

สารสนเทศชุมชน: แนวคิดเพื่อการจัดบริการ

Community Information: Concepts for Service Provision

เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง¹

Therdsak Maitaouthong

บทคัดย่อ

สารสนเทศชุมชน (Community Information) หรือ CI เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต การแก้ปัญหา และการมีส่วนร่วมในกระบวนการประชาธิปไตยของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในชุมชน บทความนี้นำเสนอแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับขอบเขตและความสำคัญของสารสนเทศชุมชน ประเภทของสารสนเทศชุมชน การจัดระบบสารสนเทศชุมชน บริการสารสนเทศชุมชน และแหล่งสารสนเทศชุมชนที่น่าสนใจ

Abstract

Community information or CI is the necessary information for individuals or groups of individuals in the community to use for their daily lives, problem solving, and participation in democratic process. This article presents basic concepts of community information in terms of scope, importance, types, organizing, service provision and interested sources.

คำสำคัญ: สารสนเทศชุมชน; บริการสารสนเทศชุมชน

Keywords: Community information; Community information service

¹อาจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: therdsakm@swu.ac.th

บทนำ

คำว่า “สารสนเทศชุมชน (Community information)” เป็นคำที่ปรากฏขึ้นและใช้เป็นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วงทศวรรษที่ 1960 มีจุดมุ่งหมายที่จะอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลบริการต่าง ๆ ในรายงานที่จัดทำขึ้นโดย A. J. Kahn ซึ่งนำเสนอต่อสำนักงานที่ปรึกษาพลเมืองชาวอังกฤษ (British Citizens Advice Bureau) โดยขณะนั้นได้เกิดโครงการบรรเทาความยากจนจากสงครามอเมริกัน (American War on Poverty Programme) ที่ส่งผลให้ห้องสมุดต่าง ๆ พิจารณาจัดให้มีบริการสารสนเทศและชี้แนะแหล่งสารสนเทศขึ้น ซึ่งการดำเนินงานของห้องสมุดในขณะนั้นได้มุ่งให้บริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ การให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่ประสบปัญหาโดยชี้แนะหน่วยงานที่เหมาะสมที่จะสามารถตอบคำถามตามความต้องการของประชาชนได้ และการแสวงหาข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นแนวทางการจัดเตรียมสารสนเทศของบรรณารักษ์ และเนื่องจากบริการที่จัดขึ้นเป็นบริการที่จัดให้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะและมีลักษณะเป็นบริการในระบบสวัสดิการภาครัฐ จึงเรียกบริการดังกล่าวว่า “บริการสารสนเทศชุมชน” สำหรับความเป็นมาเกี่ยวกับสารสนเทศชุมชนในประเทศอังกฤษนั้น ในช่วงเวลาเดียวกันได้เกิดโครงการการพัฒนาชุมชน (Community Development Projects) ขึ้น โดยเป็นโครงการที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกระทรวงมหาดไทยของอังกฤษ (Home Office) โครงการนี้เองที่สะท้อนให้เห็นข้อมูลสำคัญว่าประชาชนชาวอังกฤษที่เผชิญปัญหาต่าง ๆ ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาได้ ดังนั้น การบริการให้คำปรึกษาในประเทศอังกฤษจึงมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การดำเนินงานของชุมชน และการศึกษาชุมชน ซึ่งได้กลายเป็นที่รู้จักในวงกว้างในฐานะบริการสารสนเทศชุมชน

สารสนเทศชุมชนจึงเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน โดยเฉพาะการเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ผลจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรส่งผลให้ภาครัฐยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งอาจส่งผลให้คนยากจนยิ่งขาดโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ขาดโอกาสในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและระดับสากล และขาดการรับรู้ถึงสิทธิของบุคคลที่ควรได้รับการบริการที่ภาครัฐจัดขึ้น บทความนี้แนะนำเนื้อหาเกี่ยวกับสารสนเทศชุมชน 5 หัวข้อ คือ

- (1) ขอบเขตและความสำคัญของสารสนเทศชุมชน
- (2) ประเภทของสารสนเทศชุมชน
- (3) การจัดระบบสารสนเทศชุมชน
- (4) บริการสารสนเทศชุมชน และ
- (5) แหล่งสารสนเทศชุมชนที่น่าสนใจ

