

**การเข้าถึงข้อมูลในยุคดิจิทัล**  
**: ประเด็นสำคัญของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับ**  
**Access to Information in the Global Digital Information Age :**  
**Issues for Both Service Providers and Information Users**

จอมขวัญ ผลภาณี (MS, University of Wisconsin, USA)\*

ความจริงที่ว่าข้อมูลมีความหลากหลายและมีปริมาณมหาศาล สามารถหยิบมาใช้งานได้จากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่มากมายแล้วนั้น บริการที่ทั่วถึงและความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญที่เข้ามาเกี่ยวข้องและมีบทบาทเป็นปัจจัยในการได้มาซึ่งข้อมูลที่เหมาะสม ตรงประเด็น และทันต่อความต้องการการวางแผนเพื่อพัฒนาการบริการข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลจึงเป็นหัวข้อหลักที่ผู้ให้บริการข้อมูล จำเป็นต้องส่งเสริมให้มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลของผู้ใช้บริการซึ่งมีความหลากหลายทั้งในเรื่องของความพร้อมและช่องทางเพื่อเข้าสู่ข้อมูล ไม่ว่าจะด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี หรือจะเป็นทักษะการค้นคว้าด้วยสื่อชนิดต่างๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีบทบาทสำคัญต่อความต้องการขยายการบริการข้อมูลเพื่อพัฒนาให้ครอบคลุมทั้งในและนอกสถานที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการส่งเสริมให้การบริการเป็นไปได้อย่างไร้ขอบเขต ทั้งในเรื่องของเวลาและสถานที่ ผู้ใช้ข้อมูลที่อยู่ห่างไกล สามารถเข้าค้นหาและใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลจากที่ใดที่หนึ่งได้เสมือนว่าเขามาั่งใช้ข้อมูลด้วยตนเองในสถานที่นั้น ในทำนองเดียวกันนี้เองห้องสมุดเป็นช่องทางสื่อระหว่างผู้ใช้ข้อมูลไปสู่ข้อมูล ดังนั้นจะเห็นได้ว่ามีห้องสมุดจำนวนมากทั้งในประเทศและต่างประเทศมีการเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถค้นคว้าได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งห้องสมุดเองอาจไม่ได้เป็นผู้ที่มีข้อมูลตัวจริงอยู่หากแต่เป็นตัวกลางที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้ใช้ข้อมูล

ไปสู่แหล่งข้อมูลที่จัดหาไว้ให้ ทั้งนี้การสรรหาแหล่งข้อมูลภายนอกจึงเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีผลต่อการวางแผนและพัฒนาระบบงานบริการของห้องสมุดโดยรวมอีกด้วย

บริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบริการข้อมูลอ้างอิงทั่วไป การค้นหาทรัพยากรในห้องสมุด เช่นหาหนังสือในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งสามารถทำได้แม้ว่าผู้ใช้บริการไม่ได้เดินทางมายังห้องสมุดนั้นๆ ในบางที่ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาและอ่านหนังสือทั้งเล่มได้ผ่านทางเครือข่าย ซึ่งหนังสือได้รับการจัดเก็บให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้บริการผ่านระบบเครือข่าย สำหรับหนังสือดิจิทัลนี้ ไม่ได้เป็นเรื่องใหม่แต่อย่างใดมีการพิมพ์นวนิยายและออกจำหน่ายเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) โดยนวนิยายที่ออกขายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการเรื่องแรก เป็นนวนิยายของนักประพันธ์ชื่อดังสตีเฟน คิง เรื่อง Riding the Bullet ซึ่งออกจำหน่ายครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2543 โดย สตีเฟน คิงกล่าวว่า "I'm curious to see what sort of response there is and whether or not this is the future." ซึ่งหมายความว่า "ผมอยากรู้ว่าจะมีการตอบสนองอย่างไร และสิ่งนี้จะป็นอนาคตหรือไม่" สำหรับเทคโนโลยีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ยังคงเป็นเรื่องที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เทคโนโลยีข้อมูลดิจิทัลนี้มีบทบาททั้งในเชิงพาณิชย์และในแวดวงการศึกษา ปัจจุบันมีการพัฒนาการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ผู้เรียนสามารถเข้าใช้หนังสือ ตำรา เรียน และเอกสาร

