



# รังสีสารสนเทศ

วารสารวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2543 ISSN 0859-1814



## ร ั ้ง ถ ี ต ส า ร ส น เ ท ศ

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2543 ISSN 0859-1814

วารสารวิชาการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

- วัตถุประสงค์ :
1. ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
  2. ส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
  3. เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางด้านวิชาชีพและวิชาการบรรณารักษศาสตร์

กำหนดออก : ปีละ 2 เล่ม (มกราคม-มิถุนายน และ กรกฎาคม-ธันวาคม )

ที่ปรึกษาเกิตติมศักดิ์ : ศ.ดร.ธีระยุทธ กลิ่นสุคนธ์  
ดร.มานิต บุญประเสริฐ  
นายนิพนธ์ มาศะวิสุทธิ์

ที่ปรึกษา : ดร. อุทัย ทุดิยะไพธิ

บรรณาธิการประจำฉบับ : นางพัชรา หาญเจริญกิจ

กองบรรณาธิการ : นางกนกวรรณ จันท  
นางสาวกัลยา ประดิษฐ์สิน  
นางสาวทิพย์วารี วงษ์เจริญธรรม  
นางกันยา ไทยฉาย

อัตราค่าสมาชิก : จำหน่ายปลีก ฉบับละ 40 บาท  
สมาชิกรายปี ปีละ 80 บาท

ติดต่อได้ที่ นางสาวอะฮ้อน พันถัน

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต  
เมืองเอก ถ. พหลโยธิน อ.เมือง ปทุมธานี 12000  
โทร 533-9020-4, 533-9050-7, 997-2222 ต่อ 3261

รูปเล่มและจัดพิมพ์ : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต

วารสารรังสิตสารสนเทศ ยินดีเป็นเวทีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน  
ประสบการณ์ โดยผู้อ่านทุกท่านสามารถส่งบทความมาได้ที่ สำนักหอสมุดและศูนย์-  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

# ร ัง ี ต าร ส น เ ท ศ

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2543

ISSN 0859-1814

## สารบัญ

	หน้า
▶ บทบรรณาธิการ	
▶ กรุงเทพฯ เทวธานี ปี 2000..... กัลยา ประดิษฐสิน	7
▶ THAI NATIONAL INFORMATION SYSTEM (THAI NATIS)..... Uthai Dhutiyabhodhi	19
▶ กลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ..... ประดิษฐา ศิริพันธ์	25
▶ การจัดการงานเอกสาร โดยใช้ Document Image Processing..... อาภรณ์ เขียวชาญเกษตร อาจารย์วิเชียร ชูติมาสกุล	34
▶ การประชาสัมพันธ์..... ดร.อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี	43
▶ การทำตรวจนิवारสารด้วยระบบเครื่องของสำนักหอสมุดและ ศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต..... กนกวรรณ จันทร์	51
▶ การจัดการความรู้..... นฤมล พงกษศิลป์ พัชรา หาญเจริญกิจ	60
▶ Internet กับคนไทย..... เฉลิมพล ไสมภีร์	72
▶ E-commerce กับเศรษฐกิจไทย..... สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)	74



## บทบรรณาธิการ

กองบรรณาธิการต้องขอภัยที่รังสิตสารสนเทศ ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม-มิถุนายน 2543 ออกล่าช้ากว่ากำหนดด้วยข้อขัดข้องบางประการ แต่บทความที่ปรากฏอยู่ในรังสิตสารสนเทศฉบับนี้คงสร้างความพึงพอใจแก่ผู้อ่านได้เป็นอย่างดี

บทความภายในเล่มประกอบด้วยเรื่อง กลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ ซึ่ง อาจารย์ประดิษฐา ศิริพันธ์ ได้กรุณาอนุญาตให้นำลงพิมพ์ในรังสิตสารสนเทศ ฉบับนี้ Thai National Information System (THAI NATIS) ของอาจารย์อุทัย ทุตริยะโพธิ์ เพื่อเผยแพร่ความรู้ เรื่องระบบสารนิเทศแห่งชาติ

กนกวรรณ จันทร์ บรรณารักษ์งานวารสาร ได้เขียนถึงการทำดรชเนีวารสารด้วยระบบเครื่องของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต สำหรับบทความเรื่อง การจัดการงานเอกสารโดยใช้ Document Image Processing ของอาจารย์อาภรณ์ เขียวชาญเกษตร และอาจารย์วิเชียร ชูติมาสกุล ส่วนเรื่องการประชุมสัมพันธ์ ของอาจารย์ ดร.อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี อาจไม่ตรงสายบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ แต่ก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

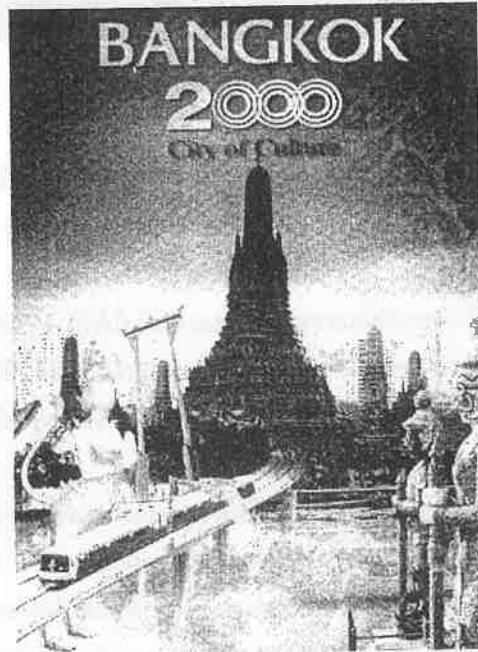
นอกจากนี้ยังมีบทความที่น่าสนใจอื่นๆ ได้แก่ กรุงเทพฯ เทวธานี ปี 2000 การจัดการความรู้ อินเทอร์เน็ตกับคนไทย และ E-commerce กับเศรษฐกิจไทย

กองบรรณาธิการขอกราบขอบพระคุณท่านผู้เขียนบทความทุกท่านที่ได้กรุณามอบบทความที่มีคุณค่ามาให้จัดพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้ ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความที่น่าเสนอในฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้อ่านต่อไป

บรรณาธิการประจำฉบับ

## กรุงเทพฯ เกษธานี ปี ๒๐๐๐

กัลยา ประดิษฐ์สิน\*



"กรุงเทพฯ" เมืองหลวงของประเทศไทยที่มีประวัติยาวนาน ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2325 เมื่อพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ปฐมกษัตริย์แห่งราชจักรีวงศ์ เสด็จขึ้นเถลิงถวัลย์ราชสมบัติและทรงย้ายราชธานีจาก "กรุงธนบุรี" มาที่ "บางกอก" เมืองเล็กๆ ที่ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ต่อมาเมื่อได้ยกฐานะขึ้นเป็นเมืองหลวง จึงมีชื่อใหม่ที่ชาวเขียยดว่า.. "กรุงเทพมหานคร อมรรัตนโกสินทร์ มหินทรายุธยา มหาดิลก ภพนพรัตน์ ราชธานีบุรีรมย์ อุดมราชนิเวศน์ มหาสถาน อมรพิมาน อวตารสถิต สักกะทัตติยวิษณุกรรมประสิทธิ์" นับตั้งแต่นั้น ความเจริญทุกรูปแบบก็มาเยือนเมืองที่งดงามและล้อมรอบไปด้วยสายน้ำแห่งนี้

นอกจากกรุงเทพฯ จะเป็นเมืองที่มีความทันสมัยแล้ว ยังเป็นเมืองเก่าแก่ที่มีศิลปวัฒนธรรมสวยงามล้ำค่าเป็นของตนเอง เปี่ยมไปด้วยเสน่ห์อันน่าหลงใหล ทั้งในแง่สถาปัตยกรรม ศิลปะทัศนกรรม ประเพณี การละเล่น และนาฏศิลป์ไทย ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความโดดเด่นของวัฒนธรรมแห่งสายน้ำ เพราะตั้งอยู่บริเวณลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา อุดมไปด้วยคูคลองที่ใช้เป็นเส้นทางคมนาคมในอดีตจนได้ชื่อว่าเป็น "เวนิซตะวันออก" หากแต่ที่ผ่านมากกรุงเทพฯ ยังไม่เคยมีโอกาสดำเนินการสร้างภาพอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะด้านนี้ที่ประทับเข้าไปในความรู้สึกและประสบการณ์แห่งความทรงจำอันล้ำค่าของคนทั่วโลกอย่างมหานครอื่นๆ ของโลก

\*บรรณารักษ์งานวารสาร สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต



ในปีพุทธศักราช 2543 ซึ่งตรงกับคริสต์ศักราช 2000 และสหัสวรรษที่ 3 ของมนุษยชาตินี้ มหานครเมืองหลวงของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อเฉลิมฉลองการเข้าสู่ศตวรรษใหม่ คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและโอกาสอันดีที่จะจัดกิจกรรมพิเศษ เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกได้สัมผัส รู้ซึ่งถึงศิลปวัฒนธรรมไทยจนยอมรับได้ว่า เมื่อเอ่ยถึงศิลปวัฒนธรรม ครั้งใด ต้องนึกถึง "กรุงเทพฯ เมืองแห่งศิลปวัฒนธรรม" แห่งนี้ทันทีและนี่คือที่มาของโครงการ "กรุงเทพฯ 2000: มหานครแห่งวัฒนธรรม" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "Bangkok 2000 : City of Culture"

จุดประสงค์หลักของโครงการก็เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ รวมไปถึงเพื่อชักชวนนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งคนกรุงเทพฯ และคนต่างจังหวัดให้สนใจกิจกรรมต่างๆ ที่กรุงเทพมหานครจัดขึ้น แนะนำของดีในกรุงเทพฯ เพื่อเป็นการนำรายได้จากภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวมาช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของกรุงเทพมหานครและภาคธุรกิจต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนกรุงเทพฯ และคนไทยอีกเป็นจำนวนมาก รวมไปถึงเป็นการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจตามนโยบายรัฐบาลอีกทางหนึ่งด้วย

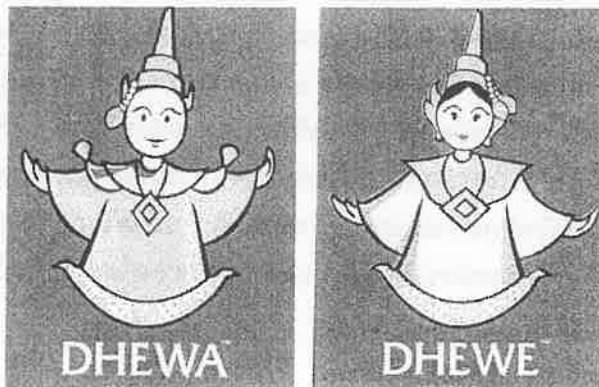


ตราสัญลักษณ์ของโครงการกรุงเทพฯ 2000

การออกแบบจะมีทั้งในรูปแบบภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยจะปรากฏ คู่กันในสองภาพลักษณ์

สำหรับตราสัญลักษณ์ที่ใช้เป็นหลักในการประชาสัมพันธ์โครงการ ได้นำรูปแบบของ “วิมาน” มาเป็นจุดเด่น แนวคิดนี้มาจากวิมาน อันเป็นที่ประทับของเทวดา ซึ่งมาจากชื่อเต็มของกรุงเทพมหานครนั่นเอง จึงสื่อความหมายถึงกรุงเทพฯ ในขณะเดียวกัน

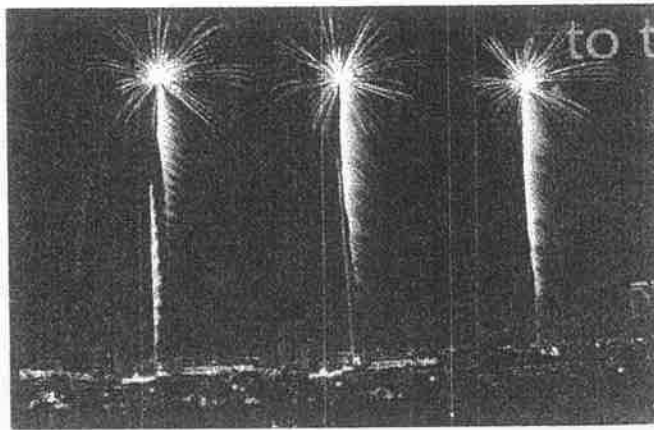
สำหรับวิมานเป็นลักษณะวงกลมคล้ายน้ำ มีฉัตรทอง 3 ฉัตรเรียงกันเยื้องลงมาเป็นคำว่า BANGKOK เป็นชื่อภาษาอังกฤษของกรุงเทพมหานคร จะเป็นตัวอักษรสีดำทับตัวเลข 2000 สีทอง หมายถึงปี ค.ศ.2000 อันเป็นที่เริ่มโครงการตัวเลข 0 เป็นลายน้ำเปรียบแทนวิถีชีวิตของคนไทยที่มีความผูกพันกับสายน้ำนับตั้งแต่อดีตจวบจนปัจจุบัน



ภาพลักษณ์สำคัญที่จะปรากฏคู่กันอีกสิ่งหนึ่ง คือสัญลักษณ์น้ำไหล หรือแมสคอตซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการร่วมต้อนรับผู้มาเยือน คือ “เทวดา” โดยมีทั้ง เทวดา (DHEWA) อยู่ในชุดสีทองกระจ่างใสสีขาว และเทวี (DHEWE) อยู่ในชุดสีขาวกระจ่างใสทอง ทั้งเทวดาและเทวีต่างแสดงถึงรอยยิ้มแห่งมิตรไมตรีและความอ่อนน้อม อันเป็นแบบแผนของชีวิตไทย เทวดาเป็นตัวแทนของความดีงาม สัญลักษณ์น้ำไหลนี้จึงเสมือนตัวแทนของชาวกรุงเทพฯ ที่พร้อมจะร่วมต้อนรับนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกที่จะมาร่วมชื่นชมรอยอดีตอันงดงามและเจริญรุ่งเรืองของกรุงเทพมหานคร

โครงการกรุงเทพ 2000 ที่เกิดขึ้นนี้ จะเป็นการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ และนำมาประกอบกิจกรรมสำหรับโครงการนี้โดยเฉพาะ ซึ่งจะเป็นการปลุกการท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ ให้กลับมามีชีวิตอีกครั้งหนึ่ง โครงการทั้งหมดจะมี 16 โครงการด้วยกัน เริ่มจัดตั้งแต่เดือนธันวาคม 2542-ธันวาคม 2543 ประกอบด้วยโครงการต่างๆ ดังนี้

### • นักร้องหลังตู้ปี 2000



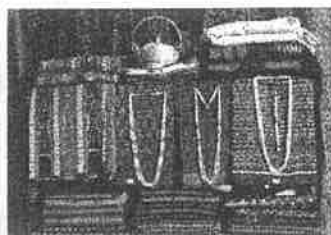
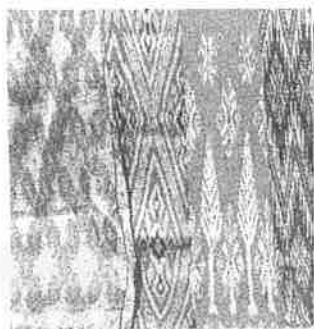
เป็นงานเฉลิมฉลองสหสวรรษใหม่อันยิ่งใหญ่จากลานพระบรมรูปทรงม้า จรดสนามหลวง พบการแสดงหลากหลายบนเวทีขนาดใหญ่ เวทีสนามหลวงมีการแสดงวงดนตรีลูกทุ่งชื่อดัง ลำตัด ลิเก หมอลำ และตลกชื่อดัง เวทีลานพระรูปฯ มีการแสดงโขนจากกรมศิลปากร ทอล์คโชว์ คอนเสิร์ตจากค่ายยักษ์ใหญ่ พร้อมกิจกรรมตลอดถนนราชดำเนิน ทั้งขบวนพาเหรด รถประดับไฟฟ้า การแสดงพื้นเมืองและวัฒนธรรมไทย 4 ภาค ตื่นเต้นเร้าใจด้วยการนับถอยหลังกับนาฬิกาขนาดใหญ่เมื่อใกล้ถึงเวลา 24.00 น. เริ่มต้นวินาทีแรกของสหสวรรษด้วยพลุดอกไม้ไฟสว่างไสว ในคืนวันที่ 31 ธันวาคม 2542 จนถึง วันที่ 1 มกราคม 2543

### นาฏศิลป์กลางแจ้ง



การแสดงนาฏศิลป์ไทย ในบรรยากาศกลางแจ้ง อาทิ รำขอพร ฟันดาบ กระบี่-กระบอง ฟ้อนรำ 4 ภาค โขน "รามเกียรติ์" ลาวกระทบไม้ และรำวงมาตรฐาน ที่ให้ผู้ชมเข้าร่วมรำวงเพื่อความสนุกสนานพิเศษก่อน เริ่มต้นการแสดงด้วยการบรรเลงเพลงพระราชนิพนธ์โดยวงซิมโฟนีออเคสตรา ณ สังกัดศาลาพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ทุกวันพุธ พุธี่สบัติ และศุกร์ ของเดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2543 ตั้งแต่ เวลา 17.00-19.30 น.

### มหกรรมแสดงสินค้า



เป็นการแสดงสินค้าของกรมส่งเสริมการส่งออกที่จัดขึ้นอย่างยิ่งใหญ่กว่าทุกครั้ง

- การแสดงผ้าไทยและแฟชั่น ในเดือนมกราคม
  - งานแสดงอัญมณีและเครื่องประดับ ในเดือนมีนาคมและกันยายน
  - เทศกาลของขวัญ ในเดือนเมษายน
  - งานแสดงสินค้าเครื่องหนัง ในเดือนตุลาคม
  - สินค้า “ไทยแลนด์ แปรนด์” ในเดือนตุลาคมทุกชิ้นล้วนแต่เป็นงานฝีมือ
- คุณภาพที่ได้รับการคัดสรรมาให้เลือกหาในราคาที่เป็นสวรรค์ของนักช้อปปิ้งในอาคารศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ตั้งแต่เวลา

10.00-20.00 น.

### ลานวัฒนธรรม



การจำลองวิถีชีวิตคนไทยมาให้สัมผัสอย่างใกล้ชิดเที่ยวชมหมู่บ้านไทย 4 ภาค ที่แสดงถึงการใช้ชีวิตประจำวันของคนไทย พร้อมการแสดงบนเวทีทั้งประเพณีไทย โขนจุก บวชนาค ขึ้นบ้านใหม่ การแสดงนาฏศิลป์พื้นบ้าน ฯลฯ สาธิตการละเล่นไทยจากทุกภาค ชุมการแสดงศิลปวัฒนธรรมประจำภาค และการออกร้านจำหน่ายสินค้าไทย สินค้าโครงการดอยคำ สินค้าศูนย์ศิลปาชีพ บริการสามล้อถีบอำนำย

ความสะดวกตลอดงาน ณ บริเวณสวนลุมพินีและเวทีภายในอาคารลีลาศ ระหว่างเดือนมกราคม-เดือนมิถุนายน 2543 ทุกวันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 10.00-20.00 น.

### การท่องเที่ยวทางน้ำ



ท่องเที่ยวไปตามริมแม่น้ำ ลำคลองต่างๆ อาทิ เที่ยวชมตลาดน้ำวัดสุวรรณาราม พิพิธภัณฑ์ เรือพระราชพิธี พิพิธภัณฑ์ "สืบสานตำนานเรือไทย" ล่องคลองบางกอกน้อย ล่องเจ้าพระยา อ้อมน้อย เกาะเกร็ด และเพลินตาเพลินใจกับทัศนียภาพริมน้ำ ซึ่งเป็นภาพวิถีชีวิตไทยที่สงบเรียบง่าย แต่สร้างความประทับใจที่ยังหาชมได้ในกรุงเทพฯ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-ธันวาคม 2543 จุดขึ้นลงเรืออยู่ที่ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ถนนพระอาทิตย์

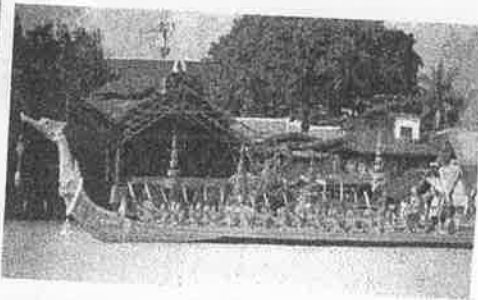
### ตลาดน้ำบางกอกน้อย



ตลาดน้ำแห่งใหม่ วัดสุวรรณาราม ริมคลองบางกอกน้อย (ซอยจรัลสนิทวงศ์ 32) มีเรือลอยลำขายอาหารไทย ขนมไทย ผัก ผลไม้ ฯลฯ สามารถชมและเลือกซื้อหรือเลือกนั่งรับประทานอาหารริมฝั่ง นอกจากนั้น ยังมีซุ้มศาลาไทย สาธิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่นกรุงเทพฯ อาทิ การกวนกาละแมของกลุ่มแม่บ้าน ข้าวเผ้า การทำมะตูมของชาวตรอกมะตูม การทำขนมฝรั่งและวัดกุฎีจีน ฯลฯ พร้อมทั้งวีดิทัศน์ธรรมสังฆจร นำเที่ยวชุมชนบ้านบุญ ชมการสาธิตวิธีผลิตและเลือกซื้อ

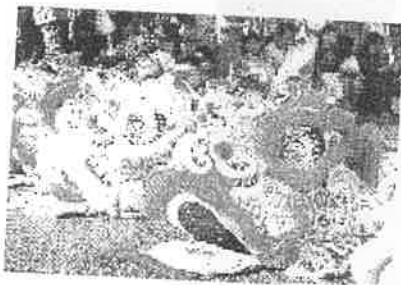
อุตสาหกรรมพื้นบ้านชั้นลงหิน ปิดท้ายด้วยการเข้าชมภาพจิตรกรรมฝาผนัง ตั้งแต่ สมัยรัชกาลที่ 3 ภายในอุโบสถของวัดสุวรรณาราม เริ่มเดือนมกราคม 2543 เป็นต้น ไป ทุกวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 07.00-14.00 น.

### พิพิธภัณฑ์ "สืบสานตำนานเรือไทย"



พิพิธภัณฑ์เรือไทย จำลองเรือไทยประเภทต่างๆ อาทิ เรือกระแซง เรือกอและ เรือข้าวกระดาน ฯลฯ ตลอดจนเรือสำคัญของไทยที่มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ เช่น เรือพระที่นั่งครั้งเสด็จประพาสต้นของรัชกาลที่ 5 เรือใบมด เป็นต้น มีการสาธิต การทำเรือจำลอง การเขียนลายบนเรือกอและ ฯลฯ และจำหน่ายเรือจำลองลำเล็กๆ ให้ซื้อกลับไปเป็นที่ระลึก ในบางสัปดาห์มีการจัดกิจกรรมเสริมเพื่อสร้างสีสัน อาทิ การแข่งเรือจ้าง เรือกระทะ เรือบอดบี้ การเล่นเพลงเรือ สักวา เป็นต้น เริ่มตั้งแต่วันที่ 5 กุมภาพันธ์ - ธันวาคม 2543 บริเวณกุฏิเดิมภายในวัดสุวรรณาราม ริมคลอง บางกอกน้อย

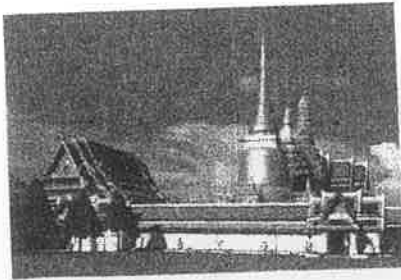
### ประกวดสิงโตชิงแชมป์โลก



จัดแข่งขันสิงโตชิงแชมป์โลกของทีมสิงโตจาก 9 ประเทศ ได้แก่ จีน ไต้หวัน ฮองกง ญี่ปุ่น เกาหลี สิงคโปร์ มาเลเซีย และทีมชนะเลิศจากการแข่งขันสิงโตชิงแชมป์ประเทศไทย พร้อมการแสดงประกอบต้นรายการ อาทิ การแสดงสินค้าปักกิ่ง สิงโตทองฮากกา การเชิดมังกร และอุปรากรจีน โดยมีพิธีกรบรรยายทั้งภาษาไทย

อังกฤษ และจีน ตลอดจนมีบุรุษขายสินค้าที่ระลึกภายในงาน เลือกซื้อสินค้าและชมการแสดงได้ที่อินดอร์สเตเดียม หัวหมาก เป็นระยะเวลา 4 วัน ตั้งแต่วันที่ 1-4 กุมภาพันธ์ 2543 (ตรุษจีน) ตั้งแต่เวลา 15.00-18.00 น. (วันละ 1 รอบๆ ละ 3 ชั่วโมง) โดย 3 วันแรกจะเป็นรอบคัดเลือก วันที่ 4 จะเป็นรอบชิงชนะเลิศ

### ประกวดภาพถ่าย "กรุงเทพ 2000" และ "วิถีคนไทย"



จัดประกวดภาพถ่ายสี 3 นิ้วเงินรางวัลและถ้วยพระราชทานฯ ในหัวข้อ "กรุงเทพ 2000" และ "วิถีคนไทย" เพื่อค้นหาภาพแนวใหม่ๆ มาใช้ในการประชาสัมพันธ์โครงการ และเพื่อเป็นการเผยแพร่ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย ให้เป็นที่ประจักษ์แก่สายตาของชาวโลก ภาพประกวดจะจัดแสดงที่อาคารกีฬาเวสน์ 2 ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) ดินแดง เป็นเวลา 8 วัน

#### ระยะเวลาส่งภาพประกวด

- ครั้งที่ 1 หัวข้อ "กรุงเทพ 2000" เริ่มตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2542 ถึง กุมภาพันธ์ 2543
- ครั้งที่ 2 หัวข้อ "วิถีคนไทย" เริ่มตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ - 23 กรกฎาคม 2543

### งานแสดงศิลปประติมากรรมโกสินทร์



การแสดงผลงานศิลปประติมากรรมครั้งสำคัญ รวบรวมภาพเขียนกว่า 2,000 ภาพ ผลงานของศิลปินแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ตั้งแต่สมัยต้นจนถึงปัจจุบัน มาให้ชมอย่างใกล้ชิด

โอกาสพิเศษนี้ ยังจะได้ชมภาพวาดเก่าแก่ชิ้นยอดเยี่ยมของศิลปินยุคต้นกรุงรัตน-  
โกสินทร์ ซึ่งหาชมได้เฉพาะในงานแสดงครั้งนี้เท่านั้น ณ ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์  
เฉพาะเดือนมีนาคม 2543 เพียงเดือนเดียว

### เทศกาลสงกรานต์กรุงเทพฯ



การฉลองวันขึ้นปีใหม่ตามประเพณีไทยในแบบของชาวกรุงเทพฯ ในวันที่ 13  
เมษายน 2543 และสงกรานต์พระพุทธสิหิงค์ ณ บริเวณท้องสนามหลวง จุดเด่นอยู่ที่  
การเล่นน้ำสงกรานต์บนถนนราชดำเนินและถนนข้าวสาร อันเป็นความสนุกสนาน  
รื่นเริงของเทศกาลที่เลื่องชื่อไปทั่วโลก

### โบราณวัตถุ 76 จังหวัด



การจัดแสดงโบราณวัตถุจาก 76 จังหวัดทั่วประเทศ โดยคัดเลือกชิ้นงานที่  
มีชื่อเสียงของแต่ละจังหวัดมารวมกันไว้ ณ ที่แห่งเดียว และครอบคลุมทุกประเภท  
อาทิ เครื่องปั้นดินเผา เครื่องสำริด เครื่องเงิน เครื่องโลหะ เครื่องทองลงยา เครื่องถม  
 เป็นต้น มีการจำหน่ายงานหัตถกรรมพื้นเมือง และการถ่ายทอดพิธีเปิดงานทางสถานี  
โทรทัศน์และวิทยุทั่วประเทศ จัดแสดงในวันที่ 2 เมษายน - 31 ธันวาคม 2543 ทุกวัน  
(จันทร์-อาทิตย์) เวลา 09.30-16.30 น. ณ วังปารุสกวัน

## ฟุตบอลนัดพิเศษฉลองปี 2000



ลุ่มระทึกกับการแข่งขันฟุตบอลนัดพิเศษในเดือนพฤษภาคม ณ สนามวังมัจฉากีฬาสถานระหว่างเจ้าบ้าน "ทีมกรุงเทพ 2000" ลงสนามพบกับทีมสโมสรชั้นนำของยุโรปที่จะมาร่วมฟาดแข้ง เพื่อเป็นเกียรติประวัติแห่งการเฉลิมฉลองปี 2000 ของกรุงเทพฯ

## การแข่งขันลีลาศนานาชาติ



ลีลาศเป็นกิจกรรมสากลซึ่งยังคงเป็นที่นิยมทุกยุคทุกสมัย ให้ทั้งความสนุกสนาน ความบันเทิง และเป็นการออกกำลังกายที่ดีด้วย ผู้ชนะเลิศจะได้ครองถ้วยพระราชทาน ดิงส์คัพพร้อมเงินรางวัล แบ่งการแข่งขัน เป็น 2 รอบ คือ

- OPEN TO ASIA เป็นการแข่งขันของนักลีลาศชาวเอเชีย
- WORLD CLASS เป็นการชิงชัยของนักลีลาศจากทั่วโลก

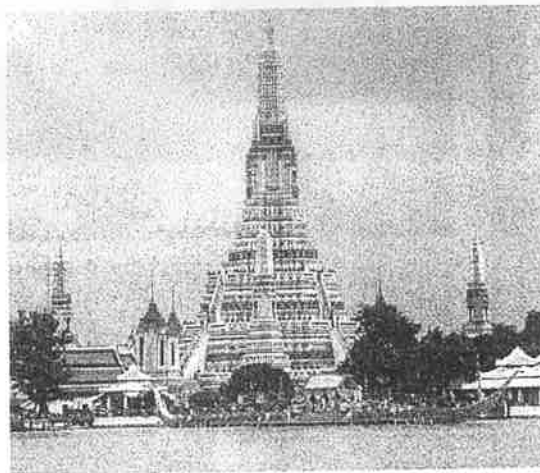
การแข่งขันนี้ จะมีขึ้นในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนตุลาคม 2543 ณ อินดอร์สเตเดียม หัวหมาก

## ประเพณีลอยกระทง



บันทึกความทรงจำอันน่าประทับใจที่สุดของท่าน ในคืนวันเพ็ญเดือนสิบสอง (เดือนพฤศจิกายน 2543) ในเทศกาลลอยกระทงครั้งพิเศษเฉพาะปี 2000 ร่วมงานที่จัดขึ้นตลอดคลองหลอดและคลองคูเมืองเดิม ในบรรยากาศของเมืองเวนิชตะวันออกที่แพรวพราวไปด้วย แสงเทียนระยิบระยับจากกระทงและพลุดอกไม้ไฟ

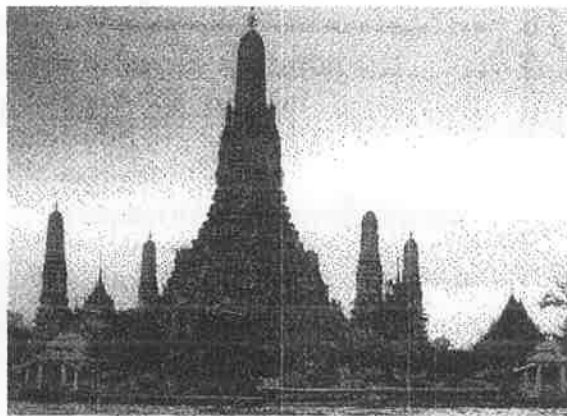
## กระบวนเรือพยุหยาตราทางชลมารค



กระบวนพยุหยาตราทางชลมารค มรดกไทยที่ตระการตา เป็นพระราชพิธีที่หาชมได้ยากและมีเพียงแห่งเดียวในโลกจัดขึ้นอีกครั้งในปี 2000 โดยมีอัมมจันทรที่นั่งชมในพื้นที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา รวมกับพื้นที่ของทางกทม. กองทัพเรือ เป็นระยะเวลา 12 วัน ดังนี้

- เดือนพฤศจิกายน 2543
  - วันพฤหัสบดี 2, 9, 16, 23 และ 30 วันอาทิตย์ที่ 5, 12, 19 และ 26
- เดือนธันวาคม 2543
  - วันอาทิตย์ที่ 3, 10 และวันพฤหัสบดีที่ 7 ตั้งแต่เวลา 15.00 น.-17.00 น.

