
บทที่ 2 ความสำคัญของผู้ใช้ห้องสมุดและ สารสนเทศ

การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]

ศูนย์วิจัยการศึกษาผู้ใช้ [Center for Research on User Studies - CRUS] ของมหาวิทยาลัยเซฟฟิลด์
[University of Sheffield] ประเทศอังกฤษ --

การศึกษาผู้ใช้ เป็นสหวิทยาการของความรู้เกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ [และผู้ไม่ใช่] สารสนเทศ ซึ่ง
ศึกษาถึง สารสนเทศ ระบบสารสนเทศและบริการ การศึกษาดังกล่าวอาจจะศึกษาผู้ใช้ต่างกลุ่มกัน มี
วัตถุประสงค์ในการศึกษาแตกต่างกัน แต่ส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ เพื่อจัดสารสนเทศให้เหมาะสม
กับผู้ใช้

การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]

Wilson, T.D. “On User Studies and Information Needs”

กำหนดขอบเขตการศึกษาผู้ใช้ ว่าเกี่ยวข้องกับ การศึกษาความ

ต้องการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ

ความพึงพอใจการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ตลอดจนการ

ถ่ายทอดสารสนเทศ

การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]

การศึกษาผู้ใช้ [User Studies] หมายถึง การศึกษาถึงความ
ต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ แหล่ง
สารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจใน
การใช้สารสนเทศ และการถ่ายทอดสารสนเทศ



การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]

ผู้ใช้ หมายถึง > บุคคลทุกคนที่ใช้สารสนเทศ



ผู้ใช้ปัจจุบัน หรือผู้ที่เคยใช้และกำลังใช้สารสนเทศ

ผู้ใช้ในอนาคต หรือผู้ที่ยังไม่เคยใช้สารสนเทศผู้อาจจะใช้สารสนเทศ

[Potential Users]

ผู้ไม่ใช้สารสนเทศ **[Nonusers]**

ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้

ทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ ได้แก่
สถานภาพส่วนตัวของผู้ใช้ ลักษณะพื้นฐานทาง
การศึกษา ฯลฯ ทำให้เข้าใจผู้ใช้มากขึ้น



ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้

ทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ ลักษณะการใช้ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ปัญหาของผู้ใช้ เกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการ
ใช้ ตลอดจนความพอใจของผู้ใช้



ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้

ทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ ลักษณะการใช้ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ปัญหาของผู้ใช้ เกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการ
ใช้ ตลอดจนความพอใจของผู้ใช้



ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้

ทำให้สามารถจัดบริการสารสนเทศได้สอดคล้องกับ
ความต้องการของผู้ใช้ ทราบแนวทางในการดำเนินงาน
สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ประเภทการศึกษาผู้ใช้

! การศึกษาเชิงพรรณนา [Descriptive]

! การศึกษาเพื่อแก้ไข (Prescriptive)

- การศึกษาหลังจากพบปัญหา (Reactive)
- การศึกษาก่อนพบปัญหา (Proactive)

