

## บทที่ 2

### ปริทัศน์วรรณกรรม

ในบทนี้ จะกล่าวถึงความจำเป็น หน่วยงาน รูปแบบการให้บริการในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ และคุณสมบัติของบุคลากรในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ นำเสนอตามลำดับดังนี้

ความจำเป็นที่ต้องใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

สาเหตุที่มีการใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เนื่องจาก

1. ไม่มีแหล่งข้อมูลเป็นของตนเองหรือมีแต่ไม่สมบูรณ์ ประกอบกับต้องการแหล่งที่จะรวบรวมข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ข้อมูลส่วนใหญ่จัดกระจายตามหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของเอกชนซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) มีการเข้าถึงสารสนเทศได้ยากเพราะขาดการเผยแพร่ ขาดการกระจายสารสนเทศจากภาคราชการไปสู่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ได้อย่างต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์ จึงต้องการบริการรวบรวมข้อมูลที่จัดกระจายเหล่านี้ ซึ่งธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ อาจจัดบริการรวบรวมข้อมูลในลักษณะการสรุปเป็นรายงาน หรือเสนอผลการวิจัย ฯลฯ (ซีซวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2536)

2. ไม่มีผู้ชำนาญการจัดหาและจัดข้อมูลอย่างเป็นระบบในหน่วยงาน (Feldman, 1988) บริษัทบางแห่งไม่มีงบประมาณจ้างบุคลากรที่มีความชำนาญด้านนี้ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์จะช่วยจัดระบบข้อมูล รับดูแลข้อมูลเป็นครั้งคราว (part time) และช่วยทำงานวิจัย แม้ในบริษัทที่มีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่สารสนเทศที่เป็นพนักงานประจำก็ตาม ก็อาจต้องการความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาช่วยงานด้านการจัดการสารสนเทศได้ (Crawford, 1988)

3. ต้องการผลการวิจัยเพื่อนำไปเป็นส่วนประกอบงานวิจัยของหน่วยงาน หรือมีความต้องการข้อมูลเฉพาะด้านสำหรับโครงการที่กำหนดขึ้น บริการที่นิยมคือ การใช้สารสนเทศขององค์กร หรือการใช้เหตุผลที่มาจากมุมมองของบุคคลภายนอก มาประเมินสถานภาพการใช้สารสนเทศภายในองค์กร เพื่อนำเสนอโครงสร้างการใช้และโครงสร้างความต้องการสารสนเทศในการจัดการ (Feldman, 1988) เพื่อปรับปรุงการทำงานในบริษัท หรือต้องการสารสนเทศใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาทางเทคโนโลยี (O'leary, 1987) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ความต้องการอย่างรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ

ได้มีผู้ให้ความหมายบริการ สารสนเทศเชิงพาณิชย์ดังนี้

- บุคคลหรือองค์กรรับจัดทำวิจัย หรือจัดบริการที่เกี่ยวกับการหาสารสนเทศตามความต้องการของลูกค้า โดยเป็นการค้าเพื่อหวังผลกำไร (Davis, 1992)
- ศัพท์สำหรับผู้จัดหาบริการสารสนเทศโดยคิดค่าบริการ (Crawford, 1988)
- บุคคลหรือองค์กรผู้ค้นหาเพื่อนำเสนอบริการสารสนเทศตามความต้องการโดยใช้ทรัพยากรทั้งหมดที่จัดหาได้และเป็นผู้อยู่ในธุรกิจเพื่อทำผลกำไร (Broadbent & Kelson, 1984)
- บุคคลผู้ทำงานอิสระเพื่อเสนอสารสนเทศตามความต้องการลูกค้าที่จ่ายเงินให้ (Leach, 1988)

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ หมายถึง บริการจัดหาสารสนเทศให้ตามความต้องการของลูกค้า โดยมีบุคคลหรือหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินงานเพื่อแสวงหาผลกำไร

หน่วยงานและการให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ อาจเป็นบุคคล องค์กรหรือเป็นหน่วยงานหนึ่งในองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหา ผลิตภัณฑ์ หรือให้บริการข้อมูลโดยเฉพาะ โดยคิดค่าบริการแบ่งได้ 2 ประเภทคือ (Kinder and Katz, 1988)

- Inhouse หรือ Intrapreneur เป็นหน่วยงานหนึ่งในห้องสมุด ในสถาบันหรือในบริษัท
- Entrepreneurs หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคล (อาทิ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัท)

จากความหมายของบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ที่ครอบคลุมถึง บุคคลหรือองค์การที่ให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของลูกค้า และเป็นบริการสารสนเทศที่คิดค่าบริการและหวังผลกำไร ซึ่งสมาคมอุตสาหกรรมสารสนเทศ (Information Industry Association-IIA) (Strauch, 1982) ได้กำหนดรูปแบบการบริการไว้ 6 แบบ คือ บริการสารสนเทศปฐมภูมิ บริการสารสนเทศทุติยภูมิ บริการสารสนเทศจากฐานข้อมูล บริการค้าปลีกสารสนเทศ บริการจัดประชุมสัมมนา และบริการสนับสนุนการจัดการสารสนเทศ ซึ่ง Crawford ได้เสนอบริการเพิ่มเติมในด้านการจัดหาเอกสาร (Document supply) การประเมินความต้องการสารสนเทศ (Information audit) การจัดการเอกสาร (Records management) บริการที่ปรึกษาระบบคอมพิวเตอร์

### รูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ มีดังนี้

1. บริการสารสนเทศปฐมภูมิ (Primary Information) เป็นบริการรวบรวมสารสนเทศในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะมากกว่าการรวบรวมจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ

2. บริการสารสนเทศทุติยภูมิ (Secondary Information) ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งรวบรวมมาจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ และจากข้อมูลปฐมภูมิ อย่างไรก็ตาม บริการข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมินี้ไม่อาจแยกจากกันได้โดยเด็ดขาด เช่น รายชื่อผู้จัดพิมพ์ในหนังสือ Literary Market Place จะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ถ้าข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการเป็นรายชื่อผู้จัดพิมพ์แต่ถ้าผู้ใช้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารอื่น ๆ และต้องการรายชื่อผู้จัดพิมพ์นี้ในการหาชื่อและที่อยู่เท่านั้น รายชื่อผู้จัดพิมพ์ก็จะเป็นข้อมูลทุติยภูมิ

3. บริการสารสนเทศจากฐานข้อมูล (Computer-based Information Services) ให้บริการทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ซึ่งบริษัทผลิตเองหรือรวบรวมจากแหล่งอื่น

4. บริการค้าปลีกสารสนเทศ (Information Retailing) ให้บริการแก่ลูกค้าโดยค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลและแหล่งข้อมูล ซึ่งผลิตและจำหน่ายโดยสถาบันต่าง ๆ มีบริการหลายรูปแบบ เช่น บริการเอกสารสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล จัดรูปแบบทำรายงานและวิจัย สืบค้นฐานข้อมูลระบบออนไลน์ รับผิดชอบกับผู้เชี่ยวชาญหรือบรรณารักษ์ของแต่ละสถาบันเพื่อตอบปัญหาพิเศษในการทำวิจัย ติดต่อผู้เชี่ยวชาญหรือรับเป็นที่ปรึกษาในการจัดตั้งห้องสมุด การจัดการเอกสาร จัดตั้งศูนย์ข้อมูลหรือจัดระบบสารสนเทศให้ลูกค้า ดังนั้นจึงอาจเรียกบริษัทที่เป็นตัวกลางติดต่อคนและแหล่งข้อมูลว่าเป็น นายหน้าหรือที่ปรึกษาสารสนเทศ (Information broker)

5. บริการจัดประชุม สัมมนา (Seminar/Conference services) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจจัดประชุมสัมมนา ฝึกอบรมบุคลากรให้หน่วยงาน สถาบัน และองค์กรเอกชนโดยเน้น

เรื่องเกี่ยวกับสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. บริการสนับสนุนการจัดบริการสารสนเทศ (Information Support Services) เป็นบริการช่วยเหลือในการจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศ เช่น การจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือช่วยเหลือในการจัดระบบ การดำเนินงาน การจัดทำตรรกะนี้ บทคัดย่อ เป็นต้น บริษัทประเภทนี้อาจเป็นบริษัทเล็ก ๆ ที่มีโปรแกรมเมอร์เพียงคนเดียวทำหน้าที่ออกแบบระบบสำหรับลูกค้าแต่ละรายหรือขายข้อมูลสำเร็จรูปแก่ลูกค้า

บริการที่กล่าวมาทั้ง 6 ประเภทนั้น แต่ละหน่วยงานอาจจัดบริการบางประเภทควบคู่กันไปได้ เช่น เสนอบริการคำปรึกษาสารสนเทศคู่กับบริการสนับสนุนการจัดบริการสารสนเทศ เป็นต้น

7. การจัดหาเอกสาร (document supply) โดยการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแต่ในกรณีที่เป็นคำขอรีบด่วน หรือต้องการการติดตามเป็นพิเศษ อาจใช้แหล่งทรัพยากรส่วนตัวและสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ได้เอกสารที่ต้องการ รวมถึงการทำสำเนาหรือจัดซื้อตามความต้องการของลูกค้า คำขออื่น ๆ (typical requests) ของลูกค้ารวมถึง รายงานประจำปีของบริษัท เอกสารการประชุม บทความวารสาร สิทธิบัตร มาตรฐานหนังสือ และตัวอย่างผลิตภัณฑ์สารสนเทศ

