



รายการ ร้อยเรื่องเมืองไทย

สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา & คณะอนุกรรมการฝ่ายข้อมูล

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 022441082

เรื่อง พฤติกรรมผู้ใช้และสื่อในยุคดิจิทัล โจทย์สำคัญที่ห้องสมุดต้องปรับตัว
ออกอากาศ ธันวาคม 2559
ผู้เรียบเรียง นางสาวลลิตร์น ชายท้าว บรรณารักษ์ชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
สำนักวิชาการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เผยผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดในทุกช่วงเวลา นิยมใช้งานโซเชียลมีเดียมากที่สุด รองลงมาคือ การสืบค้นข้อมูล ติดตามข่าวสาร และอ่านหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่ม Gen X Y และ Z (กลุ่มคนอายุต่ำกว่า 50 ปี) เป็นกลุ่มที่ใช้สมาร์ทโฟนในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ขณะที่กลุ่ม Baby Boomer (กลุ่มคนอายุมากกว่า 50 ปี) เลือกใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะในการสืบค้นข้อมูลรับ-ส่งอีเมล และโซเชียลมีเดีย ตามลำดับ สำหรับระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ละวันนั้น จากการสำรวจทั้งประเทศ พบว่าปี 2558 การใช้งานอินเทอร์เน็ตวันละ 5.7 ชั่วโมงต่อวัน เพิ่มขึ้นเป็น 6.2 ชั่วโมงต่อวันในปี 2559 ซึ่งมีการคาดการณ์ว่ากระแสยุค 4G หน่วยงานทางธุรกิจหรือผู้ให้บริการต่างๆ ต้องให้ความสำคัญกับการตลาดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อ “แซท ชม อ่าน” ในยุคนี้อย่างมาก

ในขณะที่กระแสดิจิทัลกำลังขับเคลื่อนวงการสื่อให้เปลี่ยนไปตามพฤติกรรมของผู้บริโภค ส่งผลกระทบต่อสื่อเดิม ๆ โดยเฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์ประเภท วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จะต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยการย้ายเนื้อหาไปอยู่บนโลกออนไลน์มากขึ้น หากไม่มีการปรับตัวแล้ว อาจจะต้องยุติบทบาทไป เนื่องจากทนต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงไม่ไหว เช่น นิตยสารและหนังสือพิมพ์บางฉบับ ที่ทยอยปิดตัวลงอย่างต่อเนื่อง สำหรับห้องสมุดสังเกตได้ว่า ในปี 2559 บริษัทผู้ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก หน่วยงานของรัฐที่เคยจัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์ให้แก่ห้องสมุด ส่งหนังสือแจ้งมายังห้องสมุดเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ถึงการหยุดจัดทำหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเผยแพร่จากสื่อสิ่งพิมพ์ไปเป็นรูปแบบอื่น ๆ ด้วยเหตุผลเพื่อลดปริมาณกระดาษ และเน้นการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และพฤติกรรมแสวงหาข้อมูล ความรู้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้นเป็นไปได้ว่าในอนาคตจะทำให้สื่อสิ่งพิมพ์โดยเฉพาะวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ หรือสื่ออื่น ค่อย ๆ หายไปจากชั้นหนังสือ

อดีต ห้องสมุดเปรียบเสมือนชุมทรัพย์ทางปัญญาของประชาชนของประเทศ เป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับศึกษาหาความรู้ ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการจะอยู่ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ นอกจากนี้ยังมีสื่อโสตทัศนวัสดุอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจะจัดหาตามนโยบายของหน่วยงานและความต้องการของผู้ใช้ แต่ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และพฤติกรรมการใช้ข้อมูลสารสนเทศของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศจึงต้องเปลี่ยนแปลงจากสิ่งพิมพ์เป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาศักยภาพของตนเอง ประชาชนสามารถศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา การแสวงหาความรู้ ข้อมูล และข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ จำเป็นต้องเหมาะสมและตอบสนองความ

ต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การสืบค้นสารสนเทศและการเข้าถึงสารสนเทศในยุคปัจจุบัน จะต้องไม่ใช่เรื่องที่ย่างยาก หรือเสียค่าใช้จ่ายมากเหมือนที่ผ่านมาอีกต่อไป

เมื่อสื่อสิ่งพิมพ์และพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป สื่อสิ่งพิมพ์ถูกแทนที่ด้วยสื่อดิจิทัล ซึ่งมาพร้อมกับบริการรูปแบบใหม่ เพื่อให้ตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล ห้องสมุดจะต้องปรับแนวทางในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ซึ่งเป็นสื่อใหม่ที่สามารถนำให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังต้องสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์อย่างแท็บเล็ต และสมาร์ตโฟน ด้วย เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสื่อได้สะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกันมากขึ้น อย่างไรก็ตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในยุคดิจิทัลเต็มรูปแบบ ความสำคัญและความสำเร็จไม่ได้อยู่ที่ทรัพยากรและบริการที่มีเท่านั้น แต่สิ่งที่ผู้ใช้ต้องการคือข้อมูลที่เน้นเนื้อหา รายละเอียดซึ่งสามารถอธิบายคุณลักษณะของสิ่งของ วัตถุ บุคคล สถานที่ เวลา เหตุการณ์ เรื่องราว ปรากฏการณ์ มากกว่าตัวสารสนเทศและความรู้ และสิ่งสำคัญคือ ความต้องการเข้าถึงข้อมูล โดยผ่านช่องทางที่หลากหลาย จะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

ดังนั้น นอกเหนือจากทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ห้องสมุดหลายแห่งได้พัฒนาบริการที่เน้นการให้บริการข้อมูล ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้าถึงต้นตอของสารสนเทศและความรู้ที่มีอยู่ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการตรวจสอบและต่อยอดความรู้ที่มีอยู่ได้ ดังนั้นการตัดสินใจเข้าใช้ห้องสมุดจะมีไม่เพียงเพื่อต้องการทรัพยากรสารสนเทศหรือสิ่งที่ห้องสมุดมีเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ (ในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเก็บและจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การค้นคืน การสกัด และวิเคราะห์สารสนเทศ การสังเคราะห์ การจัดทำจดหมายเหตุ ฯลฯ) ในการที่จะแนะนำผู้ใช้เหล่านี้ได้ตรงกับความต้องการ จนกระทั่งผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และสร้างความไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้กลับมาใช้บริการห้องสมุดอีกครั้ง

บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2558). **ETDA เผยผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้เน็ตปี 58 เจาะผู้ใช้แยกตามเจนเนอเรชันแบบถึงถิ่น**. สืบค้น 14 ธันวาคม 2559 จาก <https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2015.html>
- _____. (2559). **ETDA เผยผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตคนไทย ปี 2559 Thailand Internet User Profile 2016**. สืบค้น 14 ธันวาคม 2559 จาก <https://www.it57hrs.com/2016etda-thailand-internet-user-profile-2016/>
- ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. (2559). **การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่ : แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต**. สืบค้น 20 ธันวาคม 2559 จาก <http://main/library.tu.ac.th/km/wp-content/uploads/2015-03-New-Library.pdf>
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2559). **CEO ท่ามกลางกระแสหากระสุนดิจิทัล**. สืบค้น 20 ธันวาคม 2559 จาก <http://www.manager.co.th/Cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9590000123999>
- สุมาลี โพธิ์พยัคฆ์. (2 ธันวาคม 2559). “เมื่อหนังสืออยู่ (ในกำ) มือคุณ”. **เนชั่นสุดสัปดาห์**, 25(1279), 20.