

## Information consolidation process

*Charuvarn Sindusopon*

Education and training in analysis, synthesis and repackaging of information is considered an effective solution to the production of appropriate information to suit the needs of defined groups of users. In 1986, Unesco proposed a course, together with a handbook, meant particularly to be used in developing countries. The substance of the handbook gives a clear understanding of that phase of information services, called information consolidation, when information from the original documents is analyzed, synthesized, and repackaged into a new product. A brief account of 3 producers of consolidated information is given as examples.

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# กระบวนการปรับแต่งสารนิเทศ

จารุวรรณ สินธุโสภณ\*

ผู้ที่ทำงานบริการโดยมีสารนิเทศเป็นหัวใจสำคัญของบริการ เช่น บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ ได้ประสบปัญหาหลายประการเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาเหล่านี้ล้วนสืบเนื่องมาจากความสามารถเฉลี่ยฉลาดของมนุษย์จนทำให้โลกเรามีสารนิเทศมากเกินไปที่มนุษย์ด้วยกัน - คือผู้ใช้สารนิเทศ - จะมีเวลาหรือมีความพยายามพอที่จะใช้สารนิเทศได้ทั่วถึง สารนิเทศที่มีอยู่นั้น บางครั้งเป็นภาษาและศัพท์ที่ยากเกินความเข้าใจ คำอธิบาย รายละเอียดหรือตัวอย่างประกอบ บางครั้งก็ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือพื้นฐานทางวัฒนธรรมของผู้ใช้สารนิเทศ การนำเสนอสารนิเทศบางครั้งก็อยู่ในรูปแบบที่ทำให้ติดตามหามาได้ยากเย็น และบางครั้งก็มีปัญหาว่าจะเชื่อถือสารนิเทศนั้นได้มากเพียงไร ฉะนั้นถึงแม้ว่าบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศจะได้พยายามใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารนิเทศที่มีอยู่แล้วก็ตาม ถ้ามองจากทัศนะของผู้ต้องการใช้สารนิเทศ ก็ยังดูเหมือนว่าผู้ใช้สารนิเทศยังไม่ได้รับสารนิเทศตามที่เขาต้องการ ภาพรวมที่สะท้อนให้เห็น จึงเป็นว่ามีสารนิเทศจำนวนมิใช่น้อยที่ไม่ได้อำนวยประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการใช้อย่างเต็มที่ เพราะไม่มีลักษณะเป็น สารนิเทศที่เหมาะสม คือ ไม่เป็นสารนิเทศที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่โอกาสการใช้ มีปริมาณไม่พอเหมาะแก่ความต้องการของผู้ใช้

และสาระยังไม่พอดีกับระดับความเข้าใจของผู้ใช้กลุ่มหนึ่ง ๆ

อันที่จริง ห้องสมุดและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการโดยมีสารนิเทศเป็นหัวใจสำคัญของงาน ก็ได้พยายามแก้ปัญหาและข้อจำกัดในเรื่องการขาดสารนิเทศที่เหมาะสม นี้ด้วยวิธีการหลายวิธีในขอบเขตของงานซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและหน่วยงานเหล่านั้น บางวิธีการก็ทำให้ผู้ใช้สารนิเทศได้รับทราบว่ามีวัสดุสารนิเทศนั้นอยู่ และรู้ช่องทางที่จะเข้าถึงสารนิเทศนั้นดังเช่น ใช้วิธีการจัดหมวดหมู่ ทำดัชนี ทำสาระสังเขป ทำบรรณานุกรม วิธีการอีกกลุ่มหนึ่งช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศบางส่วนโดยตรง เช่น ทำบทวิจารณ์เชิงวิชาการ ทำบทสรุปสถานการณ์ธุรกิจการค้าและการตลาด บทสรุปเหล่านี้บางครั้งก็ปรับภาษาให้ง่ายขึ้นเพื่อให้เข้าใจเรื่องได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ก็ใช้วิธีสาธิตและให้คำแนะนำ เช่น แก่กลุ่มชาวไร่ชาวนา แก่ชุมชนทั่วไปเช่นในเรื่องสุขภาพอนามัยและการสาธารณสุข เป็นต้น

ยูเนสโกเป็นองค์การหนึ่งที่มิได้มีบทบาทอยู่ในแนวหน้าติดต่อกันมาเป็นเวลานานในด้านการแก้ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการเผยแพร่และการใช้สารนิเทศ ซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาในทุกระดับ ปัญหาเรื่องการขาด สารนิเทศที่เหมาะสม นี้ ยูเนสโกได้จัดการประชุมสัมมนาหลายครั้ง เพื่อระดมความ

