนิเทศแก่ผู้ใช้มากกว่าทำงานทางด้านประเมินเนื้อหาของสารนิเทศ

1.3 ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist) เป็นผู้ให้บริการในห้องสมุดที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ ทำหน้าที่และรับผิดชอบในการคัดเลือกเอกสารและทรัพยากรสารนิเทศในสาขาวิชาเฉพาะของตน ประเมินเนื้อหา รวบรวมสารนิเทศ รวมทั้งเตรียมสารนิเทศเพื่อให้บริการในสาขาวิชานั้น ๆ

1.4 ผู้เชี่ยวชาญการแนะแหล่งสารนิเทศ (Referral Specialist) เป็นผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด หรือในศูนย์และแหล่งสารนิเทศ โดยชี้แนะผู้ใช้บริการไปยังแหล่งสารนิเทศ และสถาบันบริการสารนิเทศที่คาดว่าจะมีคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการได้

1.5 นักจดหมายเหตุ (Archivist) ผู้ปฏิบัติงานในหอจดหมายเหตุ ทำหน้าที่คัดเลือก จัดเก็บและให้บริการ

1.6 นายหน้าค้าสารนิเทศ (Information Broker) คือผู้ดำเนินการธุรกิจขายบริการสารนิเทศ

<u>คุณสมบัติของผู้ให้บริการสารนิเทศ</u>

ผู้ให้บริการสารนิเทศมีบทบาทสำคัญยิ่งในการจัดการและค้นหาสารนิเทศที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้เพื่อให้บริการสารนิเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการควรมี

คุณสมบัติดังนี้คือ

1. มีความรู้ทางการจัดการสารนิเทศ ให้อยู่ในลักษณะที่เอื้อต่อการค้นคว้า ของผู้ใช้มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารนิเทศรวมทั้งเทคนิคในการค้นหาสารนิเทศ สามารถสืบค้นสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น ฐานข้อมูล หนังสือ ตลอดจนสามารถแยกแยะสารนิเทศที่มีคุณค่าและนำเสนอแก่ผู้ใช้ได้

2. มีทักษะ ผู้ให้บริการควรได้รับการศึกษาอบรมให้สามารถจัดการข้อมูลและสารนิเทศให้เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท รู้จักแหล่งทรัพยากรสารนิเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้าต่าง ๆ รู้จักวิธีการ เทคนิคและกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการค้นหาสารนิเทศ รู้จักใช้เทคโนโลยีสารนิเทศ ควรรู้ว่าสารนิเทศประเภทใดควรใช้วิธีการค้นหาด้วยมือหรือใช้ค้นด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนสามารถประเมิน แนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสารนิเทศที่ผู้ใช้จะได้ประโยชน์อย่างเต็มที่และสามารถเจรจาสอบถามความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ได้

3. คุณสมบัติส่วนตัว ควรจะมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีความรอบคอบ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2. <u>ผู้ใช้บริการสารนิเทศ</u>

เมื่อมีผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ เรามักเรียกว่าผู้ใช้บริการของห้องสมุด ถ้าแบ่งตามระดับอาชีพ ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา นักวิจัย แต่ถ้าแบ่งตามพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด จะได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ กลุ่มผู้ใช้บางครั้ง และไม่เคยใช้เลย

สารนิเทศเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต่อบุคคลเกือบทุกคน ระดับและประเภทของสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการจึงขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้จึงหลากหลายประโยชน์นั้นมากมายก็เมื่อบุคคลนั้นพบว่าตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องตัดสินใจ หาคำตอบข้อเท็จจริง แก้ปัญหาหรือแม้แต่ทำความเข้าใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

บุคคลนั้นก็จะพยายามแสวงหาและใช้สารนิเทศให้เกิดประโยชน์

ผู้ใช้บริการสารนิเทศบางคนอาจประสบกับความยากลำบากในการชี้แจงความต้องการของตนเอง บางครั้งผู้ใช้จะตกอยู่ในสภาพที่จะต้องอธิบายถึงสิ่งที่ตนเองก็ไม่รู้แน่ให้ผู้อื่นฟัง ผลก็คือไม่สามารถอธิบายว่าตนเองต้องการอะไรได้อย่างชัดเจน หรือระบุความต้องการได้หมด ซึ่งนับว่าเป็นอุปสรรคประการหนึ่งในการแสวงหาสารนิเทศ