การจัดกลุ่มผู้ใช้

หมายถึง กลุ่มของผู้ใช้บริการของสถาบันบริการ

สารสนเทศแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันหรือ

มีความสัมพันธ์กัน

หรือกลุ่มที่มีความปรารถนา

คล้าย ๆ กัน ตอบสนองต่อแรงจูงใจเหมือนกัน

และเป็นผู้ที่คาดว่าจะมาใช้บริการเพื่อสนองความ

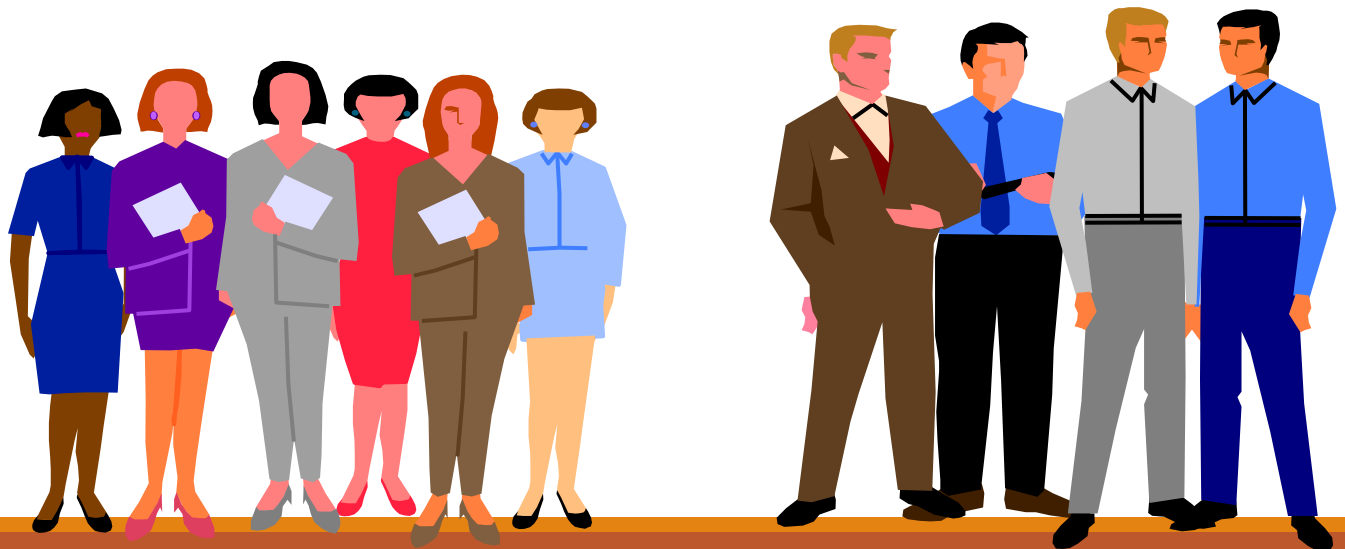
ต้องการของตนเอง

การจัดกลุ่มผู้ใช้ [User Focus group]

ยัดหลัก

! ความคล้ายคลึงของผู้ใช้ในกลุ่ม

! ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม



ขั้นตอนในการแบ่งกลุ่มผู้ใช้

จำแนกผู้ใช้ที่จะมาใช้ตามความต้องการ

ศึกษาให้ได้ว่า ผู้ใช้แสวงหาผลประโยชน์

อะไร??? จากการมาใช้บริการ

พิจารณาลักษณะสำคัญของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

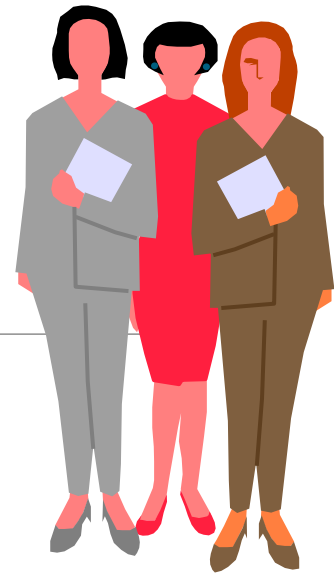
พิจารณาสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อกลุ่ม

กำหนดจำนวนของกลุ่มเป้าหมายที่สามารถจัดสนอง

ความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การศึกษากลุ่มผู้ใช้



! ลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น เพศ

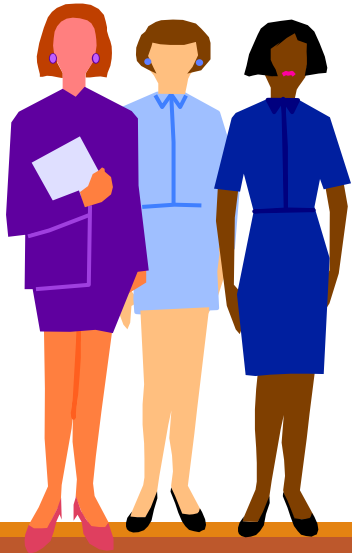
อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯ

! ตามสภาพภูมิศาสตร์ เช่น ชุมชนเมือง

ชุมชนชนบท ฯลฯ

! ตามสภาพทางจิตวิทยา เช่น แรงจูงใจ ฯลฯ

! การแบ่งกลุ่มตามพฤติกรรม เช่น
เหตุผลที่ได้มาใช้ และไม่ได้มาใช้



วิธีการศึกษาผู้ใช้

การศึกษาจากเอกสาร

การสังเกต

การสัมภาษณ์

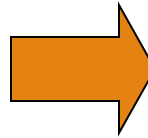
การศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ

การสำรวจ วิจัย ตามหลักทฤษฎี



การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]

ความต้องการสารสนเทศ



พฤติกรรมสารสนเทศ



การรวบรวมสารสนเทศ



การแสวงหาสารสนเทศ



การใช้สารสนเทศ

ความต้องการ [Needs]

เป็นความต้องการที่ผู้มีอยู่ แต่อาจจะเรียกร้องหรือไม่
เรียกร้องก็ได้ ในบางกรณีผู้ใช้อาจจะเรียกร้องน้อย แต่มี
ความต้องการมากก็ได้ ในบางครั้งผู้ใช้อาจจะไม่
ตระหนักถึงความต้องการนั้น หรืออธิบายออกมาไม่ได้
ในขณะที่ยังไม่มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น



