

## บทที่ 5

### สรุปผลและการอภิปรายผลการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาระบบช่วยเหลือของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือของระบบปัจจุบัน 2) ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือ และ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ดังนี้

1. คุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ในสภาพปัจจุบัน จำแนกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ 2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ซึ่งหมายถึง การระบุข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ไว้เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และ 3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ โดยเฉพาะ ซึ่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภทดังกล่าว มีจำนวนรวมคุณลักษณะของระบบน้อยกว่าจำนวนรวมลักษณะย่อยของระบบ โดยมีคุณลักษณะของแต่ละประเภทการช่วยเหลือดังนี้

1.1 การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะของระบบคือ

1.1.1 การเข้าถึงการช่วยเหลือ มีเพียงคุณลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อความช่วยเหลือโดยใช้เวลาเพียง 2 วินาทีเท่านั้น

1.1.2 การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.1.3 การเลือกหัวข้อ สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ มีการจัดระบบหัวข้อช่วยเหลือตามลำดับ โครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และ

ใช้วิธีการคลิกตรงข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือด้วยเมาส์ (กรณีที่มีการช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML)

1.1.4 การสำรวจข้อมูล มีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข มีการใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภท มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันอย่างสม่ำเสมอ และสามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่าย

1.1.5 การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งต่างๆ และการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่ง และมีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกการช่วยเหลือ

1.1.6 การทำความเข้าใจเนื้อหา มีการใช้ข้อความช่วยเหลือ โครงสร้างของประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือ คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่งและชื่อการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย

1.1.7 การค้นหาหัวข้ออื่น ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.1.8 การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน ผู้ใช้สามารถมองเห็นทุกส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะที่อยู่ในการช่วยเหลือได้ (กรณีที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือปรากฏขึ้นภายนอกหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์)

1.2 การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะของระบบคือ

1.2.1 การเข้าถึงการช่วยเหลือ มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือโดยผ่านคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วโดยใช้เวลาเพียง 2 วินาที ในการเข้าถึงการช่วยเหลือ และระบบจัดให้ผู้ใช้อยู่ในการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน

1.2.2 การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.2.3 การเลือกหัวข้อ ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.2.4 การสำรวจข้อมูล มีการใช้คำอธิบายที่กระชับ ชัดเจน และจบภายในหนึ่งหน้าจอ ผู้ใช้จึงไม่จำเป็นต้องเลื่อนหน้าจอเพื่ออ่านข้อมูลช่วยเหลือ และไม่จำเป็นต้องมีการย้ายข้ามระหว่างหน้าจอ หน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50% มีการใช้ระยะห่างในการแบ่งกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภท มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ และสามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก

1.2.5 การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.2.6 การทำความเข้าใจเนื้อหา มีการใช้ข้อความช่วยเหลือและโครงสร้างของประโยคที่เข้าใจง่าย ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำ การแสดงรายการในทุก

การช่วยเหลือมีโครงสร้างเหมือนกัน และมีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งคำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่งและชื่อการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เข้าใจได้ง่าย

1.2.7 การค้นหาหัวข้ออื่น ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.2.8 การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือ อีกทั้งยังสามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนหน้าจอ แต่เฉพาะในหน้าจอการสืบค้นเท่านั้น

1.3 การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะของระบบคือ

1.3.1 การเข้าถึงการช่วยเหลือ มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือ โดยผ่านคำสั่ง Help ซึ่งปรากฏตรงแถบเมนูหลัก หรือส่วนบนของหน้าจอ ผู้ใช้จึงสังเกตเห็นได้ง่าย

1.3.2 การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.3.3 การเลือกหัวข้อ สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ มีการจัดระบบเมนูหัวข้อการช่วยเหลือตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้ และมีวิธีการเลือกหัวข้อ โดยการคลิกตรงข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือด้วยเมาส์

1.3.4 การสำรวจข้อมูล ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.3.5 การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.3.6 การทำความเข้าใจเนื้อหา ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.3.7 การค้นหาหัวข้ออื่น ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

