

ตาราง 17 การจำแนกข้อดีของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือตามลักษณะการใช้งาน
ทั้ง 8 ด้าน

ข้อดีของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ลักษณะการใช้งาน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้เฉพาะจากหน้าจอหลักของห้องสมุด ซึ่งจัดอยู่ภายนอกโปรแกรมสืบค้นแบบออนไลน์	/							
2. โดยผ่านข้อความที่เชื่อมโยงไปยังหน้าจอการช่วยเหลือ หรือผ่านเมนูย่อยซึ่งปรากฏอยู่ในเมนูหัวข้อหลัก จึงยากแก่การสังเกตเห็น	/							
3. ในบางระบบต้องใช้เวลาในการเข้าถึงการช่วยเหลือมากกว่า 30 นาที	/							
4. ระบบไม่สามารถจัดให้ผู้ใช้อ่านในระบบย่อยของการช่วยเหลือได้	/							
5. เมื่อพบข้อผิดพลาดระบบไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือได้	/							
6. ไม่มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น		/						
7. ระบบไม่อนุญาตให้ผู้ใช้อ้างอิงที่คุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้		/						
8. มีหัวข้อช่วยเหลือน้อยกว่า 8 หัวข้อ หรือในบางระบบไม่มีระบบเมนูหัวข้อในระบบช่วยเหลือ			/					
9. ไม่มีการกำหนดชั้นเมนู			/					
10. ไม่สามารถค้นดูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดในเมนูได้			/					
11. ไม่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อย			/					
12. ไม่มีการจัดเรียงหัวข้อในเมนู และ			/					
13. ไม่มีลักษณะในการเลือกหัวข้อในเมนู			/					
14. ต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอขึ้น-ลง เพื่อสำรวจข้อมูลช่วยเหลือที่มีข้อความไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอ				/				
15. หากข้อความช่วยเหลือมีความยาวมากกว่า 3 หน้าจอ ผู้ใช้ยังคงต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอขึ้น-ลงเพื่อสำรวจข้อมูลช่วยเหลือ				/				
16. หน้าจอการช่วยเหลือมีความหนาแน่นจนเกินไป				/				
17. มีการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปไว้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันเพียงไม่กี่หลักการเท่านั้น				/				
18. ในบางระบบมีการให้เฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นต่างๆ เท่านั้น					/			
19. ไม่มีการปฏิสัมพันธ์ของระบบ					/			
20. ไม่มีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ					/			
21. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งสืบค้นในบางการช่วยเหลือ					/			

จากตาราง 16 และตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าการกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือมีข้อดีน้อยกว่าข้อด้อย ซึ่งข้อดีของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือทั้ง 16 ข้อนั้นส่วนใหญ่เป็นข้อดีในลักษณะงานการสำรวจข้อมูล และการทำความเข้าใจเนื้อหา รองลงมาเป็นข้อดีในลักษณะงานการเลือกหัวข้อ และการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ในขณะที่ข้อด้อยของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในจำนวน 40 ข้อนั้นเป็นข้อด้อยในทั้ง 8 ลักษณะงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อด้อยในลักษณะงานการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ รองลงมาเป็นข้อด้อยในลักษณะงานการเลือกหัวข้อ

7.3 การกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท

ตาราง 18 การจำแนกข้อดีของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทตามลักษณะการใช้งานทั้ง 8 ด้าน

ข้อดีของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	ลักษณะการใช้งาน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือโดยผ่านคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว	/							
2. โดยใช้เวลาเพียง 2 วินาที ในการเข้าถึงการช่วยเหลือ	/							
3. ระบบจัดให้ผู้ใช้อู่ในการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน	/							
4. มีการใช้คำอธิบายที่กระชับ ชัดเจน และจบภายในหนึ่งหน้าจอ ผู้ใช้จึงไม่จำเป็นต้องเลื่อนหน้าจอเพื่ออ่านข้อมูลช่วยเหลือ				/				
5. ข้อความช่วยเหลือจบภายในหนึ่งหน้าจอจึงไม่จำเป็นต้องมีการย้ายข้ามระหว่างหน้าจอ				/				
6. หน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50%				/				
7. มีการใช้ระยะห่างในการแบ่งกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภท				/				
8. มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ				/				
9. สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก				/				
10. ข้อความช่วยเหลือสื่อความเข้าใจได้ง่าย						/		
11. มีการใช้โครงสร้างของประโยคที่เข้าใจง่าย						/		
12. ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำอย่างสม่ำเสมอ						/		
13. การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีโครงสร้างเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ						/		
14. มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ						/		
15. คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่งและชื่อการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เข้าใจได้ง่าย						/		

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อดีของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริษัท	ลักษณะการใช้งาน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
16. สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือ								/
17. อีกทั้งยังสามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนหน้าจอ แต่เฉพาะในหน้าจอการสืบค้นเท่านั้น								/

ตาราง 19 การจำแนกข้อดีของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริษัทตามลักษณะการใช้งาน ทั้ง 8 ด้าน

ข้อดีของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริษัท	ลักษณะการใช้งาน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากหน้าจอเมนูหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่านั้น	/							
2. เมื่อพบข้อผิดพลาดระบบไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือได้	/							
3. ไม่มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น		/						
4. ระบบไม่อนุญาตให้ผู้ใช้ใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้		/						
5. การช่วยเหลือไม่มีระบบเมนูหัวข้อ จึง			/					
6. ไม่มีการกำหนดชั้นเมนู			/					
7. ไม่สามารถค้นหาหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้			/					
8. ไม่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อย			/					
9. ไม่มีการจัดเรียงหัวข้อในเมนู			/					
10. ไม่สามารถเลือกหัวข้อในเมนูได้			/					
11. ไม่มีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือ				/				
12. มีการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันเพียงไม่กี่หลักการเท่านั้น				/				
13. เนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการใช้คำสั่งสืบค้นเท่านั้น ไม่ได้กล่าวถึงโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นต่างๆ และไม่เน้นวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น					/			
14. ไม่มีการปฏิสัมพันธ์ของระบบ					/			
15. ไม่มีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ					/			
16. ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งสืบค้น					/			
17. ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งสืบค้น					/			
18. ไม่มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่ง					/			
19. ไม่มีการให้ข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่ง					/			

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อค้อยของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริษัท	ลักษณะการใช้งาน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
20. ไม่มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการใช้คำสั่ง					/			
21. ไม่มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา					/			
22. ไม่มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ที่ยังไม่คุ้นเคยกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้					/			
23. โครงสร้างของการแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือยังมีความแตกต่างกัน						/		
24. มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลือเฉพาะในบางการช่วยเหลือเท่านั้น						/		
25. ไม่มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ จึง						/		
26. ไม่มีลักษณะในการสื่อความเข้าใจของภาพที่ใช้อธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์						/		
27. ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ							/	
28. ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการสืบค้นแบบออนไลน์								/
29. ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปยังหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ ได้								/
30. ไม่สามารถเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งได้								/
31. อีกรังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ								/
32. ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้								/
33. ไม่มีความสอดคล้องกันในการทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์								/

จากตาราง 18 และตาราง 19 แสดงให้เห็นว่าการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภทมีข้อดีน้อยกว่าข้อค้อย ซึ่งข้อค้อยของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริษัททั้ง 17 ข้อนั้นส่วนใหญ่เป็นข้อดีในลักษณะงานการสำรวจข้อมูล และการทำความเข้าใจเนื้อหา รองลงมาเป็นข้อดีในลักษณะงานการเข้าถึงการช่วยเหลือ ในขณะที่ข้อค้อยของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริษัทในจำนวน 33 ข้อนั้น เป็นข้อค้อยในทั้ง 8 ลักษณะงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อค้อยในลักษณะงานการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ รองลงมาเป็นข้อค้อยในลักษณะงานการเลือกหัวข้อ