ความต้องการ [Want]

ความต้องการที่ผู้ใช้เล็งเห็นด้วยตนเอง แต่ผู้ใช้อาจไม่
ตระหนักว่าระบบสารสนเทศที่มีอยู่ช่วยแก้ปัญหาได้
หรืออาจเห็นว่าการแสวงหาสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหานั้น
นั้นเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายสูง จึงเลิกล้มความต้องการ
สารสนเทศไป



ความต้องการ [Demand]

ความต้องการที่ผู้ใช้เรียกร้อง ซึ่งผู้ใช้อาจจะแสดงออก
โดยไปใช้บริการสารสนเทศจากสถาบันบริการ
สารสนเทศด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร



ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

[Information Needs]

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความประสงค์ให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริง ความรู้เรื่องต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ตอบปัญหาหรือใช้ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง



วัตถุประสงค์ของการศึกษาความต้องการผู้ใช้

! เพื่อต้องการทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ทั้ง
ลักษณะการใช้ของผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม
ตลอดจนผู้ที่ไม่ใช้ แต่จัดอยู่กลุ่มเป้าหมายที่จะใช้

บริการสารสนเทศ เพื่อจะได้จัดสารสนเทศและบริการให้ตรงกับ
ความประสงค์



วัตถุประสงค์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

❗ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการใช้และไม่ใช้
สารสนเทศและบริการที่จัดขึ้น เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและเพื่อ
ประเมินการบริการสารสนเทศให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความต้องการผู้ใช้

❗ เพื่อประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการสารสนเทศตระหนักและรับรู้ว่าการที่จัดให้ตรงกับผู้ใช้ต้องการหรือไม่ เช่น บริการสารสนเทศที่จัดให้ ไม่มีผู้เข้ามาใช้บริการ เป็นเพราะผู้ใช้ไม่ทราบ เนื่องจากการไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอหรือผู้ใช้เห็นว่าไม่ได้ประโยชน์จึงไม่มาใช้ เพื่อผู้ให้บริการจะได้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป

ประโยชน์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

- ช่วยให้เข้าใจลักษณะของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ ระดับการใช้ รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการแต่ควรจะเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศในอนาคตต่อไป
- ทำให้ทราบลักษณะและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เพื่อจะได้เลือกสรรให้เป็นไปตามที่ต้องการ

ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้

- ❑ ทำให้ทราบลักษณะและวิธีการให้บริการสารสนเทศ
ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- ❑ ทำให้ทราบลักษณะและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และ
การไม่ใช้ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึง
และการใช้สารสนเทศ

ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้

- ❑ นำผลความต้องการไปปรับปรุงบริการสารสนเทศ แล้ว ยังนำไปใช้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการให้การศึกษ และพัฒนาผู้ใช้ให้ได้สารสนเทศและบริการสารสนเทศอย่างเต็มที่ และได้ประโยชน์สูงสุดตรงตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

ความต้องการ จำแนกออกเป็น 4 ระดับ

- ☐ ความต้องการที่อยู่ในจิตใต้สำนึก
(Subconscious Need)
- ☐ ความต้องการที่อยู่ในจิตสำนึก
(Conscious Need)
- ☐ ความต้องการที่แสดงออก (Formalized Need)
- ☐ ความต้องการที่ปรับตามระบบสารสนเทศ
(Compromised Need)

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ

1. องค์ประกอบด้านผู้ใช้

! ความต้องการพื้นฐานร่างกาย จิตใจหรืออารมณ์ ปัญญา

! ลักษณะอาชีพ

! ลักษณะเฉพาะบุคคล

! ลักษณะอื่น ๆ เช่น ประสบการณ์ในการทำงานเฉพาะด้าน
ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ฯลฯ

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ

2.องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม

- ❗ โครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหารงาน
- ❗ สภาพการจัดพื้นที่และทรัพยากรสารสนเทศ
- ❗ บรรยากาศของการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ

3.องค์ประกอบด้านแหล่งสารสนเทศ

แหล่งสารสนเทศบุคคล

แหล่งสารสนเทศสถาบัน

แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ

องค์ประกอบด้านแหล่งสารสนเทศ

ค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเวลา

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงิน

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับแรงงาน

 คุณภาพของสารสนเทศและประโยชน์ที่ได้รับ

การพิจารณาถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

เนื้อหาสารสนเทศ (Content)

ลักษณะของสารสนเทศ (Nature)

ปริมาณสารสนเทศ (Quantity)

การผ่านกระบวนการ (Processing)