นอกจากโครงการต่างๆ ที่กรุงเทพมหานครจัดขึ้นแล้วนั้น กรุงเทพฯ ยังมีสถานที่อื่นๆ ให้ท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวชมโบราณสถานและปูชนียวัตถุในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ยามค่ำคืน ซึ่งจะแต่งแต้มด้วยแสงไฟประดับ ทำให้ได้มุมมองที่แปลกใหม่ การพักผ่อนหย่อนใจในสวนสาธารณะต่างๆ ที่มีอยู่มากมายในกรุงเทพฯ ก็เป็นสิ่งก่อให้เกิดความรื่นรมย์ ถ้าต้องการจับจ่ายซื้อสินค้าก็มีแหล่งสำหรับชื้อมากมายตามแต่ละประเภทของสินค้าที่ต้องการ เช่น ศูนย์การค้า ตลาดนัดจตุจักร สำเพ็ง พาหุรัด เยาวราช เป็นต้น คงไม่มีคำตอบกับคำถามที่ว่า “กรุงเทพฯ ในปี 2000 นั้นเป็นอย่างไร เพราะแต่ละเมืองในโลกใบนี้ต่างก็มีเสน่ห์ มีเอกลักษณ์ และมีความเป็นตัวของตัวเอง กรุงเทพฯ ในวันนี้จึงอยู่ในโครงสร้างแห่งรากฐานของอดีต ภายใต้เงื่อนไขทางสภาพภูมิศาสตร์และเทคโนโลยีต่างๆ ที่หล่อหลอมเป็นวิถีแห่งการดำเนินชีวิตของผู้คนและตกผลึกเป็นวัฒนธรรมในที่สุด



### บรรณานุกรม

ข้อมูลจากศูนย์ท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร.

จิราธร จิรประวัติ. “มหานครแห่งวัฒนธรรม.” *พลอยแถมเพชร* 9, 191 (15 ม.ค. 43) : 326 - 327.

พิมพ์ภัทร, นามแฝง. “กรุงเทพ 2000 : มหานครแห่งวัฒนธรรม” *กินรี* 17, 1 (ม.ค. 43) : 96 - 98.

สุจิตรา สัวองพิศ. “กรุงเทพ 2000 : มหานครแห่งวัฒนธรรม” *จุดสตาร์ทท่องเที่ยว* 19, 1 (ม.ค. 43) : 58 - 65.

## THAI NATIONAL INFORMATION SYSTEM (THAI NATIS)\*\*

**Uthai Dhutyabodhi\***

### INTRODUCTION

In accordance with resolution 2.131 adopted by the UNESCO General Conference at its seventeenth meeting in October-November 1972, the first session of the UNISIST Advisory Committee was opened at UNESCO House in Paris on February 4, 1974. The session was opened by the Assistant Director-General for Science, Mr. J.M. Harrison. After welcoming the Committee members on behalf of the Director-General, he reminded the Committee that, although nominated in a personal capacity, they represented the interests of both producers and users of information and also those responsible for information transfer. He outlined the developments leading up to the formation of the world science information system, identifying the four bodies responsible for the UNISIST program: the intergovernmental conferences for long-term plan approval; the Steering Committee to supervise and revise the program; the advisory Committee to ensure the UNISIST program met the needs of the world communities of scientists and engineers; and finally the executive Office within the UNESCO Secretariat for the implementation of the program details.

The Assistant Director-General for Science also drew the attention of the Committee members to the Statutes which defined their responsibilities as: "The Com-

mittee shall assess the changing requirements and trends of the world's communities of scientists, engineers and technologists for scientific, technical and engineering information and shall advise the Director-General thereon as well as assist him at periodic intervals to evaluate the relevance and adequacy of program performance in relation to these needs." In expressing the main preoccupation of the advisory Committee, the Assistant Director-General for Science emphasized the role of the committee in examining the present and medium-term programs in the perspective of future trends and developments in the information world. He also pointed out the role of the Committee to advise the Director-General in concrete terms as to what measures should be proposed for evaluation and implementation of the overall program. These measures are proposed to the UNESCO General Conference to ensure the effectiveness of UNISIST.

The Assistant Director-General for Science also drew the Committee's attention to the decisions made by the Steering Committee at its first session in November 1973 which had been presented as a background paper to the Advisory Committee. One particular point of emphasis made by the Steering Committee was the need for the UNISIST program to harmonize all relevant information and documentation activities

\* Director : Library and Information Center, Rangsit University

\*\* Reprint from "Libraries and Librarianship In Thailand from Stone Inscription to Microchips"  
Published by IFLA'99 National Organizing Committee Bangkok Thailand August 1999 pp.3-8

of the United Nations family and to attempt to harmonize as far as possible the activities of all non-governmental organizations in this area. Priorities endorsed by the Steering Committee covered the activities in relation to systems interconnection and assistance to developing countries, especially in training and education, and at the same asked for greater flexibility in the UNISIST budget to respond to the rapid development of information technology.

### **THAI NATIONAL INFORMATION SYSTEM (THAINATIS)**

The first meeting of the UNISIST Advisory Committee was opened at UNESCO house in Paris on February 4, 1974. In accordance with UNISIST guidelines, the Thai National UNISIST Committee was appointed by the Government in 1974.

The major concern of the Committee was the development of manpower of the existing libraries, documentation centers and archives in Thailand

In 1981 the National UNISIST Committee agreed to establish a NATIONAL INFORMATION SYSTEM in order to increase the efficiency of existing library and Information facilities, to avoid duplication of work, to co-ordinate existing information resources and help to meet the information needs of the country.

The project was submitted to the government for approval, and on December 2, 1986, the cabinet officially approved the establishment of the Thai National Information System (THAI NATIS).

The Cabinet also appointed the THAI NATIS Direction and Co-ordination Committee. On 28 January 1988, the Sub-Committee for the six central focal points of a national network were established.

### **MOVEMENT TOWARDS THE NATIONAL INFORMATION SYSTEM**

After the establishment of the UNISIST Committee under the aegis of the National Commission for UNESCO in 1974, the movement towards the National Information System came in to being. Personnel of institutes, organizations and associations concerned, were familiarized about the information system by means of meetings, seminars and training courses. In 1977, the Thai Library Association organized its annual meeting under the theme, "The Organization of the Information System in Thailand" In 1984 the Thai Library Association held its annual meeting under the theme "Information System and National Development". In 1988 under the theme, "Library for tomorrow" The meeting also contributed valuable points on library network and information centers.

In the same year, the Sub-Committee on Library Development of the Ministry of University Affairs and Thammasat University held the 6<sup>th</sup> Seminar on the cooperation of Academic Libraries under the theme, "Academic Libraries and the Thai National information System".

In 1989, the Thai Library Association held its annual meeting under the theme "National Information System for National Development" which was attended by members and non members of the Thai Library Association.

### **OBJECTIVES OF THAI NATIS**

1. To build up and organize information resources in order to render information services to Government offices, private organizations and to the public at large for individual development and national development.

2. To organize a standard information system and services.

3. To eliminate duplication and to provide information services.

4. To provide various sources of knowledge and information.

5. To ensure co-operation and coordination among libraries and information centers, for example in activities such as the exchange of information at national and international levels.

## COMPONENTS OF THAI NATIS AND THEIR FUNCTIONS

### 1. Direction and Coordination Committee

1.1 To assure the carrying out of the THAI NATIS policy and operations for national development according to the principles and policy endorsed by the Cabinet.

1.2 To direct and to co-ordinate the work of the national information system, the management, resources services, and distribution of information.

1.3 To promote the interest and the capability of offices, organizations; And public private agencies in using academic information services and to request related government offices to support this activity.

1.4 To provide consultation and to support the operations of information network centers and academic information centers.

1.5 To oversee international assistance, exchange of information, and use of academic Information for national benefit and security in accordance with official regulations, especially the National Security Regulation BE. 2517 (A.D. 1974).

1.6 To appoint the Information Network Sub-committee and other sub-committees.

1.7 To undertake other tasks as assigned by the Cabinet under the project objectives.

### 2. Information Network Sub-committee

2.1 Sub-committee members are made up of representatives from libraries and information centers.

2.2 Functions and responsibilities.

### 3. Information Network Centers and Functions

#### 3.1 Information Network Centers

The Ministry of Education and the National UNISIST Committee established

The following information network centers for each field:

- Agriculture Information Network Center at Kasetsart University Library
- Medical Science Information Center at Mahidol University Library
- Humanities Information Network Center at the National Library of Thailand
- Science and Technology Information Network Center at the Division of Scientific and Technological Information, Ministry of Science, Technology and Energy (presently known as Ministry of Science, technology and Environment).
- Economic Information Network Center at the Bank of Thailand Library and Information Center.
- Social Sciences Information Network Center at the Development and Document Center, National Institute of Development Administration.

### 3.2 Functions of Information Network Centers

- Collect data or information from various sources in response to the need of offices, organizations, institutes, and interested persons.
- Direct users to other information sources throughout the country.
- Promote and distribute information materials provided by information
- Centers in other fields which will be established in the future.

### 4. Office of the Secretary of THAI NATIS

The National Library of Thailand has been designated as the secretariat with the following duties:

- 4.1 Handle the secretarial work of the Direction and Co-ordination Committee.
- 4.2 Serve as liaison among the information network centers.
- 4.3 Serve as referral center.

### THAI NATIS PROJECT

**THAI NATIS** is a large and important undertaking. There are worthy projects that need to be carried out. Several organizations, libraries and information centers cooperate with the National Library. **THAI NATIS** Direction and Coordination Committee and the Committee of six other information focal points to promote the National Information System as follows:

The National Library which serves as the Secretariat for NATIS provides facilities and seminars. In addition, the National Library provides users services : provision

of retrospective search dissemination of information; issues periodical indexes; registries and catalogues; offers awareness information contained in the **THAI NATIS** data bases, disseminates of microfiches of primary documents; searches the **THAI NATIS** union catalogue data bases; and issues the **THAI NATIS** Union Catalogue Index.

The National Library also organized the seminar "Administrators and National Information System Development" on August 17, 1990, with 278 participants. In order to catch up with information technology, a seminar is organized on an annual basis.

### NATIONAL INFORMATION SYSTEM PROMOTION

The National Library and the six Thai NATIS Information Network Centers Secretariat have carried out the following activities to promote the national information system :

- A radio program about **THAI NATIS** broadcasting through the National Broadcasting Station of Thailand.
- Seminars were organized with cooperation University Libraries on such topics as "University Libraries and National Information System" and "Potential Development of University libraries"
- A paper on "The National Library's Role in the National Information System and Services" was presented at the ASEAN seminar on "Education and Training for Library and Information Personnel"
- A paper on "Thailand integrated Library Automation Service" was presented at the seminar on "ALP:Third World Priority with Reference to Thailand" with support from the Thai Library Association.

- Lectures, exhibitions, brochures and articles published in library and information science journals.

- In 1999, the government provide funds to create the network core at the National Library of Thailand to link six information network centers, In the next phase, the National Library of Thailand will extend networking and resource sharing between the THAI NATIS network and other libraries and information centers.

### **OBSTACLES ENCOUNTERED BY THAI NATIS**

Obstacles encountered in relation to the Information System Network can be summarized as follows:

1. The existing information sources such as libraries and information centers do not receive enough support from the government to enable them to improve their efficiency.

2. A lack of co-ordination among the concerned agencies keeps the existing resources from being exploited.

3. There is not enough capital to invest in extending information services,

4. The shortage of information manpower

5. Existing information are not yet utilized to their full potential.

6. Information presently available usually originates from abroad, so it may sometimes not meet the local needs. Local information is also far from being available.

### **FUTURE PLAN**

In order to upgrade information service quality to international standards, the National Library of Thailand and six information network centers have to propose a budget to the government under the five-year National Economic and Social Development Plan 1999-2003. Additional financial and technical support both from the Thai government and international organizations are needed to strengthen the THAI NATIS.



**BIBLIOGRAPHY**

Ministry of Education. Fine Arts Department. "Implementation of the Thailand National Information System" (THAI NATIS) Project Title.

Pradisth Cheosakul. "Thai National Information System". Presented at IFLA Standing Committee for Asia & Oceania Meeting on IFLA New Core Program "Advancement of Librarianship in the Third World Program" (ALP) 10 March 1990 (Mineograph)

Thai National Information System (THAI NATIS). Annual Report 1981 National Library of Thailand.

UNISIST Advisory Committee First Session. Annual Report, Paris, 1974.

Uthai Dhutiyabhodhi. "Academic Library and Thai National Information System". pp.24-66 6<sup>th</sup> Seminar on the cooperation of Academic Library, 1989. (In Thai).

## กลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ\*

ประดิษฐา ศิริพันธ์\*\*

ใน สังคมสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตคือ หัวใจของการบริหารสารสนเทศ เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นกลไกสำคัญในการสื่อสารและเชื่อมโยงฐานข้อมูล ทำให้เราสืบค้นข้อมูลได้จากห้องสมุดต่างๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นการเรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลใน World Wide Web จาก Web sites ต่างๆ และจากการสืบค้นฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ซึ่งทำได้ในเวลารวดเร็ว ปัจจุบันนี้มีฐานข้อมูลมากกว่า 1 ล้านฐานข้อมูลที่ให้บริการในอินเทอร์เน็ต ผู้ที่เป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตสามารถสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง ฐานข้อมูลจำนวนมากที่ให้บริการฟรี และบริการบทความทั้งเรื่องทันทีจากหน้าจอ ความเปลี่ยนแปลงนี้มีผลกระทบต่ออาชีพบรรณารักษ์และนักสารสนเทศมากเพราะถ้าผู้ใช้ห้องสมุดสามารถสืบค้นหนังสือได้เองจากที่บ้าน และสามารถสืบค้นฐานข้อมูลทั่วโลกโดยใช้อินเทอร์เน็ต บทความนี้เสนอผลจากการเปรียบเทียบการสืบค้นฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์และแหล่งข้อมูลใน World Wide Web ได้แก่ Search engines และ Web sites เพื่อสะท้อนให้เห็นการมองบทบาทของตนเองในฐานะผู้บริการสารสนเทศว่าจะต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรและจะลดความสำคัญไปหรือไม่ในยุคที่ผู้ใช้บริการหลายคนเชื่อว่าเราสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยตัวเองเป็นอย่างดี จากประสบการณ์ของผู้บริการสารสนเทศเราเชื่อว่ากลยุทธ์การสืบค้นฐานข้อมูลคือสิ่งที่ต้องเรียน มิใช่เพียงการเรียนเทคนิคการสืบค้นเท่านั้นแต่นักสารสนเทศต้องมีความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาเฉพาะสาขา เช่น

วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ หรือมนุษยศาสตร์ และสร้างสมความชำนาญจากการปฏิบัติ จึงจะสามารถสร้างกลยุทธ์และสืบค้นฐานข้อมูลได้อย่างมีคุณภาพ

### การสืบค้นสารสนเทศจาก Search engines และ Web sites

Search engines คือบริการสารสนเทศใน World Wide Web เช่น Microsoft Internet Explorer และ Netscape Navigator ได้แก่ Yahoo, Excite, Lycos, Alta Vista, Webcrawler, InfoSeek เป็นต้น สารสนเทศที่มีบริการเป็นการนำเสนอโดย Web sites ต่างๆ ประกอบด้วยข้อมูลการตลาดและสื่อโฆษณาสินค้าแทบทุกประเภท ผู้จำหน่ายสินค้าและผู้บริโภคสามารถใช้สื่ออินเทอร์เน็ตแทนสถานที่แสดงสินค้า เป็นเสมือนตลาดแลกเปลี่ยนและซื้อขายได้โดยผู้บริโภคไม่ต้องเดินทางไปซื้อสินค้าด้วยตนเอง เราสามารถสืบค้นข้อมูลวิชาการ ข่าว และเหตุการณ์ทันสมัยและการอ่านวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ได้รับสารสนเทศที่เป็นข้อความ มีรูปภาพ ภาพเคลื่อนไหวและมีเสียงประกอบ สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตเหล่านี้ช่วยให้การสื่อสารติดตามความเคลื่อนไหวในวงวิชาการ การพัฒนาธุรกิจ และอุตสาหกรรมเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

วิธีการสืบค้นข้อมูลจาก www เป็นแบบ Windows สามารถสืบค้นโดยอาศัย Browser เพื่อค้นคำสำคัญที่ต้องการและสืบค้นคำอื่นๆ

\* เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง งานสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในภาวะวิกฤต ระหว่างวันที่ 28-29 มกราคม 2543 ณ มหาวิทยาลัยรังสิต  
 \*\* ผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี

ในลักษณะต่อเนื่องกันไปได้ (Hypertext, hypermedia) และสามารถเปลี่ยนย้ายฐานข้อมูลไปยัง Web site อื่นๆ โดยการกดปุ่ม และรอให้ติดต่อและแสดงผลที่หน้าจอเท่านั้น ตัวอย่าง เช่น นักวิจัย ก. ต้องการอ่านวารสาร ที่ตีพิมพ์เรื่อง Human cloning อาจเริ่มต้นสืบค้นจาก Search engines ใดก็ได้ เช่น InfoSeek หรือ Yahoo เขาอาจจะพิมพ์ คำที่ต้องการลงในช่อง search ที่ปรากฏในหน้าจอว่า Human cloning แล้วสั่งให้สืบค้น คำตอบที่ได้รับจะเป็นรายชื่อ Web sites ต่างๆ มากมาย ซึ่งอาจบอกระดับร้อยละของความถูกต้องโดยเรียงข้อมูลระเบียบที่ตรงมากที่สุดไว้ตามลำดับก่อนและหลัง Web sites เหล่านี้มีทั้งหนังสือ บทความและวารสาร รวมทั้งข่าวที่มีผู้เผยแพร่ไว้ใน www เมื่อนักวิจัย ก. เลือกที่จะอ่านเรื่องใด ก็สามารถกดปุ่มที่ต้องการและอ่านเรื่องนั้นได้ ส่วนใหญ่ต้องใช้เวลา(นาน)พอสมควรในการแสดงผลข้อมูลแต่ละเรื่อง ข้อมูลที่มีรูปภาพจะแสดงผลช้ากว่า ข้อมูลที่เป็นข้อความอย่างเดียวแต่สิ่งที่น่าสนใจคือการสืบค้นเรื่องที่เกี่ยวข้องได้อย่างต่อเนื่อง โดยการกดปุ่มที่คำสำคัญที่มีการอ้างอิง จะสามารถอ่านเรื่องราวในหัวข้อเดียวกันได้ เปรียบเสมือนการค้นหนังสือ จากห้องสมุดครั้งเดียวหลายๆ เล่มโดยไม่ต้องไปห้องสมุด

กรณีที่สืบค้นจาก Search engines นักวิจัย ก. อาจพบว่ามียารายการที่เขาสนใจเกี่ยวกับเรื่อง Human cloning หลายรายการ รวมทั้งที่เกี่ยวกับ Animal Cloning ด้วย นี่เป็นเรื่องปกติที่พบในการสืบค้นข้อมูลจาก www ดังนั้นนักวิจัยก.ต้องเลือกว่าเรื่องใดตรงกับความต้องการ อาจใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง เพื่ออ่านและพิมพ์เรื่องที่ต้องการมากที่สุด 2-3 เรื่อง หรือบ่อยครั้งจะพบว่ามียารายการอื่นจำนวนมากที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ Human cloning ถ้ารู้จัก Web sites เฉพาะสาขาวิชา เช่น Web site ของ

สมาคมวิชาชีพ จะช่วยให้สืบค้นข้อมูลได้ตรงเรื่องที่ต้องการมากขึ้น และได้รับผลการสืบค้นค่อนข้างเร็ว เพราะอินเทอร์เน็ตคือสื่อสำคัญที่สมาคมวิชาชีพนิยมใช้เป็นสื่อในการแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ เผยแพร่วารสาร ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ระหว่างนักวิชาการในสาขาวิชาของตน แต่มีข้อควรระวังคือ Web sites ส่วนใหญ่มีการปรับปรุงเนื้อหาและเปลี่ยนแปลงรูปแบบบ่อย เราต้องพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่เชื่อถือได้ และเรียนรู้วิธีการติดตามข้อมูลและรูปแบบที่นำเสนออยู่ตลอดเวลา

วารสารที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกา Science Magazine พิมพ์โดย The American Academy for the Advancement of Science เป็นวารสารหนึ่งในหลายฉบับที่มีบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์จาก Web site ของตนเอง ผู้ที่เป็นสมาชิกฉบับพิมพ์มีสิทธิในการอ่านวารสารอิเล็กทรอนิกส์และสามารถพิมพ์เรื่องเต็มได้ตามที่ต้องการ และสามารถสืบค้นบทความย้อนหลังหลายปีจากฐานข้อมูล Science Online นอกจากนี้ยังสามารถสืบค้นบทความใน Science Magazine ที่มีการทำดัชนีไว้ในฐานข้อมูล Medline ด้วย

### ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์-แหล่งสารสนเทศสำหรับนักสารสนเทศระดับอาชีพ

ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ (Commercial databases) เป็นแหล่งสำคัญสำหรับสืบค้นสารสนเทศ วิชาการ และสารสนเทศธุรกิจที่ให้บริการมานานก่อนยุคของอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยฐานข้อมูลออนไลน์ และฐานข้อมูล CD-ROM ที่ส่วนใหญ่มีบริการในห้องสมุด ฐานข้อมูลออนไลน์ได้แก่ Dialog™, STN International™ และ Lexis-Nexis™

Dialog™ จากสหรัฐอเมริกา รวมฐานข้อมูลทุกสาขาวิชา ประมาณ 1000 ฐานข้อมูล

ในสาขาวิชาต่างๆ กัน เช่น การแพทย์ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมและเทคโนโลยี บริหารธุรกิจ และการจัดการ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ ข้อมูลเป็นรายการบรรณานุกรมและบทคัดย่อ และมีข้อมูลที่เป็นเรื่องเต็ม ได้แก่ ฐานข้อมูลข่าวและรายงานการตลาด นอกจากนี้ยังมีบริการเอกสารฉบับเต็มเพื่อให้ผู้ใช้บริการสั่งเอกสารที่ต้องการแบบออนไลน์จากหน้าจอ

STN International™ จากสหรัฐอเมริกาเป็นบริการฐานข้อมูลวิทยาศาสตร์ มีศูนย์บริการที่เยอรมันและญี่ปุ่น STN International™ เป็นเจ้าของฐานข้อมูล Chemical Abstracts และเป็นฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ที่ผู้ใช้บริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้สารสนเทศเคมีนิยมใช้สืบค้นข้อมูลมาก เพราะรวบรวมข้อมูลไว้จำนวนมากและให้บริการในรูปแบบสิ่งพิมพ์มานานกว่า 100 ปี วิธีการสืบค้นฐานข้อมูล STN นั้น ผู้สืบค้นสามารถสืบค้นโดยการวาดภาพโคอะแกรมและไม่ต้องพิมพ์สูตรเคมี ซึ่งผู้สืบค้นมักพิมพ์ผิดพลาดและทำให้ไม่ได้ข้อมูล นอกจากนี้ STN ยังมีฐานข้อมูลวิทยาศาสตร์ซึ่งบริการสืบค้นดัชนีและบทคัดย่อจากวารสารและรายงานการประชุมต่างๆ ฐานข้อมูลสิทธิบัตรและฐานข้อมูลธุรกิจที่มีประโยชน์มากสำหรับนักวิจัยในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

Lexis-Nexis™ จากสหรัฐอเมริกา เป็นฐานข้อมูลออนไลน์รายแรกที่บริการในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม ได้แก่ สารสนเทศกฎหมายที่นักกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและยุโรปจำเป็นต้องใช้ ปัจจุบันฐานข้อมูลนี้มีบริการสารสนเทศกฎหมายระหว่างประเทศรวมทั้งกฎหมายไทย และมีข้อมูลที่จัดรูปแบบสำหรับผู้บริหาร คือข้อมูลประเทศต่างๆ ที่เสนอเป็นหัวข้อ การปกครอง ประชากร การเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา และข่าวประจำวันจากสำนักข่าวต่างประเทศ