1. ขอบเขตและความสำคัญของสารสนเทศชุมชน

สารสนเทศชุมชน หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์หนึ่ง ๆ ซึ่งเป็นผู้ที่มีฐานะยากจนทั้งที่อยู่ในวัยเด็ก วัยรุ่น วัยแรงงาน และวัยสูงอายุ จึงเป็นผู้ที่มีโอกาสน้อยในการรับรู้ เข้าใจ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตและการเข้าถึงความช่วยเหลือต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการประชาธิปไตยทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ เพราะเป็นข้อมูลที่ช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรชุมชนเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันและแก้ปัญหาหรือวิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น สำหรับข้อมูลข่าวสารที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของคนยากจนในชุมชนนั้น มีขอบเขตครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ เช่น ครอบครัว เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้บริโภค การเงิน การแต่งงาน การทำงาน สุขภาพ การศึกษา กิจกรรมทางวัฒนธรรม บริการภาครัฐ อาชีพ องค์กรทางศาสนา ชมรมและสมาคม ผู้นำท้องถิ่น ภาวะฉุกเฉิน โรงพยาบาล สิ่งแวดล้อม การจัดที่อยู่อาศัย กฎหมาย สุขภาพจิต โภชนาการ นันทนาการ การขนส่ง และสวัสดิการต่าง ๆ

สารสนเทศชุมชนนับเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญต่อภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3 ภาคส่วน คือ (1) ภาครัฐ ใช้สารสนเทศชุมชนในการกำหนดนโยบาย วางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาได้ทุกระดับตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด ภาคและระดับประเทศ (2) ภาคเอกชน ใช้สารสนเทศชุมชนในการกำหนดนโยบายการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว ธุรกิจบริการต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้แก่ประชาชนเป็นอย่างมาก (3) ภาคประชาชน ใช้สารสนเทศชุมชนในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนได้แลกเปลี่ยนทรัพยากรและใช้ศักยภาพในชุมชนได้อย่างเต็มที่ (ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน. 2549: 55; นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. 2550: 61) สารสนเทศชุมชนจึงเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยหน่วยงานภาครัฐต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวางแผนพัฒนาชุมชนให้มีความยั่งยืนและลดปัญหาความยากจนของคนในชุมชน ขณะที่ประชาชนโดยเฉพาะในชนบทจำเป็นต้องได้รับรู้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อร่วมกันคิดรวบรัดกันแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่คนในชุมชนสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จำเป็นต้องมีการรวบรวม จัดเก็บ และประมวลผลอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีการให้บริการที่ช่วยให้คนในชุมชนนำไปใช้แก้ปัญหาหรือการดำเนินชีวิตของตนเองและชุมชนได้ตามความต้องการและทันเวลา

2. ประเภทของสารสนเทศชุมชน

สารสนเทศชุมชนแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สารสนเทศทั่วไป สารสนเทศเชิงลึก และสารสนเทศเสริม ซึ่งสารสนเทศแต่ละประเภทมีลักษณะที่สำคัญดังนี้ (Bunch. 1993: 57-81)

2.1 สารสนเทศทั่วไป (Soft information) เป็นข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ข้อมูลเกี่ยวกับชมรม สมาคม องค์กรและบริการต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านี้จะให้รายละเอียดเกี่ยวกับชุมชนในเรื่องทั่วไปที่เกิดขึ้น โดยเนื้อหาของสารสนเทศทั่วไปไม่ได้จัดพิมพ์ในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ แต่จะจัดเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลทรัพยากร (Resources file) ตัวอย่างของสารสนเทศทั่วไป เช่น แฟ้มข้อมูลหน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ บัญชีรายชื่อหน่วยงานในท้องถิ่น ข้อมูลจากการสำรวจชุมชน การติดต่อเป็นการส่วนตัวกับบุคคลที่เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญ ข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และจดหมายข่าว วาระการประชุม กฎระเบียบต่าง ๆ คำแถลงนโยบายของพรรคการเมือง ข่าวสารจากสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุและโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งบรรณารักษ์อาจจัดทำแฟ้มข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ ไว้ให้บริการ ได้แก่ แฟ้มข้อมูลองค์กร (Organization) ที่รวบรวมรายชื่อหน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชน แฟ้มข้อมูลหัวเรื่อง (Subject) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมและการให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาของชุมชน และแฟ้มข้อมูลสถานที่ (Place) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตำบล หมู่บ้าน และที่อยู่อาศัย