7.4 การกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ

ตาราง 20 การจำแนกข้อดีของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือตามลักษณะการใช้งานทั้ง 8 ด้าน

ข้อดีของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ลักษณะการใช้งาน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือโดยผ่านคำสั่ง Help ซึ่งปรากฏตรงแถบเมนูหลัก หรือ ส่วนบนของหน้าจอ ผู้ใช้จึงสังเกตเห็นได้ง่าย	/							
2. โดยใช้เวลาเพียง 2 วินาที ในการเข้าถึงการช่วยเหลือ	/							
3. สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ			/					
4. มีการจัดระบบเมนูหัวข้อการช่วยเหลือตามลำดับ โครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้			/					
5. มีวิธีการเลือกหัวข้อ โดยการคลิกตรงข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือ ด้วยเมาส์เท่านั้น			/					

ตาราง 21 การจำแนกข้อด้อยของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือตามลักษณะการใช้งานทั้ง 8 ด้าน

ข้อด้อยของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ลักษณะการใช้งาน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากหน้าจอการแสดงผลการสืบค้นเท่านั้น	/							
2. ระบบไม่สามารถจัดให้ผู้ใช้อู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือได้	/							
3. ระบบไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาดได้	/							
4. ไม่มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้งานเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกัน ขณะทำการสืบค้น		/						
5. ระบบไม่อนุญาตให้ผู้ผู้ใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้		/						
6. มีจำนวนหัวข้อในเมนูหลักเพียง 8-14 หัวข้อเท่านั้น จึง			/					
7. ไม่มีการกำหนดชั้นเมนู			/					
8. ไม่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อย			/					
9. ต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอขึ้น-ลง เพื่อสำรวจข้อมูลช่วยเหลือที่มีข้อความไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอ				/				
10. หากข้อความช่วยเหลือมีความยาวมากกว่า 3 หน้าจอ ผู้ใช้ยังคงต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอขึ้น-ลงเพื่อข้ามข้ามระหว่างหน้าจอ				/				
11. ไม่มีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือ				/				
12. ไม่มีลักษณะในด้านความหนาแน่นบนหน้าจอ				/				
13. ไม่มีการใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละประเภท				/				
14. ไม่มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกัน				/				

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อค้อยของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ลักษณะการใช้งาน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
43. ไม่มีความสอดคล้องกันในการทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์								1

จากตาราง 20 และตาราง 21 แสดงให้เห็นว่าการกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือมีข้อดีน้อยกว่าข้อค้อย ซึ่งข้อดีของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ทั้ง 5 ข้อนั้น ส่วนใหญ่เป็นข้อดีในลักษณะงานการเดือกหัวข้อ รองลงมาเป็นข้อดีในลักษณะงานการเข้าถึงการช่วยเหลือ ในขณะที่ข้อค้อยของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือในจำนวน 43 ข้อนั้น เป็นข้อค้อยในทั้ง 8 ลักษณะงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อค้อยในลักษณะงานการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ รองลงมาเป็นข้อค้อยในลักษณะงานการสำรวจข้อมูลและการทำความเข้าใจเนื้อหา

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการจัดกลุ่มสัมภาษณ์ ในระหว่างวันที่ 11-31 พฤษภาคม 2547 โดยกำหนดกลุ่มสัมภาษณ์ออกเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน โดยใช้เกณฑ์การแบ่งตามสถานภาพที่เท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกลุ่มสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกคุ้นเคยและกล้าแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ทั้งนี้มีผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์กลุ่มทั้งสิ้นจำนวน 25 คน ดังปรากฏรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 22 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่ม

กลุ่มตัวอย่าง	เวลาที่เก็บข้อมูล	คณะวิชา	สาขาวิชา	ชั้นปีที่	จำนวน
1. กลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์	31 พ.ค. 2547	- มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	- บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	4	5
2. กลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการ	13 พ.ค. 2547	- ศึกษาศาสตร์ - มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	- เคมี - ฟิสิกส์ - ภาษามือ	1	1 1 1

ตาราง 22 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	เวลาที่เก็บข้อมูล	คณะวิชา	สาขาวิชา	ชั้นปีที่	จำนวน
สืบค้นแบบออนไลน์	13 พ.ค. 2547	- วิทยาลัยอิสลามศึกษา	- สังคมวิทยาและ มานุษยวิทยา - อิสลามศึกษา		1 1
	13 พ.ค. 2547	- ศึกษาศาสตร์ - มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ - วิทยาศาสตร์	- ภาษาอังกฤษ - บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ - เคมีอุตสาหกรรม	2	1 3 1
	11 พ.ค. 2547	- ศึกษาศาสตร์	- เทคโนโลยีการศึกษา	3	5
	25 พ.ค. 2547	- ศึกษาศาสตร์ - มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	- ประถมศึกษา - จิตวิทยาและ การแนะแนว - ศิลปศึกษา - พลศึกษา - ภาษาอังกฤษ	4	1 1 1 1
รวม					25

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มครอบครัวถึงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์และระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อระบบช่วยเหลือ และรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์และระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค

1.1 วัตถุประสงค์ของการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ มีเพื่อค้นหารายชื่อหรือข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือและบทความวารสารภาษาไทยประกอบการทำรายงาน เช่นเดียวกันกับนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อค้นหารายชื่อหรือข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือประกอบการทำรายงาน แต่ก็มีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อค้นหารายชื่อหนังสือหรือโสตทัศนวัสดุที่สนใจเป็นพิเศษ เพื่อความบันเทิงหรือเพื่อประกอบความรู้เพิ่มเติม โดยนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษ

1.2 ความเข้าใจเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ของนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ พบว่า นักศึกษากลุ่มนี้มีความเข้าใจตรงกันว่าสามารถใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อสืบค้นรายชื่อหนังสือ รายชื่อหรือเอกสารเนื้อหาเต็มของวิทยานิพนธ์ รายชื่อ โสตทัศนวัสดุ และรายชื่อบทความวารสารภาษาไทย แต่ไม่สามารถใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อสืบค้นรายชื่อบทความวารสารภาษาอังกฤษทั้งหมดได้ เช่นเดียวกับนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่มีความเข้าใจตรงกันว่าสามารถใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อสืบค้นรายชื่อหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ แต่ก็มึ้นักศึกษาบางคนที่ไม่รู้ว่าสามารถใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อสืบค้นรายชื่อหรือเอกสารเนื้อหาเต็มของวิทยานิพนธ์ และบทความวารสารภาษาไทยได้ นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่รู้ว่าไม่สามารถใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อสืบค้นบทความวารสารภาษาอังกฤษทั้งหมดได้

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มีความเข้าใจเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เป็นอย่างดี ส่วนนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยเฉพาะในด้านการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อสืบค้นบทความวารสาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษากลุ่มนี้ไม่เคยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อสืบค้นบทความวารสารมาก่อน

1.3 ความเข้าใจเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภทของนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์พบว่า นักศึกษากลุ่มนี้สามารถเลือกใช้คำสั่งสืบค้นแต่ละประเภทได้เหมาะสมกับข้อมูลที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ในขณะที่นักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ทุกคนสามารถเลือกใช้คำสั่งสืบค้นประเภท ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ได้เหมาะสมกับข้อมูลที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ อย่างไรก็ตามมีนักศึกษาในทุกชั้นปี โดยเฉพาะนักศึกษารัชั้นปีที่ 1 ไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่างคำสั่งสืบค้นประเภท คำสำคัญกับหัวเรื่อง และเลขหมู่กับเลขทศนิยมของคิวซี