รูปแบบสารสนเทศ (Packaging)

ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

ความเร็วในการได้รับสารสนเทศ

(Speed of Supply)

ความทันสมัยหรือช่วงอายุของสารสนเทศ

(Data Range)

ความเฉพาะ (Specificity)

คุณภาพ (Quality)

ระดับ (Level)

Paisley, W.J. “Assessing User Needs”

สาเหตุของความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

สารสนเทศนั้นหาได้ง่าย สะดวกในการใช้ ทั้งจากแหล่งทางการและแหล่งอื่น ๆ

สารสนเทศนั้นมีประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การศึกษา หรือประโยชน์ด้านอื่น ๆ
ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้สารสนเทศ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ฯลฯ
ระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่แวดล้อมผู้ใช้ ผลการใช้สารสนเทศ

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

ศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ
บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่ได้มีผู้
ทำการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้วเกี่ยวกับผู้ใช้และความ
ต้องการของผู้ใช้กลุ่ม ศึกษาจากสถิติการใช้
ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

การศึกษาและดูงานสถาบันบริการสารสนเทศเพื่อให้ได้แนวคิดและข้อมูลในเรื่องการจัดการบริการสารสนเทศซึ่งอาจใช้ผสมผสานกับวิธีการอื่น เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

การสังเกตผู้ใช้

การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง ซึ่งควรใช้กับกลุ่มผู้ใช้กลุ่มเล็ก ๆ ใช้การสัมภาษณ์ อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

การสำรวจและวิจัย ตามหลักวิชาการโดยใช้
แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับ
รูปแบบและวิธีการข้างต้น

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

ศึกษาโดยใช้วิธีข้างต้นแยกตามประเภทของผู้ใช้

- ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเฉพาะ ตามสาขาวิชา ลักษณะงาน อาชีพ เป็นต้น
- ศึกษาสภาวะแวดล้อมผู้ใช้และสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ศึกษาองค์การ สภาพแวดล้อม วัตถุประสงค์ นโยบายขององค์การ ความต้องการของผู้ใช้ เฉพาะกลุ่ม ซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อจะได้สารสนเทศ และแนวโน้ม ประกอบการวางแผนจัดบริการสารสนเทศ

การวางแผนการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ขอบเขตและประชากรที่จะศึกษา

วิธีการศึกษาและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



พฤติกรรมสารสนเทศ [Information Behavior]

พฤติกรรมสารสนเทศ หมายถึง การกระทำที่บุคคลแสดงออกเมื่อตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศของตน พฤติกรรมสารสนเทศประกอบด้วย

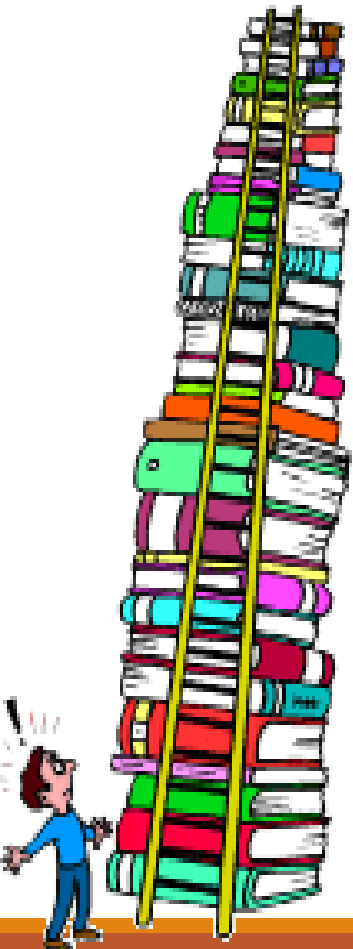
1. การเก็บรวบรวมสารสนเทศ
2. การแสวงหาสารสนเทศ
3. การใช้และการประเมินสารสนเทศที่ได้รับ



การเก็บรวบรวมสารสนเทศ



กิจกรรมที่เกิดเมื่อบุคคลตระหนักและยอมรับว่าตนมีความต้องการสารสนเทศ ระดับหนึ่ง โดยความต้องการนั้นอยู่ในระดับที่ไม่รีบด่วน และเป็นความต้องการที่ไม่แสดงออกอย่างเด่นชัด บุคคลนั้นจึง เก็บรวบรวมสารสนเทศที่ตนสนใจ หรือที่คาดการณ์ว่าจะประโยชน์ต่อการใช้งานในอนาคต โดยมี จุดมุ่งหมายอย่างเด่นชัด จุดมุ่งหมายที่มิฉะนั้นมิใช่เพื่อการแก้ปัญหา หรือตัดสินใจเฉพาะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง



การแสวงหาสารสนเทศ

[Information Seeking]

กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล ข่าวสารที่จะตอบสนองความต้องการที่ตนตระหนักและ เล็งเห็นความต้องการ แสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศจึงเป็นกระบวนการเริ่มต้นเมื่อบุคคลเล็งเห็นว่าสภาพความรู้ที่ตนมีอยู่ด้อยกว่าที่ตนต้องการ ไม่ว่าจะเพื่อการตอบคำถามที่ตนสงสัย อยากรู้ เพื่อการแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจ กระบวนการนี้จะจบลงเมื่อการเล็งเห็นความต้องการนั้นไม่ปรากฏอีกต่อไป



การแสวงหาสารสนเทศ

เป็นกระบวนการการค้นหานทางที่จะให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ ประกอบด้วย_____

1. การตระหนักถึงหรือการเล็งเห็นความต้องการ

สารสนเทศ

2. การพิจารณาถึงแหล่งสารสนเทศ

๒ แหล่งสารสนเทศภายในตัวบุคคล

๒ แหล่งสารสนเทศภายนอก

3. การเลือกหนทางแสวงหาสารสนเทศ



องค์ประกอบในการพิจารณาตัดสินใจเลือก หนทางแสวงหาสารสนเทศ

1. ลักษณะของแหล่งสารสนเทศและลักษณะของสารสนเทศที่จะได้จากแหล่งนั้น ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ค่าใช้จ่าย คุณภาพของสารสนเทศ ฯลฯ
2. สถานการณ์ความต้องการสารสนเทศ
3. ลักษณะของผู้แสวงหาสารสนเทศ
4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ



สรุปจากงานงานวิจัย > พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

- ☐ บุคคลมีแนวโน้มแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งซึ่งเข้าถึงง่ายและสะดวกที่สุด
- ☐ บุคคลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามนิสัยที่ทำเป็นประจำเมื่อแสวงหาสารสนเทศ
- ☐ ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช่สารสนเทศมักไม่ค่อยตระหนักถึง

แหล่งสารสนเทศ และวิธีใช้แหล่ง

- ☐ การสื่อสารตัวต่อตัวเป็นช่องทางการแสวงหาสารสนเทศที่สำคัญ
- ☐ บุคคลต่างกลุ่มจะมีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศต่างกัน

การใช้สารสนเทศ [Information Use]

เป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศ

การใช้สารสนเทศเป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคคลมีความ

ต้องการและแสวงหาสารสนเทศ

เพื่อนำตอบคำถามไปลด

ความสงสัย ความอยากรู้

แก้ปัญหาหรือใช้เป็นแนวทางใน

การตัดสินใจ

ดำเนินงาน



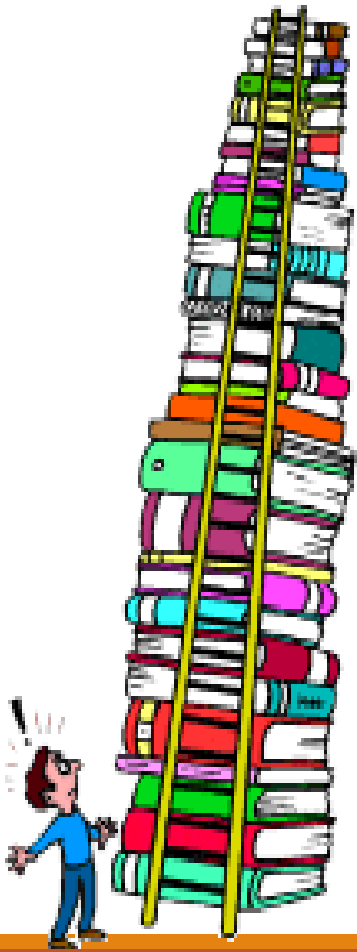
องค์ประกอบของการศึกษาการใช้สารสนเทศ

❗ ผู้ใช้

❗ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

❗ แหล่งสารสนเทศ

❗ สารสนเทศที่ใช้



การใช้สารสนเทศสามารถจำแนก :

การใช้เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล

การใช้เพื่อการศึกษาและการเรียน

การใช้เพื่อการประกอบอาชีพ

การใช้เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น



องค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้ สารสนเทศ

แหล่งสารสนเทศนั้นหาได้ง่าย

พิจารณาจากประโยชน์หรือคุณค่าของสารสนเทศ

ภูมิหลังและลักษณะของผู้ใช้

ระบบสังคม การเมือง เศรษฐกิจ

ของผู้ใช้

ผลของการใช้สารสนเทศครั้งที่

ผ่านมา