\*จารุวรรณ สินธุโสภณ อ.บ. เกียรตินิยม, อนุ บ.ร., A.M.L.S. (Michigan) ศาสตราจารย์ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คิดและหาช่องทางแก้ไข การประชุมครั้งสำคัญ คือ การประชุมครั้งแรกของคณะกรรมการของยูนิซิสต์ เมื่อ พ.ศ. 2518 ซึ่งเป็นการประชุมเกี่ยวกับเรื่องศูนย์วิเคราะห์สารสนเทศ ในที่สุดก็เห็นว่า ทางหนึ่งที่จะแก้ปัญหาการขาด สารสนเทศที่เหมาะสม ได้โดยตรง ก็คือ การผลิต สารสนเทศที่ปรับแต่งแล้ว โดยวิธีการที่เรียกว่า การปรับแต่งสารสนเทศ

ทั้ง ๆ ที่ได้มีการจัดกระทำกับสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วก็ตาม จนถึงพ.ศ. 2527 ก็ไม่ปรากฏว่ามีสถาบันการศึกษาสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์แห่งใดจัดหลักสูตรเพื่อสอนและฝึกอบรมเรื่อง การปรับแต่งสารสนเทศ ยูเนสโกจึงสร้างหลักสูตรวิชา การปรับแต่งสารสนเทศ ขึ้น พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการเรียนการสอน พิมพ์เผยแพร่เมื่อ พ.ศ. 2529<sup>2</sup> เทฟโก ซาราเซวิก (Tefko Saracevic) ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำคู่มือนี้ เป็นศาสตราจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญพิเศษด้านสารสนเทศศาสตร์

## หลักสูตรวิชาการปรับแต่งสารสนเทศของ ยูเนสโก

ประเด็นที่สำคัญของการสร้างหลักสูตรนี้ขึ้น ประมวลได้ดังนี้ คือ

1. สร้างขึ้นให้เหมาะสำหรับใช้ในประเทศกำลังพัฒนา มีสาระสำคัญสำหรับการสอนประมาณ 30-35 คาบการสอน โดยจะสอนในหลักสูตรปกติของสถาบันการศึกษาสารสนเทศและบรรณารักษ-

ศาสตร์ก็ได้ จะจัดเป็นโครงการฝึกอบรมในรูปของการศึกษาต่อเนื่องโดยหน่วยงานก็ได้แต่ที่สำคัญก็คือ ยูเนสโกไม่ประสงค์ให้นำหลักสูตรไปใช้แบบลอกตามอย่างทั้งหมดอย่างสิ้นเชิง โดยไม่ดัดแปลงให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ ด้วยเหตุนี้ คู่มือการสอนนี้ จึงจัดเป็นฉบับแนะนำใช้เบื้องต้น กล่าวคือ ไม่ส่งไปให้ออกความเห็นกันในระดับระหว่างประเทศก่อนการพิมพ์เผยแพร่ เนื่องจากเห็นว่า ยังมีการสอนและฝึกอบรมเรื่องนี้กันน้อยมากดังที่กล่าวมาแล้ว แต่ก็เปิดโอกาสรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากสถาบันที่นำหลักสูตรไปปรับใช้อยู่ตลอดเวลา

2. คู่มือการสอนนี้เหมาะสำหรับอาจารย์และผู้บริหารโครงการศึกษาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์เป็นกลุ่มแรก รองลงไป คือ กลุ่มนักวิชาการ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสารสนเทศ และนักศึกษาของหลักสูตร

3. การจัดการหลักสูตร อาจจัดเป็น 2 แบบ คือ แบบปกติเปิดสอนในหลักสูตรการศึกษา กับแบบโครงการศึกษาต่อเนื่อง ถ้าจัดแบบหลักสูตรที่เปิดเป็นปกติในสถาบัน ก็อาจจัดสอนในระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทก็ได้ แต่ควรจัดสอนในช่วงปลาย ๆ ของการศึกษา เมื่อนักศึกษามีความรู้และมีโลกทัศน์กว้างพอ มากกว่าสอนในช่วงต้นของการเข้าศึกษา นอกจากนี้ ยังแนะนำว่า ควรจัดสอน แทรกในวิชามากกว่าสอนเป็นวิชาหนึ่งต่างหาก และสามารถสอนแทรกในวิชาต่าง ๆ ได้แก่ วิชาการควบคุมทางบรรณานุกรม การจัดหมวดหมู่

<sup>1</sup> ถอดจาก UNISIST จากชื่อที่สมบูรณ์คือ United Nations Information System in Science and Technology ยูเนสโกมีส่วนริเริ่มทำการศึกษาค้นหาความเป็นไปได้ในการสร้างข่ายงานบริการสารสนเทศระดับโลกในแขนงวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังเริ่มเมื่อพ.ศ. 2516 ปีต่อมาได้ขยายขอบเขตครอบคลุมแขนงวิชาสังคมศาสตร์ด้วย ดูเพิ่มเติมใน Atherton, Pauline. Handbook for information systems and services. Paris : Unesco, 1977, p. 34-35 เป็นต้น

<sup>2</sup> Tefko Saracevic, "A course in information consolidation : A handbook for education and training in analysis, synthesis and repackaging of information (preliminary version), prepared by Tefko Saracevic [for the] General Information Programme and UNISIST," (Paris : Unesco, 1986) (PGI-86/WS/14) สาระสำคัญของบทความนี้ ผู้เขียนประมวลจากเอกสารนี้

ดรธรณี สาระสังเขป การศึกษาผู้ใช้ วิธีวิจัย  
ห้องสมุดเฉพาะ การวิเคราะห์สารนิเทศ การสืบค้น  
สารนิเทศจากฐานข้อมูล บริการตอบคำถามและ  
ช่วยการค้นคว้า บริการแก่ผู้ใช้ และแหล่งสารนิเทศ  
เฉพาะวิชา

ถ้าจัดเป็นลักษณะการฝึกอบรมในโครงการ  
ศึกษาต่อเนื่อง ผู้จัดอาจเป็นสถาบันการศึกษา  
สมาคมวิชาชีพ หน่วยราชการ และหน่วยงานใน  
ระบบสารนิเทศระดับชาติ การจัดในรูปแบบนี้อาจมี  
ลักษณะเข้มข้นติดต่อกันทั้งสัปดาห์หรือสัปดาห์ละครั้ง  
หรือสองสัปดาห์ต่อครั้ง โดยผู้ศึกษาอาจทำงาน  
ทำนองนี้อยู่แล้วหรือไม่ก็ได้

### กระบวนการปรับแต่งสารนิเทศตามวิธีการที่ ยูเนสโกสร้าง

การที่จะผลิต สารนิเทศที่ปรับแต่งแล้ว เพื่อให้เป็น  
สารนิเทศที่เหมาะสม ซึ่งถือว่าเป็น การปรับแต่งสารนิเทศ  
นั้น หมายถึง การปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินคุณค่า  
และการกลั่นกรองสาระของเอกสารชิ้นเด่น ๆ ปรับ  
แต่งสาระและจัดเป็นรูปแบบใหม่ที่ได้รับความกะทัดรัด  
และเชื่อถือได้ให้แก่กลุ่มผู้ใช้ที่มีลักษณะเฉพาะที่แน่  
ชัดกลุ่มหนึ่ง ๆ การปฏิบัติทั้งหมดนี้ เรียกว่า กิจกรรม  
การปรับแต่งสารนิเทศ ผู้ที่ปฏิบัติกิจกรรมนี้ อาจเป็น  
บุคคลคนเดียวหรือเป็นหมู่คณะ แผนกงาน หรือ  
องค์การทั้งองค์การก็ได้ และเรียกว่า หน่วยปรับแต่ง  
สารนิเทศ

กระบวนการปรับแต่งสารนิเทศตามหลักสูตรของ  
ยูเนสโกฉบับนี้ มี 8 ขั้นตอน คือ

1. การศึกษาผู้ใช้สารนิเทศ กลุ่มผู้ใช้สารนิเทศที่  
ปรับแต่งแล้ว หมายถึง กลุ่มซึ่งมีลักษณะเฉพาะ ที่  
สำคัญมี 9 กลุ่ม คือ กลุ่มอุตสาหกรรมขนาดย่อม  
ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ กลุ่มบริหารส่วนท้องถิ่น  
กลุ่มบริหารส่วนกลาง กลุ่มประชากรในเมือง กลุ่ม  
ประชากรในชนบท กลุ่มสื่อมวลชน และกลุ่มสถาบัน  
วิจัยและสถานศึกษา แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน  
ทั้งในเรื่องความต้องการสารนิเทศ พฤติกรรมการใช้  
สารนิเทศและความสามารถในการรับสารนิเทศ

วิธีที่ใช้กันมากสำหรับการศึกษากลุ่มผู้ใช้  
สารนิเทศ คือ วิธีสำรวจ วิธีสังเกต และวิธีทดลอง

2-3. การคัดเลือกแหล่งสารนิเทศและการประเมิน  
คุณค่าของสารนิเทศ ผู้ที่จะสามารถทำงานทั้งสองขั้น  
ตอนนี้ อาจเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารนิเทศ  
บรรณารักษ์ที่มีความรู้ในวิชาเฉพาะวิชาใดวิชาหนึ่ง  
ด้วย หรืออาจเป็นผู้เชี่ยวชาญในวิชาเฉพาะ คู่มือ  
สำคัญ สำหรับการคัดเลือกและประเมินคุณค่าก็ได้แก่  
บรรณานุกรม บทวิจารณ์ หนังสืออ้างอิง หนังสือ  
ดรธรณีและสาระสังเขป และบริการแจกจ่ายสารนิเทศ  
แบบเลือกสรรเฉพาะราย

4. การวิเคราะห์และการสังเคราะห์สารนิเทศ เป็น  
ขั้นตอนที่จะต้องกลั่นกรองให้ได้สาระสำคัญจาก  
แหล่งสารนิเทศที่ได้คัดเลือกแล้วจากขั้นตอนที่ 2  
โดยมีความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ตามที่ได้จากผลการ  
ศึกษาในขั้นตอนที่ 1 เป็นกรอบกำหนด เมื่อกลั่น  
กรองได้สาระสำคัญแล้ว จึงวางเค้าโครงเพื่อเป็น  
แนวทางสำหรับจัดทำสารนิเทศในรูปแบบปรับแต่ง  
ใหม่จากแหล่งสารนิเทศเดิม ผลงานในขั้นนี้ คือ  
สารนิเทศซึ่งเป็นแก่นเด่นที่สุด จากทั้งหมดที่คัด  
เลือกมาได้

5. การปรับโครงสร้างของสารนิเทศที่วิเคราะห์และ  
สังเคราะห์แล้ว เป็นการพิจารณาว่า จะนำสารนิเทศที่  
วิเคราะห์และสังเคราะห์แล้ว เสนออย่างไร จึงจะทำ  
ให้สารนิเทศที่ปรับแต่งขึ้นใหม่คงองค์ความรู้ที่ถูก  
ต้องและเชื่อถือได้ สามารถสื่อความสู่กลุ่มผู้ใช้ได้  
อย่างไม่คลาดเคลื่อน และสนองความต้องการ  
ของกลุ่มผู้ใช้นั้นตามลักษณะของ สารนิเทศที่เหมาะสม  
สารนิเทศที่ปรับแต่งแล้ว มีอิทธิพลต่อผู้ใช้  
ซึ่งสามารถแบ่งออกไปได้ 5 ระดับ ระดับต้น คือ ให้  
รับรู้ว่ามีสารนิเทศเรื่องนั้น ถัดไป คือ ให้สามารถ  
เรียนรู้เรื่องนั้น ให้รู้ประโยชน์จากเรื่องที่เรียนรู้ ให้  
นำเรื่องที่เรียนรู้ไปใช้ตัดสินใจ และระดับสูงสุด คือ  
ให้เชื่อมั่นในการตัดสินใจเนื่องจากใช้สารนิเทศที่  
ปรับแต่งแล้วเป็นหลักประกัน

การปรับโครงสร้างของสารนิเทศในขั้นตอนนี้  
จึงจะต้องคำนึงถึงอิทธิพลดังกล่าว ซึ่งก็หมายถึง



การคำนึงถึงกลุ่มผู้ใช้ว่าต้องการนำสารนิเทศที่ปรับแต่งแล้วไปใช้ในระดับใดด้วยนั่นเอง

6. การจัดบรรจุมสารนิเทศที่ปรับโครงสร้างแล้ว งานขั้นตอนนี้ ต้องพิจารณาว่า จะถ่ายทอดสารนิเทศลงบนสื่อชนิดใดในรูปแบบใดจึงจะอำนวยความสะดวก ความสะดวก และโอกาสการใช้ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้แต่ละกลุ่ม โดยคำนึงว่าผู้ใช้สามารถใช้สื่อชนิดนั้นได้ เข้าใจเรื่องตามที่ถ่ายทอด จับประเด็นสำคัญ เชื่อมโยงไปสนองความต้องการของตนได้ และสามารถกลับมาใช้สารนิเทศนั้นได้อีกในภายหลัง

7. การเผยแพร่หรือกระจายสารนิเทศที่ปรับแต่งและจัดบรรจุแล้ว เป็นงานขั้นตอนที่จำเป็นต้องพิจารณาช่องทางที่จะให้สารนิเทศถึงมือผู้รับ ซึ่งมีที่สำคัญ 7 ช่องทาง คือ ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางสื่อมวลชน ทางระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม โดยการส่งให้ถึงเป็นรายตัว หรือส่งให้ทั้งกลุ่มเช่นวิธีวางไว้ให้หยิบเอง และช่องทางที่ 7 คือ จัดศูนย์รับฝากเพื่อการแจกจ่ายต่อไป

8. การตลาด ขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ ให้เกิดการแลกเปลี่ยนประโยชน์ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ใช้สารนิเทศที่ปรับแต่งแล้ว กับหน่วยปรับแต่งสารนิเทศ งานครบวงจรขั้นตอนนี้ ได้แก่ การสำรวจวิเคราะห์ผู้ใช้สารนิเทศทั้งด้านความต้องการใช้และข้อจำกัดการใช้ที่อาจจะมีการผลิตให้สนองผลตามที่สำรวจได้ การสร้างความเข้าใจแก่กลุ่มผู้ใช้ในเรื่องประโยชน์ที่เขาจะได้รับถ้าเขาใช้สารนิเทศ การพิจารณาเรื่องค่าใช้จ่าย การเลือกวิธีเผยแพร่ และการประเมินผลทั้งในด้านผลที่ผู้ใช้สารนิเทศได้รับ และผลที่หน่วยปรับแต่งสารนิเทศได้รับ

