

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ในช่วงเวลาสิบปีที่ผ่านมา ห้องสมุดในประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีการนำซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (library automation software) มาใช้ในการจัดทำรายการสืบค้นแบบออนไลน์ (Online Public Access Catalog – OPAC) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำรายการสืบค้นสารสนเทศและบริการ รวมทั้งสนองความต้องการของผู้ใช้ซึ่งเป็นผู้ต้องการข้อมูลอย่างแท้จริง ให้สามารถดำเนินการค้นคืนสารสนเทศได้ด้วยตนเอง

รายการสืบค้นแบบออนไลน์ เป็นจุดคำสั่งหนึ่งที่อยู่ในซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการค้นคืนข้อมูลทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดผ่านทางจอภาพ การทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่ได้มาตรฐานในปัจจุบัน นอกจากจะมีคุณลักษณะในด้านการค้นหา การแสดงผล การบันทึก หรือพิมพ์ผลการสืบค้น ตลอดจนความสามารถในการเชื่อมโยงเพื่อเข้าถึงหน้าสารบัญและเนื้อหาฉบับเต็มของทรัพยากร เปิดโอกาสให้ผู้ใช้เสนอแนะความต้องการและความคิดเห็น (Barry, 2000 : 50-51) แล้วนั้น ยังมีคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ มีระบบช่วยเหลือ (help system) ที่ให้คำแนะนำในการสืบค้นทุกระดับ มีคำอธิบายวิธีการใช้ และคำอธิบายปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในขณะที่สืบค้นข้อมูล (Hildreth, 1989 : 24)

ระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยทั่วไปจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการค้นคืนสารสนเทศให้กับผู้ใช้ในทุกระดับ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศให้เกิดสัมฤทธิ์ผลด้วยความพอใจ (Hughes, 1997 quoted in *Improving Usability of Online Help : New Challenges for Technical Communicators Annotated Bibliography*, 2001) ทั้งนี้เนื่องจากการสืบค้นสารสนเทศด้วยรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ผู้ใช้ต้องมีทักษะในการสืบค้น มีความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล และเทคนิคการสืบค้น ตลอดจนการวางแผนและกำหนดวิธีการสืบค้นที่ถูกต้องเพื่อให้ได้ผลการสืบค้นตรงตามต้องการ (สมาน ลอยฟ้า, 2539 : 47) แต่โดยส่วนใหญ่แล้วห้องสมุดมีวิธีการให้ความรู้ดังกล่าวแก่ผู้ใช้โดยการจัดกิจกรรมอบรมการใช้ และจัดทำคู่มือการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งมักพบว่าผู้ใช้ให้ความสนใจน้อย จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังคงมีปัญหในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ การให้ความรู้ในการใช้รายการสืบค้น

แบบออนไลน์แก่ผู้ใช้ผ่านระบบช่วยเหลือจึงเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะช่วยรองรับข้อจำกัดในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ด้วยวิธีการดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้จากผลการศึกษารับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของ จุฬารัตน์ กิมคม (2544 : 3) ได้ชี้ให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้ห้องสมุดโดยการศึกษาด้วยตนเอง และใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศมากที่สุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการค้นคืนรายการสืบค้นแบบออนไลน์ของ ชุศรี วัจนวาท และสมศักดิ์ คงแสง (2539) เศษศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539) ประกายดาว ศรีโมรา (2541) วณิชกร แก้วกัน (2541) จิตรภรณ์ เฟิงคี (2541) สุรีย์ สุทธิสารากร (2541) อมรา อิศระชาญ พานิช (2542) Olsen และคณะ (1989) และ Connaway, Budd และ Kochtanek (1995) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการเรียนรู้การใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ด้วยตนเองผ่านทางจอภาพมากที่สุด ฉะนั้นการให้ความรู้แก่ผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ด้วยระบบช่วยเหลือ ที่มีการนำเสนอข้อมูลผ่านทางจอภาพขณะผู้ใช้สืบค้นข้อมูล จึงมีความจำเป็นและเป็นองค์ประกอบสำคัญของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

อย่างไรก็ตาม จากงานศึกษารวบรวมการใช้ระบบช่วยเหลือของ Grayling (1998 quoted in *Improving Usability of Online Help : New Challenges for Technical Communicators Annotated Bibliography*, 2001) พบว่าผู้ใช้นักจะไม่นิยมใช้ระบบช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้ส่วนหนึ่งเห็นว่าระบบช่วยเหลือมักจะไม่ได้ช่วยเหลืออะไร อีกทั้งยังก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการใช้งาน จนบางครั้งอาจนำไปสู่การปฏิเสธที่จะใช้ซอฟต์แวร์ (Pratt, 1997) ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาเกี่ยวกับความไม่สมบูรณ์ของการออกแบบระบบช่วยเหลือ อันมีสาเหตุหลักมาจากการออกแบบนั้นขาดการพิจารณาถึงจุดมุ่งหมาย หรือลักษณะงานของผู้ใช้ (Borenstein, 1985) จึงทำให้ผู้ใช้ต้องประสบกับปัญหาและข้อจำกัดในการใช้ระบบช่วยเหลือหลายประการ คือ ผู้ใช้ไม่มีโอกาสเลือกใช้ระบบช่วยเหลือที่หลากหลาย ระบบช่วยเหลือมีความซับซ้อนเกินไป ระบบช่วยเหลือมักจะแจ้งให้ทราบว่าจะระบบทำงานอย่างไร แต่จะไม่อธิบายหรือแสดงวิธีการใช้ที่สมบูรณ์ จึงเป็นการจำกัดการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้เฉพาะส่วนงานที่ง่ายเท่านั้น (*Documentation and Online Documentation*, 2001)

ปัจจุบันมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการหลายแห่งได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติระบบอิน โนแพค (INNOPAC) มาใช้ในการจัดทำรายการสืบค้นแบบออนไลน์และให้บริการแก่ผู้ใช้ รวมทั้งสิ้น 15 แห่ง คือ

- 1) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- 3) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 4) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 5) สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 6) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
- 7) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 8) ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตปัตตานี

- 9) สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
- 10) สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี
- 11) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 12) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 13) สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
- 14) ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
- 15) ห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)

ตั้งแต่สถาบันอุดมศึกษาทั้ง 15 แห่งนี้ ได้พัฒนาฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อินเทอร์เน็ต และให้บริการรายการสืบค้นแบบออนไลน์แก่ผู้ใช้นั้น จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่พบว่าผู้ใช้ใดได้ศึกษารูปแบบของระบบช่วยเหลือผู้ใช้ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์มาก่อน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยเลือกศึกษาระบบช่วยเหลือของชุดคำสั่งรายการสืบค้นแบบออนไลน์ของระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.5 เลือกใช้ ทั้งนี้การศึกษาระบบช่วยเหลือผู้ใช้จะเป็นการศึกษาศักยภาพของระบบว่าจะสามารถส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ที่ยังไม่คุ้นเคยกับระบบได้มากน้อยเพียงไร โดยประเมินตามหลักวิชาการที่เกี่ยวข้องและประเมินจากความคิดเห็นของผู้ใช้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงระบบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีประเด็นศึกษาและเป้าหมายของการศึกษา คือ

1. คุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
2. ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
3. เพื่อเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ผลจากการศึกษาสามารถนำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ 15 แห่ง โดยจะศึกษาเนื้อหาและรูปแบบระบบช่วยเหลือ ซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์การเข้าถึงและการใช้ระบบช่วยเหลือผู้ใช้ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคดังนี้

1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ (accessing help)
2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม (formulating problem)
3. การเลือกหัวข้อ (selecting a topic)

4. การสำรวจข้อมูล (scanning the information)
5. การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ (obtaining the needed representation of the information)
6. การทำความเข้าใจเนื้อหา (comprehending the information)
7. การค้นหาหัวข้ออื่น (navigating to other topics)
8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน (applying the information)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบช่วยเหลือ หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือที่เฉพาะเจาะจงลงไป เพื่ออธิบายสิ่งที่อาจสร้างความสับสนให้กับผู้ใช้ หรือ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ ที่จะส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถใช้ระบบการค้นคืนสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านทางจอภาพที่มีการเชื่อมต่อแบบออนไลน์ โดยที่ข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งข้อเท็จจริง วิธีดำเนินการ หรือคำอธิบาย
2. รายการสืบค้นแบบออนไลน์ หมายถึง รายการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่งที่ใช้บริการแบบออนไลน์ โดยผู้ใช้สามารถค้นคืนรายการต่างๆ ในห้องสมุดได้ด้วยตนเองผ่านทางจอภาพที่มีอินเตอร์เฟซแบบเว็บและระบบเครือข่าย
3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้ระบบอิน โนแพค หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อินโนแพค (INNOPAC) มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดระหว่างปี พ.ศ. 2535 ถึง พ.ศ. 2546 จำนวน 15 แห่ง คือ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)

4. คุณลักษณะของระบบช่วยเหลือ หมายถึง ระบบช่วยเหลือของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่มีคุณลักษณะ 8 ด้าน คือ การเข้าถึงการช่วยเหลือ ด้านการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม การเลือกหัวข้อ การสำรวจข้อมูล การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ การทำความเข้าใจเนื้อหา การค้นหาหัวข้ออื่น และการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน
5. รูปแบบของระบบช่วยเหลือ หมายถึง ลักษณะและรายละเอียดข้อมูลของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งประกอบไปด้วย คุณลักษณะในด้าน การเข้าถึงการช่วยเหลือ การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม การเลือกหัวข้อ การสำรวจข้อมูล การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ การทำความเข้าใจเนื้อหา การค้นหาหัวข้ออื่น และการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน