



บทที่ 5 การศึกษาผู้ใช้หรือผู้รับบริการห้องสมุด

การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]



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

การศึกษาผู้ใช้ เป็นสหวิทยาการของความรู้เกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้
[และผู้ไม่ใช่] สารสนเทศ ซึ่งศึกษาถึง สารสนเทศ ระบบสารสนเทศและบริการ
การศึกษาดังกล่าวอาจจะศึกษาผู้ใช้ต่างกลุ่มกัน มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา
แตกต่างกัน แต่ส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ เพื่อจัดสารสนเทศให้เหมาะสม
กับผู้ใช้

การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]



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

กำหนดขอบเขตการศึกษาผู้ใช้ ว่าเกี่ยวข้องกับ การศึกษาความต้องการสารสนเทศ
การใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ความพึงพอใจการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ
ตลอดจนการถ่ายทอดสารสนเทศ

การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]



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

การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]

ผู้ใช้ หมายถึง > บุคคลทุกคนที่ใช้สารสนเทศ



ผู้ใช้ปัจจุบันหรือผู้ที่เคยใช้และกำลังใช้สารสนเทศ

ผู้ใช้ในอนาคต หรือผู้ที่ยังไม่เคยใช้สารสนเทศผู้อาจจะใช้สารสนเทศ

[Potential Users]

ผู้ไม่ใช้สารสนเทศ [Nonusers]

ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้

- ทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้
 - ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของผู้ใช้
 - ลักษณะพื้นฐานทางการศึกษา ฯลฯ
- ทำให้เข้าใจผู้ใช้มากขึ้น



ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้



- ทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ ลักษณะการใช้ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ปัญหาของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ ตลอดจนความพอใจของผู้ใช้

ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้



- ทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ ลักษณะการใช้ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ปัญหาของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ ตลอดจนความพอใจของผู้ใช้

ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้



- ทำให้สามารถจัดบริการสารสนเทศได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ทราบแนวทางในการดำเนินงานสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทการศึกษาผู้ใช้



❗ การศึกษาเชิงพรรณนา [Descriptive]

❗ การศึกษาเพื่อแก้ไข (Prescriptive)

□ การศึกษาหลังจากพบปัญหา (Reactive)

□ การศึกษาก่อนพบปัญหา (Proactive)

การจัดกลุ่มผู้ใช้



หมายถึง กลุ่มของผู้ใช้บริการของ
สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละกลุ่มที่มี
ลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือมี
ความสัมพันธ์กัน หรือกลุ่มที่มีความ
ปรารถนาคล้ายๆ กัน ตอบสนองต่อ
แรงจูงใจเหมือนกัน และเป็นผู้ที่คาดว่าจะ
มาใช้บริการเพื่อสนองความต้องการของ
ตนเอง

การจัดกลุ่มผู้ใช้ [User Focus group]

ยึดหลัก

! ความคล้ายคลึงของผู้ใช้ในกลุ่ม

! ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม



ขั้นตอนในการแบ่งกลุ่มผู้ใช้



- จำแนกผู้ใช้ที่จะมาใช้ตามความต้องการ
- ศึกษาให้ได้ว่า ผู้ใช้แสวงหาผลประโยชน์อะไร??? จากการมาใช้บริการ
- พิจารณาลักษณะสำคัญของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม
- พิจารณาสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อกกลุ่ม
- กำหนดจำนวนของกลุ่มเป้าหมายที่สามารถจัดสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาากลุ่มผู้ใช้

! ลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น เพศ

อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯ

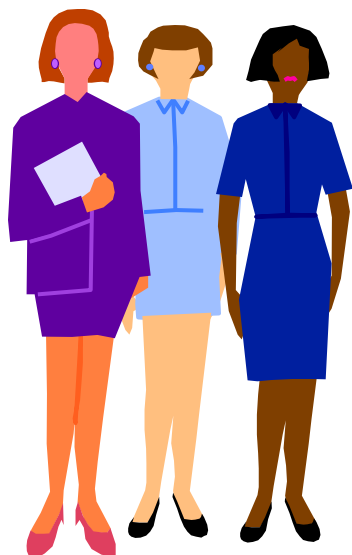
! ตามสภาพภูมิศาสตร์ เช่น ชุมชนเมือง

ชุมชนชนบท ฯลฯ

! ตามสภาพทางจิตวิทยา เช่น แรงจูงใจ ฯลฯ

! การแบ่งกลุ่มตามพฤติกรรม เช่น

เหตุผลที่ได้มาใช้ และไม่ได้มาใช้



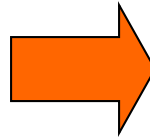
วิธีการศึกษาผู้ใช้

- การศึกษาจากเอกสาร
- การสังเกต
- การสัมภาษณ์
- การศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ
- การสำรวจ วิจัย ตามหลักทฤษฎี