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มีความเข้าใจเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภทเป็นอย่างดี ส่วนนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้น

1.4 ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งเพิ่มเติมอื่นๆ ที่ใช้ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ของนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะ ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ พบว่า นักศึกษากลุ่มนี้มี

ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งเพิ่มเติมที่ใช้ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ทุกคำสั่ง ในขณะที่กลุ่มนักศึกษาผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ทุกคนมีความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งเพิ่มเติมที่ใช้ในขั้นตอนการสืบค้น และการแสดงผลการสืบค้นได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามมีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกคน ไม่เข้าใจหน้าที่ของคำสั่งเพิ่มเติมที่ใช้ในการจำกัดการสืบค้น และการบันทึกผลการสืบค้น เช่นเดียวกันกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ซึ่งแม้จะเข้าใจหน้าที่ของคำสั่งเพิ่มเติมที่ใช้ในการจำกัดการสืบค้น แต่ยังคงไม่เข้าใจหน้าที่ของคำสั่งเพิ่มเติมที่ใช้ในการบันทึกผลการสืบค้นเช่นกัน

1.5 ปัญหาที่นักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ พบว่า มีน้อยมาก คือมีนักศึกษาเพียง 2 คน เท่านั้นที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดคำค้น โดยเฉพาะในคำสั่งสืบค้นประเภทคำสำคัญ ในขณะที่นักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มักจะประสบปัญหาในด้านการติดตามตัวเลขของหนังสือมากกว่าปัญหาในด้านการสืบค้น ส่วนปัญหาในด้านการสืบค้นที่นักศึกษาประสบ เป็นปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดคำค้น โดยเฉพาะในคำสั่งสืบค้นประเภทหัวเรื่อง ซึ่งส่งผลให้มีจำนวนผลการสืบค้นมากเกินไปเกินความต้องการ และไม่ตรงกับคำดัชนีที่ทางห้องสมุดกำหนดใช้ ทั้งนี้รู้ได้โดยเมื่อนักศึกษาสุ่มค้นหาหนังสือจากชั้นปรากฏว่าพบตัวเลขที่ตนต้องการ

1.6 การเรียกใช้ระบบช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาขณะใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ พบว่า นักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ และนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ทุกคนไม่เคยเรียกใช้ระบบช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาขณะใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่รู้ว่ามีระบบช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ อย่างไรก็ตามมีนักศึกษาจำนวน 2 คน เท่านั้นที่รู้ว่ามีระบบช่วยเหลือผู้ใช้ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ แต่ไม่คิดจะเรียกใช้ เพราะไม่คุ้นเคย ไม่ต้องการยุ่งยากและเสียเวลากับการเรียนรู้การใช้งานระบบช่วยเหลือ

1.7 แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่นักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ และนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ทุกคนเคยใช้ คือ แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีลักษณะเป็นการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากการให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในลักษณะนี้มีการแสดงข้อความช่วยเหลือปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ผู้ใช้จึงสามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ในขณะใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยไม่จำเป็นต้องเรียกใช้แหล่งคำแนะนำช่วยเหลืออื่น อย่างไรก็ตามการอ่านข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทดังกล่าวเป็นเพียงการอ่านอย่างคร่าวๆเท่านั้น ไม่ได้สนใจอ่านเพื่อประโยชน์ในการใช้งาน ทั้งนี้เนื่องจากการแสดง

ข้อความช่วยเหลือด้วยภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ใช้ไม่คุ้นเคย

กล่าวโดยสรุปได้ว่านักศึกษาในกลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มีความเข้าใจเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และคำสั่งต่างๆ ที่ใช้ในการสืบค้นเป็นอย่างดี และส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในขณะที่ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นนักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งต้องคลุกคลีกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เป็นประจำ ส่วนนักศึกษาในกลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และคำสั่งต่างๆ ที่ใช้ในการสืบค้น และมักจะประสบปัญหาในด้านการกำหนดคำค้น การแสดงผลการสืบค้น ตลอดจนการติดตามตัวเล่มหนังสือ อย่างไรก็ตามนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เคยใช้ประโยชน์จากระบบช่วยเหลือผู้ใช้ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์

2. ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค

การดำเนินการเก็บข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัย ได้ใช้ประโยชน์จากผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ ได้คัดเลือกแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ที่มีคุณลักษณะของการใช้งานระบบช่วยเหลือทั้ง 8 ด้านมากที่สุด จากระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 15 แห่ง โดยได้คัดเลือกแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีลักษณะเป็นหน้าจอหรือเอกสารคำแนะนำช่วยเหลือของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีลักษณะเป็นการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล และแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีลักษณะเป็นหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำเสนอให้ผู้ใช้เข้าใจถึงสภาพปัจจุบันของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ก่อนเริ่มดำเนินการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ตามลักษณะการใช้งานทั้ง 8 ด้าน ซึ่งปรากฏผลการศึกษาในภาพรวม ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค

ในการพิจารณาผลการศึกษาในด้านความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในภาพรวม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ส่วนใหญ่ ซึ่งหมายถึงมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50 ขึ้นไปของผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์กลุ่มทั้งหมดจำนวน 25 คน ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังนี้

2.1.1 คุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภทตามความต้องการของผู้ใช้

ตาราง 23 การจำแนกคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท

ลักษณะงาน	จำนวนคุณลักษณะที่จำเป็นและไม่จำเป็นของระบบช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท						รวม	
	หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ			
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ	1	4	3	2	3	2	7	8
2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	-	2	-	2	1	1	1	5
3. การเลือกหัวข้อ	3	3	-	6	4	2	7	11
4. การสำรวจข้อมูล	7	1	5	3	7	1	19	5
5. การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ	6	4	3	7	7	3	16	14
6. การทำความเข้าใจเนื้อหา	8	-	6	2	6	2	20	4
7. การค้นหาหัวข้ออื่น	4	1	1	4	4	1	9	6
8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน	3	1	3	1	3	1	9	3

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีลักษณะเป็นหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือมีคุณลักษณะที่จำเป็นในด้านการเลือกหัวข้อ การสำรวจข้อมูล การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ การทำความเข้าใจเนื้อหา การค้นหาหัวข้ออื่น และการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานในจำนวนที่เท่ากันหรือมากกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น ยกเว้นในด้านการเข้าถึงการช่วยเหลือ และการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม มีคุณลักษณะที่จำเป็นน้อยกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น

สำหรับแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือที่มีลักษณะเป็นการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะที่จำเป็นในด้านการเข้าถึง การสำรวจข้อมูล การทำความเข้าใจเนื้อหา และการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานมีมากกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น ยกเว้นในด้าน

การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม การเลือกหัวข้อ การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ และการค้นหาหัวข้ออื่น มีคุณลักษณะที่จำเป็นน้อยกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีความคิดเห็นว่าแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่มีลักษณะเป็นหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นในด้านการสำรวจข้อมูล การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ การทำความเข้าใจเนื้อหา การค้นหาหัวข้ออื่น และการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน มากกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น ยกเว้นในด้านการเข้าถึงการช่วยเหลือ และการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามที่มีคุณลักษณะที่จำเป็นน้อยกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น