### รูปแบบของสารนิเทศที่ปรับแต่งแล้ว

สารนิเทศที่ผ่านกระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 5 ของการปรับแต่งนั้น ยังไม่อยู่ในรูปแบบที่จะผ่านไปถึงมือผู้ใช้ได้ การเผยแพร่สารนิเทศตามขั้นตอนที่ 7 จะต้องผ่านกระบวนการสำคัญในขั้นตอนที่ 6 คือ การจัดบรรจุมลงในสื่อ

สื่อที่จะจัดบรรจุมสารนิเทศที่ปรับแต่งแล้วแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อซึ่งเป็นตัวบุคคล รายละเอียดของสารนิเทศที่ควรจัดบรรจุมลงในสื่อแต่ละกลุ่ม มีดังนี้

#### 1. สื่อสิ่งพิมพ์ มีรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ปริทัศน์เชิงประเมินคุณค่าและวิจารณ์เรื่อง มีสาระสำคัญเป็นการเสนอภาพรวมของเรื่องทั้งในอดีตและปัจจุบัน มีลักษณะแตกต่างไปจากบรรณานุกรมประกอบบรรณนิทัศน์ หรือบทสรุปว่าใครทำหรือเขียนหรือกล่าวเรื่องใดเรื่องหนึ่งไว้ว่าอย่างไร

1.2 รายงานสภาวะของวิธีการ หรือของสถานการณ์ของเรื่อง มีสาระสำคัญซึ่งทันสมัยที่สุด ณ ช่วงเวลาที่ต้องการสารนิเทศเรื่องนั้น สื่อรูปแบบนี้นิยมใช้ในแขนงเทคโนโลยี ธุรกิจ และการพาณิชย์ มีคุณค่าไม่ถาวรเพราะเน้นที่สภาวะทันต่อเหตุการณ์

1.3 คู่มือ ซึ่งใช้สำหรับประกอบการปฏิบัติงาน หรือแจ้งสูตร วิธีทำ แสดงกระบวนการ ปรากฏการณ์ สังเกตการณ์ ตามที่ได้ผ่านการทดลอง ทดสอบ หรือเป็นที่ยอมรับแล้ว สาระสำคัญที่นำมาจัดบรรจุม มีความสั้นยาวแตกต่างกัน

1.4 จดหมายข่าว ข่าวด่วนทันสมัย ข่าวแจกสื่อมวลชน บทถามบทตอบ ทั้งหมดนี้ ทำหน้าที่แจ้งเรื่องอย่างสั้น ๆ

ผลการจัดบรรจุม อาจออกมาในรูปจุลสารวารสาร หนังสือ แผ่นปลิว วัสดุย่อส่วน หรือถ่ายทอดผ่านคอมพิวเตอร์สู่กระดาดต่อเนื่อง

#### 2. สื่อโสตทัศน มีรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

2.1 เทปบันทึกเสียง จานเสียง สารนิเทศที่จัดบรรจุม ได้แก่ บทสรุป ข้อแนะนำ คำอธิบาย

2.2 เทปบันทึกเสียงที่ใช้กับเครื่องรับโทรศัพท์ถ่ายทอดสารนิเทศ เช่น ข่าวด่วน บทสรุป

2.3 ฟิล์มภาพนิ่ง ภาพเลื่อน ภาพยนตร์ สารนิเทศที่นำมาจัดบรรจุม ได้แก่ บทสรุป ข้อแนะนำ จดหมายข่าว บทแสดงวิธีการ ภาพ ตาราง แผนภูมิ

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ อาจจัดบรรจุลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วย

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ สื่อสารโทรคมนาคม จัดบรรจุสารนิเทศ เช่น บทประกาศ บทแสดงวิธีการ

4. คน ทำหน้าที่สื่อ ถ่ายทอดสารนิเทศที่ปรับแต่งแล้วสู่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม ลักษณะของสารนิเทศ ได้แก่ จดหมายโต้ตอบ การสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์ การบรรยาย การอภิปราย และการสัมมนา

### การจัดการของหน่วยปรับแต่งสารนิเทศ

หน่วยปรับแต่งสารนิเทศ ซึ่งมีกระบวนการทำงานดังกล่าวแล้วในหัวข้อก่อน มีขอบเขตของงานที่ต้องจัดการทำนองเดียวกับการจัดการองค์การต่าง ๆ กล่าวคือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงาน และจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ การวางแผนด้านการตลาดและการจัดการ การวางนโยบายจัดกิจกรรมต่าง ๆ การงบประมาณและการเงิน การจัดคนเข้าทำงาน การจัดหาทรัพยากรการทำงาน การควบคุมการทำงาน การประสานงานด้านต่าง ๆ ภายในหน่วย การประสานงานกับผู้ใช้ งานสุดท้ายคือ การประเมินผลงาน

