

ภาคผนวก

แบบสำรวจระบบช่วยเหลือ

ระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ของ.....
 ผู้ประเมิน..... วันที่ประเมิน.....

ตารางที่ 1 การเข้าถึงการช่วยเหลือ (accessing help)

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากตำแหน่งใด	
สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้อย่างไร	
ใช้เวลานานเท่าใดกว่าข้อความช่วยเหลือจะปรากฏบนหน้าจอหลังจากส่งคำสั่งเสร็จสิ้น	
ระบบช่วยเหลือจัดให้ผู้ใช้อู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือหรือไม่	
เมื่อพบข้อผิดพลาด โปรแกรมสามารถเชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือในทันทีหรือไม่	

ตารางที่ 2 การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม (formulating problem)

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
ระบบเมนูช่วยให้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้นหรือไม่ เช่น เมนูลำดับตามตัวอักษรที่ช่วยค้นคำสั่งเฉพาะ หรือ การจัดเมนูสำหรับผู้ใช้ที่มีประสบการณ์และผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์ เป็นต้น	

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
ระบบช่วยเหลือยอมให้ผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์ใช้คำศัพท์ที่ตนคุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องได้หรือไม่	

ตารางที่ 3 การเลือกหัวข้อ (selecting a topic)

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
ระบบมีหัวข้อในเมนูหลักจำนวนกี่ข้อ	
หากมีการกำหนดชั้นเมนู โดยเฉลี่ยมีจำนวนหัวข้อย่อยในแต่ละเมนูเท่าใด	
หัวข้อทั้งหมดในเมนูสามารถมองเห็นได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพได้หรือไม่	
ในเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อยมีการเชื่อมโยงกันอย่างไร	
มีการจัดเรียงหัวข้อในเมนูอย่างไร	
มีวิธีการเลือกหัวข้อในเมนูอย่างไร	

ตารางที่ 4 การสำรวจข้อมูล (scanning the information)

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
หากข้อความช่วยเหลือไม่จบใน 2-3 หน้าจอ แต่ไม่มากกว่านี้ ผู้ใช้สามารถอ่านข้อความได้อย่างไร	
หากข้อความช่วยเหลือมีแนวโน้มมากกว่า 3 หน้า มีวิธีการข้ามระหว่างหน้าจอได้อย่างไร	

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
ระบบมีรูปแบบการแสดงรายการอย่างไร	
ระบบมีความหนาแน่นบนหน้าจอมากน้อยเพียงไร	
ข้อมูลแต่ละประเภทมีการแบ่งกลุ่มโดยใช้ระยะห่างที่ชัดเจนหรือไม่	
มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เช่น การขีดเส้นใต้ การใช้ตัวหนา การเว้นช่องไฟ เป็นต้น เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลือหรือไม่	
มีการนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืนหรือไม่	
ข้อความช่วยเหลืออ่านง่ายหรือไม่	

ตารางที่ 5 การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ (obtaining the needed representation of the information)

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
สามารถเข้าใจข้อมูลช่วยเหลือได้ง่ายหรือไม่	
โครงสร้างของประโยคซับซ้อนเกินไปหรือไม่	
ประโยคอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำหรือไม่	
การแสดงรายการมีโครงสร้างเหมือนกันหรือไม่	
ในข้อความช่วยเหลือมีการแทนผู้ใช้ด้วยคำสรรพนามหรือใช้ประโยคคำสั่งหรือไม่	
คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่ง และชื่อการทำงานเข้าใจยากเกินไปหรือไม่	

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของโปรแกรมหรือไม่	
ภาพที่ใช้อธิบายการทำงานเข้าใจง่ายหรือไม่	

ตารางที่ 6 การทำความเข้าใจเนื้อหา (comprehending the information)