และเมื่อพิจารณาระหว่างจำนวนรวมของคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะที่มีความจำเป็นมากที่สุดคือ คุณลักษณะในด้านการทำความเข้าใจเนื้อหา รองลงมาคือการสำรวจข้อมูล และการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะในด้านการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ และการค้นหาหัวข้ออื่นมีคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นไม่แตกต่างกันมากนัก ยกเว้นในด้านการเข้าถึงการช่วยเหลือ การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม และการเลือกหัวข้อ ที่ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่ามีความจำเป็นน้อยกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น ทั้งนี้สามารถนำเสนอรายละเอียดของคุณลักษณะของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้แต่ละประเภทตามความคิดเห็นของผู้ใช้ได้ดังต่อไปนี้

2.1.2 คุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือตามความต้องการของผู้ใช้

ตาราง 24 การจำแนกคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ	1.1 สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์		/
	1.2 มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือ โดยผ่านคำสั่ง Help ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วไป		/
	1.3 ใช้เวลา 2 วินาที ในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือ	/	
	1.4 มีการจัดให้ผู้ใช้ที่อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน		/
	1.5 สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาด		/

ตาราง 24 (ต่อ)

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	2.1 ระบบเมนูช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น		/
	2.2 ระบบยอมให้ผู้ใช้ใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคย เพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง		/
3. การเลือกหัวข้อ	3.1 มีจำนวนหัวข้อในเมนูหลัก 15-50 หัวข้อ		/
	3.2 มีจำนวนเฉลี่ยของหัวข้อย่อยในแต่ละเมนูหัวข้อระหว่าง 7-10 หัวข้อย่อย		/
	3.3 สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ	/	
	3.4 สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่		/
	3.5 มีการจัดเรียงหัวข้อตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยแบ่งหัวข้อเมนูเป็นกลุ่ม และมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้	/	
	3.6 ใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อด้วยเมาส์เพื่อเลือกหัวข้อในเมนู	/	
4. การสำรวจข้อมูล	4.1 สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้า		/
	4.2 สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหามากกว่า 3 หน้าได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้า และมีเมนูที่มองเห็นได้ชัดเจนเพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อย่อยอื่นๆ ที่ต้องการ	/	
	4.3 มีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข	/	
	4.4 หน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50%	/	
	4.5 การใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละประเภทอย่างสม่ำเสมอ	/	
	4.6 มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เช่น การขีดเส้นใต้ การใช้ตัวหนา การเว้นช่องไฟ เป็นต้น เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ	/	
	4.7 มีการนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปไว้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน	/	
	4.8 สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก	/	

ตาราง 24 (ต่อ)

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
5. การได้รับการ นำเสนอข้อมูลที่ ต้องการ	5.1 มีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้าง หน้าที่ของคำสั่ง แต่ก็มีทำให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้	/	
	5.2 มีการปฏิสัมพันธ์ของระบบ เช่น การถามหรือการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการให้การช่วยเหลือ		/
	5.3 มีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ เช่นการอ้างอิงแบบทันทีหรือแบบละเอียด หรือสำหรับผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ และผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์		/
	5.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ	/	
	5.5 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ	/	
	5.6 มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ		/
	5.7 มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่งในทุกการช่วยเหลือ	/	
	5.8 มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกการช่วยเหลือ	/	
	5.9 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และ การแก้ปัญหา		/
	5.10 มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ	/	
6. การทำความเข้าใจ เนื้อหา	6.1 สามารถทำความเข้าใจข้อความช่วยเหลือได้ง่าย	/	
	6.2 มีโครงสร้างของประโยคที่เข้าใจง่าย	/	
	6.3 ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำอย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.4 การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีโครงสร้างเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.5 มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.6 มีการใช้คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่ง และชื่อการทำงานที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย	/	
	6.7 มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.8 ภาพที่ใช้อธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์สื่อความเข้าใจได้ง่าย	/	

ตาราง 24 (ต่อ)

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
7. การค้นหาหัวข้ออื่น	7.1 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ	/	
	7.2 มีการให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์	/	
	7.3 มีเครือข่ายเมนูย่อยของข้อมูลช่วยเหลือ เพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยไม่ต้องย้อนกลับไปสู่หน้าจอหลัก	/	
	7.4 ใช้เวลาน้อยกว่า 2 วินาทีในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง	/	
	7.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ เช่น ที่ค้นหนังสือ ทางลัดกลับสู่หน้าจอหลัก แหน่ที่แสดงตำแหน่งที่อยู่ปัจจุบัน การแสดงหัวข้อให้ดูก่อนหรือแสดงบริบทที่แวดล้อมหัวข้อนั้นๆ		/
8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน	8.1 สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้		/
	8.2 สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือได้	/	
	8.3 สามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะที่ข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพได้	/	
	8.4 การทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์มีความสอดคล้องกัน	/	

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือมีคุณลักษณะที่จำเป็นมากกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ในด้านการเข้าถึงการช่วยเหลือมีคุณลักษณะที่จำเป็นเพียงรายการเดียวคือ ใช้เวลา 2 วินาทีในการเข้าถึงการช่วยเหลือ ในด้านการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามไม่มีคุณลักษณะใดที่จำเป็น ในด้านการเลือกหัวข้อมีคุณลักษณะที่จำเป็นคือ สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่ มีการจัดเรียงหัวข้อตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยแบ่งหัวข้อเมนูเป็นกลุ่มและมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้ และใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือด้วยเมาส์เพื่อเลือกหัวข้อในเมนู ในด้านการสำรวจข้อมูลมีคุณลักษณะที่

จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอ โดยการเปิดผ่านทีละหน้า ในด้านการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการมีคุณลักษณะที่จำเป็นคือ มีเนื้อหาของความช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นหรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้ในหลายๆ การช่วยเหลือ และมีการสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ ในด้านการทำความเข้าใจเนื้อหา ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่ามีคุณลักษณะที่จำเป็นในทุกรายการ ในด้านการค้นหาหัวข้ออื่นมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ เช่นเดียวกับในด้านการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์

จากความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือดังกล่าว ประกอบกับเหตุผลที่ผู้ใช้ได้เสนอไว้ในการสัมภาษณ์กลุ่ม สรุปได้ว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือควรมีจุดเข้าถึงเฉพาะในหน้าจอหลักของห้องสมุด โดยผ่านข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย และปรากฏอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน เช่น มุมบนขวาของหน้าจอ ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องมีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันในขณะสืบค้น มีเพียงระบบเมนูหัวข้อเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการเลือกหัวข้อช่วยเหลือก็เพียงพอแล้ว อีกทั้งควรให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ มีการจัดเรียงหัวข้อช่วยเหลือตามลำดับ โครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือเพื่อเลือกหัวข้อในเมนู เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเลือกหัวข้อช่วยเหลือได้ง่าย ควรมีการจัดระบบเนื้อหาของข้อมูลช่วยเหลือที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อมูลได้ง่าย โดยมีเนื้อหาของความช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้น และมีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกระบบช่วยเหลือ ควรมีการใช้โครงสร้างของประโยค การใช้คำศัพท์ และการใช้ภาพอธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย และมีโครงสร้างที่เหมือนกันในทุกการช่วยเหลือ

อย่างไรก็ตามควรมีการช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยไม่จำเป็นต้องย้อนกลับ ไปสู่หน้าจอหลักเพื่อช่วยประหยัดเวลาในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง นอกจากนี้ควรมีการออกแบบระบบให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นและใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพ อีกทั้งควรมีการออกแบบการทำงานของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้สอดคล้องกันกับการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

2.1.3 คุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะ บริบทตามความต้องการของผู้ใช้