บุคลากรในหน่วยงานปรับแต่งสารนิเทศ ถ้าจะให้เต็มรูปแบบ ก็ประกอบด้วย

1. หัวหน้างาน หน้าที่บริหารและจัดการ
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านสารนิเทศ
3. ผู้เชี่ยวชาญวิชาเฉพาะ
4. ผู้ทำงานเทคนิคอื่น ๆ ตามความจำเป็น

ถ้าไม่สามารถจัดหาบุคลากรทำงานได้ครบตามที่ว่านี้ ผู้ที่จะเป็นหลักของหน่วยงานควรได้แก่

ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสารนิเทศ ทำงานเต็มเวลา และสามารถติดต่อขอความเห็น หรือคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญวิชาเฉพาะ ซึ่งทำงานเต็มเวลาในงานด้านอื่นขององค์การเดียวกัน เท่ากับว่าหน่วยปรับแต่งสารนิเทศมีผู้เชี่ยวชาญวิชาเฉพาะเป็นพนักงานครึ่งเวลาของหน่วยปรับแต่งสารนิเทศ

### งานปรับแต่งสารนิเทศในประเทศไทย : ตัวอย่าง

ได้กล่าวมาก่อนหน้านี้ว่า ยูเนสโกสำรวจแล้วว่าการสอนหรืออบรมเรื่องการปรับแต่งสารนิเทศมีอยู่น้อยมากจนทำให้ต้องเสนอเป็นหลักสูตรเพื่อให้การผลิตสารนิเทศที่ปรับแต่งแล้วเป็นไปตามทฤษฎี หรือวิธีการที่เชื่อได้ว่า จะเป็นผลดีมีคุณภาพอันวยประโยชน์สนองความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่มได้มากที่สุด

ในคู่มือการสอนที่ผู้เขียนนำมากล่าวถึงนี้ มีภาคผนวกเป็นบัญชีเลือกสรรหน่วยงานตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์วิเคราะห์สารนิเทศและหน่วยปรับแต่งสารนิเทศในแขนงวิชาหลายวิชา และได้แนะนำศูนย์ 4 แห่งของสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียไว้ด้วย<sup>3</sup> ซึ่งได้แก่

1. Asian Information Center for Geotechnical Engineering (AGE) เกี่ยวกับด้าน Geotechnical engineering<sup>4</sup>
2. Environmental Sanitation Information Center (ENSIC) เกี่ยวกับด้านสาธารณสุข และ แหล่งน้ำ<sup>4</sup>
3. International Ferrocement Information Center (IFIC) เกี่ยวกับ Ferrocement และ วัสดุก่อสร้างรวมทั้งเทคโนโลยีในการก่อสร้างสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Ibid., p. 122.

<sup>4</sup> ชุกุล อรรถนุพรรณ, 'การใช้คอมพิวเตอร์กับงานห้องสมุดและศูนย์เอกสารแห่งภูมิภาค สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย,' *วารสารห้องสมุด* 30 (กรกฎาคม-กันยายน 2529) : 96.

4. Renewable Energy Resources Information Center (RERIC) เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และแหล่งพลังงานต่าง ๆ เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังลมและมวลชีว<sup>4</sup>

ถ้าพิจารณาจากทฤษฎีของหลักสูตรวิชาการปรับแต่งสารนิเทศของยูเนสโกแล้ว ศูนย์ทั้งสี่ผลิต สื่อซึ่งเข้าลักษณะเป็นสารนิเทศที่ปรับแต่งแล้วหลายประเภท อาทิเช่น จดหมายข่าว วารสารข่าว ด่วน ประมวลสถานการณ์ปัจจุบัน รายงานการวิจัย คู่มือปฏิบัติ<sup>5</sup>

ที่สำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกว่าด้วยการศึกษาของยูเนสโก กรุงเทพฯ มีโครงการประชากรศึกษา ทำหน้าที่เป็นหน่วยแจกจ่ายสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับหัวข้อประชากรศึกษา ซึ่งกำลังเป็นหัวข้อที่มีความสำคัญของภูมิภาคนี้ไม่แต่เท่านั้น โครงการนี้ยังจัดการฝึกอบรมเรื่อง การปรับแต่งสารนิเทศแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งประเทศสมาชิกในภูมิภาคส่งมาเป็นครั้งคราว ทั้งยังมีโครงการที่เจ้าหน้าที่ระดับสูงของโครงการจะออกไปทำการฝึกอบรมวิธีการผลิตสารนิเทศที่ปรับแต่งแล้วยังประเทศสมาชิกของภูมิภาคอีกด้วย<sup>6</sup>