การศึกษาผู้ใช้ [User Studies]

ความต้องการสารสนเทศ



พฤติกรรมสารสนเทศ



การรวบรวมสารสนเทศ



การแสวงหาสารสนเทศ



การใช้สารสนเทศ

ความต้องการ [Needs]



- เป็นความต้องการที่ผู้มีอยู่ แต่อาจจะเรียกร้องหรือไม่เรียกร้องก็ได้ ในบางกรณีผู้ใช้อาจจะเรียกร้องน้อย แต่มีความต้องการมากก็ได้ ในบางครั้งผู้ใช้อาจจะไม่ตระหนักถึงความต้องการนั้น หรืออธิบายออกมาไม่ได้ในขณะที่ยังไม่มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น

ความต้องการ [Want]



ความต้องการที่ผู้ใช้สังเกตเห็นด้วยตนเอง แต่ผู้ใช้อาจไม่ตระหนักว่าระบบสารสนเทศที่มีอยู่ช่วยแก้ปัญหาได้ หรืออาจเห็นว่าการแสวงหาสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหานั้นเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายสูง จึงเลิกถามความต้องการสารสนเทศไป

ความต้องการ [Demand]

ความต้องการที่ผู้ใช้เรียกร้อง ซึ่งผู้ใช้อาจจะแสดงออกโดยไปใช้
บริการสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้วยวาจาหรือ
ลายลักษณ์อักษร



ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

[Information Needs]

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความประสงค์ให้ได้ข้อมูล
ข้อเท็จจริง ความรู้เรื่องต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ตอบปัญหาหรือใช้
ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง



วัตถุประสงค์ของการศึกษาความต้องการผู้ใช้



❗ เพื่อต้องการทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ทั้ง
ลักษณะการใช้ของผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ตลอดจนผู้
ที่ไม่ใช้ แต่จัดอยู่กลุ่มเป้าหมายที่จะใช้บริการสารสนเทศ
เพื่อจะได้จัดสารสนเทศและบริการให้ตรงกับความต้องการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้



❗ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการใช้และไม่ใช้สารสนเทศ
และบริการที่จัดขึ้น เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและเพื่อประเมินการ
บริการสารสนเทศให้ตรงกับที่
ผู้ใช้ต้องการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความต้องการผู้ใช้

❗ เพื่อประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการสารสนเทศ
ตระหนักและรู้ว่าบริการที่จัดให้ตรงกับผู้ใช้ต้องการหรือไม่
เช่น บริการสารสนเทศที่จัดให้ ไม่มีผู้เข้ามาใช้
บริการ เป็นเพราะผู้ใช้ไม่ทราบ เนื่องจากไม่มี
การประชาสัมพันธ์ที่ดีพอหรือผู้ใช้เห็นว่าไม่ได้
ประโยชน์จึงไม่มาใช้ เพื่อผู้ให้บริการจะได้
ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป

ประโยชน์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้



- ❑ ช่วยให้เห็นใจลักษณะของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ ระดับการใช้ รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการแต่ควรจะเป็นผู้ใช้บริการสารสนเทศในอนาคตต่อไป
- ❑ ทำให้ทราบลักษณะและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เพื่อจะได้เลือกสรรให้เป็นไปตามที่ต้องการ

ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้



- ❑ ทำให้ทราบลักษณะและวิธีการให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- ❑ ทำให้ทราบลักษณะและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และ การไม่ใช้ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

ประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช้



- ❑ นำผลความต้องการไปปรับปรุงบริการสารสนเทศแล้ว ยังนำไปใช้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการให้การศึกษา 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



องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม

- ❗ โครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหารงาน
- ❗ สภาพการจัดพื้นที่และทรัพยากรสารสนเทศ
- ❗ บรรยากาศของการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ



องค์ประกอบด้านแหล่งสารสนเทศ

- แหล่งสารสนเทศบุคคล
- แหล่งสารสนเทศสถาบัน
- แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ

องค์ประกอบด้านแหล่งสารสนเทศ

! ค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเวลา

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงิน

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับแรงงาน

! คุณภาพของสารสนเทศและประโยชน์ที่ได้รับ

การพิจารณาถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้



- เนื้อหาสารสนเทศ (Content)
- ลักษณะของสารสนเทศ (Nature)
- ปริมาณสารสนเทศ (Quantity)
- การผ่านกระบวนการ (Processing)
- รูปแบบสารสนเทศ (Packaging)

ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้



□ ความรวดเร็วในการได้รับสารสนเทศ

(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 ที่ได้มีผู้ทำการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้วเกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้กลุ่ม

□ ศึกษาจากสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้



- การศึกษาและดูงานสถาบันบริการสารสนเทศเพื่อให้ได้แนวคิดและข้อมูลในเรื่องการจัดการบริการสารสนเทศ ซึ่งอาจใช้ผสมผสานกับวิธีการอื่น เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้



- การสังเกตผู้ใช้
- การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง ซึ่งควรใช้กับกลุ่มผู้ใช้กลุ่มเล็กๆ ใช้
การสัมภาษณ์ อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้



- การสำรวจและวิจัย ตามหลักวิชาการโดยใช้แบบสอบถาม เป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น

วิธีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

- ศึกษาโดยใช้วิธีข้างต้นแยกตามประเภทของผู้ใช้
 - ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเฉพาะ ตามสาขาวิชา ลักษณะงานอาชีพ เป็นต้น
 - ศึกษาสภาวะแวดล้อมผู้ใช้และสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ศึกษาองค์การ สภาพแวดล้อม วัตถุประสงค์ นโยบายขององค์การ ความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อจะได้สารสนเทศ และแนวโน้มประกอบการวางแผนจัดบริการสารสนเทศ

การวางแผนการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

- วัตถุประสงค์ของการศึกษา
- ขอบเขตและประชากรที่จะศึกษา
- วิธีการศึกษาและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



พฤติกรรมสารสนเทศ [Information Behavior]



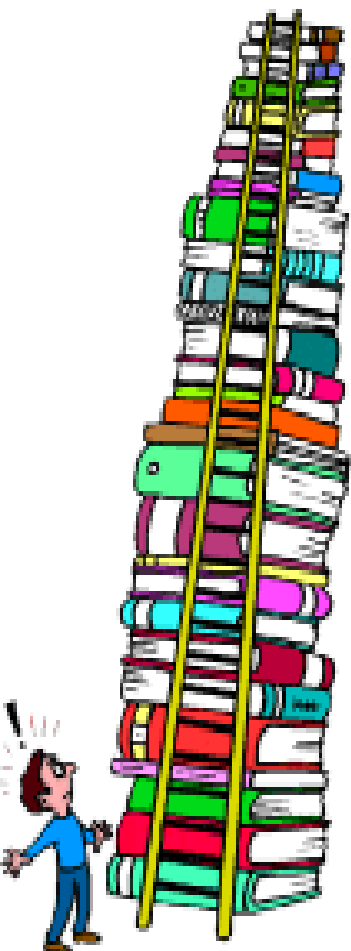
พฤติกรรมสารสนเทศ หมายถึง การกระทำที่
บุคคลแสดงออกเมื่อตระหนักถึงความต้องการ
สารสนเทศของตนพฤติกรรมสารสนเทศ
ประกอบด้วย

1. การเก็บรวบรวมสารสนเทศ
2. การแสวงหาสารสนเทศ
3. การใช้และการประเมินสารสนเทศที่ได้รับ

การเก็บรวบรวมสารสนเทศ



กิจกรรมที่เกิดเมื่อบุคคลตระหนักและยอมรับว่าตนมีความต้องการสารสนเทศระดับหนึ่ง โดยความต้องการนั้นอยู่ในระดับที่ไม่รีบด่วน และเป็นความต้องการที่ไม่แสดงออกอย่างเด่นชัด บุคคลนั้นจึง เก็บรวบรวมสารสนเทศที่ตนสนใจ หรือที่คาดการณ์ว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานในอนาคต โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเด่นชัด จุดมุ่งหมายที่มิเช่นนั้นมิใช่เพื่อการแก้ปัญหา หรือตัดสินใจเฉพาะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง



การแสวงหาสารสนเทศ

[Information Seeking]

กิจกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล ข่าวสารที่จะตอบสนองความต้องการที่ตนตระหนักและ เล็งเห็นความต้องการ แสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศจึงเป็นกระบวนการเริ่มต้นเมื่อบุคคล เล็งเห็นว่าสภาพความรู้ที่ตนมีอยู่ด้อยกว่าที่ตนต้องการ ไม่ว่า จะเพื่อการตอบคำถามที่ตนสงสัย อยากรู้ เพื่อการแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจ กระบวนการนี้จะจบลงเมื่อการเล็งเห็นความต้องการนั้นไม่ปรากฏอีกต่อไป



การแสวงหาสารสนเทศ

เป็นกระบวนการการค้นหามหาหนทางที่จะให้ได้สารสนเทศที่ต้องการประกอบด้วย

1. การตระหนักถึงหรือการเล็งเห็นความ

ต้องการสารสนเทศ

2. การพิจารณาถึงแหล่งสารสนเทศ

- ☺ แหล่งสารสนเทศภายในตัวบุคคล
- ☺ แหล่งสารสนเทศภายนอก

3. การเลือกหนทางแสวงหาสารสนเทศ



องค์ประกอบในการพิจารณาตัดสินใจเลือก

หนทางแสวงหาสารสนเทศ



1. ลักษณะของแหล่งสารสนเทศและลักษณะของ
สารสนเทศที่จะได้จากแหล่งนั้น ได้แก่ ความสะดวกในการ
เข้าถึง ค่าใช้จ่าย คุณภาพของสารสนเทศ ฯลฯ
2. สถานการณ์ความต้องการสารสนเทศ
3. ลักษณะของผู้แสวงหาสารสนเทศ
4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

สรุปจากงานงานวิจัย > พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

- บุคคลมีแนวโน้มแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งซึ่งเข้าถึงง่ายและสะดวกที่สุด
- บุคคลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามนิสัยที่ทำเป็นประจำเมื่อแสวงหาสารสนเทศ
- ทั้งผู้ใช้และผู้ไม่ใช่สารสนเทศมักไม่ค่อยตระหนักถึงแหล่งสารสนเทศ และวิธีใช้แหล่ง
- การสื่อสารตัวต่อตัวเป็นช่องทางการแสวงหาสารสนเทศที่สำคัญ
- บุคคลต่างกลุ่มจะมีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศต่างกัน

การใช้สารสนเทศ [Information Use]



เป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับ

พฤติกรรมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศเป็นผล

สืบเนื่องจากการที่บุคคลมีความต้องการ

และแสวงหาสารสนเทศ เพื่อนำตอบคำถามไป

ลดความสงสัย ความอยากรู้ แก้ปัญหาหรือใช้

เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินงาน

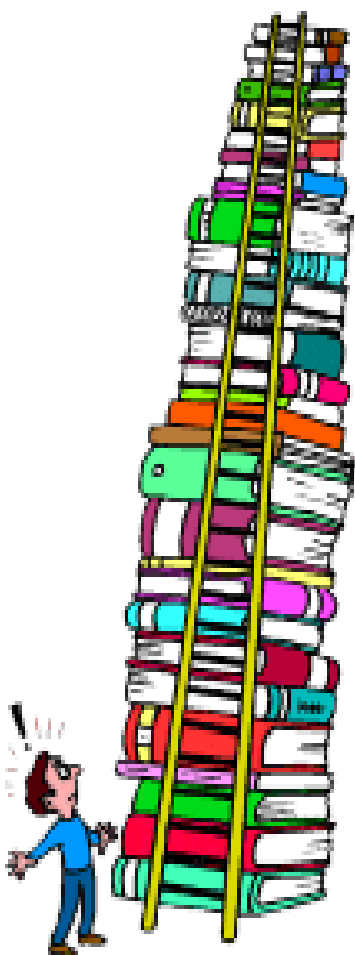
องค์ประกอบของการศึกษาการใช้สารสนเทศ

! ผู้ใช้

! วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

! แหล่งสารสนเทศ

! สารสนเทศที่ใช้



การใช้สารสนเทศสามารถจำแนก :

- การใช้เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล
- การใช้เพื่อการศึกษาและการเรียน
- การใช้เพื่อการประกอบอาชีพ
- การใช้เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น



องค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้สารสนเทศ



- แหล่งสารสนเทศนั้นหาได้ง่าย
- พิจารณาจากประโยชน์หรือคุณค่าของสารสนเทศ
- ภูมิหลังและลักษณะของผู้ใช้
- ระบบสังคม การเมือง เศรษฐกิจ
ของผู้ใช้
- ผลของการใช้สารสนเทศครั้งที่
ผ่านมา