ตาราง 25 การจำแนกคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของการให้ข้อความ
ช่วยเหลือเฉพาะบริบท

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ	1.1 สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	/	
	1.2 มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือ โดยผ่านคำสั่ง Help ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วไป		/
	1.3 ใช้เวลา 2 วินาที ในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือ	/	
	1.4 มีการจัดให้ผู้ใช้อาศัยอยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน	/	
	1.5 สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาด		/
2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	2.1 ระบบเมนูช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น		/
	2.2 ระบบยอมให้ผู้ใช้ใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคย เพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง		/
3. การเลือกหัวข้อ	3.1 มีจำนวนหัวข้อในเมนูหลัก 15-50 หัวข้อ		/
	3.2 มีจำนวนเฉลี่ยของหัวข้อย่อยในแต่ละเมนูหัวข้อระหว่าง 7-10 หัวข้อย่อย		/
	3.3 สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ		/
	3.4 สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่		/
	3.5 มีการจัดเรียงหัวข้อตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยแบ่งหัวข้อเมนูเป็นกลุ่ม และมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้		/
	3.6 ใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อด้วยเมาส์เพื่อเลือกหัวข้อ ในเมนู		/

ตาราง 25 (ต่อ)

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
4. การสำรวจข้อมูล	4.1 สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอได้โดยการเปิดผ่านที่ละหน้า		/
	4.2 สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหามากกว่า 3 หน้าได้โดยการเปิดผ่านที่ละหน้า และมีเมนูที่มองเห็นได้ชัดเจนเพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อย่อยอื่นๆ ที่ต้องการ		/
	4.3 มีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข		/
	4.4 หน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50%	/	
	4.5 การใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละประเภทอย่างสม่ำเสมอ	/	
	4.6 มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เช่น การขีดเส้นใต้ การใช้ตัวหนา การเว้นช่องไฟ เป็นต้น เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ	/	
	4.7 มีการนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน	/	
	4.8 สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก	/	
5. การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ	5.1 มีเนื้อหาของความช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่ง แต่ก็มีการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้	/	
	5.2 มีการปฏิสัมพันธ์ของระบบ เช่น การถามหรือการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการให้การช่วยเหลือ		/
	5.3 มีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ เช่นการอ้างอิงแบบทันทีหรือแบบละเอียด หรือสำหรับผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ และผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์		/
	5.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ		/
	5.5 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ		/
	5.6 มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ		/
	5.7 มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่งในทุกการช่วยเหลือ	/	

ตาราง 25 (ต่อ)

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
	5.8 มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกการช่วยเหลือ	/	
	5.9 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา		/
	5.10 มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ		/
6. การทำความเข้าใจเนื้อหา	6.1 สามารถทำความเข้าใจข้อความช่วยเหลือได้ง่าย	/	
	6.2 มีโครงสร้างของประโยคที่เข้าใจง่าย	/	
	6.3 ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำอย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.4 การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีโครงสร้างเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.5 มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.6 มีการใช้คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่ง และชื่อการทำงานที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย	/	
	6.7 มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ		/
	6.8 ภาพที่ใช้อธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์สื่อความเข้าใจได้ง่าย		/
7. การค้นหาหัวข้ออื่น	7.1 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ		/
	7.2 มีการให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์		/
	7.3 มีเครือข่ายเมนูย่อยของข้อมูลช่วยเหลือ เพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยไม่ต้องย้อนกลับไปสู่หน้าจอหลัก		/
	7.4 ใช้เวลาน้อยกว่า 2 วินาทีในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง	/	
	7.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ เช่น ที่ค้นหาหนึ่งสื่อ ทางคลิกกับหน้าจอหลัก แผนที่แสดงตำแหน่งที่อยู่ปัจจุบัน การแสดงหัวข้อให้ดูก่อนหรือแสดงบริบทที่แวดล้อมหัวข้อนั้นๆ		/

ตาราง 25 (ต่อ)

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน	8.1 สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้		/
	8.2 สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือได้	/	
	8.3 สามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะที่ข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพได้	/	
	8.4 การทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์มีความสอดคล้องกัน	/	

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทมีคุณลักษณะที่จำเป็นน้อยกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น โดยผู้ใช้มองว่าในด้านการเข้าถึงการช่วยเหลือมีคุณลักษณะที่จำเป็นคือ สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยใช้เวลา 2 วินาที ในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือ และมีการจัดให้ผู้ใช้อู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน ในด้านการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามและในด้านการเลือกหัวข้อไม่มีคุณลักษณะใดที่จำเป็น ในด้านการสำรวจข้อมูลมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอหรือมากกว่า 3 หน้าจอ โดยการเปิดผ่านทีละหน้า และการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข ส่วนในด้านการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่ามีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนน้อยคือ มีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้น มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่งประกอบกับการแสดงตัวอย่างวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกการช่วยเหลือ ในด้านการทำความเข้าใจเนื้อหาที่มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ในด้านการค้นหาหัวข้ออื่นมีคุณลักษณะที่จำเป็นเพียง 1 รายการ คือ ใช้เวลาน้อยกว่า 2 วินาทีในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง และในด้านการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ยกเว้นการเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

จากความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทดังกล่าว ประกอบกับเหตุผลที่ผู้ใช้ได้เสนอไว้ในการสัมภาษณ์กลุ่ม สรุปได้ว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการให้มีการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทปรากฏอยู่ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการ

สืบค้นแบบออนไลน์ ผ่านการเลือกคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภทเพื่อลดเวลาในการเข้าถึงการช่วยเหลือ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ในบริบทปัจจุบัน จึงไม่จำเป็นต้องมีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกัน และไม่จำเป็นต้องมีระบบเมนูหัวข้อช่วยเหลือ ทั้งนี้ควรมีการจัดระบบเนื้อหาของข้อมูลช่วยเหลือเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อมูลได้ง่าย โดยมีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้น มีข้อเสนอแนะหรือมีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้งานในทุกการช่วยเหลือ ควรมีการใช้โครงสร้างของประโยค การใช้คำศัพท์เพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย และมีโครงสร้างที่เหมือนกันในทุกการช่วยเหลือ ควรมีการใช้เวลาเพียง 2 วินาที ในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง ไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงหัวข้อช่วยเหลืออื่นได้ง่าย นอกจากนี้ควรมีการออกแบบระบบให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นและใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพ อีกทั้งควรมีการออกแบบการทำงานของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้สอดคล้องกันกับการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

2.1.4 คุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือตามความต้องการของผู้ใช้

ตาราง 26 การจำแนกคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ	1.1 สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	/	
	1.2 มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือ โดยผ่านคำสั่ง Help ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วไป	/	
	1.3 ใช้เวลา 2 วินาที ในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือ	/	
	1.4 มีการจัดให้ผู้ใช้อาศัยอยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน		/
	1.5 สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาด		/

ตาราง 26 (ต่อ)

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	2.1 ระบบเมนูช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น	/	
	2.2 ระบบยอมให้ผู้ใช้ใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคย เพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง		/
3. การเลือกหัวข้อ	3.1 มีจำนวนหัวข้อในเมนูหลัก 15-50 หัวข้อ		/
	3.2 มีจำนวนเฉลี่ยของหัวข้อย่อยในแต่ละเมนูหัวข้อระหว่าง 7-10 หัวข้อย่อย		/
	3.3 สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ	/	
	3.4 สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่	/	
	3.5 มีการจัดเรียงหัวข้อตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยแบ่งหัวข้อเมนูเป็นกลุ่ม และมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้	/	
	3.6 ใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อด้วยเมาส์เพื่อเลือกหัวข้อในเมนู	/	
4. การสำรวจข้อมูล	4.1 สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้า		/
	4.2 สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหามากกว่า 3 หน้าได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้า และมีเมนูที่มองเห็นได้ชัดเจนเพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อย่อยอื่นๆ ที่ต้องการ	/	
	4.3 มีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข	/	
	4.4 หน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50%	/	
	4.5 การใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละประเภทอย่างสม่ำเสมอ	/	
	4.6 มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เช่น การขีดเส้นใต้ การใช้ตัวหนา การเว้นช่องไฟ เป็นต้น เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ	/	
	4.7 มีการนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน	/	
	4.8 สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก	/	

ตาราง 26 (ต่อ)

ลักษณะงาน	คุณลักษณะ	ความคิดเห็นของผู้ใช้	
		จำเป็น	ไม่จำเป็น
5. การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ	5.1 มีเนื้อหาของความช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้าง หน้าที่ของคำสั่ง แต่ก็มีการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้	/	
	5.2 มีการปฏิสัมพันธ์ของระบบ เช่น การถามหรือการนำข้อมูลเหล่านั้น ไปใช้ในการให้การช่วยเหลือ	/	
	5.3 มีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ เช่นการอ้างอิงแบบทันทีหรือแบบละเอียด หรือสำหรับผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ และผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์		/
	5.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ	/	
	5.5 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ	/	
	5.6 มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ		/
	5.7 มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่งในทุกการช่วยเหลือ	/	
	5.8 มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่ง ไปใช้ในทุกระบวนการช่วยเหลือ	/	
	5.9 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา		/
	5.10 มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ	/	
6. การทำความเข้าใจเนื้อหา	6.1 สามารถทำความเข้าใจข้อความช่วยเหลือได้ง่าย	/	
	6.2 มีโครงสร้างของประโยคที่เข้าใจง่าย	/	
	6.3 ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำอย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.4 การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีโครงสร้างเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.5 มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ	/	
	6.6 มีการใช้คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่ง และชื่อการทำงานที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย	/	
	6.7 มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ		/
	6.8 ภาพที่ใช้อธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์สื่อความเข้าใจได้ง่าย		/

ตาราง 26 (ต่อ)

7. การค้นหาหัวข้ออื่น	7.1 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ	/	
	7.2 มีการให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์	/	
	7.3 มีเครื่องช่วยพิมพ์ของข้อมูลช่วยเหลือ เพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยไม่ต้องย้อนกลับไปสู่หน้าจอหลัก	/	
	7.4 ใช้เวลาน้อยกว่า 2 วินาทีในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง	/	
	7.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ เช่น ที่ค้นหาหนังสือ ทางลัดกลับสู่หน้าจอหลัก แผนที่แสดงตำแหน่งที่อยู่ปัจจุบัน การแสดงหัวข้อให้ดูก่อนหรือแสดงบริบทที่แวดล้อมหัวข้อนั้นๆ		/
8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน	8.1 สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้		/
	8.2 สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือได้	/	
	8.3 สามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพได้	/	
	8.4 การทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์มีความสอดคล้องกัน	/	

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือมีคุณลักษณะที่จำเป็นมากกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ในด้านการเข้าถึงการช่วยเหลือมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาด และการจัดให้ผู้ใช้อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน ในด้านการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามมีคุณลักษณะที่จำเป็นเพียงรายการเดียวคือ มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะสืบค้น ในด้านการเลือกหัวข้อมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีการกำหนดจำนวนหัวข้อในเมนูหลัก 15-50 หัวข้อ และจำนวนเฉลี่ยของหัวข้อย่อยในแต่ละเมนูระหว่าง 7-10 หัวข้อ ในด้านการสำรวจข้อมูลมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอ โดยการเปิดผ่านทีละหน้า ในด้านการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด

การเตือน และการแก้ปัญหา ในด้านการทำความเข้าใจเนื้อหา มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ และเช่นเดียวกันในด้านการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

จากความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือดังกล่าว ประกอบกับเหตุผลที่ผู้ใช้ได้เสนอไว้ในการสัมภาษณ์กลุ่ม สรุปได้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยผ่านคำสั่ง Help ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วไป ซึ่งปรากฏอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย เช่น มุมบนขวามือของหน้าจอ ทั้งนี้ควรให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้โดยใช้เวลาเพียง 2 วินาทีเท่านั้น มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น ควรมีการจัดระบบหัวข้อช่วยเหลือในรูปแบบเมนูหัวข้อ ที่สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพหรือไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่ โดยมีการจัดเรียงหัวข้อตามลำดับการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการด้วยเมาส์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกหัวข้อช่วยเหลือได้สะดวก ควรมีการจัดระบบเนื้อหาเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อมูลได้ง่าย โดยมีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้น มีการปฏิสัมพันธ์ของระบบกับผู้ใช้ มีข้อเสนอแนะและการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับการนำคำสั่งไปใช้ในทุกระบบช่วยเหลือ รวมทั้งมีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือที่มีประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด นอกจากนี้ควรมีการใช้โครงสร้างของประโยค และการใช้คำศัพท์เพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย โดยมีโครงสร้างที่เหมือนกันในทุกระบบช่วยเหลือ

อย่างไรก็ตามควรมีการช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยไม่จำเป็นต้องย้อนกลับไปดูหน้าจอหลักเพื่อช่วยประหยัดเวลาในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง นอกจากนี้ควรมีการออกแบบระบบให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นและใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพ อีกทั้งควรมีการออกแบบการทำงานของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้สอดคล้องกันกับการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้เรียนรู้การใช้ระบบช่วยเหลือได้ง่าย

2.2 ความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค

จากการสัมภาษณ์กลุ่มนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์และนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์พบว่า นักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคที่สอดคล้องกัน คือ นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้ระบบช่วยเหลือสามารถรองรับผู้ใช้ได้ทั้งผู้เริ่มต้นใช้และผู้มีประสบการณ์ในการใช้ โดยออกแบบระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และใช้ข้อความที่กระชับชัดเจน ซึ่งเมื่อพิจารณารูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคในสภาพปัจจุบัน ที่มีการกำหนดแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท คือ หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ การให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท และหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไว้ในหน้าจอกการทำงานที่แตกต่างกันของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ (ดูเพิ่มเติมในหน้า 40) สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ในทุกระดับได้เช่นเดียวกัน เพียงแต่ควรปรับปรุงแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นว่ารระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท มีทั้งข้อดีข้อด้อยในตัวเอง และยังคงมีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ แต่มักจะพบกับข้อจำกัดที่ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามิระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์

โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่เป็นหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยเฉพาะผู้เริ่มต้นใช้ให้สามารถเข้าถึงและใช้งานระบบช่วยเหลือได้ง่าย เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้การใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในภาพรวม แม้ว่าขณะนั้นผู้ใช้จะไม่ได้ใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ก็ตาม นอกจากนี้ต้องการให้แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือที่เป็นการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทมีการนำเสนอข้อมูล โดยใช้ภาษาไทยเป็นหลัก และออกแบบการแสดงข้อความช่วยเหลือให้น่าสนใจและเป็นรูปแบบเดียวกันในทุกการช่วยเหลือ เนื่องจากการช่วยเหลือในลักษณะนี้จะมีข้อความช่วยเหลือปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ซึ่งจะช่วยส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ได้ทั้งผู้เริ่มต้นใช้และผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ แต่ผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่มมักจะไม่ใช่เพราะไม่คุ้นเคยกับภาษา และมีการออกแบบการนำเสนอข้อความช่วยเหลือที่ไม่ดึงดูดความสนใจ อีกทั้งต้องการให้แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่เป็นหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ สามารถช่วยเหลือผู้ใช้โดยเฉพาะผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้มากกว่าการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังส่วนการใช้งานอย่างเช่น

ในปัจจุบัน โดยการปรับปรุงระบบให้มีโครงสร้างของหัวข้อช่วยเหลือที่ครอบคลุมทุกกระบวนการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในรูปแบบของเมนูหัวข้อ

รูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโฟแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

จากคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโฟแพคในสภาพปัจจุบัน รวมทั้งการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโฟแพค ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโฟแพค เพื่อนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโฟแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการดังนี้

ตาราง 27 รูปแบบของระบบช่วยเหลือตามความต้องการของผู้ใช้

ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือ	ลักษณะงาน	อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1. หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือช่วยเหลือ	1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ	ผู้ใช้งานใช้เวลาในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือมากกว่า 30 นาที เนื่องจากมีการจัดเตรียมข้อความช่วยเหลือผู้ใช้อธิบายในรูปแบบของเอกสาร PDF	ควรมีการจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในรูปแบบของเอกสาร HTML
	2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน	จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีระบบเมนูที่แสดงรายการหัวข้อช่วยเหลือในรูปแบบของสารบัญเนื้อหาและค้นหาตามตัวอักษร
	3. การเลือกหัวข้อ	ผู้ใช้งานไม่สะดวกในการเลือกหัวข้อช่วยเหลือเนื่องจากผู้ใช้งานไม่สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดหรือเลือกดูหัวข้อช่วยเหลือเฉพาะที่ตนต้องการได้ ทั้งนี้ผู้ใช้งานต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอเพื่อเลือกหัวข้อช่วยเหลือ	จัดให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือในรูปแบบของเมนูหัวข้อที่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้งานไปยังข้อความช่วยเหลือโดยวิธีการคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือด้วยเมาส์

ตาราง 27 (ต่อ)

ประเภทแหล่ง คำแนะนำ ช่วยเหลือ	ลักษณะงาน	อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
	4. การสำรวจข้อมูล	ผู้ใช้ไม่สะดวกในการสำรวจข้อมูลช่วยเหลือ เนื่องจากต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอเพื่ออ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหามากกว่า 3 หน้าจอ อีกทั้งหน้าจอมีความหนาแน่นเกินไป และขาดการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน	จัดให้มีส่วนการแสดงข้อความช่วยเหลือที่ให้ข้อมูลเฉพาะภายใต้หัวข้อนั้นๆ ทั้งนี้โดยการกำหนดหัวข้อช่วยเหลือในรูปแบบของโครงสร้างเมนู นอกจากนี้ควรมีการออกแบบส่วนการแสดงผลข้อความช่วยเหลือให้สอดคล้องกันในทุกการช่วยเหลือ
	5. การได้รับการนำเสนอข้อมูล	ผู้ใช้ไม่ได้รับการนำเสนอข้อมูลตามที่ต้องการ เนื่องจากการช่วยเหลือเน้นแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการใช้คำสั่งสื่บค้นเท่านั้น ไม่ได้กล่าวถึงโครงสร้างหน้าที่หรือวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น ไม่มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ รวมทั้งไม่มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์	จัดให้มีการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือที่เน้นแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงโครงสร้างหน้าที่และวิธีการใช้คำสั่งสื่บค้นแต่ละประเภท และมีการฝึกสอนผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์
	6. การทำความเข้าใจเนื้อหา	ผู้ใช้ทำความเข้าใจข้อความช่วยเหลือได้ยาก เนื่องจากมีการแสดงผลข้อความช่วยเหลือในรูปแบบของประโยคคำสั่งหรือในรูปแบบการถูกกระทำ และมีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในบางการช่วยเหลือเท่านั้น	ควรมีการใช้ประโยคคำสั่งหรือใช้คำอธิบายที่กระชับชัดเจนเป็นขั้นตอนในทุกการช่วยเหลือ
	7. การค้นหาหัวข้ออื่น	ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นที่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ และการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในภาพรวม ไม่มีเครือข่ายเมนูหัวข้อเพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง ผู้ใช้จึงต้องใช้เวลามากกว่า 2 วินาทีในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง	จัดให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากหัวข้อแนะนำการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยมีส่วนแสดงเมนูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดในหน้าจอเดียวกันกับหน้าจอแสดงผลข้อมูลช่วยเหลือ
	8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน	ผู้ใช้ไม่สะดวกในการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้ไม่สามารถมองเห็นหรือใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพ อีกทั้งมีลักษณะการทำงานของระบบช่วยเหลือ และลักษณะการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ไม่สอดคล้องกัน	ควรจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าตาการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และออกแบบระบบให้มิดลักษณะการทำงานสอดคล้องกัน ลักษณะการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

ตาราง 27 (ต่อ)

ประเภทแหล่ง คำแนะนำ ช่วยเหลือ	ลักษณะงาน	อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
2. การให้ข้อความ ช่วยเหลือเฉพาะ บริษัท	1. การเข้าถึงการ ช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุก หน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบ ออนไลน์	ควรจัดทำคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วย เหลือไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของ รายการสืบค้นแบบออนไลน์
	2. การตั้งปัญหา หรือข้อคำถาม	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อ การใช้งาน	ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	3. การเลือกหัวข้อ	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อ การใช้งาน	ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	4. การสำรวจข้อมูล	ขาดการนำหลักการจัดระบบและหลักการ ออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความ ช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน	ควรมีการนำหลักการจัดระบบและ หลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไป ไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่าง กันอย่างกลมกลืน
	5. การได้รับการ นำเสนอข้อมูล	ขาดการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือที่เน้นการ แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำ สั่งสืบค้นแต่ละประเภท และขาดการแสดง ตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุก การช่วยเหลือ อีกทั้งไม่เน้นแจ้งให้ทราบวิธี การใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น	ควรจัดทำคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วย เหลือไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของ รายการสืบค้นแบบออนไลน์
	6. การทำความเข้าใจ เนื้อหา	การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีโครง สร้างต่างกัน และไม่มีการใช้ประโยคคำสั่ง ในข้อความช่วยเหลือ	ควรออกแบบการแสดงผลรายการข้อมูล ช่วยเหลือในรูปแบบรายการที่มีโครง สร้างเหมือนกันในทุกการช่วยเหลือ โดยเน้นการใช้ประโยคคำสั่ง หรือใช้ คำอธิบายที่มีความกระชับชัดเจนเป็น ขั้นตอน
	7. การค้นหาหัวข้อ อื่น	ผู้ใช้ต้องใช้เวลามากกว่า 2 วินาที ในการค้น หาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ	ควรเรียกใช้คำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วย เหลือที่มีโครงสร้างของหัวข้อช่วย เหลือในรูปแบบของระบบเมนู
	8. การนำข้อมูล ช่วยเหลือไปใช้งาน		
3. หน้าจอเมนู ระบบช่วยเหลือ	1. การเข้าถึงการ ช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุก หน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบ ออนไลน์	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำ ช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงาน ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