ศูนย์บริการข้อมูลอุตสาหกรรมชนบทของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งกระบวนการทำงานส่วนหนึ่งสอดคล้องกับการปรับแต่งสารนิเทศด้วย กล่าวคือ ศูนย์ส่งเจ้าหน้าที่ออกไปเยี่ยมผู้ประกอบการเพื่อ

ประเมินความต้องการข้อมูลและสารนิเทศ ส่วนสารนิเทศที่จัดเป็นบริการนั้น ส่วนหนึ่งมีลักษณะเป็นสารนิเทศที่ปรับแต่งแล้ว ได้แก่ การออกจดหมายข่าว และการให้คำปรึกษาแนะนำ<sup>7</sup>

ถ้าจะสำรวจกิจกรรมการปรับแต่งสารนิเทศที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งห้องสมุด ศูนย์สารนิเทศ และหน่วยงานวิชาการอื่น ๆ จัดขึ้นในประเทศ ผู้เขียนเชื่อว่า จะได้สภาพของกิจกรรมที่หลากหลายและจะมีทั้งที่สอดคล้องกับวิธีการของยูเนสโกตามหลักสูตรนี้ และมีวิธีการแตกต่างออกไป

### สถาบันแขนงสารนิเทศและบรรณารักษศาสตร์กับหลักสูตรการปรับแต่งสารนิเทศ

การที่ยูเนสโกเสนอให้สถาบันและองค์การที่จัดการสอนและฝึกอบรมในแขนงสารนิเทศและบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้ดำเนินการหลักสูตร ย่อมหมายความว่า เป็นอย่างอื่นไปไม่ได้ นอกจากว่า ยูเนสโกเห็นว่า สถาบันแขนงวิชานี้เหมาะสมที่จะเป็นผู้ดำเนินการเนื่องจากมีขอบข่ายสาระครอบคลุมเรื่องการปรับแต่งสารนิเทศมากที่สุด จึงเป็นสิ่งที่ผู้เขียนเห็นว่า ทำหายผู้ที่อยู่ในวงการนี้มาก ยิ่งการที่หลักสูตรระบุว่า ไม่มีความประสงค์ให้นำไปใช้แบบลอกเลียนทั้งหมด ยิ่งเห็นได้ถึงโอกาสการประยุกต์สาระให้เหมาะกับสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่หน่วยสอนจะนำไปปฏิบัติ

<sup>4</sup> ชูกุล อรรถนุพรรณ, "การใช้คอมพิวเตอร์กับงานห้องสมุดและศูนย์เอกสารแห่งภูมิภาค สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย, วารสารห้องสมุด 30 (กรกฎาคม-กันยายน 2529) : 96.

<sup>5</sup> On-anong Suraniranat and Somchart Paisamrat, "Science and technology information services at the Asian Institute of Technology," (Bangkok : Asian Institute of Technology, 1987), p. 10.

<sup>6</sup> สัมภาษณ์ C.L. Villanueva เจ้าหน้าที่โครงการบริการห้องสมุดและเอกสาร สำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก ยูเนสโก กรุงเทพฯ, 27 มีนาคม พ.ศ. 2534

<sup>7</sup> เก็บความจากการสัมภาษณ์เรื่อง แนวทางการพัฒนาวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ทบวงมหาวิทยาลัยจัด ณ ห้องประชุมศูนย์สารนิเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2534

ความคาดหวังของยูเนสโกในเรื่องทั้งหมดนี้ก็คือ ถ้ามีการปรับแต่งสารนิเทศที่ถูกต้องตามหลักการ ก็จะเป็นการเพิ่มปริมาณของการถ่ายทอดสารนิเทศจากประเทศที่พัฒนาแล้ว ช่วยให้การแลกเปลี่ยนสารนิเทศในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาดำเนินไปได้ผลดียิ่งขึ้น และจะเป็นการขยายวงและโอกาสการใช้สารนิเทศให้กว้างขวางออกไป อย่างไรก็ตาม มีข้อพึงสังวรณจากเจ้าของหลักสูตรด้วยว่างานปรับแต่งสารนิเทศ จะจัดดำเนินการที่ใดก็ตาม จะสำเร็จได้ดี ถ้าได้ประสานและอาศัยกระบวนการของบริการตรวจและสาระสังเขป หรืองานจัดหมู่และทำรายการที่มีประสิทธิภาพด้วย

หากจะมีการพิจารณานำเรื่องการปรับแต่งสารนิเทศมาสอนหรือฝึกอบรมในประเทศไทย การสอนและฝึกอบรมน่าจะได้รับผลดียิ่งขึ้น ถ้ามีเครื่องมือคือตรวจและสาระสังเขปพอ และสารนิเทศโดยทั่วไปได้มีการจัดหมวดหมู่และทำรายการอย่างเพียงพอ สื่อนำความสำเร็จของการปรับแต่งสารนิเทศอย่างหนึ่ง คือประสิทธิภาพของการใช้ภาษา ซึ่ง