\* หัวหน้าแผนกบริการค้นคว้าและวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประกอบการสอนต่างๆ ได้ผ่านเครือข่าย ผู้สอนสามารถกำหนดได้ว่าผู้ใดสามารถเข้าใช้หนังสือตำราเรียน และเอกสารประกอบการสอนเหล่านั้นแท้ที่จริงแล้วเทคโนโลยีข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทในทุกกิจกรรมของมนุษย์ เช่น การซื้อขายสินค้าการเรียนการสอนการสำรวจข้อมูลหรือแม้แต่การผ่าตัดผ่านดาวเทียมก็สามารถเป็นไปได้

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันเนื่องจากวิทยาการและเทคโนโลยีเหล่านี้กำลังได้รับการพัฒนาเพื่อสนับสนุนให้มนุษย์ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารข้อมูล การจัดเก็บและการใช้ข้อมูล และการสื่อสารข้อมูลโดยมีการจัดการในเรื่องระดับของการเข้าถึงข้อมูลในระดับต่างกันที่ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้ใช้ข้อมูล การจำกัดการเข้าใช้ข้อมูลนี้เป็นการจำกัดโดยผู้ให้บริการซึ่งเป็นการกำหนดให้ผู้ใช้บริการในระดับต่างๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้แตกต่างกัน นับว่าเป็นการกำหนดจาก ต้นทางซึ่งกำหนดโดยผู้ให้บริการข้อมูล ตัวอย่าง หนวียนายของสตีเฟ่น คิง ที่ออกจำหน่ายโดยให้ผู้ที่ต้องการสามารถซื้อและ Download ได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น จะมีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ซื้อจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนให้แน่ใจก่อนว่าได้มีการจ่ายเงินแล้วจริง จึงจะสามารถเข้าไปยังขั้นที่จะ Download ข้อมูลได้ ในการกำหนดข้อจำกัดเหล่านี้ มีทั้งผู้ที่ปฏิบัติตามอย่างดีและมีทั้งผู้ที่ทุจริตซึ่งประสงค์จะลักลอบเข้าสู่ข้อมูลระบบความปลอดภัยของข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการข้อมูลจำเป็นต้องสรรหาและเตรียมให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้ได้

ในต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกาภาครัฐจะมีหน่วยงานเป็นองค์กรเพื่อดูแลเรื่องการควบคุมดูแลกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับแผนและการบริหารการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างเหมาะสมที่สุด เช่น National Institute of Standards and Technology (NIST) อย่างไรก็ตามในประเทศไทยก็มีหน่วยงานในลักษณะเดียวกันนี้อยู่ เพื่อช่วยสร้างนโยบายและมาตรฐานเป็นแนวทางชี้้นำในการ

พัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (สวทช.) หรือ National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC)

อย่างไรก็ตาม ในอีกสถานการณ์หนึ่ง มีการจำกัดการเข้าใช้ข้อมูลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ไม่ว่าจะเป็นสภาพความพร้อมทางเทคโนโลยีอุปกรณ์และทักษะสิ่งเหล่านี้เป็นตัวแปรทำให้เกิดการจำกัดระดับการเข้าใช้ข้อมูลที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างผู้คน ความสามารถทักษะและความพร้อมทางเทคโนโลยีนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ควรต้องได้รับการพิจารณา และคำนึงถึงในการวางแผนการให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้ข้อมูลความแตกต่างเหล่านี้เกิดขึ้นได้ตั้งแต่ในระดับที่คนสองคนอยู่ในห้องเดียวกันแต่มีความสามารถแตกต่างกัน ทำให้เข้าถึงหรือค้นหาข้อมูลได้อย่างไม่เท่าเทียมกัน ไปจนถึงระดับประเทศที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพร้อมทางอุปกรณ์ เทคโนโลยี ระบบเครือข่าย ตลอดจนสิทธิเสรีภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตและเข้าถึงข้อมูล ทำให้เกิดเป็นหัวข้อสำคัญในภาษาอังกฤษ ที่ว่า Digital Divide หมายถึงช่องว่างและระดับความแตกต่างในกลุ่มคนเริ่มตั้งแต่กลุ่มที่สามารถใช้และเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างสะดวกลงไปถึงกลุ่มผู้ที่ไม่มีความพร้อมและไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้เลยซึ่งสำหรับสาเหตุของช่องว่างนี้ได้รับการพิจารณาว่าสามารถเกิดขึ้นจากสาเหตุหลากหลายประการ เช่น เศรษฐกิจและสังคม การศึกษาสภาพทางภูมิศาสตร์ ทัศนคติและสภาพร่างกาย