1.3.8 การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสภาพปัจจุบันของระบบช่วยเหลือผู้ใช้อย่างรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคในภาพรวม ยังขาดซึ่งคุณลักษณะที่จำเป็นในทุกลักษณะการใช้งานระบบ อันจะสามารถส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ที่ยังไม่คุ้นเคยกับระบบได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้ไม่สามารถกำหนดปัญหาหรือข้อคำถามเพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้ อีกทั้งไม่สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ นอกเหนือจากการใช้งานระบบได้ นอกจากนี้ในส่วนลักษณะงานอื่นๆ ซึ่งมีคุณลักษณะเป็นจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนลักษณะค้อย จึงทำให้ผู้ใช้ไม่สะดวกในการเข้าถึงการช่วยเหลือ ไม่สามารถเลือกหัวข้อช่วยเหลือเฉพาะที่ตนต้องการได้ ผู้ใช้ทำการสำรวจข้อมูลได้ยาก อีกทั้งได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการได้น้อยมาก และผู้ใช้ทำความเข้าใจเนื้อหา ของข้อความช่วยเหลือได้ค่อนข้างยาก ตลอดจนนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานได้น้อย

2. ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2.1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์และระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค

2.1.1 วัตถุประสงค์ของการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของนักศึกษาในกลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ มีเพื่อค้นหารายชื่อหรือข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือและบทความวารสารภาษาไทยประกอบการทำรายงาน เช่นเดียวกันกับนักศึกษาในกลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อค้นหารายชื่อหรือข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือประกอบการทำรายงาน แต่ก็มีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อค้นหารายชื่อหนังสือหรือสื่อดิจิทัลที่สนใจเป็นพิเศษ เพื่อความบันเทิงหรือเพื่อประกอบความรู้เพิ่มเติม

2.1.2 ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์และคำสั่งต่างๆที่ใช้ในการสืบค้น ตลอดจนปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ และการเรียกใช้ระบบช่วยเหลือ พบว่านักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ มีความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ รวมทั้งคำสั่งต่างๆที่ใช้ในการสืบค้นเป็นอย่างดี และส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในขณะที่ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งต้องคลุกคลีกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เป็นประจำ ส่วนนักศึกษากลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ รวมทั้งคำสั่งต่างๆที่ใช้ในการสืบค้น และมักจะประสบปัญหาในด้านการกำหนดคำค้น การแสดงผลการสืบค้น ตลอดจนการติดตามตัวเล่มหนังสือ อย่างไรก็ตามนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เคยใช้ประโยชน์จากระบบช่วยเหลือผู้ใช้ในรายการสืบค้นแบบออนไลน์

2.2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค

2.2.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ และกลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภทสอดคล้องกัน ยกเว้นในด้านการอ่าน

ข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอ โดยการเปิดผ่านทีละหน้า ซึ่งเป็นคุณลักษณะหนึ่งในลักษณะงานการสำรวจข้อมูลของการจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ และการจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ที่ผู้ใช้กลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มองว่าเป็นคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น แต่ผู้ใช้กลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มองว่าเป็นคุณลักษณะที่จำเป็น ในด้านการปฏิสัมพันธ์ของระบบ เช่นการถามหรือการนำข้อมูลเหล่านั้น ไปใช้ในการช่วยเหลือ ซึ่งเป็นคุณลักษณะหนึ่งในลักษณะงานการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ของการจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ที่ผู้ใช้กลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มองว่าเป็นคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น แต่ผู้ใช้กลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มองว่าเป็นคุณลักษณะที่จำเป็น และในด้านการมีเครือข่ายเมนูย่อยของข้อมูลช่วยเหลือ เพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งเป็นคุณลักษณะหนึ่งในลักษณะงานการค้นหาหัวข้ออื่นของการจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ และการจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ที่ผู้ใช้กลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มองว่าเป็นคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น แต่ผู้ใช้กลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มองว่าเป็นคุณลักษณะที่จำเป็น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้กลุ่มผู้มีความรู้และทักษะในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์มีความคุ้นเคยในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เป็นอย่างดี จึงไม่ต้องการการอำนวยความสะดวกจากระบบช่วยเหลือ ส่วนผู้ใช้กลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ยังไม่คุ้นเคยในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่าที่ควร จึงต้องการให้ระบบช่วยเหลือมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในภาพรวม จากจำนวนผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 25 คน พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ระบบช่วยเหลือที่เป็นหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ และหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือมีคุณลักษณะที่จำเป็นมากกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น ยกเว้นการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีคุณลักษณะที่จำเป็นน้อยกว่าคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น โดยมีคุณลักษณะที่จำเป็นของแต่ละประเภทการช่วยเหลือ ดังนี้