จะช่วยให้สารนิเทศที่ปรับแต่งแล้วถึงกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ประเด็นนี้จึงจะต้องนำมาพิจารณาควบคู่กันไปกับการสอนกระบวนการปรับแต่งแก่ผู้ศึกษา เพื่อช่วยให้ผลิตผลมีคุณภาพคู่กับการลงทุนสอนและฝึกอบรมได้มากที่สุด

จากคำแนะนำในคู่มือการสอนนี้ ผู้เขียนเห็นว่าสถาบันการศึกษาบรรณารักษศาสตร์และองค์กรอื่นๆ ที่มีขอบข่ายงานส่วนหนึ่งเกี่ยวกับการนำสารนิเทศที่เหมาะสมเสนอต่อผู้ใช้ สามารถดำเนินการสอนและการฝึกอบรมได้ทั้งสองรูปแบบ การมีหลักสูตรและคู่มือการสอนของยูเนสโกเป็นแม่แบบย่อมเท่ากับมี 'สูตรผสมสำเร็จรูป' อยู่ในมือ เมื่อนำมาปรุงแต่งให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของงานของแต่ละหน่วยและกับสภาพความต้องการของผู้ใช้ เฉพาะกลุ่ม ก็น่าจะเชื่อได้ว่า เราจะมีสารนิเทศที่เหมาะสมซึ่งได้รับการจัดทำอย่างถูกต้องตามวิธีการเป็นผลิตภัณฑ์ได้คุณภาพส่งผลต่อผู้ใช้ นำไปเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนาทั้งตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ผนวก ก.

### อธิบายศัพท์

การทำคำอธิบายศัพท์เทียบกับภาษาอังกฤษในที่นี่มีเหตุผลสำคัญ 2 ประการ คือ

1. เรื่องการปรับแต่งสารนิเทศ เป็นเรื่องใหม่ในวงการเรียนการสอน ยูเนสโกเองได้พิจารณาบัญญัติศัพท์ขึ้นใช้หลายคำ บางคำมีที่มาจากการประชุมสัมมนาด้วย
2. ยังไม่มีศัพท์บัญญัติเรื่องนี้เป็นภาษาไทย

ที่มาของคำอธิบายศัพท์ เลือกมาจากหนังสือของยูเนสโกเพียง 2 เล่ม นอกจากเล่มที่เป็นคู่มือการสอน (ดูเชิงอรรถที่ 2) แล้ว ใช้หนังสือนี้ คือ Atherton, Pauline. *Handbook for information systems and services*. Paris : Unesco, 1977. นอกนั้นก็ใช้วิธีแปล

การจัดบรรจุ : packaging, repackaging การจัดสารนิเทศที่ได้มาจากที่ต่าง ๆ บรรจุเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ตามความประสงค์ของผู้ต้องการใช้แต่ละกลุ่ม

การปรับโครงสร้าง : restructuring การเลือกเสนอสิ่งที่กลั่นกรองได้ โดยพิจารณาในแง่ของภาษาที่จะใช้ ความสะดวกหรือลึกซึ้งของเรื่องที่จะเสนอ การจัดลำดับเรื่อง

การปรับแต่ง : consolidation การประเมินค่าและย่อสาระในเอกสารแล้วนำเสนอในรูปแบบใหม่ให้แก่ผู้ใช้กลุ่มหนึ่ง ๆ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะในความต้องการสารนิเทศ

กิจกรรมการปรับแต่งสารนิเทศ : information consolidation activity

บริการแจกจ่ายสารนิเทศแบบเลือกสรรเฉพาะราย : selective dissemination of information ใช้อักษรย่อ SDI

ศูนย์รับฝากเพื่อการแจกจ่าย : depository

ศูนย์วิเคราะห์สารนิเทศ : information analysis center

สารนิเทศที่ปรับแต่งแล้ว : consolidated information เรียบเรียงขึ้นใหม่หลังจากที่ได้คัดเลือก กลั่นกรอง ย่อยและนำเสนอในรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะกลุ่ม

สารนิเทศที่เหมาะสม : appropriate information เหมาะสมทั้งโอกาสหรือความต้องการใช้ ทั้งปริมาณและคุณภาพของสาระ

สำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกว่าด้วยการศึกษา : Regional Office for Education in Asia and the Pacific

หน่วยแจกจ่าย : clearinghouse

หน่วยปรับแต่งสารนิเทศ : information consolidation unit ใช้อักษรย่อว่า ICU ทำหน้าที่เสาะหาสารนิเทศ คัดเลือก วิเคราะห์ สังเคราะห์ วางเค้าโครงและออกแบบการบรรจุใหม่ แล้วแจกจ่ายสารนิเทศที่ปรับแต่งแล้วสู่กลุ่มผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม

แผนภูมิแสดงกระบวนการปรับแต่งสารนิเทศ

