

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
รายการตาราง.....	(9)
รายการภาพประกอบ.....	(11)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
รายการสืบค้นแบบออนไลน์.....	7
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอิน โนแพด.....	9
ระบบช่วยเหลือผู้ใช้ของระบบสารสนเทศ.....	14
แนวคิดหลักที่สัมพันธ์กับการนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3. วิธีการวิจัย.....	31
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	31
วิธีการศึกษาคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบ ออนไลน์ระบบอิน โนแพด ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.....	34
วิธีการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ ที่มีต่อคุณลักษณะ ของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพด ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ	

บทที่	หน้า
การอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.....	36
การนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ	37
4. ผลการวิจัย.....	39
คุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบ อิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.....	39
ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบ ช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.....	87
รูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ	108
5. สรุปผลและการอภิปรายผลการวิจัย.....	115
สรุปผลการวิจัย.....	115
การอภิปรายผลการวิจัย.....	125
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	147
6. บรรณานุกรม.....	152
7. ภาคผนวก.....	159
8. ประวัติผู้เขียน.....	181

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1. การจำแนกระบบช่วยเหลือออกเป็น 2 มิติ โดยใช้สื่อข่าวสารและ เป้าหมายของการช่วยเหลือ.....	18
2. คุณลักษณะที่ใช้ในการศึกษาการออกแบบและประเมินระบบ ช่วยเหลือจากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3. การจำแนกแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ของแต่ละห้องสมุด.....	41
4. การจำแนกหน้าจอที่แสดงอินเตอร์เฟซของแต่ละลักษณะการใช้งาน ระบบช่วยเหลือ.....	44
5. ประเภทของเอกสารช่วยเหลือซึ่งจำแนกตามหน้าจอที่แสดงอินเตอร์เฟซ ของแต่ละลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือ.....	47
6. ประเภทของเอกสารช่วยเหลือซึ่งจำแนกตามประเภทของแหล่งคำแนะนำ ช่วยเหลือผู้ใช้ที่แต่ละห้องสมุดกำหนดใช้.....	49
7. ลักษณะการเข้าถึงการช่วยเหลือ.....	51
8. ลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม.....	53
9. ลักษณะการเลือกหัวข้อ.....	54
10. ลักษณะการสำรวจข้อมูล.....	56
11. ลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ.....	59
12. ลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหา.....	63
13. ลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่น.....	66
14. ลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน.....	67
15. การจำแนกข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท.....	78
16. การจำแนกข้อดีของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือตามลักษณะ การใช้งานทั้ง 8 ด้าน.....	79
17. การจำแนกข้อด้อยของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือตามลักษณะ การใช้งานทั้ง 8 ด้าน.....	80
18. การจำแนกข้อดีของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทตามลักษณะ การใช้งานทั้ง 8 ด้าน.....	82

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19. การจำแนกข้อค้อยของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทตามลักษณะการใช้งานทั้ง 8 ด้าน.....	83
20. การจำแนกข้อค้อยของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือตามลักษณะการใช้งานทั้ง 8 ด้าน.....	85
21. การจำแนกข้อค้อยของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือตามลักษณะการใช้งานทั้ง 8 ด้าน.....	85
22. การจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่ม.....	87
23. การจำแนกคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท.....	92
24. การจำแนกคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ.....	93
25. การจำแนกคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท.....	98
26. การจำแนกคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ.....	102
27. รูปแบบของระบบช่วยเหลือที่สามารถส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ในทุกระดับ.....	108
28. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการเข้าถึงการช่วยเหลือ.....	128
29. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม.....	131
30. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการเลือกหัวข้อ.....	133
31. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการสำรวจข้อมูล.....	136
32. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ.....	139
33. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการทำความเข้าใจเนื้อหา.....	142
34. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการค้นหาหัวข้ออื่น.....	144
35. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน.....	146
36. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบช่วยเหลือของรายการสืบค้นแบบออนไลน์.....	147

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1. องค์ประกอบของการศึกษารูปแบบระบบช่วยเหลือตามความต้องการของผู้ใช้.....	34
2. ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ของระบบอิน โนแพค.....	38
3. กรอบการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์.....	40
4. จำนวนห้องสมุดที่กำหนดใช้แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้แต่ละประเภท.....	43
5. กรอบการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ตามความต้องการของผู้ใช้.....	112