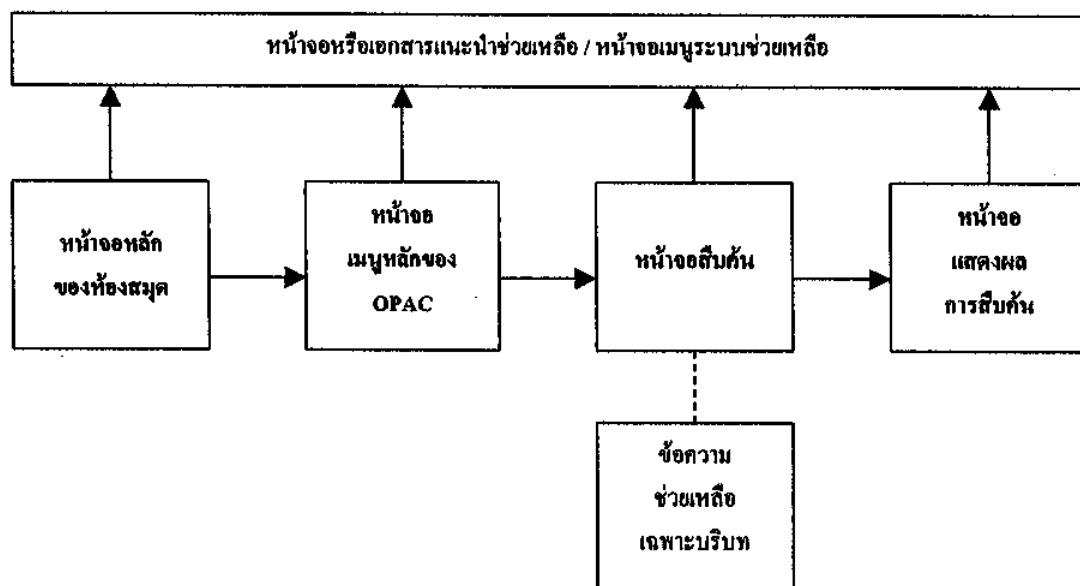
ตาราง 27 (ต่อ)

ประเภทแหล่ง คำแนะนำ ช่วยเหลือ	ลักษณะงาน	อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
	2. การตั้งปัญหา หรือข้อคำถาม	ผู้ใช้ไม่สามารถใช้ระบบเมนูที่ช่วยให้มอง เห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกัน ขณะทำการสืบค้น	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำ ช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงาน ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
	3. การเลือกหัวข้อ	ผู้ใช้สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้ก็คือ เมื่อผู้ใช้ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่	จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วย เหลือให้มีระบบเมนูที่แสดงรายการหัว ข้อช่วยเหลือในรูปของสารบัญเนื้อหา ให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อย ได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่
	4. การสำรวจข้อมูล	ผู้ใช้ไม่สามารถสำรวจข้อมูลช่วยเหลือได้ เนื่องจากไม่มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือ	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำ ช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงาน ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
	5. การได้รับการ นำเสนอข้อมูล	ผู้ใช้ไม่ได้รับการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือ เนื่องจากไม่มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือ	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำ ช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงาน ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
	6. การทำความเข้าใจ เนื้อหา	ผู้ใช้ไม่สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้ เนื่อง จากไม่มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือ	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำ ช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงาน ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
	7. การค้นหาหัวข้อ อื่น	ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นได้ เนื่องจากไม่มีระบบเมนูหัวข้อ	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำ ช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงาน ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
	8. การนำข้อมูล ช่วยเหลือไปใช้งาน	ผู้ใช้ไม่สามารถนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน ได้	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำ ช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงาน ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบช่วยเหลือในรายการ
สืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคในสภาพปัจจุบัน สามารถจัดทำกรอบการจัดเตรียมคำแนะนำ
ช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบ

อิน โนแพค สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการดังภาพประกอบ 5

ภาพประกอบ 5 กรอบการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์
ระบบอิน โนแพคตามความต้องการของผู้ใช้



จากผลการศึกษาในข้างต้นผู้วิจัยได้นำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค เพื่อเป็นแนวทางแก่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการในการนำไปปรับปรุงระบบต่อไป

รูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบอินโฟแพคของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโฟแพค ควรเป็นระบบช่วยเหลือที่สามารถส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ได้ในทุกระดับ ทั้งผู้ที่เริ่มต้นใช้และผู้ที่มีการประสบการณ์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยมีการกำหนดหลักการออกแบบระบบช่วยเหลือตาม โครงสร้างเนื้อหาของรูปแบบระบบช่วยเหลือดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ

กำหนดจุดเข้าถึงระบบช่วยเหลือไว้ในทุกหน้าจอการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดย

1.1 กำหนดจุดเข้าถึงหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือไว้ในหน้าจอหลักของห้องสมุด โดยใช้ข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย และปรากฏอยู่ตรงส่วนบนของหน้าจอ เช่น คู่มือการใช้ OPAC หรือ แนะนำการใช้ OPAC เป็นต้น

1.2 กำหนดจุดเข้าถึงหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยใช้คำสั่ง Help ซึ่งปรากฏอยู่ตรงส่วนบนของหน้าจอ

1.3 กำหนดให้มีข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท

2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม

จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น โดยมีการแสดงรายการหัวข้อช่วยเหลือที่หลากหลาย เช่น แสดงรายการของหัวข้อช่วยเหลือในรูปของสารบัญเนื้อหา และในรูปของดัชนีลำดับตามตัวอักษร

3. การเลือกหัวข้อ

จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือในรูปของเมนูหัวข้อ ที่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังข้อความช่วยเหลือได้โดยใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการด้วยเมาส์ ทั้งนี้โดยมีการจัดเรียงหัวข้อช่วยเหลือตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

4. การสำรวจข้อมูล

4.1 จัดทำหน้าจอบริบทหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือเฉพาะภายใต้หัวข้อช่วยเหลือนั้นๆ และจบภายในหนึ่งหน้าจอ โดยมีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข มีการออกแบบหน้าจอบริบทให้มีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50 % มีการใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภทอย่างสม่ำเสมอ และใช้การเน้นความสำคัญเพื่อจำแนกข้อมูลช่วยเหลือที่แตกต่างกัน ทั้งนี้โดยมีรูปแบบที่กลมกลืนกันในทุกการช่วยเหลือ

4.2 จัดทำการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทให้มีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50 % ใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภทอย่างสม่ำเสมอ และใช้การเน้นความสำคัญเพื่อจำแนกข้อมูลช่วยเหลือที่แตกต่างกัน ทั้งนี้โดยมีรูปแบบที่กลมกลืนกันในทุกการช่วยเหลือ

5. การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ

จัดทำหน้าจอบริบทหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสื่บค้น รวมทั้งแสดงตัวอย่างและวิธีการใช้คำสั่งสื่บค้นแต่ละประเภท และมีการฝึกสอนผู้ใช้ในการใช้รายการสื่บค้นแบบออนไลน์

6. การทำความเข้าใจเนื้อหา

จัดให้มีการนำเสนอข้อความช่วยเหลือในหน้าจอบริบทหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ และในการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท โดยใช้ประโยคคำสั่งหรือใช้ข้อความอธิบายที่กระชับชัดเจนเป็นขั้นตอน และเป็นรูปแบบเดียวกันในทุกการช่วยเหลือ

7. การค้นหาหัวข้ออื่น

จัดทำหน้าจอบริบทหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากหัวข้อแนะนำการใช้งานในทุกกระบวนการของรายการสื่บค้นแบบออนไลน์ โดยมีส่วนแสดงเมนูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดในหน้าจอบริบทเดียวกันกับหน้าจอแสดงผลข้อมูลช่วยเหลือ

8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน

จัดทำหน้าจอบริบทหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าต่างการทำงานของรายการสื่บค้นแบบออนไลน์