8. การประเมินความต้องการสารสนเทศ (Information audit) เป็นการประเมินความต้องการสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศขององค์กร โดยการวิจารณ์บริการสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กร หรือใช้วิธีสัมภาษณ์บุคลากรเพื่อสอบถามความต้องการสารสนเทศและนำสารสนเทศมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น บริการนี้เป็นการเสริมค่าบริการสารสนเทศที่มีอยู่เพราะเป็นการมองอย่างยุติธรรมจากบุคคลภายนอก

9. การจัดการเอกสาร (Records management) เป็นการจัดระบบ การรวบรวม การจัดเก็บ การค้นคืนจนจนหมายเหตุ การทำลายเอกสารและสื่อต่าง ๆ เช่น กระดาษ ไมโครฟิล์ม เป็นต้น

10. บริการที่ปรึกษาระบบคอมพิวเตอร์ เป็นบริการที่คาบเกี่ยวกับที่ปรึกษาคอมพิวเตอร์ แต่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาที่ชำนาญพิเศษในระบบสารสนเทศและห้องสมุด โดยอาจแนะนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาตรฐานหรือออกแบบโปรแกรมที่เหมาะสมกับผู้ให้ หรือแม้แต่เสนอฐานข้อมูล ๆ ที่ได้จากการนำเสนอบริการนี้

11. บริการจัดส่งเอกสาร (document delivery) เป็นบริการพื้นฐานของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ให้บริการจัดส่งเอกสารตามคำขอของผู้ใช้ ให้ทันเวลา (Dodd, 1974)

คุณสมบัติบุคลากรในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

บุคลากร เป็นพลังสำคัญที่ทำให้การประกอบธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ประสบความสำเร็จ ดังเช่น บริษัทบริการข้อมูลผู้จัดการ (เอ็มไอเอส) ได้ใช้ค่าใช้จ่ายด้านพนักงานประมาณ 60% ของค่าใช้จ่ายรวม และประมาณ 20% เป็นค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยี ส่วนที่เหลือเป็นค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (เอ็มไอเอส สร้างฐานข้อมูลธุรกิจสนเทศ, 2534)

การพิจารณาคูณสมบัติของบุคลากร ในที่นี้จะแบ่งเป็น

1. คุณสมบัติทั่วไปในด้านตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ วุฒิการศึกษา
2. คุณสมบัติเฉพาะด้านในเรื่องความรู้ ความชำนาญ/ความสามารถ และบุคลิกลักษณะ

คุณสมบัติทั่วไปของบุคลากร

คุณสมบัติทั่วไปของบุคลากร ในด้านตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ วุฒิการศึกษา มีดังนี้

### 1.1 ตำแหน่ง

Directory of library & information professionals (1988) ได้เสนอชื่อตำแหน่ง (Key to Consulting/Freelance index) ไว้ดังนี้ นักสาระสังเขป ที่ปรึกษาห้องสมุดวิทยาลัย นักจดหมายเหตุ นักจัดหมวดหมู่ การพัฒนาการจัดหมวดหมู่/ที่ปรึกษาประเมินงาน ที่ปรึกษาระบบ/ฐานข้อมูล ที่ปรึกษาสารนิเทศ/ห้องสมุดทั่วไป นักบรรณานุกรม ที่ปรึกษาอาคารห้องสมุด ที่ปรึกษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นักสืบค้นออนไลน์ นักพิสูจน์อักษร ที่ปรึกษาห้องสมุดสาธารณะ ที่ปรึกษาการประชาสัมพันธ์ ที่ปรึกษาการจัดการระเบียบงาน นักวิจัย นักวิจารณ์ ไรเชก(อิสระ) ไรเชก(พิเศษ) ที่ปรึกษาห้องสมุดพิเศษ ที่ปรึกษาการพัฒนาบุคลากร นักฝึกอบรม นักแปล (ทางภาษา) นักเขียน/บรรณาธิการ

## 1.2 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ลักษณะงานและหน้าที่ทางสารนิเทศของบุคลากรทางสารนิเทศ แบ่งได้ดังนี้

(Debons, 1988; Lunin, 1982; Warner, 1987)

1. การจัดการ การบริหาร การดำเนินงานโครงการ การบริการสารนิเทศและฐานข้อมูล
2. การจัดหา รวบรวม จัดเตรียมข้อมูลเพื่อการใช้ของผู้อื่น
3. การตีความ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อผู้อื่น รวมถึงการรวบรวมบรรณานุกรม การจัดทำ  
บรรณานุกรม ข่าวสารทันสมัย
4. การสืบค้นข้อมูลเพื่อผู้อื่น โดยวิธีต่าง ๆ เช่น การสืบค้นด้วยมือ ด้วยระบบ  
ออนไลน์
5. การวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบสารนิเทศ
6. การให้การศึกษาอบรมผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ
7. การวิจัย การพัฒนาผลิตภัณฑ์สารนิเทศ การวิจัยตลาด
8. การดำเนินงานสารนิเทศหน้าที่อื่น (ที่ไม่ใช่การจัดการสารนิเทศ) เช่น การประชุม  
สัมมนา การสำรวจประเมินผู้ใช้และประเมินระบบ การตลาดและส่งเสริมการขาย ที่ปรึกษา การ  
ส่งเอกสาร

## 1.3 วุฒิการศึกษา

Meadow (1982) กล่าวถึงวุฒิการศึกษาของบุคลากรด้านนี้ ซึ่งประกอบด้วย

1.3.1 คอมพิวเตอร์ศาสตร์ เป็นหลักสูตรที่ศึกษากระบวนการประมวลผลสารสนเทศตามความประสงค์ของผู้ใช้ วิชาคอมพิวเตอร์อาจเป็นทางทฤษฎีหรือประยุกต์ใช้ แต่มีแนวโน้มที่จะเน้นด้านออกแบบและประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์

1.3.2 บรรณารักษศาสตร์ เป็นศาสตร์เกี่ยวกับทฤษฎีและการปฏิบัติในการจัดและการค้นคืนสารสนเทศ การออกแบบและใช้ระบบการจัดหมู่เพื่อค้นหาเอกสาร รวมทั้งการแนะนำผู้ใช้โดยเฉพาะในการค้นคืนสารสนเทศ

1.3.3 สังคมศาสตร์ สาขาวิชานี้ไม่มีคำนิยามที่ครอบคลุมได้ บุคลากรในยุคแรกหลายคนเป็นนักการจัดตั้งและใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับระบบสารสนเทศ การสร้างและใช้นโยบายสารสนเทศ การร่วมกันใช้สารสนเทศ ตามเป้าประสงค์องค์การแม่ การสำรองสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ การส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการสารสนเทศ

คุณสมบัติเฉพาะด้านของบุคลากร

เนื่องจากธุรกิจบริการข้อมูลข่าวสารเป็นธุรกิจที่แข่งขันด้านความคล่องตัวของข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอข้อมูล ดังนั้น บุคลากรที่ให้บริการข้อมูลจึงต้องเป็นนักวิชาการด้านนี้โดยเฉพาะหรือเป็นผู้มีความรู้ในการวิเคราะห์และในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ (ธุรกิจบริการข้อมูลเรียลเอสเตท บทพิสูจน์ที่ต้องอาศัยเวลา, 2534)

ความรู้ หมายถึง ความรู้ความสามารถพื้นฐาน และความรู้ความสามารถด้านวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ (สุนทร แก้วลาย, 2537)

1. รู้จักกับทรัพยากรสารสนเทศ
2. มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร
4. มีความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี
5. รู้จักเทคนิคในการค้นหาสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ
6. มีความรู้เกี่ยวกับศัพท์สัมพันธ์
7. มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้บริการ
8. มีความรู้เกี่ยวกับจัดการฐานข้อมูล

นอกจากความรู้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว ผู้บริหารควรมีบทบาทในการส่งเสริมให้บุคลากรและการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันตรงตามจุดมุ่งหมายของการจัดตั้งบริษัท มีการกำหนดการรักษาจุดรวมของบุคลากร การรักษามาตรฐานระดับสูงเพื่อให้แน่ใจในคุณภาพของงาน บุคลากรสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงหรือนโยบายของหน่วยงานเนื่องจากบุคลากรจะแสดงถึงผลงานของบริษัทและภาพพจน์ของบริษัทที่มีต่อชุมชน (Felicetti, 1988) ซึ่งความชำนาญ/ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร จะเป็นตัวกำหนดเป้าหมายของ

หน่วยงานด้วย ซึ่งเป้าหมายจะเป็นตัวช่วยตัดสินใจกิจกรรมในอนาคต เป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยกรองส่วนที่ไม่เกี่ยวข้อง และเน้นผลตามโอกาสที่เกิดขึ้นจริง การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานควรพิจารณาถึงหัวข้อหรือเรื่องที่คุณคลากรมีความชำนาญ อันจะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ (Leach & Leach, 1984)

Crawford(1988) แบ่งความชำนาญของนายหน้าค้าสารนิเทศได้ ดังนี้

1. การผลิตสารนิเทศได้แก่ การวิจัย สารระสังเขป บรรณานุกรม ข่าวสารทันสมัย (current awareness) การรวบรวมนามานุกรม การตีพิมพ์(publishing) การแปล การเขียน/การแก้ไข (editing)
2. การจัดสารนิเทศ (organization of Information) ได้แก่ ที่ปรึกษาการจัดทรัพยากร (collection organization consultant) การจัดการเอกสาร (records management) freelance librarianship การจัดหมวดหมู่ การออกแบบฐานข้อมูล
3. การค้นคืนสารนิเทศ ได้แก่ การส่งเอกสาร การสืบค้นวรรณกรรม
4. ความชำนาญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ (public relations) การสัมมนา การประชุม การอบรม
5. ความชำนาญเฉพาะวิชา

Dictionary of occupational titles (1977) ได้เสนอความชำนาญด้านข้อมูล โดยแบ่งเป็น 7 ข้อ ดังนี้

1. การสังเคราะห์ สามารถวิเคราะห์บูรณาการข้อมูลเพื่อค้นพบความจริง และ/หรือเพื่อพัฒนาแนวคิดหรือตีความความรู้
2. การประสาน สามารถตัดสินใจเวลา สถานที่และความต่อเนื่องในการปฏิบัติการหรือการกระทำที่จะนำสู่ฐานการวิเคราะห์ข้อมูล ตัดสินใจและ/หรือรายงานเหตุการณ์ได้สำเร็จ
3. การวิเคราะห์ สามารถตรวจสอบและประเมินค่าข้อมูล และบ่งชี้ที่เดียวที่ได้รวมถึงความสามารถแสดงทางเลือกการกระทำที่สัมพันธ์กับการประเมินค่า
4. การรวบรวม สามารถรวบรวม ตรวจสอบหรือจัดหมู่สารนิเทศเกี่ยวกับข้อมูล ประชากร หรือสิ่งของ การรายงานและ/หรือ การปฏิบัติการการกระทำที่ได้กำหนดไว้ให้ลุล่วงได้ อันสัมพันธ์กับสารนิเทศที่เกิดขึ้น



5. การคำนวณ สามารถกระทำการปฏิบัติการคำนวณและการรายงาน และ/หรือการปฏิบัติการการกระทำที่ได้กำหนดไว้ให้ล่วงหน้า อันสัมพันธ์กับการกระทำนั้น

6. การทำสำเนา สามารถเขียน รับหรือส่งข้อมูล

7. การเปรียบเทียบ สามารถตัดสินว่า บุคลิกลักษณะตามหน้าที่ โครงสร้างหรือองค์ประกอบที่สังเกตได้อย่างง่าย ๆ ของข้อมูล ประชากรหรือสิ่งของนั้นคล้ายคลึงหรือแตกต่างจากลักษณะอื่น ๆ (คล้ายคลึงหรือแตกต่างจากมาตรฐานอย่างเห็นได้ชัด)

Feldman (1988) และ Everett, S. H. (1988) กล่าวถึงคุณสมบัติในด้านความรู้ ความชำนาญ/ความสามารถของบุคลากรในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ดังนี้

- มีความรู้ในแหล่งสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานและไม่ใช่มาตรฐาน
- มีประสบการณ์ทางวิจัย
- มีประสบการณ์ในหัวเรื่องสาขาต่าง ๆ เพื่อติดตามสอบถามในเรื่องนั้น ๆ ได้
- มีประสบการณ์หรือมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ทำ
- มีความรู้ ความชำนาญ/ความสามารถเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นการทำงานที่ปรับเปลี่ยนการทำงานได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมาย ซึ่งจะช่วยให้กำหนดเป้าหมายทางการตลาดได้ด้วย

- มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการบริการที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ วิธีการประชาสัมพันธ์มีหลายวิธี เช่น ใช้การรู้จักเป็นการส่วนตัว การแนะนำตัวด้วยนามบัตร พร้อมการอธิบายถึงธุรกิจที่ทำอยู่ การพูดคุยกับกลุ่มวิชาชีพหรือกลุ่มผู้ประกอบการค้า รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน

- มีความรู้และสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีราคาแพง แต่ควรเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นที่ทันสมัย

- มีความชำนาญในการเลือกข้อมูล ในกรณีที่จัดเก็บข้อมูลเอง ให้พิจารณาเลือกข้อมูลใดที่น่าสนใจและอาจจะได้รับความสนใจในอนาคต หรือเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ (เนรมิต ใจเสน, 2537)

- สามารถทำตลาด ขายข้อมูลหรือบริการข้อมูลให้ลูกค้า ในการขายบริการข้อมูล ควรทราบถึงลักษณะการเสนอขายบริการ ลักษณะและการตอบรับของตลาด เพราะหลักพื้นฐานในการให้บริการคือ เสนอบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องหรือต้องการข้อมูล เพราะถ้าหากให้บริการโดยขาดความชำนาญ ก็ต้องใช้เวลาทั้งหมดในการเขียนโครงการ (proposal) ทำให้สูญเสียความน่าเชื่อถือและอาจไม่ได้รับการทำสัญญาว่าจ้างด้วย (Leach & Leach, 1984)

หน่วยงานด้วย ซึ่งเป้าหมายจะเป็นตัวช่วยตัดสินใจกิจกรรมในอนาคต เป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วย  
 กรองส่วนที่ไม่เกี่ยวข้อง และเน้นผลตามโอกาสที่เกิดขึ้นจริง การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน  
 ควรพิจารณาถึงหัวข้อหรือเรื่องที่บุคลากรมีความชำนาญ อันจะตอบสนองต่อความต้องการของ  
 ลูกจ้างได้ (Leach & Leach, 1984)

Crawford(1988) แบ่งความชำนาญของนายหน้าค้าสารนิเทศได้ ดังนี้

1. การผลิตสารนิเทศได้แก่ การวิจัย สารระสังเขป บรรณานุกรม ข่าวสารทันสมัย  
 (current awareness) การรวบรวมนามานุกรม การตีพิมพ์(publishing) การแปล การเขียน/การ  
 แก้ไข (editing)
2. การจัดสารนิเทศ (organization of information) ได้แก่ ที่ปรึกษาการจัดทรัพยากร  
 (collection organization consultant) การจัดการเอกสาร (records management) freelance  
 librarianship การจัดหมวดหมู่ การออกแบบฐานข้อมูล
3. การค้นคืนสารนิเทศ ได้แก่ การส่งเอกสาร การสืบค้นวรรณกรรม
4. ความชำนาญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ (public relations)  
 การสัมมนา การประชุม การอบรม
5. ความชำนาญเฉพาะวิชา

Dictionary of occupational titles (1977) ได้เสนอความชำนาญด้านข้อมูล โดย  
 แบ่งเป็น 7 ข้อ ดังนี้

1. การสังเคราะห์ สามารถวิเคราะห์บูรณาการข้อมูลเพื่อค้นพบความจริง  
 และ/หรือเพื่อพัฒนาแนวคิดหรือตีความความรู้
2. การประสาน สามารถตัดสินใจเวลา สถานที่และความต่อเนื่องในการ  
 ปฏิบัติการหรือการกระทำที่จะนำสู่ฐานการวิเคราะห์ข้อมูล ตัดสินใจและ/หรือ  
 รายงานเหตุการณ์ได้สำเร็จ
3. การวิเคราะห์ สามารถตรวจสอบและประเมินค่าข้อมูล และบ่อยทีเดียว  
 ที่ได้รวมถึงความสามารถแสดงทางเลือกการกระทำที่สัมพันธ์กับการประเมินค่า
4. การรวบรวม สามารถรวบรวม ตรวจสอบหรือจัดหมู่สารนิเทศเกี่ยวกับ  
 ข้อมูล ประชากร หรือสิ่งของ การรายงานและ/หรือ การปฏิบัติการการกระทำที่ได้  
 กำหนดไว้ให้ถูกลงได้ อันสัมพันธ์กับสารนิเทศที่เกิดขึ้น

คุณสมบัติตามลักษณะงาน งานส่งเอกสาร บุคลากรในงานส่งเอกสารต้องมีความรับผิดชอบในการส่งเอกสารให้ทันเวลา พร้อมจะส่งเอกสารได้ตลอดเวลา เพราะไม่รู้ว่าจะมีงานด่วนเข้ามาเมื่อใด มีความอดทนต่อปัญหาต่าง ๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสารเสีย กระดาษติดในเครื่องถ่ายเอกสาร หน้ากระดาษหาย เป็นต้น (I eldman, 1988)

งานสืบค้นข้อมูล ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งต้องพบกับปัญหาต่าง ๆ ตั้งแต่การทำธุรกรรมของฐานข้อมูลซึ่งอาจไม่ตรงกับหัวข้อที่สืบค้น หรือไม่มีสาระสังเขป ไม่สามารถทำสำเนาได้ ไม่สามารถสืบค้นข้ามฐานข้อมูลแต่ละฐานได้ มีค่าสะกดผิดในเอกสารที่สืบค้น ปัญหาใหญ่ที่สุดคือ ความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการข้อมูลที่เหมาะสมกับราคา ขณะที่บริษัทต้องทำงานภายใต้งบประมาณที่ตั้งไว้ ซึ่งบุคลากรต้องรู้จักเลือกฐานข้อมูลที่เหมาะสม รู้จักใช้ฐานข้อมูลหลากหลายให้ครอบคลุมหัวข้อเรื่องที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งค่าบริการที่ลูกค้าจ่ายให้คือการจ่ายให้กับความชำนาญของบุคลากรนั่นเอง (Basch, 1988)

คุณสมบัติตามประเภทข้อมูลที่ให้บริการ เนื่องจากบริษัทที่ให้บริการข้อมูลเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง มักจะต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ/ความสามารถในด้านนั้น ดังนั้น คุณสมบัติของบุคลากรจึงต่างกันไปตามประเภทข้อมูลที่หน่วยงานนั้นให้บริการ ตัวอย่าง

บริษัทมีเดียไฟกัส ให้บริการรายงานข้อมูลค่าใช้จ่ายผ่านสื่อโฆษณาต่าง ๆ อาทิ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ให้แนวคิดแก่ผู้ที่จะประกอบธุรกิจบริการข้อมูลประเภทเดียวกับบริษัทว่า บุคลากรต้องมีความรู้ทางการตลาด การโฆษณา สามารถเก็บข้อมูลที่ลึกมากได้ เนื่องจากข้อมูลด้านการตลาดไม่มีขอบเขต ต้องเจาะลึกลงไปถึงประเภทสินค้าในแต่ละตัว ประวัติสินค้า ประวัติการขาย จี๊วมนาการ การปรับปรุงสินค้า การปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ แนวโน้มการขายตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันและในอนาคต และทราบถึงข้อมูลคู่แข่งชั้นทางการค้า เป็นต้น (มีเดียไฟกัส ผู้นำด้านข้อมูลสื่อโฆษณา, 2534)