Dialog™, STN International™ และ Lexis-Nexis™ มีบางฐานข้อมูลในรูปแบบ CD-ROM ด้วย บริการฐานข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล CD-ROM มีปริมาณระเบียบข้อมูล ความทันสมัยและวิธีการเข้าถึงฐานข้อมูลต่างกัน นอกจากนี้การสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์สามารถสืบค้นลึกลงในรายละเอียดของข้อมูลที่บันทึกได้มากกว่าค้นจากฐานข้อมูล CD-ROM ห้องสมุดในประเทศไทยได้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล CD-ROM มานานกว่า 10 ปี ห้องสมุดนิยมใช้ฐานข้อมูล CD-ROM มากกว่าฐานข้อมูลออนไลน์เพราะในการสืบค้นฐานข้อมูล CD-ROM ผู้ใช้บริการเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่า และห้องสมุดผู้ให้บริการสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้เพราะต้องจ่ายค่าอุปกรณ์ฐานข้อมูลในอัตราแน่นอนเป็นรายปี ส่วนฐานข้อมูลออนไลน์นั้นมีค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับฐานข้อมูลและเวลาที่ใช้ในการสืบค้น ผู้ให้บริการต้องกำหนดเป้าหมายจำนวนผู้ใช้บริการแต่ละปี ประมาณการค่าใช้จ่ายล่วงหน้าและต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้เพื่อให้มีการใช้ฐานข้อมูลตามงบประมาณและจำนวนที่ตั้งเป้าหมายไว้ประการสำคัญฐานข้อมูลออนไลน์มีรายละเอียดและวิธีการสืบค้นที่จำเป็นต้องฝึกฝนเพื่อให้มีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะสามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### สารสนเทศจาก WWW และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์เหมือนกันหรือต่างกัน

นักวิชาการนิยมสืบค้นฐานข้อมูลจาก Web sites และ Search engines ต่างๆ ด้วยตัวเอง เหตุผลสำคัญคือการที่ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ ได้อ่านเรื่องเต็ม สามารถเลือกค่าสำคัญและปรับเปลี่ยนในระหว่างการสืบค้น ได้ดีกว่าการขอให้บรรณารักษ์บริการสืบค้นให้จากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม การสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตโดยผ่าน Search engines

นั้นหากเราไม่มีประสบการณ์ก็เปรียบเสมือนการงมเข็มในมหาสมุทร Search engines แต่ละรายให้ข้อมูลต่างกัน ตัวอย่างเช่น เราลองสืบค้นคำว่า Bill Clinton จาก Lycos จะได้รับข้อมูลประมาณ 68 ล้าน รายการที่ไม่มีการจัดลำดับ web sites ถ้าสืบค้นจาก Excite จะได้รับข้อมูล web sites น้อยลงเพียง 1.5 ล้าน รายการ และถ้าสืบค้นจาก Yahoo จะได้รับข้อมูล web sites ประมาณ 78 แห่ง ซึ่งจัดข้อมูลเป็นกลุ่มตามเนื้อเรื่อง และจาก Search engines ทั้ง 3 รายนี้ เราจะพบว่าได้รับข้อมูลจำนวนมากที่เราไม่ต้องการ

สารสนเทศในอินเทอร์เน็ตน่าสนใจและดึงดูดผู้ใช้ ให้อยากอ่านเพราะเนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมเรื่องราวจากทั่วโลก ไม่เพียงแต่สารสนเทศจากอเมริกาและยุโรปเท่านั้น แต่ยังรวมสารสนเทศที่เผยแพร่โดยตรงจากแหล่งสารสนเทศในออสเตรเลีย ประเทศต่างๆ ในเอเชียและแอฟริกา และมีวิธีการนำเสนอในลักษณะที่ผู้อ่านสามารถตั้งคำถามได้ตอบและได้รับคำตอบทันที ตัวอย่างเช่น เราต้องการทราบรายชื่อบริษัทคอมพิวเตอร์ในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นๆ ทั่วโลก แหล่งคำตอบที่ดีมากได้แก่ Web site ของ Microsoft Library (<http://library.microsoft.com>) ซึ่งบรรณารักษ์ของบริษัท Microsoft ได้รวบรวมรายชื่อบริษัทคอมพิวเตอร์ไว้อย่างสมบูรณ์ เราสามารถสืบค้นรายละเอียดของบริษัทที่สนใจ และติดต่อธุรกิจโดยการส่ง e-mail ไปยังที่อยู่ของบริษัทนั้นแจ้งไว้ได้ทันที นี่คือข้อดีของการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เรามีความรู้สึกเหมือนกับได้พูดคุยสื่อสารกับผู้คน และสามารถสร้างพันธมิตรในวงวิชาการ และในกลุ่มคนที่สนใจเรื่องเดียวกันถึงแม้ว่าจะอยู่คนละมุมโลก

จุดอ่อนของการสืบค้นฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้แก่การที่เรามักไม่ทราบว่าจะใน Search

engines ใด หรือ Web site ใดมีสารสนเทศอะไรบ้าง เราควรจะสืบค้นได้จาก URL (Uniform Resources Locator) ใด ถ้าสืบค้นได้ข้อมูลที่ต้องการแล้ว หากจะกลับไปอ่านอีกจะสืบค้นได้ง่ายๆ และได้รับข้อมูลเหมือนเดิมหรือไม่ การ bookmarks เป็นวิธีช่วยความจำที่ดี แต่บ่อยครั้งที่เราพบว่าข้อมูลเปลี่ยนแปลงไป เมื่อเปรียบเทียบกับ การสืบค้นฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ พบว่าฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ให้ผลการสืบค้นที่มีประสิทธิภาพดีกว่า โดยเฉพาะเมื่อเราต้องการทราบว่า จะสืบค้นสารสนเทศจากที่ใดได้ในเวลารวดเร็ว สารสนเทศนั้นต้องเชื่อถือได้ในแง่เนื้อหาทางวิชาการและข้อเท็จจริง สามารถทราบแหล่งที่มาของสารสนเทศที่ชัดเจน และตรวจสอบได้ตลอดเวลา เช่น วารสารวิชาการที่ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้ทรงคุณวุฒิ รายงานธุรกิจของบริษัท ตลอดจนแหล่งข่าวที่เสนอข้อมูลและบันทึกไว้เพื่อให้สืบค้นอ้างอิงได้ตลอดไป ตัวอย่างเช่น การสืบค้นสารสนเทศเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับจัดระบบข้อมูลในอินเทอร์เน็ต นักวิชาการคอมพิวเตอร์มักจะค้นคว้าจากบทความในวารสารของ ACM (American Computing Machinery) โดยสืบค้นจาก Web site ของ ACM ([www.acm.org](http://www.acm.org)) สำหรับผู้ที่มีได้อยู่ในวงวิชาการนี้และไม่รู้จัก ACM สามารถขอให้นักสารสนเทศบริการสืบค้นให้ จะได้รับข้อมูลเช่นเดียวกันโดยนักสารสนเทศจะสืบค้นจากฐานข้อมูล Inspec-CD-ROM หรือสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ Dialog™ ผลการสืบค้นจากฐานข้อมูล Inspec ได้แก่ รายการ บรรณานุกรมและบทคัดย่อจากวารสารต่างๆ รายงานการวิจัย การประชุม และวิทยานิพนธ์ ไม่จำกัดเฉพาะบทความวารสารของ ACM เท่านั้น ทำให้ได้รับคำตอบกว้างกว่าการสืบค้น ฐานข้อมูลของ ACM เพียงแห่งเดียว

**กลยุทธ์การสืบค้น (Search strategy)**

การสืบค้นฐานข้อมูลมีขั้นตอนเช่นเดียวกับการค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุดและหนังสือหรือวารสาร คือต้องเริ่มจากหัวเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หรือชื่อเรื่อง ข้อแตกต่างได้แก่การที่ฐานข้อมูลมีโครงสร้างละเอียดกว่าบัตรรายการ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สามารถสืบค้นได้เร็วและได้รับข้อมูลจำนวนมากกว่าการสืบค้นด้วยตัวเราเอง คอมพิวเตอร์สืบค้นคำสำคัญที่บันทึกไว้ได้ทุกคำ (Fulltext search) และสามารถระบุสืบค้นจากดัชนีหัวเรื่อง คำสำคัญจากชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ปีพิมพ์ สถานที่พิมพ์ (Field search)

กลยุทธ์การสืบค้น คือการวางแผนการสืบค้นเพื่อให้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการ ควรใช้เวลาไม่นานและเสียค่าใช้จ่ายไม่มากสำหรับฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ การวางแผนกลยุทธ์การสืบค้นที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นและจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี เพราะฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ที่ได้จัดข้อมูลเป็นระบบโครงสร้างข้อมูล (Metadata) และแต่ละฐานข้อมูลมีสารสนเทศที่ระบุขอบเขตสาขาวิชาชัดเจน กลยุทธ์การสืบค้นจึงประกอบด้วย การศึกษารายละเอียดของฐานข้อมูลทั้งด้านเนื้อหาและรูปแบบการจัดโครงสร้างข้อมูล ระยะเวลาในการปรับปรุงสารสนเทศให้ทันสมัย และการเรียนรู้คำสั่งเพื่อโปรแกรมทำงานได้แก่การสืบค้นคำสำคัญที่บันทึกอยู่ที่ตำแหน่งต่างๆ ในแต่ละระเบียบ การระบุหัวข้อโดยการใส่ตรรกะเพื่อสืบค้นคำที่มีความหมายกว้าง เราจะมุ่งหัวข้อให้แคบลง สิ่งพิมพ์ผลการสืบค้นในรูปแบบที่ต้องการ ตลอดจนส่งเลือกการทำงาน

การสืบค้นสารสนเทศใน www ไม่สามารถวางแผนกลยุทธ์ได้ดีเช่นที่นักสารสนเทศระดับอาชีพปฏิบัติงานสืบค้นข้อมูลเชิงพาณิชย์เพราะใน WWW นั้น Search engines ทำหน้าที่บริการแหล่งสารสนเทศจำนวนมากกว่าบริษัท

คำข้อมูล เช่น Dialog™ หรือ STN™ หลายเท่าและเป็นการสืบค้นคำทุกคำใน Search engines เราจึงพบว่า การพิมพ์คำสำคัญเพียงหนึ่งคำ มักจะได้รับสารสนเทศจำนวนมาก และต้องใช้เวลาคัดเลือก หลายคนคงไม่ปฏิเสธว่าบ่อยครั้งที่พบว่าได้รับสารสนเทศเรื่องอื่นๆที่มีความสนใจ ทำให้เราต้องอ่านและอ่านต่อๆ ไป จนกระทั่งลืมไปว่ากำลังต้องการสารสนเทศอีกเรื่องหนึ่งสาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะการทำงานของ Search engines เป็นการรวบรวมข้อมูลที่อยู่ใน Web sites ซึ่งปัจจุบันมีมากกว่า 60 ล้านราย นำ Web sites เหล่านี้มาทำเป็นฐานข้อมูลโดยอัตโนมัติ ทำดัชนีหัวเรื่องโดยนักสารสนเทศเพื่อจัด Web sites เป็นหมวดวิชาให้ง่ายต่อการสืบค้น และจัดข้อมูลที่ไม่สำคัญออกไปบ้าง

จุดเด่นของสารสนเทศที่ได้รับจาก WWW ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศส่วนใหญ่ทันสมัย มีบ้างที่เป็นสารสนเทศเก่าแต่นำเสนอใหม่ในรูปห้องสมุดดิจิทัลหรือจดหมายเหตุดิจิทัล โดยเปลี่ยนวิธีการนำเสนอให้ชวนอ่าน ทั้งการใช้สำนวนภาษาและการแสดงรูปภาพประกอบ ผู้สืบค้นสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ง่ายและสามารถสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งเดียวกันได้พร้อมกันคราวละหลายๆ คน โดยเกือบจะไม่มีข้อจำกัดว่าเป็นจำนวนเท่าใดหรือต้องการสืบค้น ณ เวลาใด Search engines เช่น Alta Vista, Yahoo, Lycos, Excite ใช้ Boolean operators ในการเชื่อมคำสำคัญเพื่อสืบค้นเรื่องที่มีหัวข้อกว้างหรือแคบได้เช่นเดียวกับการสืบค้นฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์

## ขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูล

นักสารสนเทศที่ดียังต้องรู้จักใช้กลยุทธ์การสืบค้นฐานข้อมูลในรูปแบบเดิม โดยผสมผสานวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์และการสืบค้นสารสนเทศจาก Search engines ควบคู่กันไป

การสืบค้นฐานข้อมูลประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

### 1. ผู้สืบค้นต้องการทราบว่าจะสืบค้นสารสนเทศเรื่องอะไร

ไม่ว่าจะสืบค้นด้วยตัวเองหรือขอให้นักสารสนเทศบริการสืบค้นก็ตามเราต้องทราบหัวข้อลักษณะ ประเภท วัตถุประสงค์ และระยะเวลาที่ต้องการใช้ประโยชน์ ผู้บริการสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้แบบฟอร์ม เพื่อการบันทึกคำถามและให้ได้ข้อมูลครบทุกประเด็นที่ต้องการสืบค้น อาจใช้วิธี ถาม-ตอบ หรือขอให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มก็ได้แล้วแต่ความสะดวกการที่เราบันทึกคำถามในแบบฟอร์มเป็นวิธีที่ดีเพราะช่วยให้การเตรียมกลวิธีสืบค้น และสามารถเลือกคำศัพท์ให้ถูกต้อง

### 2. เตรียมกลวิธีสืบค้นอย่างไร

การเตรียมกลวิธีสืบค้นหาข้อมูลเชิงพาณิชย์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์คำถาม การเลือกฐานข้อมูล เลือกคำศัพท์ การสร้างหรือวางแผนการสืบค้น การเตรียมปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ระหว่างการสืบค้นและการกำหนดรูปแบบสารสนเทศที่ต้องการ

**การวิเคราะห์คำถาม** หมายถึง การศึกษารายละเอียดของคำถามเพื่อให้แน่ใจว่าเราจะเลือกฐานข้อมูลใดจึงจะได้รับคำตอบตรงตามความต้องการ ตัวอย่าง เช่น ผู้ให้บริการแจ้งว่า "ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับ NGO ในประเทศไทย" คำถามนี้ค่อนข้างจะกว้างเพราะสารสนเทศเกี่ยวกับ NGO อาจเกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การเมือง เรื่องทรัพยากรมนุษย์

เราควรทราบรายละเอียดว่าผู้ตามต้องการใช้สารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ใด บางครั้งผู้ตามอาจต้องการบทความ วารสาร ผลงานวิจัย ข่าว หรืออาจต้องการรายชื่อและที่อยู่ขององค์กรที่ไม่ใช่ราชการ

**การเลือกฐานข้อมูล** ที่ถูกต้องขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญของผู้สืบค้น นักสารสนเทศที่ดีต้องศึกษารายละเอียดของฐานข้อมูลครบทุกสาขาวิชาที่หน่วยงานรับผิดชอบ ต้องคอยติดตามการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการสืบค้น เนื้อหาของสารสนเทศและแหล่งที่ฐานข้อมูลให้บริการ ปัจจุบันนี้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของฐานข้อมูลหลายรายในฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ได้เปิดบริการในอินเทอร์เน็ต ดังนั้น นักสารสนเทศต้องทราบว่าแหล่งสารสนเทศในชื่อเดียวกันแต่บริการต่างรูปแบบนั้น มีวิธีการสืบค้นยากหรือง่าย และควรศึกษาให้ทราบรายละเอียดของเนื้อหาและค่าใช้จ่ายตลอดจนข้อจำกัดด้านลิขสิทธิ์ในการใช้สารสนเทศและสิทธิในการเข้าถึงสารสนเทศนั้นๆ ตัวอย่าง เช่น ฐานข้อมูลของสาขาแพทย์ (Medline) ซึ่งเคยให้บริการฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์แบบ CD-ROM และออนไลน์ ปัจจุบันเราสามารถสืบค้นได้ฟรีจาก Web site หลายแห่งโดยวิธีการสืบค้นและปริมาณสารสนเทศ ตลอดจนผลการสืบค้นอาจแตกต่างกัน เป็นหน้าที่ของนักสารสนเทศและผู้สืบค้นที่ต้องทราบกติกาของหน่วยงานเจ้าของ Web site แต่ละแห่งกำหนด

**การเลือกศัพท์** ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ส่วนใหญ่กำหนดให้สืบค้นได้จากคำสำคัญทุกคำจากดัชนีพื้นฐาน (Basic Indexes) เช่น จากชื่อเรื่องและบทคัดย่อ และให้สืบค้นเจาะจงโดยระบุว่าสืบค้นจากชื่อคน ชื่อหน่วยงาน ชื่อการประชุม ปีที่พิมพ์ และภาษา ตลอดจนประเภทของสิ่งพิมพ์หรือต้องการระบุการสืบค้นเฉพาะดัชนีหัวเรื่องจากศัพท์ควบคุม (Control-

led vocabulary) ซึ่งฐานข้อมูลเฉพาะวิชา สร้างศัพท์ของตัวเอง ได้แก่ ศัพท์สัมพันธ์ เช่น MeSH สำหรับ Medline, Agrovoc Thesaurus ใช้สำหรับฐานข้อมูลสาขาเกษตร Agris database, CAB Thesaurus สำหรับฐานข้อมูลสาขาเกษตร CABI และ Agricola ตลอดจน ERIC Thesaurus สำหรับ ERIC database เป็นต้น

การวางแผนการสืบค้น หมายถึง การกำหนดขั้นตอนว่าจะป้อนคำศัพท์อย่างไร การเชื่อมคำโดยใช้ Operators ชนิดใดจึงจะสืบค้นและได้รับสารสนเทศตามต้องการ การระบุขอบเขตระยะเวลา อายุของสารสนเทศ ภาษา และประเภทของสิ่งพิมพ์ ในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยการใช้ Truncation เพื่อสืบค้นคำศัพท์ที่ขึ้นต้นด้วยพยัญชนะกลุ่มเดียวกัน โดยการใช้สัญลักษณ์แทนการพิมพ์คำศัพท์เต็มคำและพิมพ์หลายๆ คำ นักสารสนเทศส่วนใหญ่พบว่า การเตรียมแผนการสืบค้นล่วงหน้าโดยวางลงในกระดาษก่อนดำเนินการสืบค้นจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ช่วยให้การสืบค้นกระทำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพราะฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์มีคำสั่งต่างๆที่สามารถใช้สืบค้นสารสนเทศหลากหลายรูปแบบนั้น มีมากมายและแต่ละฐานข้อมูลมักไม่ใช้คำสั่งที่เหมือนกันเสมอไป สำหรับ search engines เช่น Yahoo, Infoseek, Alta Vista, Lycos และ Excite จะพบว่า มี Web site หลายรายที่ให้ใช้วิธีการสืบค้นเช่นเดียวกับฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ในการบริการฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การระบุ field เพื่อเลือกปีหรือภาษาที่ต้องการ อย่างไรก็ตาม การสืบค้นจาก WWW ยังไม่มีประสิทธิภาพสมบูรณ์เท่ากับการสืบค้นฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์เพราะเป็นการสืบค้นจากฐานข้อมูลที่พัฒนาด้วย html (Hyper Text Mark-up Language) วิธีที่จะช่วยให้สืบค้นได้ดี ผู้สืบค้นฐานข้อมูลควร

ทราบว่า การใช้ Boolean operators ในการเชื่อมระหว่างคำสำคัญนั้นต้องพิมพ์ด้วยตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด พยายามพิมพ์ข้อความเป็นประโยคให้ละเอียดที่สุด และยาวเท่าใดก็ได้ ใช้ตัวสะกดให้ถูกต้อง พิมพ์ชื่อเฉพาะภาษาอังกฤษด้วยขึ้นต้นด้วยตัวอักษรตัวใหญ่ (Capital letters - Bill Clinton ไม่ใช่ bill clinton)

### 3. การสืบค้น

ปัจจุบันเราสืบค้นฐานข้อมูลได้สะดวกที่สุดจากอินเทอร์เน็ต โดยใช้ WWW หรือ telnet ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์มี Web site เพื่อเสนอทางเลือกที่ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวก การสืบค้นจาก Web site ให้สารสนเทศเกี่ยวกับฐานข้อมูล วิธีการใช้บริการ ราคา การสมัคร เป็นสมาชิก ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นฐานข้อมูล WWW ได้จากหน้าจอ โดยแจ้งรหัสผู้ใช้และ password เพื่อที่บริษัทจะสามารถคิดค่าใช้บริการได้ การสืบค้นจาก Web site ของฐานข้อมูลยังมีจุดอ่อนอยู่ที่การสื่อสารมักจะช้ากว่าการสืบค้น โดยใช้ telnet command นักสารสนเทศระดับ อาชีพที่ต้องการทำงานแข่งกับเวลา และต้องบริการผู้ใช้วันละหลายคนมักพอใจที่จะเลือกสืบค้นด้วย telnet มากกว่าเพราะสามารถปรับเปลี่ยนคำสั่งได้ทันทีที่ได้รับคำตอบจากฐานข้อมูล และแน่ใจว่าสารสนเทศที่ได้รับครบสมบูรณ์ตามที่เจ้าของฐานข้อมูลได้บันทึกไว้

### 4. การประเมินผล

การสืบค้นเป็นสิ่งจำเป็นในงานบริการสารสนเทศ เพราะการประเมินผลจะช่วยให้ทราบว่าฐานข้อมูลมีสารสนเทศที่มีประโยชน์และคุณค่าควรแก่การลงทุนเพียงใด และใช้ประเมินว่าการสืบค้นฐานข้อมูลแต่ละครั้งผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศตรงหรือไม่ ตรงหรือไม่ตรงร้อยละเท่าไร และผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศไปใช้ร้อยละเท่าไร เกณฑ์สำหรับการประเมินที่นิยม ใช้กันมี 3 วิธี



**บรรณานุกรม**

Basch, Reva. *Secrets of the super net searchers*. Wilton, CT: Peberton Press, 1996.

Sowinska, Suzanne. "Finding the needle in the haystack," *Microsoft in K-12 education*. (<http://www.microsoft.com/education/k12/articles/ccjan97.asp>)

A user guide for simple Dublin Core. (<http://128.253.70.110/DC5/UserGuide5.htm>)

## การจัดการงานเอกสาร

### โดยใช้ Document Image Processing

อาภรณ์ เทียวชาญเกษตร\*  
วิเชียร ขุติมาสกุล\*\*

**เอกสาร** ถือเป็นสิ่งสำคัญในสำนักงานและองค์กรต่างๆ ที่ใช้บันทึกข้อมูลไม่ว่าจะอยู่ในรูปของจดหมาย เอกสารการประชุม รวมทั้งแบบฟอร์มต่างๆ ซึ่งนับว่าจะมีปริมาณมากขึ้น การค้นหาหรือสืบค้นข้อมูลที่ต้องการในระยะเวลาที่รวดเร็ว นับเป็นสิ่งจำเป็น

ปัญหาสำคัญในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ คือระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีจำนวนมาก ซึ่งเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย อาทิ การจัดเก็บเอกสารที่มีอยู่จำนวนมากในพื้นที่อันจำกัดของสำนักงาน ระบบการค้นหาเอกสาร รวมทั้งความปลอดภัยของข้อมูลในเอกสาร ซึ่งเอกสารยังมีจำนวนมากขึ้นเท่าไร ก็เป็นการยากในการจัดเก็บและเป็นการเสี่ยงต่อความสูญหายมากขึ้นเท่านั้น ปัญหาที่ตามมาอีกคือ เอกสารบางชนิดมีระยะเวลาในการใช้นานก่อให้เกิดความเสื่อมสภาพของกระดาษ ทั้งเชื้อรา ความเปียกชื้น และแมลงต่างๆ อันเป็นสาเหตุของความเสื่อมสภาพของกระดาษทั้งสิ้น (1) ทั้งนี้แต่ก่อนเราเพียงคิดว่าหากเรานำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจะเป็นการลดภาระการใช้กระดาษในสำนักงานได้ แต่ในความเป็นจริงกลับพบว่า การใช้เอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษกลับมากขึ้น ทั้งนี้ก่อให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร การค้นหาเอกสารที่ใช้ระยะเวลาอันยาวนาน ตลอดจนความปลอดภัยของข้อมูลในเอกสารต่างๆ ที่จะจัดเก็บ

ทั้งนี้ในปัจจุบันเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทต่อระบบการจัดเก็บข้อมูลหรืองานเอกสาร บทความนี้จะเน้นเอกสารภาพลักษณ์ (Document Image Processing) ของซอฟต์แวร์ Canofile for Windows

#### 1. เอกสารภาพลักษณ์ (Document Image Processing)

Document Image Processing เป็นการแปลงเอกสารในรูปของกระดาษให้อยู่ในรูปแบบของสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะของภาพโดยใช้วิธีสแกน ภาพดังกล่าวนี้จะถูกจัดเก็บอยู่ในรูปของข้อมูลดิจิทัล ทำให้ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ และยังสามารถค้นหาได้ง่าย ด้วยวิธีต่างๆ เช่น จากดัชนี หรือ ข้อความที่กำหนดไว้ก่อน เป็นต้น (1)

ปัจจุบันบทบาทของ Document Image Processing ได้มีบทบาทมากขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาสูงขึ้นอย่างรวดเร็วและมีราคาถูกลง โดยที่สำนักงานทั่วไปสามารถจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเพื่อบริหารการจัดเก็บข้อมูลเอกสารได้ซึ่งปัจจุบันมีโปรแกรมต่างๆ ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในระบบการจัดเก็บเอกสารมากมาย ทั้งนี้เนื่องจากการใช้ Document Image Processing จะเข้ามาช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับปริมาณของเอกสารในสำนักงาน ทั้งนี้จึงช่วยลดปัญหาในเรื่องพื้นที่ในสำนักงานก่อให้เกิดสำนักงานไร้กระดาษ รวม

\* คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

\*\* อาจารย์พิเศษ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

ทั้งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดเวลาในการค้นหาเอกสาร และลดจำนวนบุคลากรลดปัญหาการสูญหายของเอกสารและลดต้นทุนด้านต่างๆ ทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และคงไว้ซึ่งความปลอดภัยของข้อมูล (Security)

## 2. รูปแบบของ Document Image Processing

เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารที่มีอยู่ในปัจจุบันสามารถจำแนกได้ ดังต่อไปนี้

1. Smart Doc เป็นโปรแกรมที่จัดการเอกสารด้านคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ในด้านการจัดเก็บและค้นหาเอกสารที่อยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวโปรแกรมมีการสื่อสารกับผู้ใช้ในลักษณะของรูปภาพ โดยมีโครงสร้างการจัดเก็บเหมือนลักษณะงานจริงคือ มีตู้เอกสารลิ้นชัก และเอกสาร

2. เทคโนโลยี OCR (Optical Character Recognition) เป็นโปรแกรมซึ่งมีความสามารถจำรูปลักษณ์ของตัวหนังสือแต่ละตัวแล้วบันทึกเป็นรหัสอักขระของคอมพิวเตอร์

3. Watermark เป็นโปรแกรมที่สามารถส่งตอบจดหมายหรือแฟกซ์ไปยังผู้ส่งหรือส่งเวียนไปยังเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็ว โดยในตัวโปรแกรมยังมีส่วนการทำงานด้าน OCR สำหรับแปลงข้อมูลรูปภาพให้เป็นเท็กซ์ได้ด้วย

4. โปรแกรมคีย์ไฟล์เป็นโปรแกรมระบบจัดเก็บเอกสาร ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทำงานอยู่ในระบบ Microsoft Windows ช่วยในด้านการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร โดยมีคุณสมบัติเด่นคือช่วยในการบริหารงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยในการจัดข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ

5. โปรแกรม ProView เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร ค้นหา เรียก

ใช้ และมีระบบรักษาความปลอดภัย โดยมีคุณสมบัติคือ

- > การจัดเก็บเอกสารประกอบด้วย ห้องเก็บเอกสาร ตู้เก็บเอกสาร ลิ้นชักเก็บเอกสาร แฟ้มเอกสาร และกลุ่มของเอกสารโดยไม่จำกัดจำนวน
- > ใช้วิธีสแกน
- > สามารถกำหนดสิทธิของผู้ใช้
- > สามารถสแกนเอกสารที่มีข้อความทั้งสองหน้าโดยสแกนเอกสารหน้าคี่ทั้งหมดก่อน แล้วจึงสแกนหน้าคู่
- > การจัดเก็บเอกสารแยกเป็นเอกสารเป็นชุดๆ และสามารถเก็บรายละเอียดและคุณลักษณะของเอกสารได้

6. โปรแกรม SPOLL VIEW เป็นโปรแกรมที่ช่วยในการจัดเก็บเอกสารที่เกิดจากการประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ทำงานในระบบ On-Line หรือ Off-Line ที่บันทึกข้อมูลบนสื่อต่างๆ โดยมีคุณสมบัติ คือ

- > สามารถกำหนดดัชนีที่ใช้ในการเรียกดูข้อมูลได้สูงถึง 10 Item
- > สามารถค้นข้อมูลแบบมีเงื่อนไขหรือค้นตามวันที่ได้
- > สามารถค้นข้อมูลแบบ Full Text Search ได้
- > เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูรายงานเดียวกันได้มากกว่า 1 ท่าน
- > ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สามารถกำหนดรหัสลับหรือกำหนดสิทธิการใช้งานได้