2.2.1.1 การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่ผู้ใช้คิดเห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นคือ

- 1) การเข้าถึงการช่วยเหลือ มีคุณลักษณะเพียงรายการเดียว คือ ใช้เวลา 2 วินาที ในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือ
- 2) การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม ไม่มีคุณลักษณะในรายการใดที่จำเป็น

3) การเลือกหัวข้อ มีคุณลักษณะที่จำเป็น คือ สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ มีการจัดเรียงหัวข้อตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยแบ่งหัวข้อเมนูเป็นกลุ่ม และมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้ และใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อด้วยเมาส์เพื่อเลือกหัวข้อในเมนู

4) การสำรวจข้อมูล มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นสามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้า

5) การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ มีคุณลักษณะที่จำเป็น คือ มีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของคำสั่ง แต่ก็มีการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ และมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่ง มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่ง มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกการช่วยเหลือ ตลอดจนมีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ

6) การทำความเข้าใจเนื้อหา มีคุณลักษณะที่จำเป็นในทุกรายการ

7) การค้นหาหัวข้ออื่น มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ เช่น ที่ค้นหาหนังสือ ทางลัดกลับสู่หน้าจอหลัก แผนที่แสดงตำแหน่งที่อยู่ปัจจุบัน และการแสดงหัวข้อให้ดูก่อนหรือแสดงบริบทที่แวดล้อมหัวข้อนั้นๆ

8) การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นสามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้

2.2.1.2 การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะที่ผู้ใช้คิดเห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นคือ

1) การเข้าถึงการช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็น คือ สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยใช้เวลา 2 วินาที ในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือ และมีการจัดให้ผู้ใช้ที่อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน

2) การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม ไม่มีคุณลักษณะในรายการใดที่จำเป็น

3) การเลือกหัวข้อ ไม่มีคุณลักษณะในรายการใดที่จำเป็น

4) การสำรวจข้อมูล มีคุณลักษณะที่จำเป็น คือ หน้าจอมีส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50% มีการใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละประเภท และมีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เช่น การขีดเส้นใต้ การใช้ตัวหนา

การเว้นช่องไฟ เป็นต้น เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ มีการนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน และสามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก

5) การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ มีคุณลักษณะที่จำเป็น คือ มีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้าง หน้าที่ของคำสั่ง แต่ก็มีการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้ มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่ง และมีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกการช่วยเหลือ

6) การทำความเข้าใจเนื้อหา มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ

7) การค้นหาหัวข้ออื่น มีคุณลักษณะที่จำเป็นเพียงรายการเดียว คือ ใช้เวลาน้อยกว่า 2 วินาทีในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง ไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง

8) การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นสามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้

2.2.1.3 การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่ผู้ใช้คิดเห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นคือ

1) การเข้าถึงการช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็น คือ สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือโดยผ่านคำสั่ง Help ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วไป โดยใช้เวลา 2 วินาที ในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือ

2) การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม มีคุณลักษณะที่จำเป็นเพียงรายการเดียว คือ มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น

3) การเลือกหัวข้อ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีจำนวนหัวข้อในเมนูหลักระหว่าง 15-50 ข้อ และมีจำนวนเฉลี่ยของหัวข้อย่อยในแต่ละเมนูหัวข้อระหว่าง 7-10 หัวข้อย่อย

4) การสำรวจข้อมูล มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นสามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหาไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้า

5) การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีการแบ่งระดับอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา

6) การทำความเข้าใจเนื้อหา มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ

7) การค้นหาหัวข้ออื่น มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ เช่น ที่ค้นหาหนังสือ ทางลัดกดปุ่มหน้าจอหลัก แผนที่แสดงตำแหน่งที่อยู่ปัจจุบัน และการแสดงหัวข้อให้ดูก่อนหรือแสดงบริบทที่แวดล้อมหัวข้อ นั้นๆ

8) การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นสามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้

2.2.2 ความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค พบว่า นักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคสอดคล้องกัน คือ นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้ระบบช่วยเหลือสามารถรองรับผู้ใช้ได้ทั้งผู้เริ่มต้นใช้และผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ โดยออกแบบระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และใช้ข้อความที่กระชับชัดเจน ซึ่งเมื่อพิจารณารูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคในสภาพปัจจุบัน ที่มีการกำหนดแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ไว้ 3 ประเภท สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ในทุก ระดับ ได้เช่นเดียวกัน และยังคงมีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ เพียงแต่ควรปรับปรุงแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่เป็นหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยเฉพาะผู้เริ่มต้นใช้ให้สามารถเข้าถึงและใช้งานระบบช่วยเหลือได้ง่าย เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้การใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในภาพรวม แม้ว่าขณะนั้นผู้ใช้จะไม่ได้ใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ก็ตาม นอกจากนี้ต้องการให้แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือที่เป็นการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทมีการนำเสนอข้อมูล โดยใช้ภาษาไทยเป็นหลัก และออกแบบการแสดงข้อความช่วยเหลือให้น่าสนใจและเป็นรูปแบบเดียวกันในทุกการช่วยเหลือ เนื่องจากการช่วยเหลือ ในลักษณะนี้จะมีข้อความช่วยเหลือปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ซึ่งจะช่วยเหลือส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ได้ทั้งผู้เริ่มต้นใช้และผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ แต่ผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่มมักจะไม่นิยมใช้ระบบช่วยเหลือ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ไม่คุ้นเคยกับภาษา และระบบมีการออกแบบการนำเสนอข้อความช่วยเหลือที่ไม่ดึงดูดความสนใจ อีกทั้งต้องการให้แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่เป็นหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ โดยเฉพาะผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้มากกว่าการเชื่อมโยง



ผู้ใช้ไปยังส่วนการใช้งานอย่างเช่นในปัจจุบัน โดยการปรับปรุงระบบให้มีโครงสร้างของหัวข้อช่วยเหลือที่ครอบคลุมทุกกระบวนการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในรูปแบบเมนูหัวข้อ

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ในภาพรวมผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพด มีทั้งคุณลักษณะที่จำเป็นและคุณลักษณะที่ไม่จำเป็น โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่มองว่าลักษณะงานการทำความเข้าใจเนื้อหา มีคุณลักษณะที่จำเป็นมากที่สุด รองลงมาคือลักษณะงานการสำรวจข้อมูล การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน การค้นหาหัวข้ออื่น การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ การเข้าถึงการช่วยเหลือ การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม และการเลือกหัวข้อตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างการช่วยเหลือผู้ใช้แต่ละประเภทแล้วพบว่า คุณลักษณะที่ผู้ใช้ต้องการให้มีในระบบช่วยเหลือที่เป็นหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือกับหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือมีความสอดคล้องกัน

3. รูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพด ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ตามที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบช่วยเหลือ จากผลการศึกษาใน 2 วัตถุประสงค์ข้างต้น ประกอบกับการนำองค์ความรู้ที่ได้จากเอกสารมากำหนดเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบช่วยเหลือ สามารถสรุปรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพด ได้ คือ

### 3.1 การเข้าถึงการช่วยเหลือ

กำหนดจุดเข้าถึงระบบช่วยเหลือไว้ในทุกหน้าจอการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดย กำหนดจุดเข้าถึงหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏตรงส่วนบนของหน้าจอหลักของห้องสมุด โดยใช้ข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย และในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยใช้คำสั่ง Help นอกจากนี้กำหนดให้มีข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ซึ่งได้ระบุข้อความช่วยเหลือไว้ที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท

### 3.2 การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม

จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีการแสดงรายการหัวข้อช่วยเหลือที่หลากหลาย เช่น แสดงรายการของหัวข้อช่วยเหลือในรูปของสารบัญเนื้อหา และในรูปของดัชนีลำดับตามตัวอักษร

### 3.3 การเลือกหัวข้อ

จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือในรูปของเมนูหัวข้อ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังข้อความช่วยเหลือได้โดยใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการด้วยเมาส์ โดยมีการจัดเรียงหัวข้อช่วยเหลือตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

### 3.4 การสำรวจข้อมูล

จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือเฉพาะภายใต้หัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ และจบภายในหนึ่งหน้าจอ โดยมีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข นอกจากนี้ออกแบบหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือรวมทั้งหน้าจอการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทให้มีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50 % มีการใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภทอย่างสม่ำเสมอ และใช้การเน้นความสำคัญเพื่อจำแนกข้อมูลช่วยเหลือที่แตกต่างกัน ทั้งนี้โดยมีรูปแบบที่กลมกลืนกันในทุกการช่วยเหลือ

### 3.5 การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ

จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้น รวมทั้งแสดงตัวอย่างและวิธีการใช้คำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และมีการฝึกสอนผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

### 3.6 การทำความเข้าใจเนื้อหา

จัดให้มีการนำเสนอข้อความช่วยเหลือในหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ และในการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท โดยใช้ประโยคคำสั่งหรือใช้ข้อความอธิบายที่กระชับชัดเจนเป็นขั้นตอน และเป็นรูปแบบเดียวกันในทุกการช่วยเหลือ

### 3.7 การค้นหาหัวข้ออื่น

จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากหัวข้อแนะนำการใช้งานในทุกกระบวนการของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยมีส่วนแสดงเมนูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดในหน้าจอเดียวกันกับหน้าจอแสดงผลข้อมูลช่วยเหลือ

### 3.8 การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน

จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

จะเห็นได้ว่าการนำเสนอรูปแบบระบบช่วยเหลือข้างต้น เป็นการนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค แต่ห้องสมุดที่พัฒนาฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติระบบอื่นๆ ก็สามารถนำไปปรับใช้ได้ตามเหมาะสม

#### การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องระบบช่วยเหลือของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญของลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือทั้ง 8 ด้าน โดยการพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ในสภาพปัจจุบัน กับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้ดังนี้

#### 1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ

จากการประเมินระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ในสภาพปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท เฉพาะในลักษณะการเข้าถึงการช่วยเหลือ ซึ่งพบว่ามีคุณลักษณะในลักษณะการเข้าถึงการช่วยเหลือเป็นจำนวนน้อย ทั้งนี้เนื่องจาก

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ได้รับการออกแบบให้ผู้ใช้เข้าถึงการช่วยเหลือได้เฉพาะในหน้าจอหลักของห้องสมุด ซึ่งเป็นการกำหนดจุดเข้าถึงการช่วยเหลือไว้ภายนอกส่วนการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และมีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือโดยผ่านข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือซึ่งปรากฏอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ยาก อีกทั้งในบางระบบผู้ใช้อาจต้องใช้เวลาในการเข้าถึงการช่วยเหลือมากกว่า 30 นาที นอกจากนี้ระบบไม่สามารถจัดให้ผู้ใช้อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน และไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วย

เหลือเมื่อพบข้อผิดพลาดได้ ทั้งนี้เนื่องจากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือได้รับการออกแบบให้แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร PDF

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ได้รับการออกแบบให้ผู้ใช้เข้าถึงการช่วยเหลือได้เฉพาะในหน้าจอสืบค้น โดยผ่านการเลือกคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภทเท่านั้น ซึ่งแม้ว่าจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นข้อความช่วยเหลือได้ในขณะใช้งานระบบ แต่ผู้ใช้อาจไม่ได้รับการช่วยเหลือในขณะที่อยู่ในหน้าจอการใช้งานส่วนอื่นของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ นอกจากนี้ระบบไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาดได้ ทั้งนี้เนื่องจากการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มุ่งให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้เฉพาะในส่วนงานที่คาดว่าจะอาจก่อให้เกิดความสับสนกับผู้ใช้ และอาจเป็นเพราะข้อจำกัดในเรื่องเนื้อหาบนหน้าจอ

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ได้รับการออกแบบให้ผู้ใช้เข้าถึงการช่วยเหลือได้เฉพาะในหน้าจอแสดงผลการสืบค้นเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ไม่มีห้องสมุดแห่งใดกำหนดจุดเข้าถึงคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ไว้ครบทุกหน้าจอกการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ นอกจากนี้ระบบไม่สามารถจัดให้ผู้ใช้อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน และไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาด เนื่องจากระบบเป็นเพียงทางลัดที่ช่วยเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอการสืบค้นเท่านั้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะงานการเข้าถึงการช่วยเหลือ พบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการเข้าถึงหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเพียงรายการเดียว คือ ใช้เวลาเพียง 2 วินาทีในการเข้าถึงการช่วยเหลือ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าควรมีจุดเข้าถึงหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือเฉพาะในหน้าจอหลักของห้องสมุด โดยไม่จำเป็นต้องผ่านคำสั่ง Help เพียงแต่มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือโดยผ่านข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือที่สื่อความเข้าใจและปรากฏในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย นอกจากนี้ผู้ใช้คาดหวังให้ระบบช่วยเหลือสามารถทำงานได้รวดเร็ว จึงเป็นที่แน่ชัดว่า ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องความเร็วในการเข้าถึงการช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือของบางห้องสมุดยังขาดคุณลักษณะที่สนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ต้องใช้เวลาเข้าถึงหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มากกว่า 30 นาที

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรมีการจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้อยู่ในรูปแบบของเอกสาร HTML แทนการจัดทำหน้า

จอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่อยู่ในรูปของเอกสาร PDF อย่างเช่นในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงการช่วยเหลือได้เร็วขึ้น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะที่จำเป็นคือ สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยใช้เวลาเพียง 2 วินาที และมีการจัดให้ผู้ใช้ออยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อลดเวลาในการเข้าถึงการช่วยเหลือและช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงการช่วยเหลือได้ง่าย แต่สภาพปัจจุบันของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทของบางห้องสมุด ยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ อย่างไรก็ตามในทัศนะของผู้วิจัย การปรับปรุงระบบช่วยเหลือโดยการเพิ่มเติมข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ จะทำให้หน้าจอการทำงานดูหนาแน่นเกินไป และอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ที่ไม่ต้องการความช่วยเหลือในขณะนั้น อีกทั้งรายการสืบค้นแบบออนไลน์เป็นระบบบูรณาการที่ทางห้องสมุดสั่งซื้อจากผู้ผลิตในต่างประเทศ การปรับปรุงอินเตอร์เฟซของระบบจึงทำได้ยาก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตามความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการให้เข้าถึงการช่วยเหลือได้ง่ายและเรียกใช้ระบบช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์แล้ว ยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการเข้าถึงหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาด และการจัดให้ผู้ใช้ออยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่คาดหวังให้ระบบช่วยเหลือสามารถใช้งานได้ง่าย รวดเร็ว และสะดวก อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ไม่สามารถเข้าถึงหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยัง

หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในข้อที่ 2) ข้างต้น ดังปรากฏในตารางสรุปผลต่อไปนี้

ตาราง 28 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการเข้าถึงการช่วยเหลือ

การเข้าถึงการช่วยเหลือ	ระบบเดิม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
1. การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ผู้ใช้งานต้องใช้เวลาในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือมากกว่า 30 นาที เนื่องจากมีการจัดเตรียมข้อความช่วยเหลือผู้ใช้งานในรูปแบบของเอกสาร PDF	ควรมีการจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในรูปแบบของเอกสาร HTML
2. การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอกการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	ควรจัดทำคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้งานไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือไว้ในทุกหน้าจอกการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
3. การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากทุกหน้าจอกการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	ควรจัดทำมีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้งานไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือไว้ในทุกหน้าจอกการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