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
เนื้อหาของความช่วยเหลือเน้นที่การใช้งานหรือไม่	
ระบบช่วยเหลือมีปฏิสัมพันธ์ เช่น มีการถามหรือนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการให้ช่วยเหลือหรือไม่	
มีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ เช่น การอ้างอิงแบบทันทีหรือแบบละเอียด หรือสำหรับผู้ใช้ที่มีประสบการณ์และผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์หรือไม่	
มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งหรือไม่	
มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งหรือไม่	
มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งหรือไม่	
มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่งหรือไม่	
มีตัวอย่างที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้อย่างละเอียดเพียงพอที่จะนำไปใช้ได้หรือไม่	
มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหาหรือไม่	
มีการฝึกสอนวิธีการใช้โปรแกรมในระบบช่วยเหลือหรือไม่	

ตารางที่ 7 การค้นหาหัวข้ออื่น (navigating to other topics)

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือมีประโยชน์มากน้อยเพียงไร	
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรมมีประโยชน์มากน้อยเพียงไร	
ใช้วิธีการใดในการเคลื่อนที่ไปมาในระบบช่วยเหลือ	
ใช้เวลานานเท่าใดในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง	
มีสิ่งใดบ้างที่ช่วยในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ	

ตารางที่ 8 การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน (applying the information)

คุณลักษณะ	ผลการสำรวจ
สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังโปรแกรมใช้งานได้หรือไม่	
ขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือสามารถมองเห็นส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องในโปรแกรมใช้งานหรือไม่	
สามารถใช้งานโปรแกรมในขณะที่ข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพได้หรือไม่	
การทำงานของระบบช่วยเหลือเป็นการทำงานในลักษณะเดียวกันกับ โปรแกรมใช้งานหรือไม่	

ข้อใดถูก

.....

.....

.....

.....

.....

กรอบคำถามการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม “ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ”

ก. การเริ่มต้นการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม

1. แนะนำตัวผู้วิจัย
2. อธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม
3. ขอความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่
4. ขออนุญาตจดบันทึกพร้อมทั้งอธิบายเหตุผล
5. ทำความรู้จักกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน และระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยกัน ด้วยการพูดคุยเรื่องทั่วไป เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ได้ผ่อนคลายความตึงเครียด และสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน

ข. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ และระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค

1. วัตถุประสงค์ของการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์
2. ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
3. ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท
4. ความเข้าใจเกี่ยวกับคำสั่งเพิ่มเติมอื่นๆ ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์
5. ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในขณะที่ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์
6. การเรียกใช้ระบบช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในขณะที่ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์
7. แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือที่ผู้ใช้เรียกใช้เมื่อประสบปัญหาในขณะที่ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

ค. ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค

หลังจากอธิบายให้ผู้ให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันของระบบช่วยเหลือ โดยเฉพาะข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ผู้วิจัยจึงดำเนินการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค
2. รูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพคในความต้องการของผู้ใช้เป็นอย่างไร

แบบบันทึกการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม “ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ”

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ และระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค

1. วัตถุประสงค์ของการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของท่านคืออะไร

.....

.....

.....

2. หากท่านต้องการค้นหาสารนิเทศต่อไปนี้อย่างไรท่านจะเลือกใช้ฐานข้อมูลใดในรายการสืบค้นแบบออนไลน์

สารนิเทศที่ต้องการ	ฐานข้อมูลในรายการสืบค้นแบบออนไลน์	
	ฐานข้อมูลของ JFK	ฐานข้อมูลดัชนีวารสาร
2.1 รายชื่อหนังสือที่มีในห้องสมุด		
2.2 รายชื่อหรือเอกสารเนื้อหาเต็มของวิทยานิพนธ์ที่มีในห้องสมุด		
2.3 รายชื่อโสตทัศนวัสดุที่มีในห้องสมุด		
2.4 รายชื่อบทความวารสารภาษาไทย		
2.5 รายชื่อบทความวารสารภาษาอังกฤษ		