บริษัทเอเยนซีฟอร์เรียลเอสเตท ให้บริการข้อมูลด้านพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ให้แนวคิดว่าบุคลากรจะต้องมีความรู้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี นำมาใช้งานได้ง่าย ส่วนการปฏิบัติงานในด้านการวิเคราะห์ทางกายภาพ และการวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งของอสังหาริมทรัพย์ จะต้องทำด้วยความรอบคอบ เพราะเป็นเรื่องของวิชาชีพ ผลงานที่ออกมาจะเป็นกระจกเงาสสะท้อนถึงการทำงาน และเกี่ยวโยงไปถึงจำนวนผู้บริการด้วย (เอเยนซีฟอร์เรียลเอสเตท ความศรัทธามาอันดับหนึ่ง, 2534)

บริษัทบริการข้อมูลผู้จัดการ ให้บริการข้อมูลธุรกิจด้านต่าง ๆ แสดงความคิดเห็นต่อคุณสมบัติของบุคลากรในธุรกิจนี้ว่า ไม่สามารถที่จะหาคนที่มีความสัมพันธ์พร้อมทุกด้าน (ready made) จากสถาบันการศึกษาได้ ซึ่งต้องสร้างคนที่มีทักษะด้านบรรณารักษศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในคนคนเดียว และได้เสริมว่า บุคลากรในธุรกิจประเภทนี้จะต้องมีลักษณะพิเศษคือ ต้องมีใจรัก ต้องมีความรู้ลึกซึ้ง ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ และเปี่ยมไปด้วยความสามารถที่จะทำงานอย่างอิสระ (เอ็มไอเอส สร้างฐานข้อมูลสู่ธุรกิจสนเทศ, 2534)

เมื่อพิจารณาจากคุณสมบัติของบุคลากรในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ทั้งคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะด้าน จะพบว่า มีความคล้ายคลึงกับคุณสมบัติของบรรณารักษ์ ที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลโดยตรง

Davis, Maxine (1975) กล่าวถึงคุณสมบัติของบรรณารักษ์ที่ประกอบอาชีพนี้ว่า

1. เข้าใจในพลังสารสนเทศ
2. สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
3. มีความชำนาญในการสัมภาษณ์ การฟัง การสื่อสาร
4. สามารถดัดแปลงให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ ได้
5. สามารถจัดลำดับความคิดและสิ่งต่างๆ
6. สามารถสังเคราะห์สารสนเทศ
7. สามารถแปลและทำรายการสรุป (repackage) สารสนเทศ
8. สามารถอบรมและทำงานกับบุคลากรที่ไม่ใช่สาขาห้องสมุด
9. มีความสามารถด้านบริหารและความชำนาญทางธุรกิจ
10. มีประสบการณ์ด้านวิจัย
11. สามารถใช้ฐานข้อมูล
12. สามารถทำงานอย่างอิสระ
13. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถติดต่อกับผู้คน (Gurnsey และ White, 1989)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Johnson (1989) วิจัยเรื่อง “นายหน้าสารนิเทศ : กรณีศึกษาความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจนายหน้าสารนิเทศและอธิบายถึงรูปแบบของการก่อตั้งบริษัทสารนิเทศเชิงพาณิชย์โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เพิ่มเติมบริษัท 125 แห่งและต้องดำเนินธุรกิจมาแล้วอย่างน้อย 5 ปี ผลการวิจัยพบว่า นายหน้าสารนิเทศเป็นการดำเนินธุรกิจโดยส่วนบุคคลที่ทำการค้นคว้าหรือจัดเตรียมสารนิเทศตามความต้องการของลูกค้าโดยหวังผลกำไร ผลจากการวิจัยที่สำคัญ 7 ข้อมีดังนี้ 1 บริษัทส่วนใหญ่มีการก่อตั้งก่อนปี ค.ศ. 1980 โดยมีผู้ก่อตั้งที่สำคัญ 1 คน มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์ 2 บริการที่เสนอขายให้แก่ลูกค้าส่วนใหญ่คือ การทำวิจัย การให้คำปรึกษา บริการสารนิเทศระบบออนไลน์ การส่งเอกสาร และการค้นสารนิเทศด้วยมือ 3 ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ร้อยละ 85 ยอมรับว่าไม่รับผิดชอบทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับสารนิเทศที่จัดให้ลูกค้า 4 มีการจัดทำแฟ้มข้อมูลของลูกค้าเพื่อการให้บริการที่เหมาะสม 5 การประกอบธุรกิจนี้ เงินไม่ได้เป็นสิ่งผลักดันให้ธุรกิจเริ่มต้นหรือสิ้นสุด แต่เป็นสิ่งที่ช่วยจัดปัญหาข้อจำกัดในการบริการงานของบริษัทซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ 6 ปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์เป็นเรื่องรองลงมาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าส่วนมาก 7 นายหน้าสารนิเทศไม่ได้ดำเนินธุรกิจตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ก่อนการตั้งบริษัท