Taylor ได้จำแนกระดับความต้องการสารนิเทศออกเป็น 4 ระดับคือ (Taylor 1968: อ้างถึงใน ประภาวดี สืบสนธิ์ 2531: 36)

2.1 ระดับกว้างสุด (Visceral Need) ผู้ใช้สามารถระบุได้แต่เพียงความไม่ชอบ ความไม่ถึงพอใจอย่างกว้าง ๆ (ระบุความต้องการไม่ได้ ไม่รู้ว่าต้องการอะไร แต่ถ้านำสารนิเทศมาให้ดู ก็รู้ว่าตนไม่พอใจ)

2.2 ระดับรู้ความต้องการ (Conscious Level) ผู้ใช้รู้ว่าตนมีความต้องการแต่ไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจน หรือบอกให้กระจ่างชัดเจนว่าตนต้องการอะไร ดังนั้นเพื่อช่วยให้ตนเองเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น ผู้ใช้จะพูดกับคนอื่น หรือถามคนอื่นเพื่อให้ตนเองกระจ่างขึ้น

2.3 ระดับบอกความต้องการได้ (Formalized Need) ผู้ใช้สามารถอธิบายคำตอบหรือความต้องการได้ชัดเจน

2.4 ระดับรู้แจ้ง (Compromised Need) ผู้ใช้สามารถบอกความต้องการของตนได้ ตลอดจนบอกแหล่งสารนิเทศได้

3. <u>สารนิเทศ</u>

ข้อกำหนดที่ผู้ใช้บริการคาดหวังเกี่ยวกับสารนิเทศที่ต้องการคือ การเข้าถึงสะดวก รวดเร็ว เสียเวลาน้อย สารนิเทศมีความเกี่ยวข้องถูกต้องสมบูรณ์และเสียค่าใช้จ่ายน้อย

ปัจจัย 4 ประการที่ทำให้สารนิเทศมีคุณค่า คือ

3.1 เวลา (Time) สารนิเทศที่ผู้ใช้ได้รับอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

3.2 ความถูกต้อง (Certainly) สารนิเทศต้องมีความน่าเชื่อถือ

3.3 ความครบถ้วน (Completeness) สารนิเทศต้องมีความครบถ้วน ไม่ขาดหายและไม่ถูกบิดเบือน

3.4 ความต่อเนื่อง (Accumulation) ต้องมีลักษณะการสะสมของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถปะติดปะต่อเป็นเนื้อหาเดียวกัน ไม่กระจัดกระจาย

จะเห็นได้ว่า ในการให้บริการสารนิเทศอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้ง 3 อย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้ให้บริการที่รอบรู้ และมีประสบการณ์ดีพอ เพราะในปัจจุบันสารนิเทศส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของ Electronic Forms ผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผู้ใช้บริการก็ควรจะต้องบอกถึงระดับความต้องการในการใช้สารนิเทศได้ และสารนิเทศควรถูกต้องสมบูรณ์และทันสมัย

หนังสืออ้างอิง

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. "ระบบห้องสมุด: ความสัมพันธ์ที่ทัดเทียมกัน." โดมทัศน์ 11, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2533): 48-52.

ประภาวดี สืบสนธิ์. "การใช้และการหาสารนิเทศของเกษตรกร." วารสารบรรณารักษศาสตร์ 8, 1 (มกราคม 2531): 23-63.

พัชรี ภูริเทเวศร์. "กลุ่มประชาชนของห้องสมุด." โดมทัศน์ 11, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2533): 67-69.

พิมลพรรณ เรพเพอร์. การบริการเพื่อการค้นคว้า. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525.

แววตา เตชาทวีวรรณ, บันทึกและเรียบเรียง. "การตลาดสำหรับสารนิเทศ." โดมทัศน์ 12, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2534): 12-16.

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. สาขาวิชาศิลปศาสตร์. เอกสารการสอนชุดวิชา 13201 สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วย 1-7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.

สุธันนี กี่ศิริ. "บริการเลือกเผยแพร่ข้อสนเทศ (SDI)." วารสารวิทยบริการ 7, 1 (กรกฎาคม 2528): 80-98.