7. OmniDocs เป็นซอฟต์แวร์ที่จัดการเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แฟ้มข้อมูล

การประมวลผลไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แฟ้มเก็บ  
แฟ้มงาน (Spreadsheet) และ Image  
จากการสแกนเอกสาร เพื่อให้สามารถเก็บรวม  
กันในฐานะข้อมูลเดียวกันได้ (Repository) โดย  
ลดความซ้ำซ้อนของแฟ้มในองค์กรและการสืบค้น  
ที่รวดเร็ว ทั้งนี้ยังคงไว้ซึ่งความปลอดภัยของ  
ข้อมูลไว้ปัญหา Y2K และยังสามารถส่งข้อมูล  
ต่อไปยังระบบงานที่อยู่บนวินโดวส์ได้ (Windows-  
based Application) (2)

8. โปรแกรม Canofile For Windows  
เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยการจัดการข้อมูลที่อยู่ใน  
รูปของเอกสาร โดยใช้วิธีการสแกนเอกสาร  
ให้อยู่ในรูปของข้อมูลดิจิทัล เพื่อสะดวกใน  
การสืบค้นข้อมูล

### 3. Canofile For Windows

หลักการการทำงานของระบบจัดเก็บเอกสาร  
Canofile for Windows คือ การนำเอกสารที่  
อยู่ในรูปของกระดาษสแกนเข้าเครื่องสแกนเนอร์  
เพื่อแปลงเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษให้อยู่  
ในรูปของรูปภาพ หลังจากทีสแกนเรียบร้อยแล้ว  
ข้อมูลต่างๆ จะถูกจัดเก็บในฮาร์ดดิสก์ โดยเก็บ  
ข้อมูลเป็นไฟล์ตามชื่อที่ผู้ตั้งได้ ตั้งไว้เพื่อสะดวก  
ในการเรียกใช้ข้อมูลนั้นๆ

การสแกนเอกสารนั้นข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ  
จะเก็บอยู่ในรูปของ Library โดยใน 1 Library  
นั้นจะถูกแบ่งเป็น Cabinet ประมาณ 256  
Cabinet ซึ่งเปรียบเสมือน Library เป็นห้อง 1  
ห้องใหญ่ และ Cabinet เปรียบเสมือนเป็นตู้  
ลิ้นชัก 1 ตู้ โดยแบ่งออกประมาณเป็น 256  
ลิ้นชัก โดยเพิ่มเอกสารหรือเอกสารนั้นจะถูก  
จัดเก็บโดยไม่จำกัดจำนวน

3.1 ข้อดีและข้อเสียของโปรแกรม  
Canofile For Windows

ข้อดีของโปรแกรม Canofile For  
Windows สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

- เป็นโปรแกรมที่สามารถทำงานได้  
บน Microsoft Window
- ไม่จำกัดพื้นที่ในการจัดเก็บ
- การจัดเก็บเอกสารสามารถแยก  
เก็บเอกสารเป็นชุดๆ และสามารถ  
เก็บรายละเอียดตามคุณลักษณะ  
ของเอกสารได้
- สามารถกำหนดสิทธิให้ผู้ใช้งาน  
ในระบบได้
- สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว
- ลดภาระเกี่ยวกับเรื่องพื้นที่ใน  
การจัดเก็บเอกสารในสำนักงาน
- สามารถสแกนเอกสารได้ทั้งหน้าคี่  
หรือหน้าคู่
- สามารถกำหนดดัชนีในการเรียกดู  
ข้อมูล
- สามารถเลือกความละเอียดจาก  
สแกนได้ 2 ระดับคือ 200x200  
และ 300x300

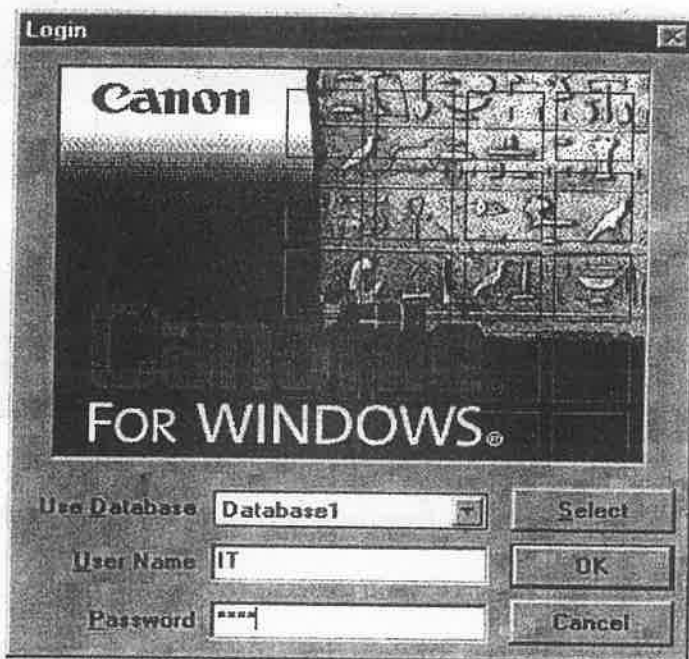
ข้อเสียของโปรแกรม Canofile For  
Windows จากการทดลองการใช้งานโปรแกรม  
Canofile for Windows ข้อเสียที่ปรากฏ คือ

- การแก้ไขข้อมูลที่ถูก Scan แล้ว  
ทำได้ยาก
- มีข้อกำหนดในการค้นหาข้อมูล  
กล่าวคือ ค้นได้เฉพาะตาม  
Keyword ที่กำหนดไว้เท่านั้น
- ไม่สามารถนำไปประมวลผลหรือ  
เรียงเรียงด้วยคอมพิวเตอร์

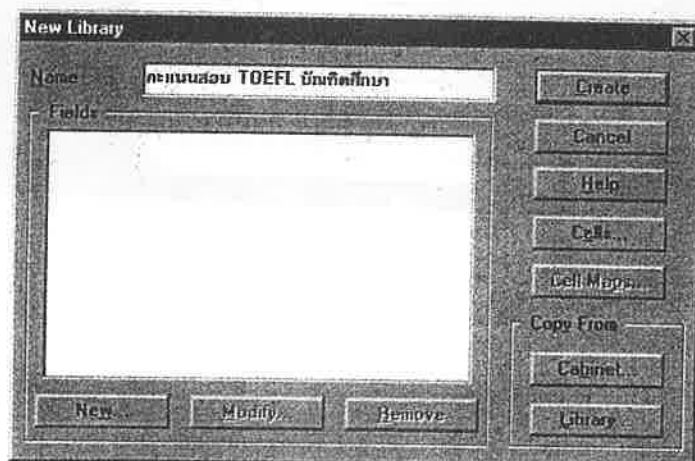
### 4. ตัวอย่างการใช้งานโปรแกรม Document Image Processing

การประยุกต์ใช้โปรแกรม Canofile for  
Windows และการทำ Document Image  
Processing สามารถกระทำได้โดยมีขั้นตอนดัง  
นี้ (3)

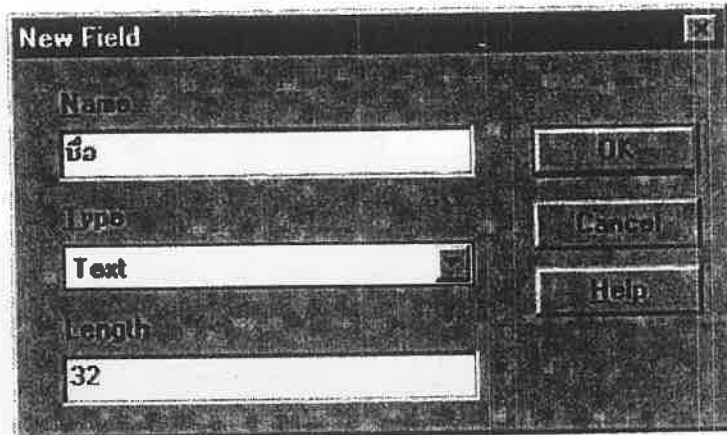
1. เมื่อติดตั้งโปรแกรม Canofile for Windows เรียบร้อยแล้ว ก่อนเข้าโปรแกรมให้เลือกเมนู Program จากนั้นเลือกเมนู Canofile for Windows เพื่อเข้าโปรแกรมจะปรากฏหน้าจอดังรูป ให้ป้อนชื่อผู้ใช้พร้อมรหัสผ่าน



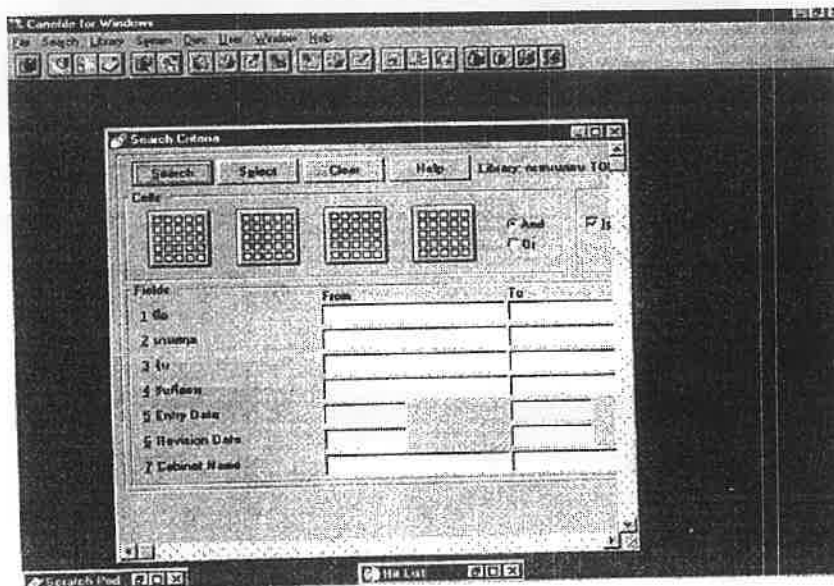
2. เลือกปุ่ม New Library จากนั้นใส่ ชื่อหัวเรื่องของเอกสารที่สแกนทั้งนี้ขอยกตัวอย่าง การเก็บข้อมูลผลการสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ (TOEFL) ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยหัวเรื่องที่ตั้งคือ คะแนนสอบ TOEFL บัณฑิตศึกษา จากนั้นกดปุ่ม New



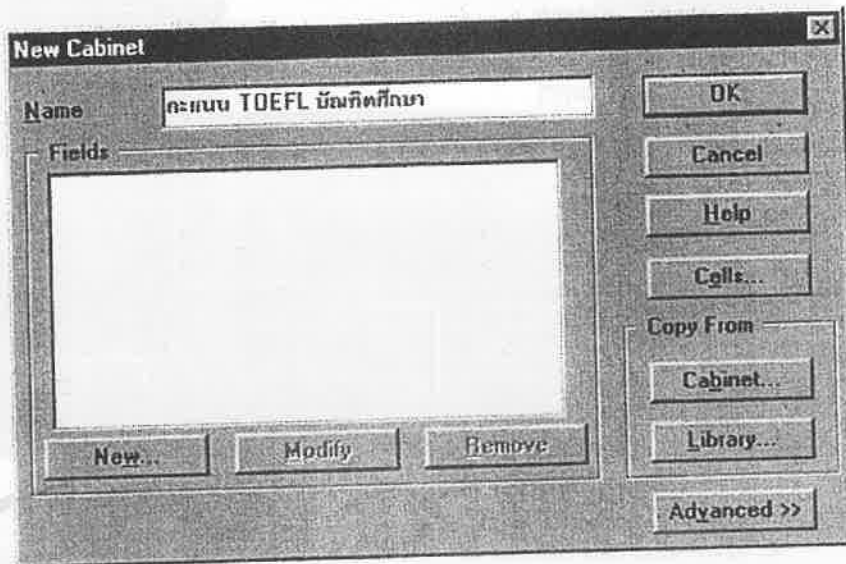
3. ใส่ขอบเขตของเนื้อหาของเอกสารที่สแกนเข้าเครื่องเพื่อที่จะเก็บรายละเอียดของหัวเรื่องของงานชิ้นนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการสืบค้น จากนั้นเลือกปุ่ม OK



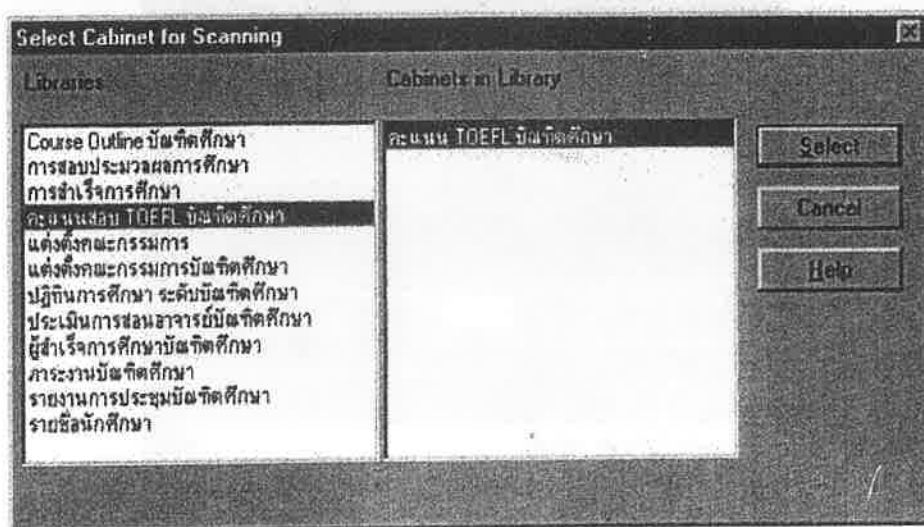
4. เมื่อใส่ขอบเขตของเนื้อหาในเอกสารของงานชิ้นนั้นๆ แล้วจะปรากฏดังภาพ



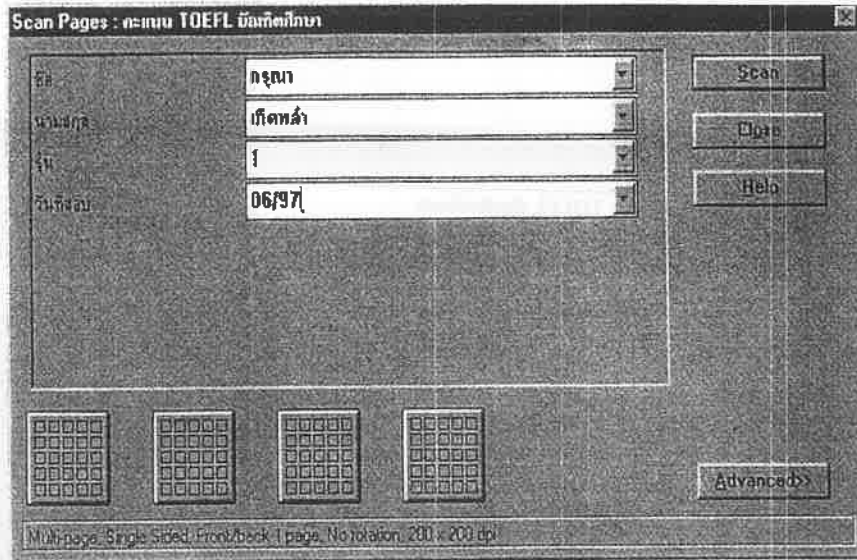
5. เลือกปุ่ม New Cabinet ป้อนชื่อหัวเรื่อง โดยชื่อหัวเรื่องใน Cabinet และขอบเขตของเนื้อหาในเอกสารของ Cabinet จะต้องเหมือนกับหัวเรื่องและขอบเขตของเนื้อหาของ Library ทั้งนี้เพื่อจะได้มีความสัมพันธ์กันเวลาป้อนข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล จากนั้นให้เลือกปุ่ม Library



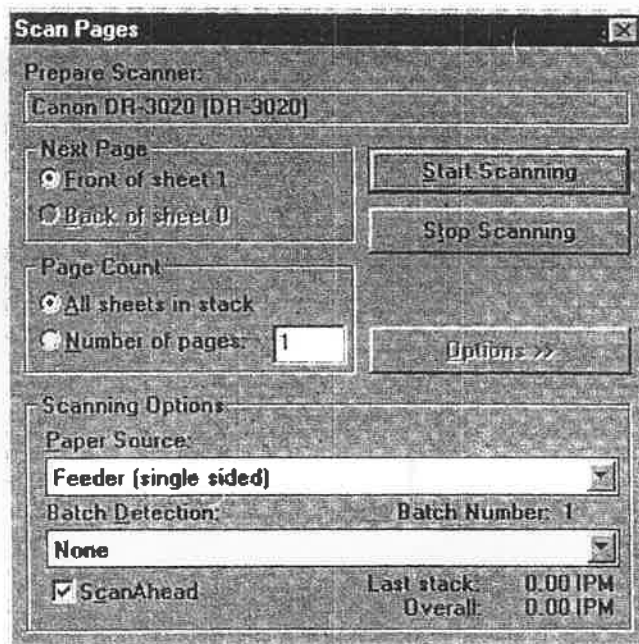
6. แสดงภาพความสัมพันธ์กันของชื่อหัวเรื่องใน Library กับ Cabinet จากนั้นกดปุ่ม Select



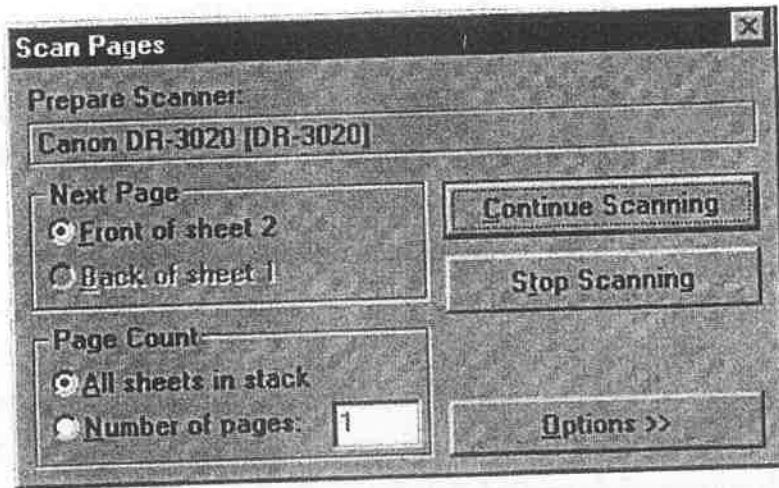
7. เลือกปุ่ม New Scan จากนั้นป้อน ขอบเขตเนื้อหาของเอกสารที่ต้องการสแกน แล้วเลือกปุ่ม Scan



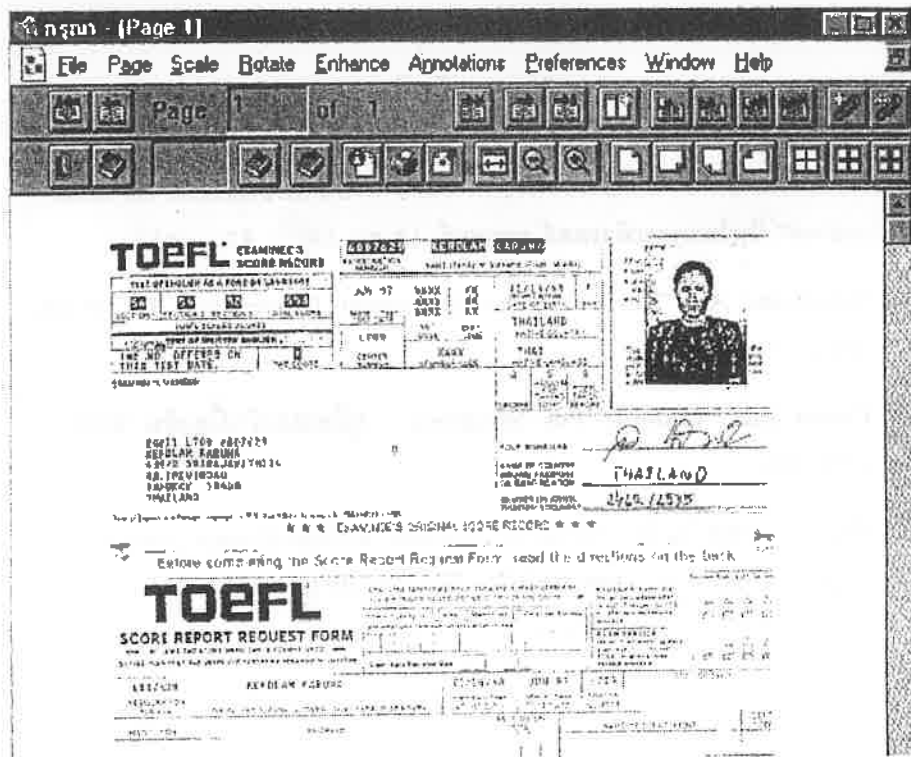
8. เริ่มต้นสแกนโดยเตรียมเอกสารที่ต้องการสแกนวางบนเครื่องสแกนเนอร์ จากนั้นเริ่มสแกนโดยกดปุ่ม Start Scanning ซึ่งขณะ สแกนหน้าจอกอมพิวเตอร์ก็จะแสดงสถานะการ พิมพ์ โดยหน้าจอยกตัวอย่างจะแสดงให้เห็นว่ากำลังสแกนเอกสารหน้าที่ 1



9. เมื่อสแกนเอกสารในชุดานั้นเรียบร้อยแล้ว กรณีต้องการหยุดการสแกน สามารถ เลือกปุ่ม Stop Scanning



10. จากภาพตัวอย่างที่ได้จะปรากฏ การเก็บข้อมูลผลการสอบมาตรฐาน ภาษาอังกฤษ (TOEFL) ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



## 5. สรุป

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีถูกพัฒนาขึ้น สิ่งต่างๆก็ถูกพัฒนาขึ้นมาเป็นอันดับไม่เว้นแม้แต่เอกสารที่ถูกพัฒนาขึ้นเหมือนกัน ก่อให้เกิดวิธีการจัดเก็บ การค้นหาโดยใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เข้าช่วยเพื่อความเป็นระเบียบทั้งความปลอดภัยของเอกสาร (Security) ช่วยลดกระบวนการอันซ้ำซ้อนของงาน ทำให้ขั้นตอนการทำงานเร็วขึ้น รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยียิ่งขึ้น เพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงาน

การนำเทคโนโลยี Document Image Processing เข้ามาบริหารในสำนักงาน เป็นการลดรูปแบบความซ้ำซ้อนของงาน เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ทั้งนี้ช่วยลดปริมาณเอกสารก่อให้เกิดสำนักงานไร้กระดาษ (4) ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพต่างๆในการทำงาน การลดต้นทุนต่างๆ ทั้งนี้ยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่พนักงานให้รู้จักการนำเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจาก แบบเดิมที่อยู่ในลักษณะ Manual ให้อยู่ในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในด้านการจัดเก็บ การค้นหา ตลอดจนสามารถลดจำนวนบุคลากร ในหน่วยงานได้อีกด้วย



## เอกสารอ้างอิง

1. กองบรรณาธิการ. "การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระบบเอกสารสำหรับอนาคต" *ไมโครคอมพิวเตอร์ บุตเชอร์* (ส.ค. 39) : 87 - 111.
2. Natarajan, A., "New Promises Document Integration", *PC Week Asia*, (Jan. 22, 99)
3. Canon Inc., *Canofile For Windows* : คู่มือแนะนำเบื้องต้น ฉบับภาษาไทย.
4. สัญญา คล่องในวัย. "สำนักงานอัตโนมัติ ความลงตัวของการพัฒนาระบบงานในองค์กร", *สารเนคมทศ* 54, 25 (พ.ย - ธ.ค. 41) หน้า 14.

## การประชาสัมพันธ์

ดร.อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี\*

ในสังคมที่ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สลับซับซ้อน โดยประกอบด้วย ความแตกต่าง เรื่องวัย เพศ เชื้อชาติ และศาสนา อาชีพ วัฒนธรรม และการศึกษา การประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อสารขององค์กร หน่วยงาน กับประชาชน หรือสังคม มีวัตถุประสงค์ เพื่อก่อให้เกิดการผสมผสานแนวความรู้สึกร่วมกัน และความร่วมมือสนับสนุน ร่วมใจในการทำงาน ระหว่างองค์กรหน่วยงานกับประชาชนที่เกี่ยวข้อง การประชาสัมพันธ์จึงเริ่มมีบทบาทสำคัญมากขึ้น ในหน่วยงานของรัฐบาล และหน่วยงานเอกชน ที่ต้องติดต่อกับบุคคลเป็นจำนวนมาก โดยการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ต้องพิจารณาให้เข้ากับสถานการณ์ที่เหมาะสม สตีเวนสัน (1971) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ว่า.. “ลักษณะของการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ หลักการจึงต้องปรับปรุง ให้เข้ากับสถานการณ์อยู่เสมอทั้งนี้เพื่อเรียกร้อง ความสนใจให้ผู้พบเห็นมีความเชื่อ และเกิดความ เข้าใจต่อกัน” ดังนั้น การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ต้องคำนึงถึงสถานการณ์ที่เหมาะสม และต้อง ทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างศรัทธาและความ เชื่อถือ ให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ดียิ่งขึ้น โดยหลักการดังกล่าวจะช่วยให้ประชาชน ที่เกี่ยวข้องเป็นฝ่ายสนับสนุนกิจการของหน่วยงาน ทำให้เกิดความคล่องตัวในการขอความร่วมมือกับ ทุกฝ่าย

นักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีคุณสมบัติ ทั้งการพูด การฟัง และการเขียน ความสามารถในการเขียนเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของนัก-ประชาสัมพันธ์ กระบวนการประชาสัมพันธ์ ซึ่ง

ประกอบด้วย การหาข้อมูลวิจัย (Fact- Finding in research) การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ (planning) การสื่อสาร (communication) และการประเมินผล (evaluation) ซึ่ง การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์อยู่ในขั้นตอน ของการสื่อสาร (communication) ไปยังผู้รับ ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการประชาสัมพันธ์ การเขียนที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นการเขียน ที่สื่อความหมายที่ชัดเจน (clearly) ตรงประเด็น (concisely) และเที่ยงตรง (accurately)

นักประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต้องมีทักษะในการเขียน เพื่อสามารถสื่อความคิด ไปยังกลุ่มผู้อ่านได้ดี การมีทักษะในการเขียนนั้น ต้องผ่านการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี มีการศึกษา ข้อมูลอย่างถูกต้องและมีวิธีการเขียนที่น่าสนใจ สามารถโน้มน้าวใจและทำให้ประชาชนทั่วไปเกิด ความสนใจ ไบวิน (Bivins, 1995) ได้เน้นถึง องค์ประกอบที่สำคัญของการเขียนที่ดีว่าต้องเริ่มต้นด้วยความคิด (idea) ก่อนที่จะเริ่มต้นเขียน ผู้เขียนต้องมีวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนในการเขียน และสามารถเรียงร้อยถ้อยคำให้เป็นประโยคที่ สละสลวย และได้ใจความ

### ประเภทของการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์

การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็น วิธีการที่สร้างความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างองค์กร และสาธารณชนทั่วไปโดยใช้กลวิธีการสร้าง ภาพลักษณ์ (image-building techniques) การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์สามารถเขียน ในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

\* อาจารย์ประจำสาขาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

1. ข่าวแจก (News releases) ทั้งสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข่าวแจกเป็นวิธีที่ใช้บ่อยที่สุดในการให้ข่าวสารแก่สาธารณชนและสามารถจัดส่งไปยังสื่อประเภทอื่นๆ เช่น สื่อหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร และสื่อวิทยุกระจายเสียง

2. Backgrounders เป็นชิ้นข่าวเบื้องต้นในการให้ข้อมูลช่วยเหลือผู้รายงานข่าว บรรณาธิการผู้บริหาร และผู้ประกาศ เป็นต้น

3. การโฆษณา (Advertising) เป็นวิธีการให้ข่าวสารที่นักประชาสัมพันธ์สามารถควบคุมได้โดยมั่นใจว่าข่าวสารนั้นไปถึงผู้รับในรูปแบบที่กำหนดไว้ และในเวลาที่ต้องการ การโฆษณานั้นสามารถใช้กับสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4. บทความ และ บทความบรรณาธิการ (Articles and editorials) การเขียนบทความ และบทความบรรณาธิการนิยมใช้ใน จดหมายข่าว (newsletters) วารสารการค้า (trade publications) และวารสารผู้บริโภค (consumer publications) เป็นต้น

5. โบชัวร์ แผ่นพับ โบปลิวและเอกสารขายตรง (brochures, pamphlets, flyers and other direct marketing pieces)

6. รายงานประจำปี (Annual reports) เป็นรายงานที่แสดงถึงสถานการณ์ทางการเงินขององค์กร และเป็นการแสดงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

7. การแถลงการณ์ และการจัดแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน (Speeches and Presentations) การเขียนคำแถลงการณ์ต้องใช้ทักษะการเขียนของนักประชาสัมพันธ์เป็นแนวทางในการนำเสนอ และเป็นแนวทางในการพูดในสถานการณ์ต่างๆ

การเขียนชิ้นงานประชาสัมพันธ์มีหลายวัตถุประสงค์ แต่วัตถุประสงค์หลักในการเขียน

ชิ้นงาน ประชาสัมพันธ์ คือ การให้ข่าวสาร (information) หรือการโน้มน้าวใจ (persuasion) ส่วนวิธีที่นิยมปฏิบัติมากที่สุดวิธีหนึ่งในการวางแผนการเขียน ก็คือวิธีการกำหนดวัตถุประสงค์ (management by objective หรือ MBO) โดยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน กล่าวคือ (1) การวางแผน (planning) (2) การเขียน (writing) และ (3) การประเมิน (evaluation) ซึ่งผู้เขียนจะกล่าวโดยละเอียด ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผน ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 การกล่าวถึงประเด็นที่ต้องการเขียน (issue statement) เช่น อะไรคือประเด็นที่ต้องกล่าวถึง และบุคคลใด หรือกลุ่มบุคคลใดที่ได้รับผลกระทบ

1.2 การหาหัวข้อ (researching the topic) นักประชาสัมพันธ์ต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในความเป็นมาการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรของตนอย่างลึกซึ้ง เพื่อเป็นประโยชน์ในการเขียนของตน

1.3 การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย (analyzing the target audience) นักประชาสัมพันธ์ต้องทำการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายของตนว่าเป็นกลุ่มคนประเภทใด เช่น พนักงานในองค์กร หรือกลุ่มผู้บริโภคและสื่อมวลชน

1.4 กำหนดวัตถุประสงค์ และ กำหนดเงื่อนไขในการประเมิน (setting objectives and criteria for evaluation) วัตถุประสงค์ของการเขียนงานประชาสัมพันธ์ มี 3 วัตถุประสงค์ คือ (1) การให้ข้อมูล, (2) สร้างทัศนคติที่ดี และ(3) สร้างพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร เช่น ถ้าคุณมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข้อมูลแก่พนักงานในองค์กร ให้ทราบว่าองค์กรได้เลือกการประกันชีวิตแบบใหม่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่พนักงานมากกว่าแบบเก่าเพื่อสร้างความรู้สึกรักองค์กร ซึ่งอาจเขียนว่า

“ เพื่อแจ้งให้พนักงานในองค์กรทั้งหมดทราบถึงการประกันชีวิตแบบใหม่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่พนักงาน โดยเริ่มมีผลตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2543 ”

แต่ถ้าคุณต้องการสร้างทัศนคติที่ดี และ/หรือสร้างพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร คุณควรเขียนโดยใช้วิธีการโน้มน้าวใจมากกว่าการให้ข่าวสาร เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี และสร้างพฤติกรรมที่ดีแก่องค์กร การสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร คุณจะพบอุปสรรคน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับทัศนคติเดิมของกลุ่มเป้าหมาย (พนักงานในองค์กร) คุณจะพบอุปสรรคน้อยที่สุดถ้าพนักงานในองค์กรของคุณไม่มีทัศนคติทางด้านลบ แต่ถ้าพนักงานในองค์กรมีทัศนคติที่ดีอยู่แล้วก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากที่คุณจะตอกย้ำทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้มากขึ้นแต่ถ้าพนักงานในองค์กรมีทัศนคติทางด้านลบคุณต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการสร้างทัศนคติที่ดีเพื่อแก้ไขทัศนคติเดิม

1.5 เลือกสื่อที่เหมาะสม (choosing the appropriate medium or media) ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย คุณต้องทราบถึง ข้อดีและข้อจำกัดของสื่อแต่ละประเภท โดย กฤษณ์ ทองเลิศ ได้สรุปไว้ในทฤษฎีการสื่อสาร ดังนี้

สื่อ	ข้อดี	ข้อจำกัด
หนังสือพิมพ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นสื่อที่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารเลือกมากกว่า (มีหลายประเภท)</li> <li>- ผู้รับสารมีโอกาสเลือกเนื้อหาสาระได้มากกว่าสื่ออื่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีอายุสั้น</li> <li>- ต้องใช้ทักษะในการอ่าน</li> <li>- มีข้อจำกัดในการแพร่กระจายในเขตชนบท</li> </ul>
นิตยสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สีสันดึงดูดความสนใจให้ความมีชีวิตชีวา</li> <li>- อายุยาวนาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ราคาแพง</li> <li>- ไม่ครอบคลุมโดยทั่วไป เพราะปัญหาการแพร่กระจาย และรูปแบบที่เฉพาะเจาะจง</li> </ul>
วิทยุกระจายเสียง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าใช้จ่ายในการผลิตไม่สูง</li> <li>- กระจายทั่วถึง</li> <li>- ไม่ต้องใช้ทักษะในการอ่าน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับสารมีความตั้งใจในการรับสารน้อยกว่าสื่ออื่น</li> <li>- อายุสั้น</li> <li>- ไม่สามารถทบทวนได้ หากไม่เข้าใจ</li> </ul>
วิทยุโทรทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอสารได้ทั้งภาพและเสียง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูง</li> <li>- อายุสั้น</li> <li>- ไม่สามารถทบทวนได้ หากไม่เข้าใจ</li> </ul>
ภาพยนตร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอสารได้ทั้งภาพและเสียง</li> <li>- ผู้รับสารมีความตั้งใจในการรับชม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ เพราะมีรูปแบบเจาะจงในภาพยนตร์แต่ละเรื่อง</li> <li>- ต้องใช้ความพยายามในการเปิดรับสูง เช่น การเดินทางไปซื้อตั๋ว</li> </ul>

นอกจากนั้น ควรคำนึงถึงเรื่องของเวลา และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ โดมินิค (1990) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเวลาของผู้รับสารว่ามีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสารจากสื่อต่างๆ ถ้าเลือกเวลาให้สอดคล้องกับสื่อ การสื่อสารก็จะสัมฤทธิ์ผล ส่วนเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการเปิดรับสื่อ กลุ่มผู้รับสารที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดี ก็จะสามารถเปิดรับสารที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงกลุ่มผู้รับสารที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงจะมีความสนใจในเนื้อหาสาระแตกต่างไปจากกลุ่มผู้รับสารที่มีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับล่าง

## 2. ขั้นตอนการเขียน

2.1 กำหนดประเภทของข่าวสาร เช่น การให้ข้อมูล การโต้แย้ง การสร้างภาพลักษณ์ การชักชวน หรือการสร้างความเป็นกันเป็นต้น (setting message strategy)

2.2 กำหนดสไตล์การเขียน (setting a style and organizing the message) เช่น ถ้าเขียนลงในจดหมายข่าว หรือวารสารบ้านเนื้อหาของข่าวจะถูกกำหนดโดยลักษณะของหนังสือฉบับนั้น หรือ ถ้าเขียนข่าวแจก ข่าวนั้นควรตรง กระชับ ได้ใจความ หรือถ้าเขียนในสื่อวิทยุ เนื้อหาควรมี สคริปส์ เป็นต้น

2.3 การเขียนข่าวสาร (writing the message) สามารถจำแนกเป็น

2.3.1 การเขียนข่าวเพื่อให้ข้อมูล (informative message) ข้อมูลต้องเที่ยงตรง และชัดเจน วิธีการเขียน ควรทราบว่าใคร คือ กลุ่มผู้อ่าน และข้อมูลอะไรที่ กลุ่มผู้อ่านต้องการทราบ เป็นต้น

2.3.2 การเขียนข่าวเพื่อการโน้มน้าวใจ (persuasive message) ในการเขียนข่าวเพื่อการโน้มน้าวใจนั้นควรจะเข้าใจถึงความ

ต้องการ ทศนคติ ความรู้สึกของกลุ่มผู้รับสารว่ามีลักษณะอย่างไร กระบวนการการเขียนข่าวเพื่อการโน้มน้าวใจผู้อ่าน มีดังนี้

- ความสนใจของกลุ่มผู้รับ (Attention) ควรทราบความสนใจของกลุ่มผู้อ่านว่ามีความสนใจประเด็นอะไรในเวลานั้น

- ความต้องการ (Need) วิธีการสร้างความต้องการเปิดรับข้อมูล สามารถเริ่มต้นจากความน่าสนใจของการเปิดประเด็นของบทความนั้นซึ่งจะสามารถโน้มน้าวใจผู้อ่านให้เปิดรับข้อมูลได้ง่ายขึ้น

- ความพึงพอใจ (Satisfaction) ควรให้ข้อสรุปจากประเด็นที่ต้องการให้ผู้อ่านทราบ

- การสนับสนุน (Support) ต้องเขียนข้อความที่สนับสนุนข้อสรุปจากประเด็นนั้นเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจมากขึ้น

- การตอบสนอง (Action) ต้องโน้มน้าวใจให้ผู้อ่านมีการตอบสนองต่อข่าวสารนั้น

## 3. ขั้นตอนการประเมิน ประกอบด้วย

3.1 การทดสอบข้อมูลล่วงหน้า (testing the message in advance of distribution)

3.2 การประเมินผลข้อมูลระหว่างการดำเนินการ (evaluating the message during and follow in the program)

นักประชาสัมพันธ์ ที่ดีต้องมีคุณสมบัติ ทั้งการพูด การฟัง และการเขียน ซึ่งคุณสมบัติทางด้านการเขียน เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของนักประชาสัมพันธ์ ดังนั้น บทความนี้จึงกล่าวถึงกระบวนการเขียนงานประชาสัมพันธ์ว่า ต้องเริ่มต้นด้วยความคิด กำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการเขียน เป็นต้น นอกจากนี้บทความยังกล่าวถึงตัวอย่างของการเขียนงานประชาสัมพันธ์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

**ตัวอย่าง 1 : การเขียนข่าวเชิงการให้ข้อมูลข่าวสาร (ภาษาไทย)**

**ผิวสวยด้วยส้ม :** บริษัทโลอ้อน จำกัด วางตลาดโซกนูสซี โมโนกาโตริ ครีม อาบน้ำสูตรส้ม ที่สกัดจากผิวส้มให้คุณค่าวิตามินซีทำให้ผิวเนียนนุ่มคงสมดุลของน้ำหล่อเลี้ยงผิวทำให้ผิวสดใส หาซื้อได้ตามร้านค้าทั่วประเทศ มีให้เลือกทั้งชนิดขวดและชนิดเติม

ที่มา : ไทยรัฐฉบับวันที่ 12 กรกฎาคม 2543

**ตัวอย่าง 2 : การเขียนข่าวเชิงการให้ข้อมูลข่าวสาร (ภาษาอังกฤษ)**

**Chairpersons of Graduate Programs in  
Communication and Graduate Students in  
Communication  
NCA Graduate Education Survey  
The Scholarship of Teaching and Learning**

The National Communication Association has received a grant from the Carnegie Foundation to study the scholarship of teaching and learning in communication. As a part of that grant, we are attempting to learn if, and how, communication departments may be incorporating the conception of the scholar/teacher in the preparation of graduate students. We ask for your help in gathering information about ways in which communication graduate students may be engaged in the scholarship of teaching and learning. If you are a chairperson of a graduate program in communication or a graduate student studying communication, please fill out the questionnaire that is posted on NCA's

home page at: [www.Natcom.org/gradsurvey](http://www.Natcom.org/gradsurvey). If you have questions or would like a paper version of the survey mailed to you, contact Sherry Morreale, NCA Associate Director at [smorreale@natcom.org](mailto:smorreale@natcom.org) or 703-750-0533.

Judy C. Pearson, Virginia Tech University  
Judith S. Trent, University of Cincinnati

ที่มา : Spectra : Publication of the National Communication Association (April, 2000), Vol. 36 No. 4.

**ตัวอย่างข่าว 8 : การเขียนข่าวเชิงการโน้มน้ำใจ (ภาษาไทย)**

**บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ไทยพาณิชย์ จำกัด**  
**ขอเสนอสิทธิใหม่ในการลงทุน**  
**กองทุนรวมไทยพาณิชย์เสถียรทรัพย์**  
**(SCB Capital Stable Closed end Fund)**

- กองทุนรวมไทยพาณิชย์เสถียรทรัพย์จะแบ่งเงินลงทุนออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ลงทุนเพื่อคืนเงินต้นให้กับผู้ถือหน่วยลงทุน (Principle) และส่วนที่ลงทุนเพื่อก่อให้เกิดผลตอบแทนสำหรับผู้ถือหน่วยลงทุน (Trading Capital)
- ส่วนที่ 1 ลงทุนเพื่อคืนเงินต้นให้กับผู้ถือหน่วยลงทุน (Principle) คือประมาณร้อยละ 35 ของมูลค่าหน่วยลงทุนที่จำหน่ายได้ จะลงทุนในเงินฝากพิเศษระยะยาวของธนาคารไทยพาณิชย์ อัตราดอกเบี้ย 6.20 % ต่อปี และอีกประมาณร้อยละ 43 จะลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล
- ส่วนที่ 2 ลงทุนเพื่อก่อให้เกิดผลตอบแทนสำหรับผู้ถือหน่วยลงทุน (Trading Capital) จะลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทหุ้นและหุ้นกู้
- เงินปันผล (ถ้ามี) จะจ่ายจากส่วนที่ 2 ลงทุนเพื่อก่อให้เกิดผลตอบแทนสำหรับผู้ถือหน่วยลงทุน

ชื่อโครงการจัดการ	กองทุนรวมไทยพาณิชย์เสถียรทรัพย์ (SCB Capital Stable Closed end Fund)
ประเภทโครงการ	กองทุนรวมผสมแบบยึดหยุ่นที่ไม่ประสงค์จะดำรงอัตราส่วนการลงทุนตามที่สำนักงานคณะกรรมการกต กำหนดประเภทไม่รับซื้อคืนหน่วยลงทุน
อายุโครงการ	นับแต่วันจดทะเบียนกองทรัสต์สินของโครงการจัดการเป็นกองทุนรวม ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2548
จำนวนเงินทุนของโครงการ	5,000 ล้านบาท (500 ล้านหน่วย)
ราคาเสนอขาย	10 บาทต่อหน่วย
มูลค่าการจองซื้อหน่วย	5,000 บาท (500 หน่วย) หากจองซื้อเกินกว่า 5,000 บาท (500 หน่วย) จะต้องจองซื้อในจำนวนที่เป็นทวีคูณของ 100 หน่วย
ระยะเวลาการจองซื้อ	18 กรกฎาคม - 4 สิงหาคม 2543

**สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม หรือขอรับหนังสือชี้ชวนและจองซื้อหน่วยลงทุนได้ที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 544-8868-76 ทุกสาขาทั่วประเทศ และ บริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด โทรศัพท์ 236-8581 (สายตรง) และ 283-9500 ต่อ 810,881 ในระหว่างเวลาทำการ**

ที่มา : ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 12 กรกฎาคม 2543.

ตัวอย่างข่าว 4 : การเขียนข่าวเชิงการโน้มน้าวใจ (ภาษาอังกฤษ)

**Special Effect**

Last November, 500 Vogue readers were chosen to blind test a new moisturiser and foundation for three weeks. The revolutionary product they fell for is Total Effects from Oil of Olay.

Is your skin less radiant than it used to be? The unique combination of moisturisers and light diffusers in Total Effects reduces the appearance of blotches and age spots and gives skin a healthy looking glow.

"There is a definite improvement in the lines around my mouth and eyes-finer lines have disappeared and the more obvious ones are less prominent"

Carolyn Turner, Bath

Is surface dryness a sore point? New Total Effects containing VitaNiacin reduces the appearance of fine lines and wrinkles by re-energising the skin and making surface cells act younger than their real age.

**There's a unique synthesis** between Total Effects (Olay's ground-breaking new skincare creation) and the twenty-first century. Both look set to shun the excesses of the past, to accommodate the needs of modern living and to simply and effectively provide what is functional rather than what is purely fashionable.

By listening to what real women want- women of all ages from all walks of life who share the need to use their time efficiently rather than what beauty trends dictate, Olay has successfully developed a "total" solution. Prepare to rid yourself of that redundant mountain of beauty lotions and potions and replace it all with one product-wonderfully simple in its concept and application and highly complex in its benefits. Specifically designed to combat the seven visible signs of ageing, Total Effects is a unique combination of moisturiser, light diffusers and Olay's exclusive ingredient, VitaNiacin. It provides an entire regime with multiple results: reducing the appearance of fine lines and wrinkles; hydrating the skin; minimising the appearance of pores, blotches and age spots; smoothing skin texture; lending a healthy glow; and evening skin tones. Long-lasting and quickly absorbed, Total Effects accelerates the cell-replacement process and allows old skin to act younger than its age.

To avoid appearing like just another page of beauty hype, six Vogue readers from our Beauty 2000 panel (who were told nothing about the product) will appear in our March issue, photographed post-trial by Josh van Gelder, to give personal testimonials and unbiased feedback on their blind testing of Total Effects.

### บรรณานุกรม

วาสนา จันทร์สว่าง (2533). การประชาสัมพันธ์ในงานสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : หจก.ภาพพิมพ์

ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 12 กรกฎาคม 2543.

Bivins T. (1995). **Handbook of public relations writing**. Chicago: NTC Publishing Book.

**Spectra : Publication of the National Communication Association (April, 2000), Vol. 36 No. 4.**

Vogue (Feb. 2000). Vogue Promotion.

## การทำดรชนีวารสารด้วยระบบเครื่อง ของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

กนกวรรณ จันทร์\*

### บทนำ

งานวารสาร สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต มีหน้าที่ จัดหาและให้บริการ, วารสาร, จุลสาร, สิ่งพิมพ์พิเศษ และหนังสือพิมพ์ ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกที่ต้องการจะเข้ามาใช้บริการอีกทางหนึ่ง

วารสารจัดเป็นทรัพยากรสารสนเทศ ที่สำคัญประเภทหนึ่งที่เสนอเรื่องราว ความก้าวหน้าทางวิทยาการของศาสตร์สาขาต่างๆ อย่างทันต่อเหตุการณ์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเหตุบ้านการเมือง ชีวิตประจำวัน หรือความรู้ทางวิชาการแขนงต่างๆ ฯลฯ วารสารจึงนับเป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ความรู้อย่างกว้างขวางเหมาะแก่การนำไปประกอบการวิจัย การทำรายงาน และผลงานทางวิชาการต่างๆ ขณะนี้เมื่อมีศาสตร์เกิดขึ้นมากมายก็ ย่อมทำให้วารสารวิชาการมีการพิมพ์เผยแพร่มากขึ้น ซึ่งเป็นการยากต่อการ ค้นหาเรื่องที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น จึงมีเครื่องมือช่วยค้นบทความในวารสารให้ง่ายต่อการค้นคว้าซึ่งได้แก่ ดรชนีวารสาร

ดรชนีวารสารเป็นบริการหนึ่งในงานวารสาร ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ใช้ เพราะจะทำให้ทราบถึงแหล่งสารสนเทศที่ต้องการจะศึกษาได้อย่าง สะดวกและรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาและแรงงานในการค้นหา กล่าวคือ ช่วยให้ ผู้ใช้ทราบว่าเรื่องที่ต้องการนั้นมีอยู่ในห้องสมุดหรือไม่หากมีจะระบุว่าอยู่ในวารสารชื่อใด ฉบับประจำเดือน และปีพ.ศ.ใด ผู้ใช้ก็จะเข้าถึงเรื่องที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว

### ดรชนีวารสารของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

งานวารสาร สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ ได้ร่วมมือกับศูนย์บริการ คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยในการจัดทำโปรแกรมงานวารสาร เมื่อปี พ.ศ.2541 โปรแกรมงานวารสารนี้มีการทำงานบนวินโดวส์ สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ต งานวารสารเล็งเห็นความสำคัญของดรชนีวารสารที่เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึง สารสนเทศได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จึงได้เริ่มพัฒนาโปรแกรมดรชนีวารสารเป็น งานแรก โดยมีระยะการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

\*บรรณารักษ์งานวารสาร สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

- มีนาคม 2541 - บรรณารักษ์งานวารสารอธิบายรายละเอียดต่างๆ ใน การปฏิบัติงานของงานวารสาร ให้ผู้อำนวยกา และ โปรแกรมเมอร์ของศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ทราบ
- มิถุนายน 2541 - โปรแกรมเมอร์นำโปรแกรมงานวารสารในส่วนการป้อน วารสารย้อนหลัง และการป้อนข้อมูลสำนักพิมพ์ ร้านค้า และตัวแทนจำหน่าย มาให้พร้อมแนะนำการป้อนข้อมูล
- บรรณารักษ์กรอกข้อมูลวารสารภาษาไทยและภาษา ต่างประเทศ และแล้วเสร็จภายในเดือนเดียวกัน
- ตุลาคม 2541 - สามารถสืบค้นรายชื่อวารสารทั้งภาษาไทย และภาษา ต่างประเทศ ได้จากหน้า Homepage ของสำนัก- หอสมุดฯ
- โปรแกรมเมอร์นำโปรแกรมงานวารสารในส่วนการป้อน วรรณวารสาร และการป้อนชื่อผู้แต่งมาให้พร้อม แนะนำการป้อนข้อมูล
- พฤศจิกายน 2541 - สามารถสืบค้นวรรณวารสารภาษาไทยได้จากหน้า - ปัจจุบัน Homepage ของสำนักหอสมุดฯ

### โปรแกรมงานวารสาร

Menu Bar ประกอบไปด้วยเมนูหลัก 2 เมนู คือ File และ Command ในแต่ละเมนูหลักจะมีเมนูย่อยภายใน ได้แก่

เมนู File จะมีเมนูย่อยคือ Exit เมื่อคลิกที่เมนูย่อยนี้ จะเป็นการสั่งให้จบ การทำงานของโปรแกรม หรือออกจากโปรแกรมนั้นเอง

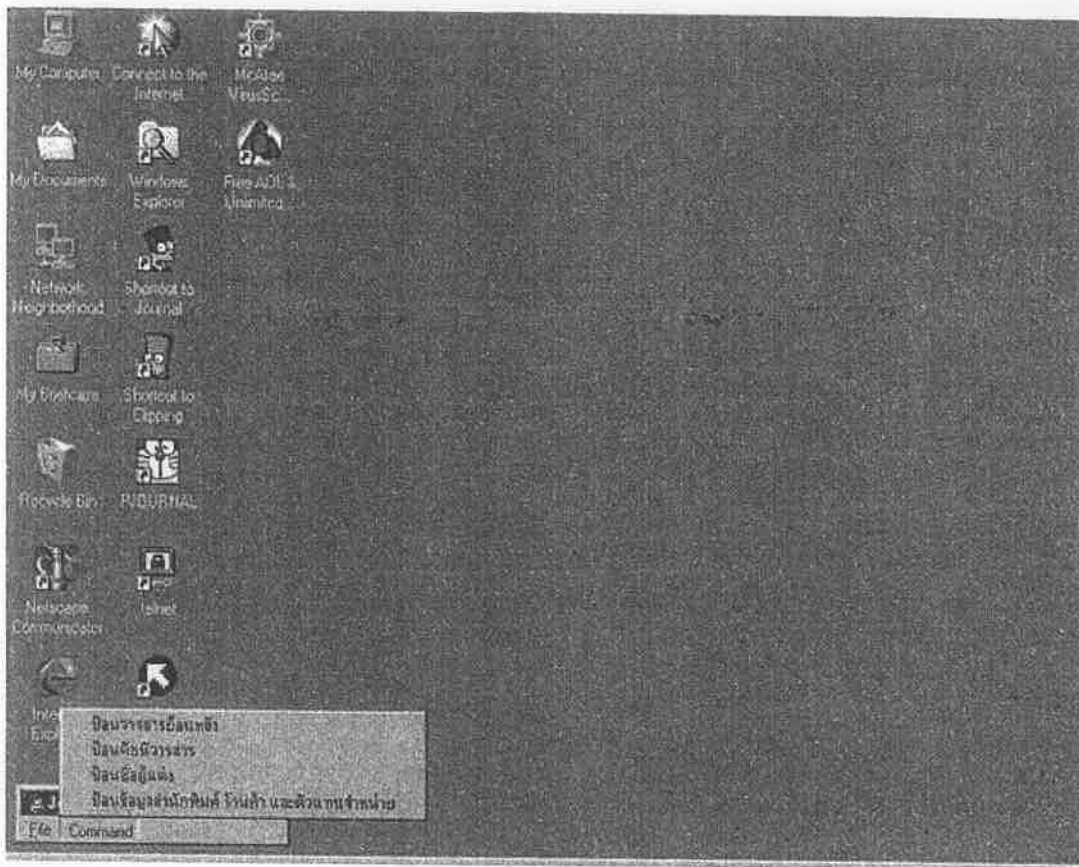
เมนู Command ประกอบด้วยเมนูย่อยภายใน 4 เมนูคือ

- ป้อนวารสารย้อนหลัง
  - ป้อนวรรณวารสาร
  - ป้อนชื่อผู้แต่ง
  - ป้อนข้อมูลสำนักพิมพ์ ร้านค้า และตัวแทนจำหน่าย
- (ดังภาพประกอบที่ 1)

#### ● เมนูป้อนวารสารย้อนหลัง

เป็นเมนูสำหรับป้อนรายละเอียดวารสารแต่ละรายการเพื่อสร้างเป็นฐานข้อมูล ประกอบด้วย

1. ส่วนของรายละเอียดทั่วไป
  - ISSN
  - ภาษา
  - กำหนดออก



ภาพประกอบที่ 1 หน้าจอโปรแกรม

- |                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| - ชื่อวารสาร             | - อัตราค่าสมาชิก     |
| - ชื่อเดิม               | - หมายเลขสมาชิก      |
| - ชื่อเทียบเคียง         | - วันที่ครบอายุ      |
| - ชื่อสืบเนื่อง(ชื่อย่อ) | - จำนวนฉบับ/เล่ม     |
| - สถานภาพการพิมพ์        | - จำนวนเล่ม/ปี       |
| - ปีแรกที่จัดพิมพ์       | - ราคา/เล่ม          |
| - สำนักพิมพ์             | - สกุลเงิน           |
| - ขอบเขตเนื้อหา          | - ตัวแทน/ร้านค้า     |
| - คณะที่ให้ออกรับ        | - Title No.          |
| - สถานภาพการมอบรับ       | - สถานภาพการเย็บเล่ม |
| - วันที่ยกเลิกการมอบรับ  | - สลิป               |

## 2. ส่วนของคณะที่เกี่ยวข้อง

นอกเหนือจากคณะที่เสนอให้ออกรับวารสารชื่อนั้นๆ แล้ว บางครั้งวารสารชื่อดังกล่าวอาจจะมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับคณะอื่นๆ ได้อีก (ดังภาพประกอบที่ 2)

หน้าจอโปรแกรมบันทึกข้อมูลวารสารออนไลน์

รายละเอียดทั่วไป | คณะที่เกี่ยวข้อง

ISSN	0000047	(ISSN ของหนังสือที่ขึ้นต้นด้วย "N")
ภาษา	ไทย	กำหนดออก
ชื่อวารสาร	ไมโครคอมพิวเตอร์	รายละเอียด
ชื่อเดิม		
ชื่อเรียกย่อ	MICROCOMPUTER MAGAZINE	
ชื่อฉบับเมือง (ชื่อย่อ)		
สถานภาพการพิมพ์		ปีแรกตีพิมพ์
สำนักพิมพ์	บริษัท ธีเจ็ดเทคโนโลยี (มหาชน)	
ระบบเนื้อหา		
คณะที่เกี่ยวข้อง	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	
สถานภาพการสมัคร	มี	
วันที่เริ่มสมัคร	2531	รหัสเรียกเก็บการสมัคร
อัตราค่าสมาชิก		หมายเลขสมาชิก
วันที่ครบอายุ		จำนวนฉบับ/เล่ม
ราคา/เล่ม		จำนวนเล่ม/ปี
จำนวน/จำนวน		ชื่อย่อ
Title NO		
สถานภาพการเขียนเล่ม	เขียนเล่ม	ฉบับ

ปุ่ม: เพิ่ม, ลบ, แก้ไข, ยกเลิก

ปุ่ม: <, <<, >>, >

ปุ่ม: ไมโครคอมพิวเตอร์

ปุ่ม: ค้นหา

หน้าจอโปรแกรมบันทึกข้อมูลวารสารออนไลน์

รายละเอียดทั่วไป | คณะที่เกี่ยวข้อง

Note

คณะที่เกี่ยวข้อง 1 คณะบริหารธุรกิจ

คณะที่เกี่ยวข้อง 2

คณะที่เกี่ยวข้อง 3

คณะที่เกี่ยวข้อง 4

คณะที่เกี่ยวข้อง 5

ปุ่ม: เพิ่ม, ลบ, แก้ไข, ยกเลิก

ปุ่ม: <, <<, >>, >

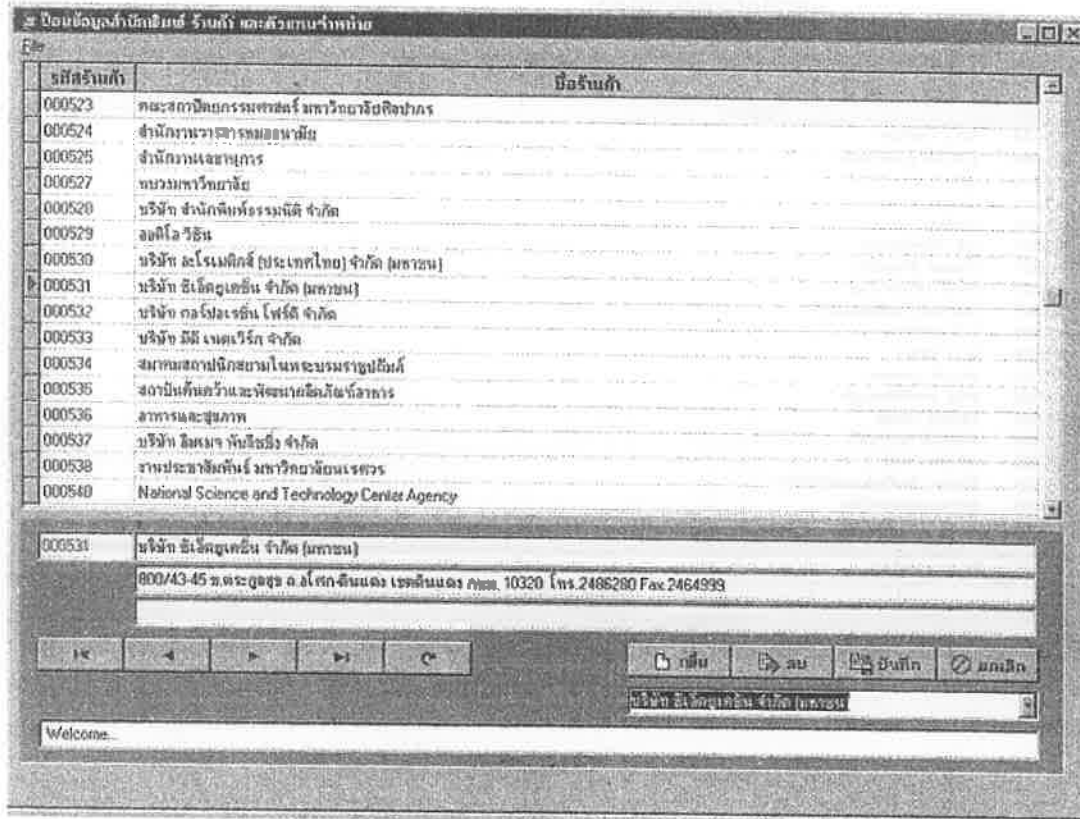
ปุ่ม: ไมโครคอมพิวเตอร์

ปุ่ม: ค้นหา

ภาพประกอบที่ 2 หน้าจอเมนูป้อนวารสารย้อนหลัง

• **เมนูป้อนข้อมูลสำนักพิมพ์ ร้านค้า และตัวแทนจำหน่าย**

เป็นเมนูสำหรับป้อนสำนักพิมพ์ ร้านค้า และตัวแทนจำหน่ายวารสารแต่ละชื่อเพื่อสร้างเป็นฐานข้อมูล เมื่อทำการป้อนข้อมูลแล้ว โปรแกรมจะทำการสร้างรหัสร้านค้าให้ในฐานข้อมูล (ดังภาพประกอบที่ 3)



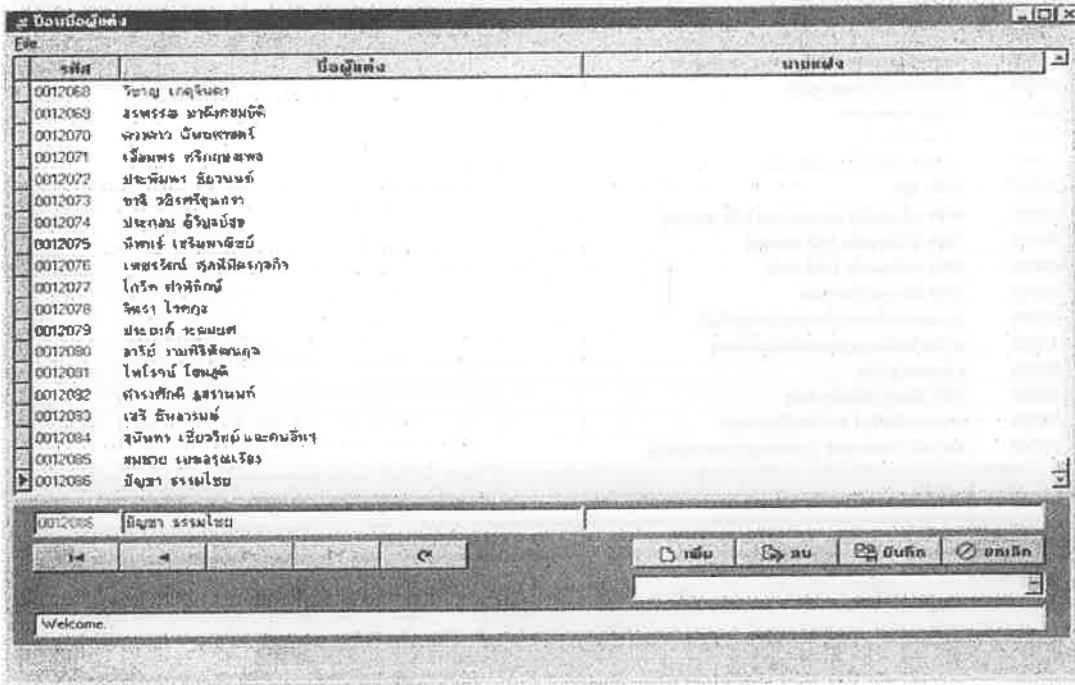
ภาพประกอบที่ 3 หน้าจอเมนูป้อนข้อมูลสำนักพิมพ์ ร้านค้า และตัวแทนจำหน่าย

• **เมนูป้อนบรรณนิวารสาร ประกอบด้วย 2 เมนูย่อย ได้แก่**

1. **เมนูป้อนชื่อผู้แต่ง** ประกอบด้วยชื่อผู้แต่งที่ปรากฏในบทความที่ทำบรรณนิวารสาร กล่าวคือ ก่อนที่จะป้อนข้อมูลบรรณนิวารสารแต่ละรายการนั้น จะต้องป้อนชื่อผู้แต่งลงในฐานข้อมูลผู้แต่งเสียก่อน ขั้นตอนการป้อนคือ

1. **คลิกเมนู “เพิ่ม”** แล้วพิมพ์ชื่อผู้แต่งในช่องหมายเลขที่ 1 (ดังภาพประกอบ 4)
2. **พิมพ์ชื่อผู้แต่งให้ครบถ้วน** แล้วคลิกเมนู “บันทึก”
3. **รายการชื่อผู้แต่งจะไปปรากฏในฐานข้อมูลผู้แต่งพร้อมรหัสที่เรียงตามลำดับการป้อนตามตัวอย่างหมายเลข 2**
4. **หากต้องการแก้ไขหรือลบรายการผู้แต่งใดทั้ง สามารถพิมพ์ชื่อผู้แต่งนั้นๆ ลงในช่องตัวอย่างหมายเลข 3 (ดังภาพประกอบ 4) แล้วกด Enter**

5. ชื่อผู้แต่งรายการนั้นจะมาปรากฏในช่องหมายเลข 1 สามารถแก้ไขให้ถูกต้องแล้วคลิกเมนู “บันทึก”
6. หากต้องการลบชื่อผู้แต่งนั้นออกไป เนื่องจากผิดหรือมีชื่อผู้แต่งที่ถูกตัดออกแล้ว สามารถคลิกเมนู “ลบ” โปรแกรมจะทำการลบรหัสและชื่อผู้แต่งนั้นทิ้งไป



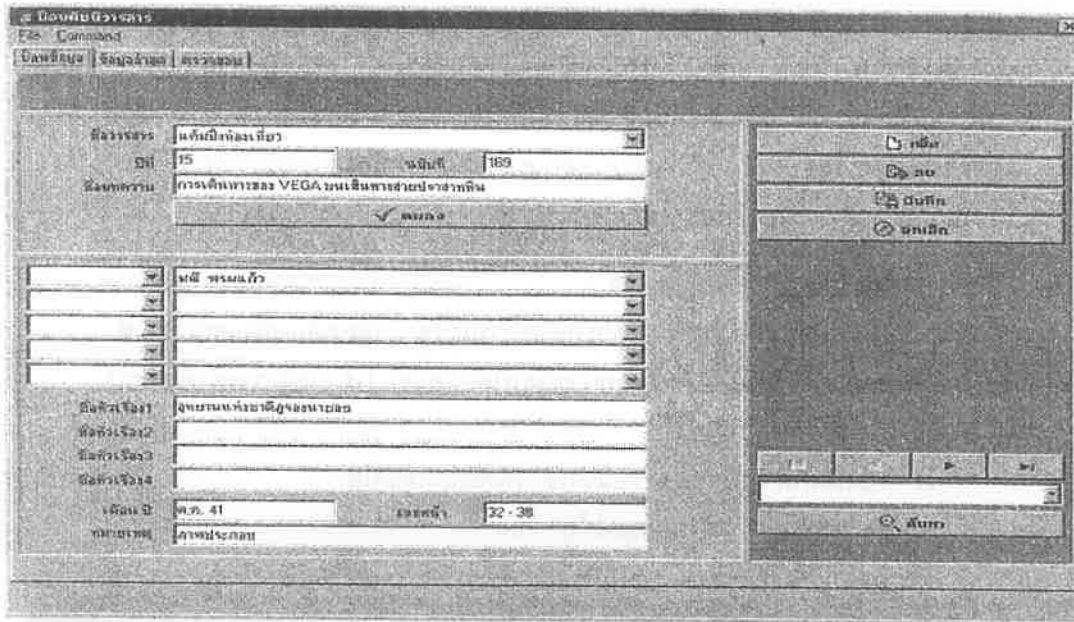
ภาพประกอบ 4 หน้าจอเมนูป้อนชื่อผู้แต่ง

## 2. เมนูป้อนบรรณนิวารสาร

การป้อนบรรณนิวารสาร ประกอบด้วยเมนูย่อย 3 เมนู คือ

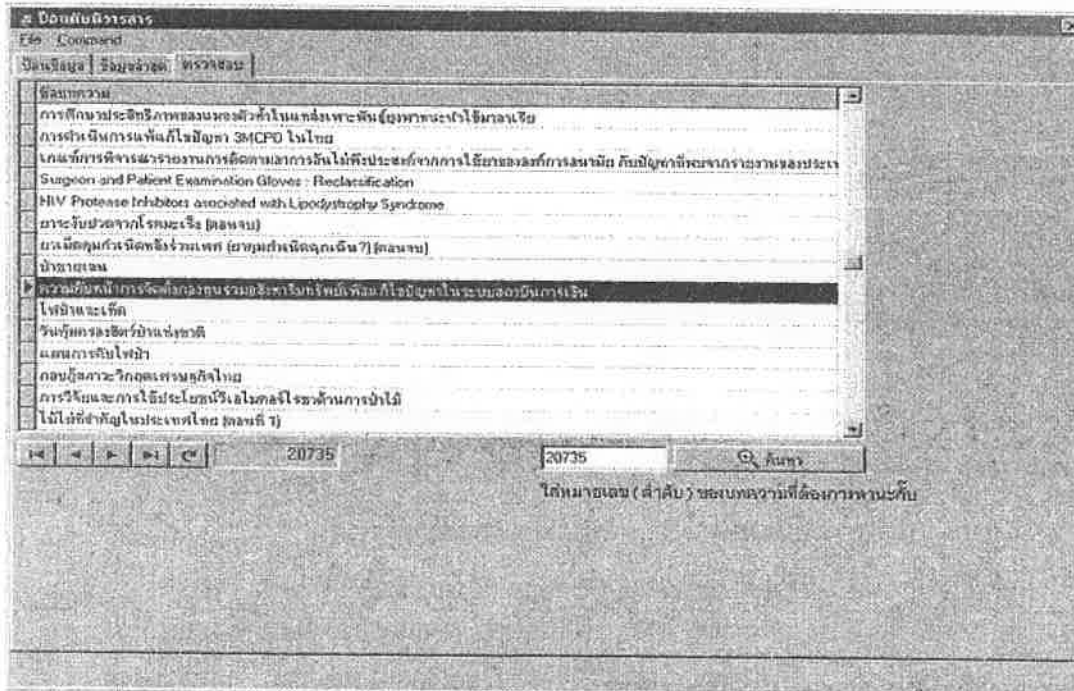
1. **เมนูป้อนข้อมูล** เป็นการป้อนบรรณนิวารสารลงในฐานข้อมูล สามารถทำได้โดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- เริ่มต้นกรอกข้อมูลบรรณนิวารสารในส่วนแรกก่อน คือ ชื่อวารสาร ปีที่ ฉบับที่ และชื่อบทความ
- เมื่อกรอกข้อมูลส่วนแรกเสร็จ คลิกเมนู “ตกลง” โปรแกรมจะทำการตรวจสอบว่าเคยบันทึกข้อมูลดังกล่าวหรือไม่ หากเคยบันทึกแล้ว โปรแกรมจะแสดงให้ทราบว่าจะไม่สามารถบันทึกซ้ำได้
- ทำการกรอกข้อมูลที่เหลือ คือ ชื่อผู้แต่ง (เลือกจากฐานข้อมูลผู้แต่ง) หัวเรื่อง เดือน พ.ศ. เลขหน้า และหมายเหตุ (ถ้ามี เช่น ภาพประกอบ บทคัดย่อ)
- เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วและถูกต้อง คลิกคำสั่ง “บันทึก” โปรแกรมจะทำการบันทึกข้อมูลลงในแฟ้ม และเตรียมรับข้อมูลใหม่ต่อไป (ดังภาพประกอบที่ 5)



ภาพประกอบที่ 5 หน้าจอเมนูป้อนนครรณีวารสาร

2. **เมนูข้อมูลล่าสุด** จะเป็นหน้าจอที่แสดงข้อมูลของนครรณีวารสารที่มีการพิมพ์ใหม่และรายการที่มีการแก้ไข ณ เวลานั้น กล่าวคือเมื่อทำการเปิดโปรแกรมนครรณีวารสารทุกครั้ง หน้าจอนี้จะไม่แสดงข้อมูลใดๆ ต่อเมื่อมีการป้อนและแก้ไขนครรณีวารสาร ข้อมูลดังกล่าวจะไปปรากฏขึ้นตามลำดับการป้อนข้อมูลเข้าไป (ดังภาพประกอบที่ 6)

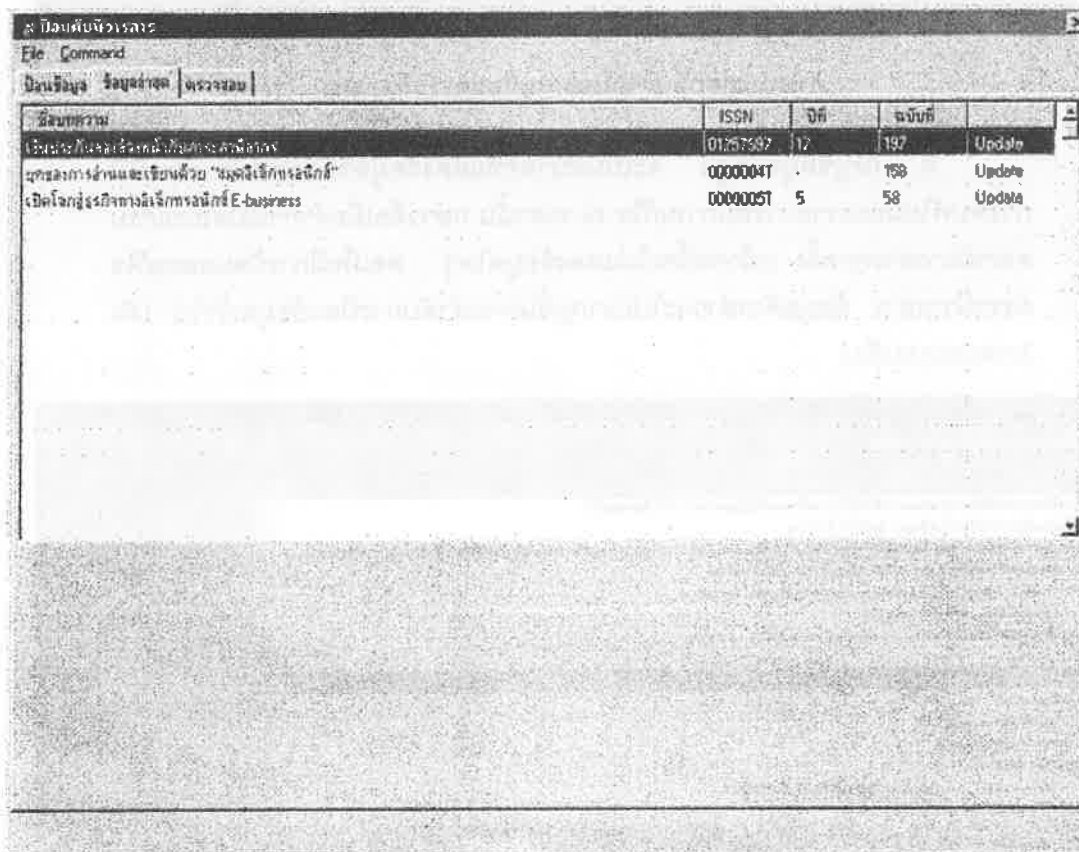


ภาพประกอบ 6 หน้าจอเมนูข้อมูลล่าสุด

3. **เมนูตรวจสอบ** เป็นหน้าจอที่ใช้ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลบรรณนิวารสาร โดยแสดงข้อมูลบรรณนิวารสารทั้งหมดที่มีการป้อนเข้าไป บรรณนิวารสารแต่ละรายการจะเรียงตามลำดับการป้อนข้อมูล โดยจะปรากฏลำดับ Record ของข้อมูลในช่องสี่เหลี่ยม นอกจากนี้ ยังสามารถคลิกเครื่องหมาย เพื่อดูบรรณนิวารสารที่พิมพ์เป็นรายการล่าสุดได้ด้วย (ดังภาพประกอบที่ 7)

#### ขั้นตอนการตรวจสอบและแก้ไข

1. เลือกรายการบรรณนิวารสารที่ต้องการแก้ไข โดยคลิกเครื่องหมาย ◀ (เลือกรายการถัดไปด้านบน), ▶ (รายการถัดไปด้านล่าง), |◀ (รายการลำดับแรก) หรือ ▶| (รายการลำดับสุดท้าย)
2. ดับเบิลคลิกรายการบรรณนิวารสารที่ต้องการแก้ไข
3. ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง



ภาพประกอบที่ 7 หน้าจอตรวจสอบบรรณนิวารสาร

นับตั้งแต่เดือนกันยายน 2541 จนถึงปัจจุบัน งานวารสารได้ดำเนินการป้อนข้อมูลบรรณนิวารสารลงไปในฐานข้อมูลแล้วกว่า 20,000 รายการ จากวารสารวิชาการภาษาไทยจำนวน 300 รายชื่อ ผู้สนใจสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้ที่ [www.rsu.ac.th/library](http://www.rsu.ac.th/library)

การพัฒนาการทำธุรกรรมธุรการจากระบบมือสู่ระบบเครื่อง <sup>จึงเป็นความ</sup> <sup>ของวงการศึกษาคณะ</sup> ร่วมมือระหว่างสำนักหอสมุดฯ และศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาโปรแกรม ธุรกรรมธุรการขึ้นใช้เอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานที่จะได้รับความสะดวก เนื่องจากโปรแกรมธุรกรรมธุรการเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย มีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การพิจารณานำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน ควรคำนึงถึงความ สะดวกในการใช้งานและสามารถเชื่อมโยงให้แก่ผู้ใช้ได้มากที่สุด

โปรแกรมธุรกรรมธุรการยังคงต้องได้รับการพัฒนาต่อไปเพื่อให้สอดคล้อง กับยุคสมัยและความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และที่สำคัญคือจะต้องสามารถ ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## การจัดการความรู้

### (Knowledge Management)

นฤมล พงษ์ศิลป์\*

พัชรา หาญเจริญกิจ\*\*

#### บทนำ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) แหล่งความรู้มีมากมาย เกินกว่าจะเรียนรู้ได้หมด แต่ในขณะเดียวกัน มนุษย์ก็มีลักษณะพิเศษ คือสามารถเรียนรู้และพัฒนาการตนเองได้ตลอดเวลา การเรียนรู้และสั่งสมความรู้ ตลอดจนการพัฒนาวิชาการต่างๆ ให้ก้าวหน้าทำให้มีการคิดค้นสิ่งต่างๆ ทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และธรรมชาติเพื่อหาคำตอบให้กับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ความรู้เหล่านั้น มีผลโดยตรงต่อความเป็นอยู่ ซึ่งทำให้มนุษย์อยู่ได้ และมีสภาพที่เหนือกว่าสัตว์ต่างๆ ทั้งหลาย ในโลก การเก็บสั่งสมความรู้ ความคิด และการรู้จักค้นหาเหตุผล ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต

ความรู้เป็นผลผลิตของสารนิเทศซึ่งประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักการ และกรอบแนวคิดต่างๆ รวมถึงทักษะและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งใช้เพื่อการตัดสินใจ สารนิเทศมีอยู่ตามแหล่งข้อมูล อาทิ สื่อประเภทต่างๆ และห้องสมุด สารนิเทศไม่สามารถคิดแทนมนุษย์ได้ แต่มนุษย์ได้ประโยชน์จากสารนิเทศ โดยการนำมาผ่านกระบวนการทางความคิดเพื่อให้เกิดเป็นความรู้ขึ้นมา

#### ความหมายของความรู้ (Knowledge)

มีผู้อธิบายความหมายของคำว่าความรู้ (Knowledge) ไว้อย่างหลากหลาย เช่น

Knowledge (n.) หมายถึง ความรู้ ความคุ้นเคย ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ ชาว หรือข้อมูลเฉพาะบางเรื่อง<sup>1</sup>

Knowledge (n.) หมายถึง

1. ฐานะ สภาพ ลักษณะ หรือข้อเท็จจริง ของความหลักแหลม เฉลียวฉลาด

2. ความคุ้นเคย ความรับรู้ได้ หรือความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ หรือการศึกษา

3. จำนวน หรือขอบเขตของสิ่งที่ได้รู้ ได้สัมผัส ค้นพบ หรือเรียนรู้

4. การศึกษาเล่าเรียน (Erudition)

5. สารนิเทศที่เฉพาะเจาะจงบางอย่าง

6. ความรู้ในทางโลก (Carnal Knowledge)

#### ความแตกต่างระหว่าง ข้อมูล (Data) สารนิเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge)

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริง หรือสิ่งที่ถือ หรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริง สำหรับใช้เป็นหลักอนุมานหาความจริงหรือการคำนวณ หรือข้อมูลอาจหมายถึงชุดของข้อเท็จจริงเชิงวัตถุที่สามารถมองเห็นได้

\* หัวหน้างานบริการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

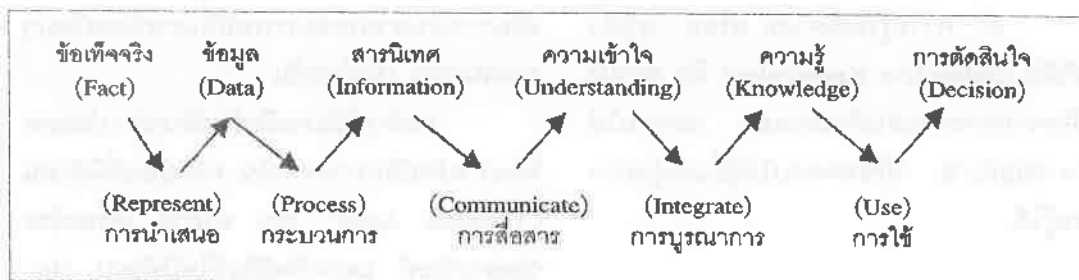
\*\* หัวหน้างานวารสาร สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

1 <http://www.dictionary.com/cgi-bin/dict.pl>\*

**สารสนเทศ (Information)** หมายถึง การที่แจ่มแจ้งแนะนำเกี่ยวกับข่าวสาร หรือ ข้อมูล ALA Glossary ได้ให้ความหมาย สารสนเทศ (Information) ไว้ว่า หมายถึง ความคิด ข้อเท็จจริง จินตนาการทางจิตใจที่ได้บันทึก ตีพิมพ์ เผยแพร่อย่างเป็นทางการหรือเผยแพร่อย่างไม่เป็นทางการในรูปแบบใดๆ ก็ตาม

**ความรู้ (Knowledge)** แตกต่างจากข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information) ความรู้ใหม่อาจถูกสรรสร้างจากความรู้ที่มีอยู่โดยใช้ข้อวินิจฉัยที่มีเหตุมีผล (Logical Inference) จึงอาจจะกล่าวได้ว่า หากสารสนเทศ (Information) เป็นผลรวมของข้อมูล (Data) กับเป้าหมาย (Meaning) ความรู้ ก็คือ ผลลัพธ์ของสารสนเทศ (Information) รวมกับกระบวนการ (Processing)

**ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเท็จจริง (Fact) ข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) ความรู้ (Knowledge)**



ความรู้ (Knowledge) จึงเป็นผลลัพธ์ของกระบวนการคัดเลือก จัดการ และจัดเกลา ข้อเท็จจริง และความคิด เพื่อให้ได้สิ่งที่เป็นประโยชน์ที่สุดสำหรับบุคคลนั้นๆ

พจนานุกรมศัพท์ปรัชญา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2540: 54) ได้อธิบายไว้ว่า ความรู้เป็นองค์ประกอบ 1 ใน 3 ส่วนของกระบวนการรับรู้ อันได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รู้ (Knower) กับสิ่งที่ถูกรู้ (Known) สามารถรู้ได้ทาง ตา หู จมูก ลิ้น กาย หรือทางใจ ความรู้แบ่งออกเป็น หลายประเภท ได้แก่

1. ความรู้ก่อนประสบการณ์ (Priori Knowledge) คือ ความรู้ที่ไม่ต้องอาศัยประสบการณ์
2. ความรู้หลังประสบการณ์ (Posteriori Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีประสบการณ์แล้ว
3. ความรู้โดยประจักษ์ (Knowledge by Acquaintance) คือ ความรู้ที่เกิดจากสิ่งที่ถูกรู้ซึ่งปรากฏโดยตรงต่อผู้รู้ผ่านทางหู ตา จมูก ลิ้น หรือกาย
4. ความรู้โดยบอกเล่า (Knowledge by Description) คือ ความรู้ที่เกิดจากคำบอกเล่า

5. ความรู้เชิงประจักษ์ หรือความรู้เชิงประสบการณ์ (Empirical Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ หรือความรู้หลังประสบการณ์

6. ความรู้โดยตรง (Immediate Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้รับโดยอาศัยสัมผัสทั้ง 6 คือ ได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส ได้สัมผัส และรับรู้ทางใจ

7. ความรู้เชิงปรวิสัย หรือความรู้เชิงวัตถุวิสัย (Objective Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากเหตุผล หรือประสบการณ์ที่สามารถอธิบาย หรือทดสอบให้ผู้อื่นรับรู้ได้อย่างที่ตนรู้

8. ความรู้เชิงอัตวิสัย หรือความรู้เชิงจิตวิสัย (Subjective Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากการประสบด้วยตนเอง และตนไม่สามารถอธิบาย หรือทดสอบให้ผู้อื่นรับรู้อย่างที่ตนรู้ได้

### ความรู้ในองค์กร

ความรู้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในบุคคลและระหว่างบุคคล ซึ่งถูกส่งผ่านออกมาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ เอกสาร และจากการติดต่อระหว่างบุคคลตั้งแต่การสนทนาไปจนถึงการอบรมสั่งสอน และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในทุกวงการว่า "ความรู้คือพลัง (Knowledge is Power)" เนื่องจากความรู้เป็นปัจจัยของความสำเร็จในการดำเนินงานต่างๆ โดยเฉพาะทางด้านธุรกิจ

ปัจจุบันแนวคิดเรื่องความรู้ได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญ หลายองค์กรเริ่มแสวงหาคำมาได้เปรียบจากการใช้ความรู้ และมองว่าความรู้จะเป็นสิ่งที่ไม่มีวันสูญหายไปจากองค์กร แม้แต่เทคโนโลยีก็ไม่สามารถเข้ามาแทนความรู้ของบุคคลได้ เทคโนโลยีจะเป็นเพียงองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสนใจในเรื่องความรู้ และการจัดการความรู้เท่านั้น

ปีเตอร์ เซงเก้ ให้ความหมาย ความรู้ในองค์กร ว่าหมายถึง ความสามารถที่นำไปสู่การกระทำที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นสารนิเทศที่เปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างไปสู่การปฏิบัติ หรือการทำให้คนหรือองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (อ้างถึงใน *น้ำทิพย์ ภาววิน 2543: 4*)

ความรู้ในความเห็นของโทมัส เฮสตาเวเนพอร์ท (2542: 8) หมายถึง กรอบของการประสมประสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท และความรู้แจ้งอย่างซ้ำของเป็นการนำเอาประสบการณ์กับสารนิเทศใหม่ๆ มาผสมรวม เข้าด้วยกัน

องค์กรทั่วไปจะมีทรัพย์สินอยู่ 3 ประเภท ได้แก่ ทรัพย์สินทางการเงิน ทรัพย์สินที่มีตัวตน (Tangible Asset) เช่น อาคาร เครื่องจักร วัสดุครุภัณฑ์ และทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตน (Intangible Asset) เช่น ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร ฐานข้อมูล และความรู้ เป็นต้น

ความรู้ถือเป็นทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ แต่ต้องการการจัดการที่ถูกต้องเช่นเดียวกับการจัดการทรัพย์สินอื่นๆ การดึงความรู้ของบุคลากรมาเป็นความรู้ขององค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรจะเป็นประโยชน์ได้ก็ต่อเมื่อบุคลากรสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาใช้โดยสะดวก และยิ่งบุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้มากเท่าไรมูลค่าของความรู้ก็จะยิ่งสูงขึ้น

Choo (2000) ได้แบ่งความรู้ในองค์กรออกเป็น 3 ประเภทคือ

#### 1. ความรู้ที่ไม่เป็นทางการ (Tacit Knowledge)

เป็นทักษะหรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อ หรือความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น

การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม ความรู้ประเภทนี้เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ ตัวอย่างของความรู้ชนิดนี้ เช่น เมื่อช่างเครื่องยนต์ฟังเสียงเครื่องยนต์ก็สามารถรู้อาการของเครื่องยนต์ได้ เนื่องจากความรู้ประเภทนี้เกิดจากประสบการณ์ และนำมาเล่าสู่กันฟัง จึงไม่สามารถจัดให้เข้าระบบหรือจัดหมวดหมู่ได้ และไม่สามารถเขียนเป็นกฎเกณฑ์หรือตำราได้ แต่สามารถถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ได้โดยการสังเกตและเลียนแบบ

## 2. ความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge)

เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและใช้ร่วมกันในรูปแบบต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ธุรกิจ เอกสารขององค์กรธุรกิจ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต ความรู้ประเภทนี้ เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ จึงสามารถสื่อสารและเผยแพร่ได้อย่างสะดวก สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ คือ

2.1 Object-based เป็นความรู้ที่เกิดจากการสร้างขึ้นมา เช่น ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ศาสตร์ ข้อกำหนด คู่มือ สิทธิบัตร โปรแกรมสำเร็จรูป ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์แบบวาดทางเทคนิค เครื่องมือ ต้นแบบรูปภาพ การบันทึกเสียง และฟิล์ม เป็นต้น

2.2 Rule-based เป็นความรู้ที่ถูกนำมาประมวลเป็นกฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ หรืองานประจำ

นอกจากนี้ Explicit Knowledge ยังอยู่ในรูปของทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 5 แบบ คือ สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้า เครื่องหมายทางการค้า และเซมิคอนดักเตอร์ แมสก์ (Semiconductor Mask)

Explicit Knowledge มีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

- ช่วยกำหนดรหัสของการเรียนรู้ในอดีตให้เป็นของที่สร้างได้จริงหรือเป็นกฎเกณฑ์
- ช่วยให้กิจกรรมที่แตกต่างกันสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวก
- การเรียนรู้ Explicit Knowledge จะทำให้เกิดความชำนาญ และมีเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน เป็นการสร้างภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขัน ความถูกต้องชอบธรรม และความชัดเจน

## 3. ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรม (Cultural Knowledge)

เป็นความรู้ที่เกิดจากศรัทธา หรือความเชื่อที่ทำให้กลายเป็นความจริง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การเฝ้าสังเกต และการสะท้อนผลกลับของตัวความรู้และของสภาพแวดล้อม องค์กรที่พัฒนามาเป็นระยะเวลาที่ต่อเนื่องกันอย่างยาวนานจะพัฒนาความเชื่อร่วมกัน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติของธุรกิจหลักขององค์กร ความสามารถหลักขององค์กรการตลาด และคู่แข่ง

### การจัดการความรู้

ความรู้ นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคล หรือองค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว ในอนาคตความรู้จะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น แต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีกระบวนการ เพื่อให้มีความสามารถในการเรียนรู้ได้เร็วกว่าคู่แข่ง การจัดโครงสร้างการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะได้สามารถนำความรู้ที่เหมาะสมมาใช้ในเวลาที่ต้องการ นอกจากนี้ ฐานความรู้ยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับขนาดขององค์กรให้เหมาะสมได้ เพราะความรู้และความเชี่ยวชาญต่างๆ ที่เคยอยู่กับตัวบุคลากรนั้นจะถูกนำมาเก็บไว้ในฐานความรู้แทน

การจัดการความรู้ เป็นแนวคิดที่แพร่หลายอย่างมากในวงการธุรกิจในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1990 องค์กรธุรกิจต่างๆ ได้พยายามหาหนทางที่จะใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการ แนวคิดทั่วไปของการจัดการความรู้ คือการนำผลของการศึกษาค้นคว้าบทเรียนในอดีต อันได้แก่ การผสมผสานกันระหว่าง ระบบสารสนเทศด้านการบริหาร (Management Information System) การรีปรับกระบวนการธุรกิจขององค์กร (Business Process Reengineering) และการจัดการ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources Management) มาใช้ประโยชน์ในการสร้างสรรค์แนวทางการดำเนินงานให้ดีขึ้น

**แหล่งความรู้และความเชี่ยวชาญ** ได้แก่

1. ฐานข้อมูล เว็บไซต์ และเอกสาร
2. ความรู้จากแหล่งทั่วโลกที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา
3. ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร
4. ความรู้ที่ใช้ร่วมกันไม่จำกัดเฉพาะในองค์กร
5. ความรู้ที่ได้จากวัฒนธรรมขององค์กร
6. ความรู้ที่ไม่เป็นทางการและประสบการณ์ของบุคลากร
7. ความรู้ที่รวบรวมจากห้องสมุด ศูนย์เอกสาร ฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ

**วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้**

การจัดการความรู้นับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนาก็ตาม การประเมินประสิทธิภาพของความรู้มันจะเกี่ยวข้องกับเรื่องทางนามธรรม และทรัพย์สินทางปัญญา ดังนั้น การจัดการความรู้จึงมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ
3. เพื่อเป็นการปรับปรุงเทคนิค กระบวนการโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

**ประโยชน์ของการจัดการความรู้**

การจัดการความรู้มีส่วนสำคัญที่ช่วยในการเพิ่มผลผลิต เพิ่มประสิทธิผล และช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการจัดการความรู้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ เพื่อยกระดับความร่วมมือ เพื่อพัฒนาผลผลิต เพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และเพื่อรับมือกับสารสนเทศที่ท่วมท้น การยกระดับความร่วมมือ นอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังทำให้ตระหนักว่านวัตกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากความร่วมมือ และสารสนเทศที่ล้นไหล ปัจจัยที่เกิดขึ้นพร้อมกันนี้ เป็นตัวผลักดันให้เกิดความร่วมมือขึ้นในระดับภูมิภาคและระดับชาติ และยังทำให้ตระหนักว่ายังมีความต้องการเทคนิควิธี และเครื่องอำนวยความสะดวกในการพัฒนาความร่วมมือ

ความต้องการพัฒนาผลผลิตไม่เพียงแต่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน แต่ยังทำให้เกิดผลดีในการพัฒนาการทำงานจากลักษณะการทำงานแบบเครื่องจักร เป็นการนำความรู้มาใช้ในการทำงาน การจัดการเพื่อรับมือกับสารสนเทศที่ท่วมท้นสามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา เทคโนโลยีสารสนเทศได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้ ยังเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน

Bacha (2000) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

1. ป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงาน หรือการลาออกจากงาน เป็นต้น

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ประเภทคุณภาพและความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ ปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ

3. ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความเข้าใจในงาน และวัตถุประสงค์ของงานโดยไม่ต้องมีการควบคุม หรือมีการแทรกแซงมากนัก จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่างๆ และพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน

4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของการตลาด และการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

5. การพัฒนาทรัพยากรเป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า เอกสิทธิ์ และลิขสิทธิ์ เป็นต้น

6. การยกระดับผลิตภัณท์ การนำการจัดการความรู้มาใช้ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและบริการ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณท์นั้นๆ

7. การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้าจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจและเพิ่มยอดขายและสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

8. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันการเรียนรู้ร่วมกัน

การจัดการเอกสาร การจัดการกับความรู้ที่ไม่เป็นทางการเป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กรในการจ้างและฝึกฝนบุคลากร

## โครงสร้างของการจัดการความรู้

### ความสามารถในการใช้ประโยชน์ (Available)

การที่จะสามารถเรียกใช้ หรือค้นหา เพื่อให้ประโยชน์จากความรู้ได้นั้น จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมของความรู้ก่อน ทั้งความรู้ที่เป็นความรู้ภายนอก (External Knowledge) และความรู้ภายใน (Internal Knowledge) แหล่งความรู้ภายนอกนั้นต้องมีการค้นหาประเมิน และรวบรวม ซึ่งวิธีที่ง่ายก็คือการใช้เครื่องมือค้นหา หรือที่เรียกกันว่าเสิร์ชเอนจิน (search engine) สำหรับฐานความรู้ภายในสำหรับองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่ยุ่งยากเนื่องจากความรู้ไม่ได้อยู่ในรูปแบบสำเร็จที่สามารถใช้งานได้ทันที จำเป็นต้องสร้างหรือปรับเปลี่ยนเองโดยใช้เทคโนโลยีและความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร เช่น การเพิ่มข้อมูลของแต่ละบุคคลลงในฐานความรู้ขององค์กร ในรูปแบบต่างๆ เช่น สไลด์ เอกสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม การที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้รู้สึกว่าการเกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งของบุคลากรและองค์กร นอกจากนี้ องค์กรยังต้องมีเครื่องมือช่วยในการ รวบรวมและค้นหา (Integrated Knowledge Query Engine) ทั้งความรู้ภายนอกและภายในเข้าด้วยกัน เพื่อให้การเข้าถึงสะดวกมากยิ่งขึ้น

### ความถูกต้องของการค้นคืน (Accurate in Retrieval)

การค้นคืนเป็นจุดที่กำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของระบบโครงสร้าง ความรู้ การค้นคืนในปัจจุบันได้มีการพัฒนาจนเกือบเรียก

ได้ว่าสัมเล็กลงเทคนิคการค้นคืนแบบเดิมๆ ที่ใช้คำสำคัญในการค้นหา โดยส่วนของข้อมูลทั้งเวลาที่เก็บ และค้นคืนเพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

ตัวอย่างของปัญหาการค้นคืนที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไป เช่น การค้นหาข้อมูลในเว็บที่ใช้เวลานานและยังให้ผลที่ไม่เป็นที่ต้องการจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันนี้เครื่องมือค้นหาในเว็บได้ใช้เทคนิคที่ซับซ้อนมากขึ้น โดยการพยายามที่จะเข้าใจเนื้อหาของคิวิรีและเอกสารการค้นหาได้มีการนำการจัดหมวดหมู่ (classification) มาใช้ร่วมกับคำสำคัญเพื่อกรองความรู้ อีกลำดับหนึ่ง

### ความรู้ที่มีประสิทธิผล (Effective Knowledge)

ความรู้ในฐานะความรู้ต้องมีประสิทธิภาพ สำหรับเป็นฐานความรู้เพื่อให้มีประสิทธิผล หากคุณภาพของฐานความรู้มีประสิทธิผลด้อยลงก็จะส่งผลให้มีการใช้แหล่งความรู้ลดลง หรืออาจเลิกใช้ไปเลยก็ได้ ความมั่นใจในประสิทธิผลของความรู้ในฐานะความรู้ภายนอกนั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการในการพิจารณา เช่น ชื่อการสรุปจากผู้รู้ และหลังจากเรียกดูก็มีโอกาสในการประเมินประสิทธิผลและเพิ่มข้อมูลลงไปเพื่อเป็นค่าเฉลี่ยสำหรับกรองความรู้ในการค้นคืนต่อไป

### ความสามารถเข้าถึงความรู้ (Accessible Knowledge)

โครงสร้างของการจัดการความรู้นั้นต้องให้ผู้ต้องการสามารถเข้าถึงและใช้งานได้เมื่อต้องการ

### ขั้นตอนการพัฒนาการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

- ▶ การจัดหาหรือการสร้างความรู้ (Knowledge Creation/Acquisition)
- ▶ การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Organization/Storage)
- ▶ การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution)
- ▶ การใช้โปรแกรมการจัดการความรู้ (Knowledge Application)

### แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้

1. กำหนดให้มีหัวหน้าคณะทำงาน (Chief Knowledge Officer) หรือการสร้างทีมงานในแต่ละสาขามาร่วมกันพัฒนาระบบการทำงาน โดยผู้ทำงาน (Knowledge Worker) จะทำหน้าที่ในการประสานงานกับที่ปรึกษา และหัวหน้างานฝ่ายต่างๆ เพื่อให้เข้าใจเป้าหมายและทิศทางขององค์กรและประสานการติดต่อระหว่างผู้เชี่ยวชาญและคณะทำงานกลุ่มต่างๆ รวมถึงทำการค้นหาและรวบรวมแหล่งข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบต่างๆ ให้ค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

2. ระบุข้อมูลหรือความรู้ที่ต้องการใช้เพื่อการตัดสินใจให้ชัดเจน โดยการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งจากสิ่งตีพิมพ์เพิ่มข้อมูล ฐานข้อมูลและบุคคลเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ พัฒนาฐานความรู้ เช่น ระบบผู้เชี่ยวชาญ กลยุทธ์ทางการตลาด

3. จัดทำ Workflow พัฒนาระบบการทำงาน (Process) โดยการสร้างความรู้ การรวบรวมและการจัดเก็บ เพื่อเชื่อมโยงไปยังผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการ ดังกล่าวโดยให้คนในองค์กรมีส่วนร่วมมากขึ้นในการปรับปรุง Workflow

4. การสร้างและการถ่ายทอดความรู้ของบุคคลในองค์กรจะช่วยแก้ปัญหาให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพขึ้น เน้นที่การตัดสินใจตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยใช้ความรู้ช่วยในการตัดสินใจ

5. พัฒนาศูนย์ข้อมูลโดยอาศัยทักษะการถ่ายทอดหรือการเคลื่อนย้ายของความรู้ มีการร่วมมือทางเทคโนโลยี เช่น การใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน การพัฒนาอินเทอร์เน็ตและตรวจสอบแหล่งสินทรัพย์ที่ไม่สามารถนับได้ เช่น ความรู้

6. ทำระบบเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญเพื่อการประสานงานความร่วมมือ และการส่งเสริมการใช้ความรู้ร่วมกัน

### กลยุทธ์ในการจัดการความรู้ในองค์กร

มีวิธีการดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

#### 1. กำหนดวิสัยทัศน์ให้ชัดเจน

การที่จะนำการจัดการความรู้ไปใช้ปฏิบัติในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ย่อมมีผลกระทบต่อสมาชิกทุกคนในองค์กรนั้น เปรียบได้กับการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญ ดังนั้น การเริ่มต้นอย่างเป็นทางการเป็นระบบและชัดเจน ก็คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ต่อการเป็นองค์กรที่จะมีการใช้การจัดการความรู้แล้วจึงสานวิสัยทัศน์ (Shared Vision) ให้สมาชิกทุกคนร่วมรับรู้ถึงความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ ตลอดจนสร้างความเข้าใจในคุณประโยชน์ที่องค์กรและทุกๆ คนจะได้รับ เพื่อนำมาซึ่งความร่วมมือแรงร่วมใจกันในลำดับต่อไป

#### 2. กำหนดกลยุทธ์ที่จะดำเนินการ

หัวใจสำคัญในความสำเร็จของการนำระบบการบริหารใหม่มาใช้ปฏิบัติการ จะอยู่ที่กลยุทธ์ในการดำเนินการ การตั้งใจมุ่งมั่นดำเนินการ ตลอดจนการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้สมาชิกทุกคนในองค์กรได้ร่วมมือกัน จึงควรกำหนดกลุ่มผู้ดูแลรับผิดชอบที่ชัดเจนขึ้นมาเพื่อประสานกิจกรรมทั้งหมดให้สอดคล้องกัน

**ชั้นนำ** โดยคณะผู้บริหารระดับสูง จะต้องให้ความสนใจ ให้การสนับสนุน และผลักดันทุกวิถีทางจะต้องมีการติดตามนำเสนอความคืบหน้ากันในที่ประชุม

**ปลูกฝัง** โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะต้องเข้ามาดูแลรับผิดชอบในกิจกรรมสำคัญๆ ที่จะเป็นโครงสร้างพื้นฐาน และโครงสร้างขององค์ความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการเสริมสร้างศักยภาพให้แก่ทุกๆ ทีมงาน ในอันที่จะร่วมกันบริหารความรู้

**ปฏิรูป** โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานร่วมกันรับผิดชอบดำเนินการใน กิจกรรมที่ต้องมีการประสานกิจกรรมซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดกิจกรรมที่ทรงคุณค่า (Value Activities) แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร

**ปรับตัว** เป็นกลยุทธ์ระดับทีมงาน ประกอบไปด้วย หัวหน้าทีม และผู้ร่วมทีม จะร่วมมือกันเรียนรู้และทำงานอย่างเป็นระบบโดยใช้ความรู้เดิม ร่วมกับการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ผสมเข้ากับระบบการปฏิบัติงาน

#### 3. พัฒนารูปธรรมของการเรียนรู้ ประกอบด้วย

- การมีวิสัยทัศน์องค์กรที่ชัดเจน และปฏิบัติได้
- การจัดหาโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย เครื่องมือและเครื่องอุปกรณ์ รวมทั้งสถานที่ที่จะเอื้ออำนวยให้กระบวนการเรียนรู้สมาชิกทุกคนในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- ระบบการบริหาร ระบบการทำงานที่ดี ได้มาตรฐานสากล

#### 4. เข้าสู่กระบวนการเรียนรู้

เป็นขั้นตอนของการพัฒนาตัวสมาชิกแต่ละบุคคลในองค์กรให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นในเรื่องของ

- ทักษะคนดี และค่านิยม

- ทักษะและความสามารถ
- ภูมิใจและความรู้สึกมีส่วนร่วม

### 5. การวัดผลการเรียนรู้

การวัดผลพัฒนาการของการเรียนรู้ แบ่งออกเป็นระดับต่างๆ ดังนี้

- เป็นรายบุคคล
- ผลตามกิจกรรม
- ผลจากตัวระบบ

การจัดการความรู้จะต้องเริ่มมาจากการมีแนวทาง และกลยุทธ์ที่ถูกต้อง โดยดำเนินไปตามขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอนและพยายามหลีกเลี่ยงอุปสรรคประการสำคัญๆ ความรู้ไม่ว่าจะเป็นของปัจเจกบุคคลหรือเป็นขององค์กรใดๆ จำเป็นต้องเริ่มต้นมาจากกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นระบบ แล้วจึงนำมาประยุกต์ใช้ให้เป็นความรู้ที่จะสรรค์สร้างความเจริญก้าวหน้าสืบไป

### ห้องสมุด : แหล่งกำเนิดของการดำเนินงานการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นงานของบรรณารักษ์อ้างอิงมานานแล้ว โดยกำหนดให้ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมความรู้ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของ Help Desk เครื่องมือในการค้นหาสารนิเทศ ได้แก่ บัตรรายการ บัตรคำถามที่ถามบ่อย เหล่านี้ล้วนเป็นฐานความรู้ทั้งสิ้น ปัจจุบันห้องสมุดได้นำระบบอัตโนมัติ และเครือข่ายเว็ลด์ไวส์เว็บมาใช้ประโยชน์ในการจัดการความรู้

### บรรณารักษ์กับความรู้ประเภทต่างๆ

#### บรรณารักษ์ กับ Tacit Knowledge

Tacit Knowledge เป็นความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญที่มีอยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งเป็นแหล่งทรัพยากรข้อมูลข่าวสารที่มีคุณค่าขององค์กร บรรณารักษ์จึงมีหน้าที่ที่จะต้องหาทางเข้าถึงแหล่งความรู้นี้ให้ได้ด้วย

วิธีการต่างๆ ดังนี้

1. เก็บข้อมูลให้เป็นระบบในรูปแบบของประวัติส่วนบุคคล ระบบออนไลน์ หรือเว็บเพจ (Web Page) ซึ่งต้องมีการปรับปรุง (Update) ข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา เพื่อให้ฝ่ายบุคคลสามารถจัดการเกี่ยวกับการฝึกอบรม การประชุม การมอบหมายงานและการริเริ่มโครงการได้โดยสะดวก

2. บันทึกข้อมูลรายชื่อของผู้เชี่ยวชาญ โดยต้องมีการปรับปรุงข้อมูลตลอดเวลา และต้องจัดการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในรูปของ "สมุดโทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์"

3. เมื่อได้ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญที่ต้องการจากสมุดโทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว ต้องสามารถติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญคนนั้นได้ ในรูปของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โยมเพจ ภาพถ่าย หรือแถบวีดีทัศน์

บรรณารักษ์เองก็ถือว่าเป็น Tacit Knowledge ขององค์กรเนื่องจากเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการเลือก ค้นหาแหล่งข้อมูล ข่าวสารและยังเป็นผู้มีความสามารถในการวิเคราะห์สารนิเทศได้อย่างตรงจุด สามารถประเมินคุณภาพของสารนิเทศ วิเคราะห์และสรุปจนได้สารนิเทศที่สำคัญ เพื่อนำเสนอให้ผู้ใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ดังนั้น ในยุคโลกาภิวัตน์ บรรณารักษ์ต้องลงทุนทั้งเวลาและพลังงานในการเพิ่มความชำนาญและความรู้ สามารถติดต่อดูแลโยงโยกับผู้ชำนาญการในสาขาอื่นๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับตนเอง

#### บรรณารักษ์กับ Explicit Knowledge

บรรณารักษ์ มีคุณสมบัติเป็นผู้ชำนาญการในการจัดการและการเข้าถึงสารนิเทศ จึงสามารถจัดการ Explicit Knowledge ได้เป็นอย่างดี โดยมีขั้นตอนการจัดการดังต่อไปนี้

1. แยกแยะและกำหนดรหัสความรู้ในองค์กรเพื่อให้ง่ายต่อการจัดการ
2. ทำเครื่องมือค้นหาเนื้อเรื่อง (Content) และเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง (Context) ให้กับความรู้ที่จัดเก็บไว้
3. อำนาจความสะดวกในการใช้ข้อมูลร่วมกัน การนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่และการศึกษาต่อเนื่อง

### บรรณารักษ์กับ Cultural Knowledge

บรรณารักษ์สามารถจัดการกับ Cultural Knowledge ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มักจะอยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน ทำให้ทราบความเป็นไปขององค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงสามารถประเมิน กลั่นกรอง และแปลความหมายของสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ เพื่อที่จะสามารถเข้าใจปัญหาและเป้าหมายซึ่งถือว่าเป็นปฏิบัติการเชิงรุกห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศเป็นแหล่งรวมสารนิเทศทั้งภายนอกและภายในองค์กร ทำให้สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ซึ่งเป็นการเชื่อมการพัฒนาภายนอกกับแนวคิดขององค์กรภายใน โดยมีการปรับสมดุลระหว่าง

1. ความต้องการที่จะลดจำนวนสารนิเทศที่ล้นเกิน โดยศึกษาลักษณะความต้องการของผู้ใช้ เพื่อกลั่นกรอง และรับเฉพาะสารนิเทศที่จำเป็น
2. ความต้องการที่จะส่งเสริมมุมมองภายนอก เพื่อให้ผู้ใช้สามารถหลีกเลี่ยงการขยายจุดบอด ซึ่งทำให้มองไม่เห็นอุปสรรค หรือโอกาสอันอาจเกิดขึ้นในการทำงานด้าน Cultural Knowledge เป็นกิจกรรมทางสังคมที่เกิดจากการพูดจา แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และทัศนคติ และเกิดเป็นการแปลความหมายหรือเกิดเป็นความเชื่อขึ้นมาซึ่งห้องสมุดจะช่วยสนับสนุนการสร้างความรู้สึกร่วมกันให้เกิดการปฏิสังสรรค์ในองค์กร

### บทบาทของบรรณารักษ์ในการจัดการความรู้

บรรณารักษ์มีความเหมาะสมในการรับหน้าที่เป็นผู้จัดการความรู้ เนื่องจาก

1. ลักษณะนิสัย และบทบาทของการเป็นผู้แนะนำข่าวสารข้อมูล ต้องทำหน้าที่ติดต่อระหว่าง คนกับคน และระหว่างคนกับเอกสารตลอดเวลา
2. บรรณารักษ์ต้องให้บริการแก่บุคลากรทั้งองค์กร จึงเป็นผู้ที่มีโอกาสติดต่อกับบุคคลอื่นตลอดเวลา และจากลักษณะงานทำให้บรรณารักษ์เข้าใจเกี่ยวกับความรู้ที่เป็นที่ต้องการของบุคคลในองค์กรและรู้ว่าองค์กรมีทรัพยากรอะไรบ้าง
3. ชื่อเสียงของบรรณารักษ์จะอยู่ที่การให้บริการผู้ใช้ จึงต้องมีการพัฒนาเทคนิคเพื่อค้นหาสิ่งที่ตนเองยังไม่รู้
4. บรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างตลาดความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ใช้เชื่อมกับผู้ขายมาพบกัน
5. บรรณารักษ์เป็นผู้มีความสามารถในการจัดการทรัพยากรสารนิเทศที่มีอยู่ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ทักษะของบรรณารักษ์ในการทำหน้าที่เป็นผู้จัดการความรู้

บรรณารักษ์ต้องฝึกฝนและเพิ่มเติมความรู้ความชำนาญเพื่อปรับบทบาทของตนเองให้มีความรู้ความชำนาญถึงขั้นที่มีความสามารถเป็นผู้จัดการความรู้ได้ ดังนี้

1. มีความเข้าใจในพื้นฐานและความเป็นมาของการจัดการความรู้ และเข้าใจในคุณค่าของการจัดการความรู้ ในการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรนั้นเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่บรรณารักษ์จะต้องเข้าใจว่าการจัดการความรู้จะเป็นการรวม

ศูนย์ของแนวคิดในเรื่องความร่วมมือกัน และการแบ่งปันข้อมูลให้แกกันและกัน

2. มีความเข้าใจในแนวโน้มของเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร และการศึกษาในอนาคต อันเนื่องมาจากผลกระทบของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทำให้โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วบรรณารักษ์ในบทบาทของผู้จัดการความรู้จะต้องเป็นผู้ที่มีความไวต่อการรับทราบความเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะสามารถปรับตัวเองให้ทันยุคตลอดเวลา

3. มีความรู้และความเชี่ยวชาญในด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและเครือข่าย นอกจากนี้ ยังต้องมีความรู้ในเรื่องของโครงสร้างข้อมูล เช่น การจัดเก็บ การค้นคืน การนำเสนอสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ตามกำหนดเวลา ความรู้ในเรื่องการออกแบบระบบ คลังข้อมูล และเหมืองข้อมูล

4. มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหรือกิจกรรมขององค์กร อาทิ ประเภทของธุรกิจ โครงสร้างขององค์กร บุคลากร วิธีการตัดสินใจขององค์กร หน้าที่พื้นฐานของฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด ฝ่ายการเงิน และฝ่ายบัญชี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. มีความสามารถในการหลอหลอมรวมวัฒนธรรมที่หลากหลาย และเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลง ต้องอาศัยความกล้าหาญและความสามารถในการโน้มน้าวให้บุคลากรขององค์กรยอมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งถือว่าเป็นงานที่ยากและท้าทาย

6. มีความสามารถในการสื่อความหมาย หรือติดต่อสัมพันธ์อย่างยอดเยี่ยม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในโลกธุรกิจปัจจุบัน เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

7. มีความสามารถในการออกแบบ และมีความชำนาญในการนำขั้นตอนต่างๆ มาผสมผสานกันขององค์ประกอบต่างๆ เช่น ข้อมูลนำเข้า ผลลัพธ์ที่ได้ ตลอดจนเป้าหมาย จนสามารถรวมกันได้เป็นอย่างดี และให้มีความสามารถที่จะติดตามผลของการปฏิบัติการได้ทุกขั้นตอน

### สรุป

การนำระบบจัดการความรู้มาใช้ จะต้องกำหนดนโยบายการจัดเตรียมเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องที่จะเป็นพื้นฐานในการเข้าถึงซึ่งความรู้ นั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยการรวมระบบของการทำงาน และในที่สุดจะส่งผลถึงการลดค่าใช้จ่ายสำหรับองค์กร ในการฝึกหรือพัฒนาบุคลากร จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเรียนรู้และพัฒนาการทำงานพร้อมกับการจัดเก็บความรู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถนำมาใช้ได้อย่างต่อเนื่อง

การจัดการองค์ความรู้สำหรับในบางองค์กรอาจจะไม่จำเป็น แต่ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในอนาคต ถ้าหากต้องการประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร ในที่สุดแล้ว คงต้องพิจารณาที่จะนำประเด็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร เพราะจะเป็นการปรับเปลี่ยนโฉมหน้าใหม่และเป็นแรงหนุนที่จะทำให้การพัฒนาธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องเสียเวลามาศึกษา และเริ่มเรียนรู้ใหม่



### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

- กองบรรณาธิการ. "ประชุมแห่งการจัดการความรู้" **ไมโครคอมพิวเตอร์** 18, 177 (2543): 108-109.
- ดาเวนพอร์ท, โทมัส เอช และ พรูแซค, ลอเรนซ์. **การจัดการความรู้** แปลโดย นิทัศน์ วิเทศ. กรุงเทพมหานคร : เออาร์ บีซิเนส เพรส, 2542.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. **ห้องสมุดดิจิทัล**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย, 2543.
- เย็น ภูววรรณ. "การจัดการความรู้" **ไมโครคอมพิวเตอร์** 18, 177 (2000): 110-113.
- รัตนชัย ศักดิ์ชัยเจริญกุล. "การจัดการภูมิปัญญากับแนวคิดที่แตกต่างจาก SAP" **บีซิเนสคอมพิวเตอร์** 11, 131 (2543): 89-92.
- ..... "การจัดการภูมิปัญญาไทยกับไมโครซอฟต์" **บีซิเนสคอมพิวเตอร์** 11, 130 (2543): 95-97.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมศัพท์ปรัชญาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, 2540.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. "5 นาทีกับการจัดการความรู้" **ไมโครคอมพิวเตอร์** 18, 177 (2543): 114-115

#### ภาษาอังกฤษ

- Boeri, Robert J. and Hensel, Martin. "Special Librarians" and Enterprise Knowledge Management" **Emedia Professional** 11, 4 (1998): 36-38.
- Choo, Chum Wei. "Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know." **Stepping into the New Millennium : Challenges for libraries & Information Professionals**. Paper presented at the 11<sup>th</sup> Congress of Southeast Asian Librarians, Singapore, 26-28 April 2000.
- Bacha, Abdullah Kadir. "From Librarian to Knowledge Professionals". **Stepping into the New Millennium : Challenges for libraries & Information Professionals**. Paper presented at The 11th Congress of Southeast Asian Librarians, Singapore, 26-28 April 2000.
- Owen, John Mackenzie. "Knowledge Management and the Information Professional." **Information Services & Use** 19, 1 (1999): 7-17.
- Perez, Ernest. "Knowledge Management in the library-Not" **Database Magazine** 22, 2 (1999): 75-81.
- Schwazwalder, Robert. "Librarians as Knowledge Management Agent" **Econtent** 22, 4 (1999): 63-67.

## Internet กับ..คนไทย

เฉลิมพล โสมกীর\*

**โลก** หมุนไปเรื่อยๆ กับความเจริญทางเทคโนโลยี มาถึงวันนี้ คงได้ยินแต่คำว่า Internet และ Email กันบ้างแล้ว สิ่งเหล่านี้เข้ามามีผลกับสังคมไทย และคนไทย พอสมควรสุดแล้วแต่ว่าใครจะมีส่วนเกี่ยวข้องกันมากน้อยเพียงใด

ระบบ Internet นั้น เริ่มมาจากหน่วยงานทหารและหน่วยงานเกี่ยวกับการศึกษา...ฟังตรงนี้ก็ อาจจะดูแล้วแปลกๆ แต่ในความเป็นจริงหน่วยงานที่กล่าวมา มีพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารกันมากมายในเรื่องของข่าวสาร จึงเกิดระบบการเชื่อมต่อด้วยคอมพิวเตอร์แทนการส่งจดหมายหรือการไปพบปะกัน สำหรับหน่วยงานทางทหารนั้น จำเป็นจะต้องมีระบบการสื่อสารให้มากทางที่สุด ในขั้นแรกอาจจะแค่เชื่อมต่อกันในหน่วยงานเล็กๆ จนขยายออกมาเป็นการเชื่อมต่อระหว่างกรมกองไปจนทั่วประเทศ แต่ปัญหา คือ เมื่อคิดถึงการโดนโจมตีของข้าศึกในจุดใดจุดหนึ่ง จะทำให้การเชื่อมต่อนั้นขาดตอน ส่งผลให้ทั้งระบบที่โยงกันแบบลูกโซ่ขาดตอนไป ดังนั้น ถ้าเปลี่ยนมาเป็นการโยงเครือข่ายแบบใยแมงมุม (web) ก็จะไม่เกิดปัญหาดังกล่าวไปได้ แม้ว่าเครือข่ายบางส่วนจะถูกทำลายก็ยังคงใช้งานผ่านเครือข่ายอื่นได้

จากนั้นเป็นต้นมา การสื่อสารผ่านสายโทรศัพท์ก็เริ่มแพร่หลายขึ้น ในวงการศึกษาก็ได้ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายเช่นนี้ ในเรื่องของการส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานจนมาถึงการส่งข้ามมลรัฐ หรือในที่สุดก็ข้ามประเทศจนมาถึงทุกวันนี้ คือ เครือข่ายทั่วโลก ในเมืองไทยนั้น

คงเริ่มสัมผัสกับ Internet จากหน่วยงานการศึกษาในตัวเอง มหาวิทยาลัยต่างๆ ในเมืองไทยมีการเชื่อมต่อระบบ Internet มาหลายปีแล้ว แม้ว่าจะใช้กันในกลุ่มน้อย เช่น อาจารย์ หรือนักศึกษา รูปแบบในการแสดงผลก็ยังคงเป็น text mode คือมีแต่ตัวหนังสือไม่มีภาพ แต่ในเวลาไม่กี่ปีได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเป็นระบบที่มีคุณภาพมากขึ้น คนที่ใช้งานก็ไม่ใช่กลุ่มเล็กๆ อีกแล้ว มีการจัดตั้งศูนย์ให้บริการขึ้นมากมาย ที่เรียกว่า ISP (Internet Service Provider) ทำการให้บริการแก่ผู้ที่สนใจถึง 17 บริษัททีเดียวโดยเชื่อมต่อไปยังการสื่อสารแห่งประเทศไทย ดังนั้น ในระยะสองปีที่ผ่านมา จำนวนผู้เล่น Internet ในประเทศไทยจึงเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด แล้ว Internet จะมีผลกับคนไทยบ้างไหม?

จากการที่ได้มีส่วนในวงการ Internet ผลที่คนไทยได้รับจากการใช้ Internet พอจะแยกได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ ในโลกของ Internet นั้น เป็นเครือข่ายที่ไร้พรมแดนจริงๆ เราสามารถไปได้ทุกที่ที่อยากไป ดังนั้น การค้นหาความรู้จากเว็บไซต์ จึงทำได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงเรื่องราวนั้นหลากหลายที่จะค้นหา และได้ถูกแบ่งหมวดหมู่ไว้อย่างชัดเจน ตามเว็บไซต์สำหรับค้นหาต่างๆ (Search Engine) ข้อดีคือ สามารถค้นหาข้อมูลได้หลากหลาย และตรงความต้องการ ส่วนข้อเสียก็มีเหมือนกัน คือข้อมูลที่ค้นหาบางที่มากมายจนเลือกกันไม่ไหว อันนี้คงต้องอยู่กับเทคนิคในการค้นหาเรื่องราวที่เราต้องการนั่นเอง ถ้าเลือกการค้นหาที่ถูกต้องและชัดเจน ก็จะได้ข้อมูลตรงตามที่เราต้องการได้เร็ว

\* Web Developer บริษัท Far East Internet Co., Ltd.

2. ด้านบันเทิง สำหรับกลุ่มคนที่ต้องการเข้าไปหาความบันเทิงใน Internet ก็มีความบันเทิงต่างๆ ให้เลือกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องดนตรี, ศิลปะ, เรื่องขำขัน

3. ด้านข่าวสาร ใน Internet นั้น จัดว่าเป็นแหล่งใหญ่ในการรับรู้ข่าวสารเลยทีเดียว เนื่องจากมีความไวในการส่งและรับข่าวนั่นเองจะเรียกได้ว่า เร็วที่สุดกว่าสื่อชนิดใดในโลกก็ว่าได้ คงเป็นผลมาจากว่า การ update ของระบบ Internet นั้น มีความเร็วสูง ไม่มีความยุ่งยากในการส่งข่าว ไม่เหมือนกับสื่ออื่นๆ เช่น สิ่งพิมพ์, วิทยุ, โทรทัศน์ ซึ่งกว่าจะเตรียมการส่งข่าวได้ก็ใช้เวลานานพอสมควร เว็บไซต์ข่าวต่างๆ นั้น มีให้เลือกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทั้งข่าวในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ยังแยกเป็นหมวดหมู่อีกด้วยสำหรับคนที่สนใจข่าวเฉพาะด้าน

4. ด้านการศึกษา สิ่งที่ทำให้ระบบอินเทอร์เน็ต สามารถสนับสนุนเรื่องการศึกษาได้คือ การทำงานแบบครบวงจรของระบบ คือ มีความสะดวกในการหาข้อมูล, การกระจายของข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นว่า แค่ในกลุ่มเว็บไซต์ในไทย เราสามารถมุ่งเข้าหาแหล่งการศึกษาต่างๆ ได้ง่ายกว่าในอดีต ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการ หรือของเอกชน หรือ

แม้แต่การศึกษาทางไกล ผลที่ได้คือ ระบบการศึกษาของไทยสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้หาความรู้ได้ง่าย และเร็วกว่าในอดีต ในปัจจุบัน คนไทยมีโอกาสสัมผัสกับเว็บไซต์ในเมืองไทย ในเนื้อหาที่เกือบจะเท่าเทียมกับของเมืองนอก ไม่ว่าจะเป็นด้านข่าว, บันเทิง, การศึกษา

แม้ในยุคแรกๆ จะมีแค่เพียงเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ การจัดหน้า html ยังเป็นแบบธรรมดา แต่ในระยะหลัง ด้านเอกชนก็ได้สนใจในการทำเว็บไซต์ขึ้นมาอีกมากมายรวมไปถึงบุคคลธรรมดาและเยาวชน ซึ่งเว็บไซต์ในปัจจุบันนั้น มีความสวยงามและมีความน่าสนใจ มีระบบตอบโต้กับผู้ใช้ หรือมีระบบ CGI\* ที่สามารถผันแปรตัวเองในด้านข้อมูลได้ รวมไปถึงมีภาพเคลื่อนไหวและเสียงด้วย จนกล่าวได้ว่า ในเวลานี้ระบบการทำโฮมเพจในเมืองไทยได้รับการพัฒนาจะถึงขั้นสูงสุดในจุดหนึ่งก็ว่าได้ สุดท้ายนี้...ถ้าเรามองข้ามไปถึงปีหน้าและปีต่อๆ ระบบอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย คงมีความทันสมัยมากกว่านี้อีกหลายเท่า อันจะส่งผลให้การดำเนินชีวิตของผู้คนในประเทศมีความฉลาดและเป็นคนที่ทันสมัยมากขึ้นกว่าเดิม และยังทำให้โลกใบใหญ่ของเราแคบลงได้ ดังที่มีคนกล่าวไว้ว่า "อินเทอร์เน็ต คือดินแดนที่ไร้พรมแดนของมนุษย์"



### เอกสารอ้างอิง

ทรงเกียรติ ภาวดี "พื้นฐาน CGI ฝึกกำลัง SSI เพื่อการประยุกต์ใช้"

## E-commerce กับเศรษฐกิจไทย

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)\*

ในยุคที่โลกกำลังก้าวสู่คริสต์ศตวรรษใหม่ ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จนกล่าวได้ว่า หากผู้ใดหรือประเทศใดไม่อาจติดตามกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงนี้ได้ อย่างทันท่วงที ย่อมตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบและพ่ายแพ้บนเวทีการแข่งขันอันเข้มข้นที่สุดในที่สุด

คาดกันว่า ในคริสต์ศตวรรษที่ 21 การค้าขายนานาชาติจะเกิดขึ้นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ E-Commerce หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นแนวโน้มใหม่ที่คนไทยจำต้องรู้เท่าทันเพื่อให้สามารถรับมือกับเทคโนโลยีชนิดใหม่นี้ได้อย่างทันท่วงที

ผลกระทบทางเศรษฐกิจส่วนรวมของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อประเทศไทยซึ่งสนับสนุนโดยสกว. ได้นิยาม E-Commerce ว่าหมายถึง “การดำเนินการทางเศรษฐกิจใดๆ ที่กระทำบนเครือข่ายสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวอาจรวมถึงการออกแบบ การผลิต การโฆษณาสินค้า การค้าทั้งปลีกและส่ง และการทำธุรกรรม ตลอดจนการชำระเงิน ส่วนเครือข่ายสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาจรวมถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทั้งเครือข่ายภายในองค์กร (Internal network) เครือข่ายเอกชน (Private network) ระหว่างองค์กรหรือเครือข่ายสาธารณะ (Public network) เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เช่น เครือข่ายโทรทัศน์ และเครือข่ายโทรศัพท์ เป็นต้น”

E-Commerce โดยเฉพาะที่ค้าขายกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นนวัตกรรมทาง

เทคโนโลยี และทางเศรษฐกิจที่สำคัญ และจะส่งผลกระทบต่อการค้าเน้นชีวิตของประชาชน การประกอบธุรกิจของภาคเอกชน และการกำหนดนโยบายของรัฐบาลประเทศต่างๆ รวมทั้งส่งผลกระทบต่อกฎหมาย การเมือง สังคม วัฒนธรรม ตลอดจนมโนทัศน์ของประชาชนต่อสิ่งต่างๆ เช่น สินค้า เงินตรา และการพาณิชย์ เป็นต้น

ในด้านเศรษฐกิจส่วนรวม E-Commerce จะส่งผลกระทบต่อระบบภาษีอากรของประเทศไทย มีผลต่อการเปิดเสรีการค้าและบริการต่อนโยบายการเงิน การคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา และการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ (Information infrastructure) นอกจากนี้ E-Commerce ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจรายสาขา (Sectoral economy) หลายสาขา โดยเฉพาะในสาขาบริการ เช่น ธนาคาร การค้าปลีก การประกันภัย การค้าปลีก และการท่องเที่ยว

ในด้านสังคม E-Commerce จะส่งผลกระทบต่อการค้าคุ้มครองผู้บริโภค อาจส่งเสริมให้เกิดสารสนเทศที่ก่อปัญหา (Harmful content) และปัญหาอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ในด้านการเมือง E-Commerce ยังจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเมือง และการทหารจากปัญหาความปลอดภัยของข้อมูล

เมื่อ E-Commerce เชื่อมโยงกับกิจกรรมด้านต่างๆ อย่างหลากหลาย ทำให้หน่วยราชการไทยหลายแห่ง ต้องเข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องกับอย่างไรก็ตามด้วยเหตุที่ E-Commerce ยังเป็นเรื่องใหม่มากสำหรับสังคมไทยทำให้แนวนโยบาย

เรื่องนี้ยังคงไม่ชัดเจน และอยู่ในสภาพของการ ลอกลงผิดลงถูก คณะวิจัยพบว่าปัญหา E-Commerce เป็นเรื่องที่มีความเร่งด่วนสูง แต่ยังไม่มีความชัดเจน โดยเฉพาะในประเด็นต่างๆ เหล่านี้

**ตัวอย่างการดำเนินงานในด้าน E-Commerce ของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ในปัจจุบัน อาทิ**

1. กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ได้ทำกิจกรรมโดยใช้ Electronic Data Interchange (EDI) ในการออกสินค้าขาออกที่ท่าดอนเมืองในช่วงแรก และจะขยายในส่วนที่การทำเรือต่อไป
2. กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์ ได้ทำกิจกรรมโดยใช้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งออกไปผู้ส่งออกที่เข้าร่วมโครงการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และเสนอแนวความคิดในการเป็นแกนกลางจัดตั้งองค์กรรับรองความถูกต้อง
3. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ได้ทำกิจกรรมโดยให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในการใช้ประโยชน์จากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ได้ทำกิจกรรมโดยจัดทำโครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการรองรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 6 ฉบับ เช่น กฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และกฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
5. คณะอนุกรรมการเพื่อศึกษาและพิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศของไทย ในเรื่องการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงยุติธรรม ได้ทำกิจกรรมโดยยกร่างกฎหมายหลักด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะกฎหมายการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ทรอนิกส์

6. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ทำกิจกรรมโดยจัดทำข้อมูลการลงทุนอุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม
7. ธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับ บริษัท เทตสยาม จำกัด ได้ทำกิจกรรมโดยจัดทำโครงการร่วมมือเพื่อพัฒนาการใช้ EDI ด้านการเงิน
8. บริษัท การบินไทย จำกัด ร่วมกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำกิจกรรมโดยทดลองโครงการจองบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านทางอินเทอร์เน็ต
9. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ทำกิจกรรมโดยทดลองเปิดเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อรวบรวมคำร้องเรียนเรื่องอาชญากรรมที่เกิดจากการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์
10. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับหน่วยงานเอกชน ได้ทำกิจกรรมโดยจัดทำโครงการพัฒนามาตรฐานสมาร์ตการ์ดสำหรับประเทศไทย

หลังจากที่สหรัฐอเมริกาเสนอให้อินเทอร์เน็ตเป็น “เขตปลอดภาษีศุลกากร” ในการประชุมองค์การการค้าโลก เมื่อปี 2541 แต่ประเทศไทยยังไม่มีท่าทีที่ชัดเจนต่อประเด็นดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องจากเรายังไม่ทราบถึงผลกระทบของการประกาศให้ E-Commerce เป็นเขตปลอดภาษีอากรอย่างแน่ชัด และในอนาคตประเด็นนี้ จะยิ่งทวีความซับซ้อนยิ่งขึ้นเมื่อสหรัฐและประเทศพัฒนาแล้วอื่นๆ กำลังเตรียมเสนอให้ E-Commerce เป็นเขตปลอดภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือภาษีการค้า ภาษีนิติบุคคล และภาษีอื่นๆ ด้วย

งานวิจัยในอดีตบางชิ้นชี้ว่าการประกาศให้อินเทอร์เน็ตเป็นเขตปลอดภาษีศุลกากรในการค้าสินค้า จะมีผลทำให้สินค้าสารสนเทศ (In-

formation goods) ซึ่งหมายถึง สินค้าที่สามารถจัดเก็บและนำเสนอในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลได้ เช่น เพลง ภาพยนตร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เกิดการ “เบี่ยงเบนช่องทางการค้า” จากการค้าตามเส้นทางปกติมาสู่การค้าผ่านอินเทอร์เน็ต สินค้าที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะนี้ได้ง่ายก็คือสินค้าที่ถูกเก็บภาษีศุลกากรในอัตราสูง เช่น เทป ภาพยนตร์ และซีดี เป็นต้น

นอกจากนี้ E-Commerce ผ่านอินเทอร์เน็ต ยังจะมีผลต่อการเปิดเสรีในการค้าบริการบางส่วนโดยอัตโนมัติ โดยเฉพาะบริการโทรคมนาคม การเงิน ประกันภัย และบริการวิชาชีพ (Professional service) ที่สามารถทำได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดย E-commerce จะส่งผลกระทบต่อช่องทางให้บริการทำให้เกิดการให้บริการแบบข้ามพรมแดนมากขึ้น แต่กลับลดความจำเป็นในการตั้งสำนักงานสาขาในต่างประเทศลง

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาใช้วิธีวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยไม่ได้วิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ทำให้เราไม่ทราบระดับความรุนแรงของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้อย่างแน่ชัด นอกจากนี้ ยังไม่มีการวิเคราะห์ว่า การค้าสินค้าสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรได้รับการตีความให้เป็นการค้าขายสินค้าหรือบริการ ทั้งที่การตีความทั้งสองแบบจะมีผลแตกต่างกันอย่างมาก กล่าวคือ หากตีความว่า การค้าดังกล่าวเป็นการค้าสินค้าแล้ว เราจะต้องให้ความสนใจในการใช้กฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสินค้า (Rule of origin) การประเมินราคาทางศุลกากร และกฎเกณฑ์อื่นๆ ในการค้าสินค้า ในขณะที่หากตีความการค้าดังกล่าว เป็นการค้าบริการแล้ว เราจะต้องให้ความสนใจกับช่องทางในการให้บริการต่างๆ และกฎเกณฑ์ในการลงทุนแทนองค์การรับรองความถูกต้อง

โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งของ E-Commerce คือ องค์การรับรองความถูกต้อง (Certification Authority หรือ CA) ซึ่งหมายถึงบุคคลที่สามที่ได้รับความเชื่อถือในการทำหน้าที่รับรองว่า คู่สัญญาในกระบวนการ E-Commerce นั้น เป็นบุคคลหรือองค์การตามที่กล่าวอ้างจริง โดยทั่วไปองค์การรับรองจะมีบทบาทในการให้บริการใน 3 ด้านใหญ่ๆ คือ บริการในการเข้าและถอดรหัส (cryptographic service) บริการด้านบริหารการรับรอง (certification management service) และบริการเสริมต่างๆ

เนื่องจากการรับรองความถูกต้องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางธุรกิจ หรือข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคที่ต้องเก็บรักษาเป็นความลับ รัฐจึงมีความจำเป็นต้องกำหนดคุณสมบัติ และแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องประกอบธุรกิจนี้อย่างเข้มงวดไม่ว่าในด้านขีดความสามารถทางเทคโนโลยี และความรับผิดชอบทางกฎหมายต่างๆ และส่งเสริมให้มีการแข่งขัน โดยผู้ประกอบการหลายราย เพื่อให้ E-Commerce ของไทยโดยรวมมีความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้ผลกระทบต่อเงินอิเล็กทรอนิกส์ และระบบชำระเงินก่อนนโยบายสถาบันการเงิน

แม้ว่าการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic money) รูปแบบต่างๆ จะยังไม่แพร่หลายในประเทศไทยมากนัก แต่ในอนาคต เมื่อเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic payment system) แพร่หลายมากขึ้น นวัตกรรมเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่ออุปทานของเงินในประเทศให้เพิ่มขึ้นทั้งฐานเงิน และความเร็วของเงิน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อดำเนินนโยบายทางการเงินทางใดทางหนึ่งอย่างแน่นอน

นอกจากนี้ เงินอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจส่งผลด้าน

อื่นๆ ต่อระบบเศรษฐกิจส่วนรวม เช่น เกิดความปั่นป่วนของระบบการเงิน หากเอกชนที่ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความมั่นคงเพียงพอ การสูญเสียประโยชน์ของรัฐ ตลอดจนการฟอกเงิน หรืออาชญากรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ทำให้ประเทศไทยจำเป็นต้องสร้างองค์ความรู้ และเตรียมมาตรการรองรับไว้ในการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา

ประเด็นทรัพย์สินทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับ E-Commerce มีอยู่หลากหลาย เช่น การที่ประเทศพัฒนาแล้วมีแนวโน้มจะเรียกร้องให้ประเทศไทยปรับปรุงกฎหมายลิขสิทธิ์เพื่อให้การคุ้มครองโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสารสนเทศต่างๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับ domain name และการคุ้มครองข้อมูลในฐานข้อมูล นอกจากนี้ ในอนาคตยังมีความเป็นไปได้ที่ประเทศพัฒนาแล้วจะเรียกร้องให้ประเทศไทยขยายขอบเขตสิ่งประดิษฐ์ที่สามารถจดทะเบียนสิทธิบัตรได้ ให้ครอบคลุมสิ่งประดิษฐ์ที่เกี่ยวข้องกับ E-Commerce เช่น ระบบการชำระเงินทางเครือข่าย หรือเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคณะผู้วิจัยเชื่อว่า ยังไม่อยู่ในความคุ้มครองของกฎหมายสิทธิบัตรไทยในปัจจุบัน แต่ได้รับการคุ้มครองในประเทศพัฒนาแล้วหลายประเทศ

งานวิจัยที่ผ่านมาบางชิ้นช่วยให้เราเข้าใจปัญหาในการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับ E-Commerce ได้บางส่วน อย่างไรก็ตาม พัฒนาการของ E-Commerce ทำให้งานเหล่านั้น ไม่อาจตอบคำถามบางประการที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ เช่น ผลกระทบของอนุสัญญาว่าด้วย ลิขสิทธิ์ฉบับใหม่ขององค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลกต่อประเทศไทย ซึ่งประเด็นทั้งหมดนี้รัฐบาลไทยจำเป็นต้องกำหนดทำที่ที่ชัดเจนโดยเร็วการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของ E-Commerce

กล่าวได้ว่า ที่ผ่านมา E-Commerce ของไทยพัฒนาไปอย่างเชื่องช้า เนื่องจากยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งแนวนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างขีดความสามารถของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ E-Commerce ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ เรายังไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าในประเทศ และชำระเงินโดยบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ตได้ และเอกชนไม่สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตโฟน รวมทั้งบริการขนส่งพัสดุได้ เนื่องจากถูกผูกขาดโดยรัฐ เป็นต้น

ความคาดหวังเมื่อโครงการนี้ดำเนินการจนสำเร็จ รายงานที่ได้จะมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ พัฒนาการ สถานภาพ สภาพปัญหา และแนวโน้มของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทย และต่างประเทศ ในหัวข้อดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทางนโยบายและกลยุทธในการเจรจาการค้าระหว่างประเทศของคณะอนุกรรมการด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คณะกรรมการนโยบายเศรษฐกิจแห่งชาติ (กนศ.) ในการเจรจาในองค์การการค้าโลก และเวทีเจรจาอื่นๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. ข้อเสนอแนะต่อการยกร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะกฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) และกฎหมายการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ของคณะอนุกรรมการเพื่อศึกษาและพิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศของไทย ในเรื่องการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กระทบวงยุติธรรม
3. บทวิเคราะห์ผลกระทบของเงินอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการชำระเงินต่อนโยบายการเงินของประเทศ และข้อเสนอแนะต่อการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลการออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการชำระเงินของธนาคาร

แห่งประเทศไทย

4. ข้อมูลพื้นฐาน สถิติ บทวิเคราะห์ กลยุทธ์ และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดทำแผนแม่บทการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ และการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ของสภาพัฒน์ฯ

5. ฐานข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่จะสะดวกต่อการใช้ประโยชน์ และขยายผลต่อไป นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังมีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานด้านนโยบาย หรือการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเผยแพร่ผลการวิจัยผ่านสื่อต่างๆ ทั้งในรูปแบบเอกสาร และผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสร้างเครือข่ายกับสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง เช่น ชมรมผู้สื่อข่าวเทคโนโลยีสารสนเทศ กับการเผยแพร่ผลงานวิจัยผ่านสื่อมวลชน

ความเข้าใจต่อปัญหาและแนวทางในการส่งเสริม E-Commerce ดังกล่าว เป็นสิ่งจำเป็นและเร่งด่วนอย่างยิ่ง เพื่อช่วยให้การวางแผนงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น แผนแม่บทการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วได้อย่างทันทั่วถึง

E-Commerce ควรจะมีแนวทางเป็นอย่างไร เพื่อผลประโยชน์ของไทย จะช่วยสร้างความรู้ที่จะสามารถช่วยในการกำหนดนโยบาย การจัดทำแผน และการออกกฎหมายของไทย