2.2 สารสนเทศเชิงลึก (Hard information) เป็นข้อมูล ข้อเท็จจริงในสาขาวิชาเฉพาะหรือให้ข้อมูลที่ เป็นเนื้อหาเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น วิธีการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย วิธีการเปลี่ยนชื่อ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะให้รายละเอียดในเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับชุมชน โดยจัดพิมพ์เนื้อหาของสารสนเทศเชิงลึกในรูปแบบของสิ่งพิมพ์และสื่อทัศนวัสดุต่าง ๆ สารสนเทศประเภทนี้จะจัดเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลจุลสาร (Vertical file) ตัวอย่างของสารสนเทศเชิงลึก เช่น หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง หนังสือกฎหมาย บทความวารสาร จุลสาร โบปลิว โบสเตอร์ และสื่อทัศนวัสดุ เป็นต้น ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศประเภทนี้ได้จากการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด ซึ่งมีการจัดระบบสารสนเทศที่ต้องสืบค้นโดยใช้ตรรกะและระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือ

2.3 สารสนเทศเสริม (Supplementary information) เป็นข้อมูลที่หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ในชุมชนจัดพิมพ์ขึ้น ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานหรือผลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านี้มักจะมีลักษณะเฉพาะ ตัวอย่างของสารสนเทศเสริม เช่น นามานุกรม หนังสือคู่มือ รายงานประจำปี บันทึกประจำวัน รัฐธรรมนูญ จดหมายข่าวขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งมีการจัดเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลสารสนเทศ (Information file) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้

3. การจัดระบบสารสนเทศชุมชน

ในการจัดระบบสารสนเทศชุมชนนั้น มีลักษณะเช่นเดียวกับการจัดหมวดหมู่หนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ กล่าวคือ การจัดหมวดหมู่ให้กับสารสนเทศชุมชนอาจใช้ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือในระบบห้องสมุดทั่วไป เช่น การจัดหมวดหมู่หนังสือด้วยระบบทศนิยมของดิวอี้ เป็นต้น หรืออาจกำหนดหมวดหมู่ขึ้นใหม่เพื่อใช้แทนหัวเรื่องหลักของสารสนเทศชุมชน โดยมีตัวอย่างการจัดระบบสารสนเทศชุมชนดังนี้

ตัวอย่างที่ 1 การจัดระบบสารสนเทศชุมชนของห้องสมุด Cambridgeshire ในประเทศอังกฤษ ใช้การแบ่งหมวดหมู่สารสนเทศออกเป็นหัวเรื่องต่าง ๆ แล้วกำหนดสัญลักษณ์เป็นอักษรภาษาอังกฤษ 2-3 ตัว แทนเนื้อหาในหัวเรื่องนั้น ๆ โดยกำหนดหัวเรื่องเป็นหมวดใหญ่ 21 หมวด ในแต่ละหมวดใหญ่จะจัดแบ่งเนื้อหาออกเป็นหมวดย่อยและหมู่ย่อยตามลำดับดังนี้ (Bunch. 1993: 82-83)

หมวดใหญ่ สารสนเทศชุมชนในหมวดใหญ่จัดเรียงตามลำดับตัวอักษรของหัวเรื่อง (A-Z)

Ben	- เงินช่วยเหลือ (Benefits)
Bus	- ธุรกิจ (Business)
Car	- อาชีพ (Careers)
Com	- ชุมชน (Community)
Con	- ผู้บริโภค (Consumer)
CR	- ความสัมพันธ์ในชุมชน (Community relations)
Dis	- ผู้พิการ (Disability)
Edu	- การศึกษา (Education)
Emp	- การจ้างงาน (Employment)
Env	- สิ่งแวดล้อม (Environment)
Fam	- ครอบครัว (Family)
Gov	- รัฐบาล (Government)
Hea	- สุขภาพ (Health)
Hou	- การจัดที่อยู่อาศัย (Housing)
Law	- สิทธิตามกฎหมาย (Legal rights)
Mon	- การเงิน (Money)
SC	- พลเมืองอาวุโส (Senior citizens)
Tra	- การขนส่ง (Transport)
Ump	- การว่างงาน (Unemployment)
Wom	- สตรี (Women)
You	- เยาวชน (Youth)