3. หากท่านต้องการค้นหาสารนิเทศต่อไปนี้อย่างไรท่านจะเลือกใช้คำสั่งใดในการสืบค้น

สารนิเทศที่ต้องการ	ประเภทของคำสั่งสืบค้นในรายการสืบค้นแบบออนไลน์					
	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้แต่ง	หัวเรื่อง	คำสำคัญ	เลขหมู่	เลขทศนิยมของคิวซี
3.1 อนันต์ อนันตกุล มีผลงานอะไรบ้างในห้องสมุด						
3.2 รายชื่อหนังสือที่องค์การอนามัยโลก เป็นผู้แต่ง						
3.3 หนังสือที่มีชื่อเรื่องว่า “เคล็ดลับการฝึกจิต”						
3.4 หนังสือที่ในชื่อเรื่องมีคำว่า ป่า หรือ ธรรมชาติ						
3.5 หนังสือที่ในชื่อเรื่องมีคำว่า การเมือง และ สังคม						

สารนิเทศที่ต้องการ	ประเภทของคำสั่งสืบค้นในรายการสืบค้นแบบออนไลน์					
	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้แต่ง	หัวเรื่อง	คำสำคัญ	เลขหมู่	เลขทศนิยมของตัวชี้
3.6 รายชื่อหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเพณีไทย						
3.7 ข้อมูลบรรณานุกรมของวิดิทัศน์หมายเลข VC2728						
3.8 รายชื่อหนังสืออ้างอิงในหมวด 658.4						

4. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับคำสั่งเพิ่มเติมอื่นๆในรายการสืบค้นแบบออนไลน์อย่างไร

คำสั่งเพิ่มเติมในรายการสืบค้นแบบออนไลน์	หน้าที่
START OVER	
ANOTHER SEARCH	
PREVIOUS PAGE	
NEXT PAGE	
PREVIOUS RECORD	
NEXT RECORD	
BRIEF DISPLAY	
EXTENDED DISPLAY	
RETURN TO BROWSE	
LIMIT THIS SEARCH	
MARC DISPLAY	
EXPORT	
EXPORT SAVED LIST	
CLEAR SAVED RECORDS	

5. ท่านเคยประสบปัญหาในขณะใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์หรือไม่ คืออะไร

.....

.....

.....

6. เมื่อประสบปัญหาในขณะที่ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ท่านเรียกใช้ระบบช่วยเหลือหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

7. ท่านเคยใช้แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ประเภทใดบ้าง เพราะเหตุใด

แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือ	ลำดับที่			เหตุผลที่ใช้
	1	2	3	
<input type="checkbox"/> หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ				
<input type="checkbox"/> ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท				
<input type="checkbox"/> หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ				

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือ
ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค

การเข้าถึงการช่วยเหลือ

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
2. มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือ โดยผ่านคำสั่ง Help ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วไป						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
3. ใช้เวลา 2 วินาที ในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
4. มีการจัดให้ผู้ใช้อาศัยอยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือบนพื้นของบริบทในปัจจุบัน						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
5. สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาด						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. ระบบเมนูช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
2. ระบบยอมให้ผู้ใช้ใช้ คำศัพท์ที่คุ้นเคย เพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

การเลือกหัวข้อ

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. มีจำนวนหัวข้อในเมนูหลัก 15-50 หัวข้อ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
2. มีจำนวนเฉลี่ยของหัวข้อย่อยในแต่ละเมนูหัวข้อระหว่าง 7-10 หัวข้อย่อย						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
3. สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
4. เมนูหัวข้อย่อยสามารถมองเห็นได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
5. มีการจัดเรียงหัวข้อตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยแบ่งหัวข้อเมนูเป็นกลุ่ม และมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
6. ใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อด้วยเมาส์เพื่อเลือกหัวข้อในเมนู						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