จากการอภิปรายผลในลักษณะการเข้าถึงการช่วยเหลือข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานต้องการให้มีจุดเข้าถึงการช่วยเหลือในทุกหน้าจอกการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยปรากฏอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย และเข้าถึงการช่วยเหลือได้รวดเร็วขึ้น ดังจะเห็นได้ว่ามีห้องสมุดซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ให้ความสำคัญในการปรับปรุงจุดเข้าถึงการช่วยเหลือในหน้าจอหลักของห้องสมุด ให้ปรากฏในตำแหน่งที่ผู้ใช้งานสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย คือ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี (ผู้วิจัยเข้าถึงครั้งสุดท้ายเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2547) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้รวดเร็วขึ้น และสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กำลังปรับปรุงหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML (ผู้วิจัยเข้าถึงครั้งสุดท้ายเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2547) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้รวดเร็วขึ้นเช่นเดียวกัน

## 2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม

จากการประเมินระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคในสภาพปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท เฉพาะในลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม ซึ่งพบว่าไม่มีคุณลักษณะในรายการใด ทั้งนี้เนื่องจาก

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ได้รับการออกแบบให้มีการนำเสนอเนื้อหาในรูปของเอกสาร PDF ซึ่งผู้ใช้สามารถเปิดอ่านเอกสารได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ได้รับการออกแบบโดยมุ่งให้ผู้ใช้ได้รับข้อความช่วยเหลือในขณะที่ใช้งานระบบ โดยไม่จำเป็นต้องเรียกใช้หรือกำหนดข้อคำถามเพื่อเชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือ

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ได้รับการออกแบบให้ระบบเป็นเพียงทางลัดที่ช่วยเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอการสืบค้นของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่านั้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการศึกษาคำคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะงานการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม พบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือไม่มีคุณลักษณะใดที่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีเพียงระบบเมนูหัวข้อเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการเลือกหัวข้อช่วยเหลือก็เพียงพอแล้ว ทั้งนี้เพื่อลดความซับซ้อนของระบบ อีกทั้งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่คาดหวังให้หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือเอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยเฉพาะผู้เริ่มต้นใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ให้สามารถเรียนรู้การใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในภาพรวมได้ง่าย อย่างไรก็ตามในทัศนะของผู้วิจัย การกำหนดระบบเมนูหัวข้อเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการเลือกหัวข้อ และไม่เป็นการยุ่งยากสำหรับผู้เริ่มต้นนั้น สามารถกำหนดได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การจัดทาระบบเมนูหัวข้อช่วยเหลือในรูปของสารบัญเนื้อหา และในรูปของดัชนีลำดับตามตัวอักษร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบ คือ ควรจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีระบบเมนูที่แสดงรายการของหัวข้อช่วยเหลือในรูปของสารบัญเนื้อหา และในรูปของดัชนีลำดับตามตัวอักษร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักที่สัมพันธ์กับการนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือ ที่ผู้วิจัยได้ประมวลจากองค์ความรู้ที่ได้จากเอกสารในข้อ

ที่ 1.3 หน้า 22 ซึ่งระบุข้อความไว้ว่า ระบบช่วยเหลือควรรองรับวิธีการค้นหาข้อความช่วยเหลือในหลากหลายวิธี เช่น ให้ผู้ใช้สามารถเลือกดูจากตารางเนื้อหา หรือเลือกดัชนีเพื่อค้นหาคำหรือเรื่องที่ ต้องการเฉพาะได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์แตกต่างกัน การออกแบบระบบให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือได้โดยวิธีการที่หลากหลายดังกล่าว จะเป็นการช่วยเหลือให้ผู้ใช้ที่ยังไม่คุ้นเคยกับระบบสามารถเข้าถึงข้อความช่วยเหลือที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ไม่มีคุณลักษณะใดที่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามของการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทในปัจจุบัน จึงไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้ในการใช้งานระบบ