หมวดย่อย สารสนเทศชุมชนที่จัดอยู่ในหมวด Hou - การจัดที่อยู่อาศัย (Housing) สามารถจัดแบ่งออกเป็นหมวดย่อยได้ 10 หมวด ดังนี้

- Hou** - การจัดที่อยู่อาศัย (Housing)
- A** - ที่พักอาศัยเพื่อทำการเกษตร (Agricultural accommodation)
 - H** - ผู้ที่ไม่มีที่อยู่อาศัย (Homelessness)
 - I** - ที่พักอาศัยที่ทางสถาบัน/องค์กรจัดให้ (Institutional accommodation)
 - M** - ที่อยู่อาศัยแบบเคลื่อนที่ (Mobile homes)
 - O** - การถือครองที่อยู่อาศัย (Owner-occupied)
 - Re** - บ้านเช่า/ห้องเช่า (Rented accommodation)
 - ReC** - ที่พักอาศัยที่ทางเทศบาลชุมชนจัดให้ (Council housing)
 - ReH** - การจัดที่พักอาศัยของสมาคมที่อยู่อาศัย (Housing association housing)
 - ReP** - การเช่าที่อยู่อาศัยเป็นส่วนตัว (Private rented)
 - S** - การเช่าอยู่ในที่รกร้าง/ที่ว่างเปล่าไม่มีเจ้าของ (Squatting)

หมู่ย่อย สารสนเทศชุมชนในหมวด Hou - การจัดที่อยู่อาศัย (Housing) ภายใต้หมวด O - การถือครองที่อยู่อาศัย (Owner-occupied) สามารถจัดแบ่งออกเป็นหมู่ย่อยตามเนื้อหา โดยใช้เลขอารบิกแทนหัวข้อเรื่องย่อย ดังนี้

- Hou** - การจัดที่อยู่อาศัย (Housing)
- O** - การถือครองที่อยู่อาศัย (Owner-occupied)
 - O1** - การซื้อและขายบ้าน (Buying and selling a house)
 - O2** - การทำประกันที่อยู่อาศัย (Home insurance)
 - O3** - การวางแผน (Planning applications)
 - O4** - การพัฒนา (Development)
- ฯลฯ

ตัวอย่างที่ 2 การจัดระบบสารสนเทศชุมชนของสมาคมแห่งชาติว่าด้วยการให้คำปรึกษาด้านพลเมือง (National Association of Citizens Advice Bureaux -- NACAB) ของประเทศอังกฤษ ใช้หัวข้อกว้าง ๆ ในการจัดระบบสารสนเทศชุมชน โดยจัดแบ่งออกเป็น 14 หัวเรื่อง ดังนี้

- 1 - การสื่อสาร (Communication)
- 2 - การเดินทาง การขนส่ง (Travel, Transport)
- 3 - การอพยพและสัญชาติ (Immigration and nationality)
- 4 - การบริหารงานยุติธรรม (Administration of justice)
- 5 - การศึกษา (Education)
- 6 - การจ้างงาน (Employment)
- 7 - ชาติและนานาชาติ (National and international)
- 8 - ครอบครัวและปัจเจกบุคคล (Family and personal)
- 9 - ความปลอดภัยในสังคม (Social security)
- 10 - สุขภาพ (Health)
- 11 - การจัดที่อยู่อาศัย (Housing)
- 12 - ภาษีอากร (Taxes and duties)
- 13 - ผู้บริโภค (Consumer)
- 14 - การใช้เวลาว่าง (Leisure)

4. บริการสารสนเทศชุมชน

บริการสารสนเทศชุมชนเป็นรูปแบบของบริการที่มีพื้นฐานมาจากการให้บริการข้อมูลข่าวสารรวมทั้งการชี้แนะแหล่งข้อมูล โดยบริการนี้มีชื่อเรียกว่า “บริการสารสนเทศชุมชน” (Community information service) หรือ บริการสารสนเทศและแนะนำแหล่งสารสนเทศชุมชน (Community information and referral service) ซึ่ง Donohue (1976: 12) อธิบายว่า บริการสารสนเทศชุมชนเป็นบริการที่มุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศ 2 ลักษณะ คือ สารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต เช่น สุขภาพ การจัดที่อยู่อาศัย รายได้ กฎหมาย การทำงาน สิทธิทางการเมืองการปกครอง เป็นต้น และสารสนเทศเกี่ยวกับหน้าที่พลเมือง ได้แก่ การมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพของประชาชนในฐานะบุคคลหรือสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่มในกระบวนการทางสังคม การเมือง กฎหมาย และเศรษฐกิจ ขณะที่คณะทำงานสารสนเทศชุมชน (Working Party on Community Information, 1980) ที่ประกอบด้วยบรรณาธิการจากห้องสมุดประชาชนและบุคลากรจากสมาคมห้องสมุดอังกฤษ อธิบายไว้ว่า บริการสารสนเทศชุมชน หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการแก้ปัญหาประจำวันและการมีส่วนร่วมในกระบวนการประชาธิปไตย เป็นบริการสารสนเทศตามความต้องการของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาที่ประชาชนต้องเผชิญ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับครอบครัว การทำงานและสิทธิของประชาชน ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า บริการสารสนเทศชุมชนเป็นบริการที่มุ่งให้สารสนเทศและความช่วยเหลือแก่ผู้ที่กำลังเผชิญปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวันและการส่งเสริมการทำหน้าที่การเป็นพลเมืองที่ดีในกระบวนการทางประชาธิปไตย

สำหรับรูปแบบของบริการสารสนเทศชุมชนที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถจัดเตรียมและบริการให้แก่คนในชุมชนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบ จำแนกได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

- 4.1 การให้บริการผ่านช่องทางติดต่อสื่อสาร ได้แก่
- 4.1.1 การสนทนาในเรื่องที่สนใจโดยสอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ผู้ให้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถาม
 - 4.1.2 การสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ เป็นบริการที่เอื้อให้กับประชาชนที่ไม่สามารถเดินทางมาใช้บริการได้เนื่องจากอยู่ในสถานที่ห่างไกล ไม่สะดวกเข้าใช้บริการในเวลาที่เปิดทำการ หรือเป็นผู้ที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย
 - 4.1.3 การสอบถามข้อมูลผ่านทางไปรษณีย์ เป็นการติดต่อทางไปรษณีย์เพื่อส่งจดหมายอย่างเป็นทางการในการขอใช้บริการสารสนเทศชุมชนจากบรรณารักษ์
- 4.2 การให้บริการผ่านบริการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น ได้แก่
- 4.2.1 การจัดแสดงสารสนเทศชุมชนทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ได้แก่ การจัดบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ การติดโปสเตอร์และบอร์ดข่าวความรู้เฉพาะเรื่องตามจุดต่าง ๆ
 - 4.2.2 การจัดทำชุดโปรแกรมเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ที่ไม่ชอบการอ่านหนังสือก็สามารถเรียนรู้เรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจได้จากชุดโปรแกรมที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้บริการ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของวีดิทัศน์หรือสื่อประสมในรูปแบบต่าง ๆ
 - 4.2.3 การจัดบริการข่าวสารทันสมัย (Current awareness service) เป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับชุมชน โดยเป็นข้อมูลที่มีเนื้อหาที่ทันสมัยจากสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บทความวารสารและหนังสือพิมพ์ บทความจากอินเทอร์เน็ต และจุลสารที่ติดบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์หรือจัดส่งไปให้คนในชุมชนอย่างทั่วถึง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบข่าวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เกี่ยวกับชุมชน
 - 4.2.4 การจัดบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล (Selective dissemination of information service) เป็นหัวข้อที่อยู่ในความสนใจของคนในชุมชนและต้องการใช้สารสนเทศในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งต้องการให้ห้องสมุดรวบรวม ค้นหา และจัดส่งสารสนเทศให้อย่างต่อเนื่อง
 - 4.2.5 การจัดบริการฐานข้อมูล เป็นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนซึ่งห้องสมุดอาจจัดทำขึ้นเองหรือชี้แนะไปยังฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น
- 4.3 การให้บริการผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่
- 4.3.1 สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ บรรณานุกรมรายชื่อสิ่งพิมพ์ นามานุกรมรายชื่อบุคคลและองค์กรต่างๆ โปสเตอร์ ใบปลิว จดหมายข่าว จุลสาร แผ่นพับ และคู่มือต่าง ๆ
 - 4.3.2 สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุชุมชน หอกระจายข่าว และโทรทัศน์
 - 4.3.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ซีดี ดีวีดี และเว็บไซต์ต่าง ๆ