การสำรวจข้อมูล

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอ ได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้า						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
2. สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหามากกว่า 3 หน้า ได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้า และมีเมนูที่มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อย่อยอื่นๆที่ต้องการ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
3. มีการแสดงรายการของ ข้อความช่วยเหลือด้วยตัว เลข						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
4. หน้าจอมีสัดส่วน ระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่ม ของข้อมูลอย่างน้อย 50%						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
5. การใช้ระยะห่างเพื่อแบ่ง กลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละ ประเภทอย่างสม่ำเสมอ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
6. มีการใช้หัวเรื่องใหญ่ หรือการเน้นความสำคัญ อื่นๆ เช่น การขีดเส้นใต้ การใช้ตัวหนา การเว้นช่อง ไฟ เป็นต้น เพื่อจำแนก ข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อ ความช่วยเหลืออย่าง สม่ำเสมอ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
7. มีการนำหลักการจัด ระบบ และหลักการออกแบบ โดยพื้นฐานทั่วไปไป ใช้ในข้อความช่วยเหลือที่ แตกต่างกันอย่างกลมกลืน						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
8. สามารถอ่านข้อความ ช่วยเหลือได้ง่ายมาก						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. มีเนื้อหาของความช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่ง แต่ก็มีทำให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
2. มีการปฏิสัมพันธ์ของระบบ เช่น การถามหรือการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการให้การช่วยเหลือ						
	เพราะเหตุใด					
3. มีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ เช่นการอ้างอิงแบบทันทีหรือแบบละเอียด หรือสำหรับผู้ที่มีประสบการณ์และผู้ที่ไม่มีความรู้						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
5. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
6. มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
7. มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่งในทุกการช่วยเหลือ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
8. มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกระบบช่วยเหลือ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
9. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
10. มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

การทำความเข้าใจเนื้อหา

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. สามารถทำความเข้าใจ ข้อความช่วยเหลือได้ง่าย						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
2. มีโครงสร้างของประโยค ที่เข้าใจง่าย						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
3. ประโยคที่ใช้ในข้อความ ช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำอย่าง สม่ำเสมอ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
4. การแสดงรายการ ในทุก การช่วยเหลือมีโครงสร้าง เหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
5. มีการใช้ประโยคคำสั่งใน ข้อความช่วยเหลืออย่าง สม่ำเสมอ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
6. มีการใช้คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่ง และ ชื่อการทำงานที่สื่อความ เข้าใจได้ง่าย						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
7. มีการใช้ภาพเพื่ออธิบาย การทำงานของรายการสืบ ค้นแบบออนไลน์อย่าง สม่ำเสมอ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
8. ภาพที่ใช้อธิบายการ ทำงานของรายการสืบค้น แบบออนไลน์สื่อความ เข้าใจได้ง่าย						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

การค้นหาหัวข้ออื่น

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ระบบช่วยเหลือ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
2. มีการให้ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับการใช้งานรายการ สืบค้นแบบออนไลน์						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
3. มีเครือข่ายเมนูย่อยของ ข้อมูลช่วยเหลือ เพื่อเชื่อมโยง ไปยังหัวข้อที่เกี่ยวข้อง โดยตรง โดยไม่ต้องย้อน กลับไปสู่หน้าจอหลัก						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
4. ใช้เวลาน้อยกว่า 2 วินาที ในการเคลื่อนที่จากหัวข้อ ช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีก หัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการสืบค้นข้อความช่วย เหลือ เช่น ที่ค้นหาหนังสือ ทางลัดกลับสู่หน้าจอหลัก แผนที่แสดงตำแหน่งที่อยู่ ปัจจุบัน การแสดงหัวข้อให้ ดูก่อนหรือแสดงบริบทที่ แวดล้อมหัวข้อนั้นๆ						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
1. สามารถเชื่อมโยงข้อมูล ช่วยเหลือไปยังส่วนการใ้ งานของรายการสืบค้นแบบ ออนไลน์ได้						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
2. สามารถมองเห็นส่วนการ ใช้งานของรายการสืบค้น แบบออนไลน์ขณะอยู่ใน ระบบช่วยเหลือได้						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

คุณลักษณะ	การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้					
	หน้าจอหรือเอกสาร แนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือ เฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบ ช่วยเหลือ	
	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น	จำเป็น	ไม่จำเป็น
3. สามารถใช้งานรายการ สืบค้นแบบออนไลน์ใน ขณะข้อความช่วยเหลือ ปรากฏบนจอภาพได้						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	
4. การทำงานของระบบ ช่วยเหลือและการทำงานของ รายการสืบค้นแบบ ออนไลน์มีความสอดคล้อง กัน						
	เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด		เพราะเหตุใด	

2. รูปแบบของระบบช่วยเหลือในความต้องการของท่านเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

วัน เดือน ปีที่บันทึก.....

เวลาที่บันทึก.....

ผู้บันทึก.....