Wall (1987) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์แนวทางปฏิบัติและข้อควรคำนึงด้านจริยธรรมของสถาบันบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปถึงบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในเขตแปซิฟิกตะวันตกเฉียงเหนือ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์ ธุรกิจตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสารนิเทศโดยเฉพาะ บริษัทส่วนมากตั้งอยู่ในรัฐบริติช โคลัมเบียหรือรัฐวอชิงตัน วัตถุประสงค์อย่างแรกของบริษัทคือ การบริการสืบค้นสารนิเทศซึ่งอาจเป็นระบบออนไลน์ การค้นสารนิเทศด้วยมือ หรือบริการในรูปแบบอื่น ๆ แต่รายได้จากการลงทุนไปทั้งหมดของบริษัทยังได้ไม่มากนัก พอเลี้ยงตัวได้ บริษัทเหล่านี้คาดหวังให้คนที่ทำงานในวงกรนี้มีจรรยาบรรณในการทำงานเพราะบางครั้งต้องเกี่ยวข้องกับผู้ค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ที่มีทักษะในการค้นไม่เพียงพอและยังไม่มีมาตรฐานของการบริการว่าเท่าใดจึงจะเพียงพอสำหรับงานด้านนี้ และมีการกล่าวถึงความรับผิดชอบทางด้านกฎหมายน้อยมาก บริษัทจำนวนน้อยรายที่มีการเห็นสัญญาในการให้บริการหรือการรับประกันความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อมูล

จุมพจน์ วณิชกุล (2533) ทำการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการให้บริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์ เพื่อสำรวจ แนวโน้ม การดำเนินงาน การให้บริการและลักษณะการดำเนิน ธุรกิจการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในปัจจุบัน ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน จำนวน 48 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 15 ฉบับ (ร้อยละ 31.25) พบว่า มีหน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจนี้ 10 แห่ง เป็นหน่วยงาน เอกชน 8 แห่ง หน่วยงานของรัฐบาล 1 แห่ง และหน่วยงานนานาชาติ 1 แห่ง ส่วนใหญ่จัดเก็บ ข้อมูลในลักษณะของฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ประเภทของบริการที่ให้บริการมากที่สุดคือ บริการข่าวสารทันสมัย วิธีให้บริการที่นิยมใช้มากที่สุดคือ การส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ สารนิเทศที่ ใช้มากที่สุดได้แก่ ด้านธุรกิจ มีการคิดค่าบริการตามที่ตั้งไว้ เหตุผลที่ผู้ใช้ของบริการคือ ได้ข้อมูล รวดเร็ว สะดวกสบาย ประหยัดเวลา แนวโน้มการให้บริการในอนาคตได้แก่ การให้บริการระบบ ออนไลน์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในอนาคตได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ให้ผู้ประกอบการมีแนวทางการให้บริการอย่างถูกต้อง

ราหูน วรสิทธิ์ (2534) วิจัยเรื่องสภาพภาพและแนวโน้มของบริการสารนิเทศเชิง พาณิชยในประเทศไทย เพื่อสำรวจจำนวน ลักษณะและขนาดของธุรกิจ ประเภทของฐานข้อมูลที ให้บริการ ลักษณะและจำนวนบุคลากร และจำนวนของผู้ใช้จำแนกตามวิธีการให้บริการ และ คาดคะเนจำนวนของธุรกิจนี้ในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2533-2543 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดย ใช้แบบสำรวจเก็บข้อมูลจากศูนย์เอกสารธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ และจากนิตยสาร และใช้ แบบสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากบริษัท 40 แห่ง เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจบริการสารนิเทศเชิง พาณิชย 21 แห่ง มีจำนวนบุคลากร 343 คน สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มี ความต้องการความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์คือ ต้องการให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานใช้ไมโคร คอมพิวเตอร์ให้ได้มากที่สุด ความชำนาญพิเศษที่ต้องการในอนาคตคือ การใช้ภาษาต่าง ประเทศ ลักษณะของการบริการสูงสุดคือ การให้คำปรึกษาการจัดทำเอกสารส่งให้ประจำ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การขาดแคลนบุคลากร และบุคลากรขาดความชำนาญงาน โครงการ ขยายงานในอนาคต ได้แก่การขยายงานบริการและรับบุคลากรเพิ่มเนื่องจากงานบริการมี แนวโน้มที่จะการขยายตัวและมีความต้องการบุคลากรเพิ่มขึ้นจำนวนมาก