5. แหล่งสารสนเทศชุมชนที่น่าสนใจ

จากการศึกษาแหล่งสารสนเทศชุมชนที่มีหน้าที่ในการผลิต เผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศชุมชนในประเทศไทย พบว่า มีแหล่งสารสนเทศชุมชนที่สำคัญ 3 แหล่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน และศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ห้องสมุดประชาชน เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนมากที่สุด โดยมีบทบาทในการจัดหาและบริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศชุมชนได้อย่างอิสระ ห้องสมุดจะต้องรู้และเข้าใจความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะการมีข้อมูลประชากรที่จะช่วยให้ทราบสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันเกี่ยวกับคนในชุมชน ความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนในชุมชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

ในการจัดเตรียมและให้บริการสารสนเทศแก่คนในชุมชน ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน ประสานงาน และร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อจัดกิจกรรมขึ้นภายในชุมชน ซึ่งการจัดให้มีบริการอ้างอิงและแนะแหล่งสารสนเทศ และการจัดทำแฟ้มทรัพยากรอย่างเป็นระบบจะเป็นประโยชน์แก่คนในชุมชน บริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์ประจำห้องสมุดประชาชนอาจพิจารณาจัดขึ้น ได้แก่ การจัดทำบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ การจัดนิทรรศการ การจัดทำโปสเตอร์ การจัดกิจกรรมชุมชน การจัดโปรแกรมด้านวัฒนธรรมและการศึกษา การจัดพิมพ์จุลสารที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และการบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน

สำหรับห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยนั้น ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 849 แห่ง จำแนกเป็นห้องสมุดประชาชนจังหวัด 73 แห่ง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 82 แห่ง และห้องสมุดประชาชนอำเภอ 694 แห่ง โดยห้องสมุดประชาชนนับเป็นแหล่งสารสนเทศชุมชนที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่คนในชุมชน ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของพรทิพย์ แจ็งสว่าง (2548: 3) ที่ศึกษาถึงการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลชุมชนในห้องสมุดประชาชน พบว่าศูนย์ข้อมูลชุมชนส่วนใหญ่ตั้งอยู่ภายในห้องสมุดประชาชน โดยแยกเป็นสัดส่วนและได้รับงบประมาณร่วมกับห้องสมุดประชาชน คือ งบประมาณจากรัฐบาล ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในศูนย์ข้อมูลชุมชน คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ประเภทหนังสือ วารสาร และจุลสาร ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของท้องถิ่น และได้รับทรัพยากรสารสนเทศจากหลายแห่ง ได้แก่ ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัด และศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเป็นแบบชั้นเปิด จัดเก็บตามเนื้อหาข้อมูลชุมชน และจัดทำเป็นฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับผู้ใช้ได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก ศูนย์ข้อมูลชุมชนทุกแห่งจัดให้มีบริการที่หนึ่งอ่าน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการยืม-คืน กิจกรรมที่ศูนย์ข้อมูลชุมชนส่วนใหญ่จัด คือ การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับชุมชน

5.2 ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย เป็นแหล่งสารสนเทศชุมชนที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย เนื่องจากเป็นแหล่งผลิตและให้บริการสารสนเทศชุมชน ดำเนินการด้วยการศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาและออกแบบระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน รวมทั้งการบริการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล ประมวลผล และการใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน (ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน. 2552: ออนไลน์) สำหรับทรัพยากรสารสนเทศชุมชนที่ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนจัดพิมพ์ขึ้น ซึ่งเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับชุมชนในประเทศไทย มี 2 เล่ม คือ (1) “รายงานคุณภาพชีวิตของคนไทยจากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.)” ซึ่งเป็นข้อมูลที่จัดเก็บในระดับครัวเรือนโดยจัดเก็บจากทุกครัวเรือนที่มีผู้อาศัยอยู่จริงในหมู่บ้านหรือชุมชน ข้อมูลนี้แสดงสภาพความจำเป็นพื้นฐานของคนในครัวเรือนต่าง ๆ ที่มีคุณภาพการดำรงชีวิตตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ว่าบุคคลควรมีคุณภาพชีวิตในแต่ละเรื่องอย่างไร เพื่อให้สอดคล้องตามเป้าหมายที่ระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในช่วงเวลานั้น ซึ่งแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 ที่ใช้ในปัจจุบันนี้ได้จัดให้มีเครื่องชี้วัดข้อมูล จปฐ. เป็นตัวชี้วัด 6 หมวด 42 ตัวชี้วัด ได้แก่ หมวดสุขภาพดี มีบ้านอาศัย ผักเฝือกการศึกษา รายได้ก้าวหน้า ปลูกฝังค่านิยมไทย และร่วมใจพัฒนา (2) “รายงานหมู่บ้านชนบทไทยจากข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช.2ค)” ซึ่งเป็นข้อมูลที่จัดเก็บในระดับหมู่บ้านที่แสดงให้เห็นสภาพทั่วไปและสภาพปัญหาของหมู่บ้านชนบทไทยด้านต่าง ๆ โดยในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 ได้จัดให้มีเครื่องชี้วัดข้อมูล กชช.2ค เป็นตัวชี้วัด 6 ด้าน 31 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการประกอบอาชีพและมีงานทำ ด้านสุขภาพและอนามัย ด้านความรู้และการศึกษา ด้านความเข้มแข็งของชุมชน และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.3 ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน เป็นการนำระบบการสื่อสาร เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เข้าไปอำนวยความสะดวก แนะนำ และบริการให้กับชุมชน ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถเชื่อมโยงไปยังชุมชนที่อยู่ห่างไกล โดยศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนที่ตั้งขึ้นในประเทศไทยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ และมีการดำเนินการดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2546: 4-30)

5.3.1 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ จัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนาร่อง ได้แก่ บ้านฟอนเทลเซ็นเตอร์ โรงเรียนชุมชนบ้านวิทยา ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง บ้านอินเทอร์เน็ท ที่ทำการกลุ่มออมทรัพย์สตรีทอผ้าไหมเพื่อการผลิต หมู่ที่ 1 บ้านสวายจ๊ะ ตำบลสวาย อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เกวียนหักอินเทอร์เน็ท ศูนย์เศรษฐกิจชุมชน ตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตท่าตาล องค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 5 ตำบลท่าตาล อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

5.3.2 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) จัดตั้งศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศชุมชน ได้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร ที่ทำการชมรมเครือข่ายออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ และศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลสารสนเทศ ที่ทำการเครือข่ายองค์กรประมงชายฝั่ง ตำบลท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

5.3.3 บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) จัดโครงการนาร่องศูนย์โทรคมนาคมและสารสนเทศในชนบทไทย-แคนาดา ได้แก่ จักราช T-Centre สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา บ้านแม่ T-Centre คริวทองข้าว 245 บ้านกัวแลน้อย หมู่ 10 ตำบลบ้านแม่ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ปง T-Centre ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอปง จังหวัดพะเยา บ้านเขาขาด T-Centre 145/1 หมู่ 14 บ้านเขาขาด ตำบลเขาทะลุ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และไทย-แคนาดา T-Centre วิทยาลัยการอาชีพพนมมณฑลราชินี 126 ตำบลจองคำ อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

5.3.4 วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดตั้งศูนย์สารสนเทศชุมชน ได้แก่ ศูนย์สารสนเทศชุมชนเฉลิมพระเกียรติบ้านทางสูง ศาลาเอนกประสงค์ชุมชน หมู่ 3 บ้านทางสูง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ศูนย์สารสนเทศชุมชนเฉลิมพระเกียรติบ้านหัวฝาย ศาลาประชาคม บ้านหัวฝาย ตำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ศูนย์สารสนเทศชุมชนเฉลิมพระเกียรติบ้านใหม่นาแหม-ท่าประตุน ศาลาเอนกประสงค์ชุมชน หมู่ 7 ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง และศูนย์สารสนเทศชุมชนเฉลิมพระเกียรติบ้านหัวยดิง โรงเรียนบ้านหัวยดิง หมู่ 6 บ้านหัวยดิง ตำบลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