ในปัจจุบัน มีข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับสัดส่วนจำนวนประชากรของประเทศต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต กับประชากรทั้งหมดของประเทศนั้นๆ (ข้อมูลจาก Cullen's Addressing Digital Divide) โดยคิดเป็นร้อยละ พบว่า ประเทศที่มีสัดส่วนประชากรในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดได้แก่ประเทศสวีเดน คือคิดเป็นร้อยละ 56.36 (พฤศจิกายน 2543) รองลงมาได้แก่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยคิดเป็นร้อยละ 55.83 (พฤศจิกายน 2543) ประเทศที่มีสัดส่วนประชากรที่สามารถเข้าใช้อินเทอร์เน็ต

ต่ำสุดได้แก่บังกลาเทศซึ่งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 0.02 (กรกฎาคม 2543) สำหรับประเทศไทย มีสัดส่วนประชากรเพียง 1.65 (มีนาคม 2543) ประเทศจีน มีสัดส่วนประชากรคิดเป็นร้อยละ 1.34 (กรกฎาคม 2543) และประเทศเวียดนาม มีสัดส่วนประชากรคิดเป็นร้อยละ 0.13 (กรกฎาคม 2543) ข้อมูลเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงอย่างมากในบางประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทย ประเทศจีน และประเทศเวียดนามที่ทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันส่งเสริมให้ประชากรสนใจและสามารถพัฒนาทักษะและความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดความตื่นตัวในการใช้ประโยชน์จากระบบการสื่อสารและข้อมูลเป็นต้น อย่างไรก็ตามการคาดหมายว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในทวีปเอเชียจะมีปริมาณเป็นสัดส่วนร้อยละ 25 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกภายในปี พ.ศ. 2546

โดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่าการจะจัดให้มีบริการรูปแบบใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริการ มีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายประการที่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาในการ

ให้วางแผนเพื่อการพัฒนาในเรื่องของการให้บริการข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก่อนที่จะมุ่งไปสู่ทิศทางที่เน้นเฉพาะเรื่องของข้อมูลในยุคดิจิตอลแล้วนั้น ควรพิจารณาเรื่องของความพร้อมและทิศทางการพัฒนาตามนโยบายที่มีหลักการและเหตุผล ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของผู้บริการข้อมูลและความพร้อมของผู้ใช้ข้อมูล อีกทั้งเรื่องของการจัดให้มีข้อมูลสำหรับให้บริการผ่านสื่อที่หลากหลายอย่างเพียงพอ มีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ไปจนถึงสื่อออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต แม้ว่าในปัจจุบัน โลกกำลังมุ่งหน้าไปยังยุคข้อมูลในรูปแบบดิจิตอลนั้นไม่ได้หมายความว่าเราทั้งหลายละทิ้งสื่อข้อมูลในรูปแบบเก่า เนื่องจากผู้ใช้ข้อมูลมีหลากหลายและเรื่องช่องว่างในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดิจิตอลยังเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่มีทางหาข้อสิ้นสุด แต่กลับกลายเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรข้อมูลและเทคโนโลยีในยุคดิจิตอล



### อ้างอิง / References

- ลำปาง แม่ณมาตย์ (2543). สภาพปัจจุบันของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของภาควิชา  
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในประเทศไทย. **บรรณารักษศาสตร์  
และสารนิเทศศาสตร์ มข.**, 18(3), 1-24.
- Boone, Morell D. (2001). Steering the cybrary into the twenty-first century: Who  
is the leader? **Library Hi Tech**, 19(3), 286-289.
- Cullen, Rowena. (2001). Addressing the digital divide. **Online Information  
Review**, 25(5), 311-320.
- Galbreath, Jeremy. (2001). The E-Book: Technological promise for learning.  
**Educational Technology**, 41(4), 54-56.
- Mayfield, Kendra. (2000). E-Books King: Stephen the first. **Wired**. [OnlineJournal]  
URL <http://www.wired.com/news/culture/0,1284,34940,00.html>
- Tenopir, Carol and Lisa A. Ennis. (2001). Reference service in the new  
millenium. **Online**, 25 (4), 40-52.