5.3.5 Thai RuralNet จัดโครงการขยายพัฒนาชนบทไทย ได้แก่ อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง บ้านคลองเรือ หมู่ 2 ตำบลปากทรง อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร เครือข่ายป่าชาวบ้าน อำเภอสะตึก จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มยูวเกษตรกรทำนดสามัคคี ที่ทำการกลุ่มหนองไม้ฝรั่ง ตำบลทำนดสามัคคี อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และกลุ่มศิลปินวัฒนธรรมกระเจงกา 106 หมู่ 1 บ้านห้วยขม ตำบลแม่ยาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

5.3.6 ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ภาคเหนือ เครือซีเมนต์ไทย มูลนิธิศึกษาพัฒนา และมูลนิธิไทยคม จัดตั้งบ้านสามขาเทลเซ็นเตอร์ ณ โรงเรียนบ้านสามขา ตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

5.3.7 กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จัดโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งดำเนินการครบทุกตำบลในปี พ.ศ. 2546

5.3.8 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินการอินเทอร์เน็ตหมู่บ้านและอินเทอร์เน็ตสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานบ้านไผ่ 151 หมู่ 1 ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น สถานีอนามัยพระพุทธรบาท ตำบลพระพุทธรบาท อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานลำปลายมาศ 130 หมู่ 13 ตำบลโคกกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ และโรงเรียนทุ่งแสงทองพิทยาคม (ศูนย์ดอนไม้ไฟ) 93 หมู่ 7 ตำบลตาเป๊ก อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

5.3.9 ศูนย์คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ วัดสุทธาวดาราราม ตำบลท่าลอม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

บทสรุป

สารสนเทศชุมชนเป็นข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและมีประโยชน์แก่คนที่มีฐานะยากจนหรือด้อยโอกาสทางสังคม ซึ่งสามารถใช้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนของตนเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่น ๆ ของชุมชน ตามกระบวนการสังคมแบบประชาธิปไตย โดยมีเป้าหมายของการใช้สารสนเทศเพื่อที่จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น สารสนเทศชุมชนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับบริการนั้น จัดแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่มีเนื้อหาเฉพาะเรื่องและเกี่ยวข้องกับหรือมีประโยชน์กับชุมชน และข้อมูลหน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ในชุมชนจัดทำขึ้น ซึ่งสารสนเทศชุมชนเหล่านี้จะได้รับการจัดระบบในด้านเนื้อหาเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้โดยง่าย ศูนย์บริการชุมชนส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในห้องสมุดประชาชนซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเตรียมและให้บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการของคนในชุมชนนั้น ๆ โดยให้บริการรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการผ่านช่องทาง การติดต่อสื่อสาร การให้บริการผ่านบริการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้น และการให้บริการผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ สำหรับแหล่งสารสนเทศชุมชนในประเทศไทยที่มีบทบาทสำคัญในการผลิต เผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน และศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

.....

เอกสารอ้างอิง

- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์, บรรณารักษ์. (2550). 45 ปี กรมการพัฒนาชุมชน: เปลี่ยนแปลงเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน.
- พรทิพย์ แจ็งสว่าง. (2548). การดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลชุมชนในห้องสมุดประชาชน. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน. (2549, มกราคม). IT เพื่อการพัฒนาชุมชน "สารสนเทศชุมชน". วารสารพัฒนาชุมชน. 45(1): 54-55.
- ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน. (2552). ภารกิจของศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2552, จาก <http://www.cdd.go.th/itcenter>
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2546). ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.
- Bunch, Allan. (1982). **Community Information Services: Their Origin, Scope and Development.** London: Clive Bingley.
- (1993). **The Basis of Community Information Work.** London: Library Association.
- Donohue, Joseph C. (1976). **Community Information Services: A Proposed Definition.** In S. K. Martin, ed. Community Information Politics; Proceedings 39th ASIS Annual Meeting, Vol. 13, American Society for Information Science, 1976.

-
- Kendall, Margaret. (1997). **Community linformation**. In Feather, John.: & Sturges, Paul. (Eds.). International Encyclopedia of Information and Library Science, pp.80-82. London: Routledge.
- Prytherch, Ray. Comp. (1995). **Harrod's Librarians' Glossary**. 8th ed. Hampshire, England: Gower.
- Turick, Dorothy. (1978). **Community Information Services in Libraries**. New York: Library Journal.
- Working Party on Community Information. (1980). **Community Information: What Libraries Can Do**. London: The Library Association.