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเพียงรายการเดียว คือ มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อให้ระบบสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้หลากหลายวิธี สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่คาดหวังให้หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือสามารถช่วยเหลือผู้ใช้โดยเฉพาะผู้มีประสบการณ์ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้มากกว่า การเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังส่วนการใช้งานอย่างเช่นในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ไม่สามารถใช้ระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้มีการจัดทำระบบเมนูหัวข้อช่วยเหลือที่หลากหลาย ตามข้อเสนอแนะข้อที่ 1) ในข้างต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตามความต้องการแล้ว ยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย ดังปรากฏในตารางสรุปผลต่อไปนี้



## ตาราง 29 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม

การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	ระบบเดิม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
1. การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้งานการใช้งานระบบ	จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีระบบเมนูที่แสดงรายการหัวข้อช่วยเหลือในรูปของสารบัญเนื้อหา และดัชนีลำดับตามตัวอักษร
2. การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้งานการใช้งานระบบ	ไม่มีข้อเสนอนแนะเพิ่มเติม
3. การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่สามารถใช้ระบบเมนูที่ช่วยให้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

### 3. การเลือกหัวข้อ

จากการประเมินระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคในสภาพปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท เฉพาะในลักษณะการเลือกหัวข้อซึ่งพบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ มีการจัดระบบหัวข้อช่วยเหลือตามลำดับการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และใช้วิธีการคลิกตรงข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือด้วยเมาส์ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำระบบให้แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML ซึ่งสามารถใช้เทคนิคการเชื่อมโยงหัวข้อช่วยเหลือเฉพาะที่ผู้ใช้ต้องการกับข้อความช่วยเหลือได้

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ไม่มีคุณลักษณะในรายการใดเลย ทั้งนี้เนื่องจากการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทมุ่งให้ผู้ใช้ได้รับข้อความช่วยเหลือในขณะที่ใช้งานระบบ จึงไม่จำเป็นต้องมีการเลือกหัวข้อช่วยเหลือเพื่อเชื่อมโยงไปยังข้อความช่วยเหลืออีก

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือดังข้อที่ 1) ในข้างต้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะงานการเลือกหัวข้อ พบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการเลือกหัวข้อของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นสอดคล้องกับลักษณะการเลือกหัวข้อของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ในปัจจุบัน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการให้มีการกำหนดหัวข้อช่วยเหลือในรูปของระบบเมนู อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือของบางห้องสมุด ยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ไม่สามารถค้นดูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดหรือเฉพาะหัวข้อที่ตนต้องการได้ ทั้งนี้ผู้ใช้ต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอเพื่อเลือกดูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวคือ ควรจัดให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือในรูปของเมนูหัวข้อที่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังข้อความช่วยเหลือโดยใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือด้วยเมาส์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้เลือกหัวข้อช่วยเหลือได้ง่ายและเร็วขึ้น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการเลือกหัวข้อของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ไม่มีคุณลักษณะใดที่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการเลือกหัวข้อของการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทในปัจจุบัน จึงไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้ในการใช้งานระบบ

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการเลือกหัวข้อของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นสอดคล้องกับลักษณะการเลือกหัวข้อของการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทในปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้ใช้ต้องการให้ระบบสามารถช่วยเหลือให้ผู้ใช้มองเห็นหัวข้อย่อยได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่ อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่จะสามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้ก็ต่อเมื่อผู้ใช้ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้มีระบบเมนูหัวข้อในรูปของสารบัญเนื้อหา ที่ผู้ใช้สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่ ตามข้อเสนอแนะข้อที่ 1) ในหัวข้อที่ 2 การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม หน้า 129 ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตามความต้องการแล้ว ยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย ดังปรากฏในตารางสรุปผลต่อไปนี้

## ตาราง 30 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการเลือกหัวข้อ

การเลือกหัวข้อ	ระบบเดิม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
1. การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ผู้ที่ไม่สะดวกในการเลือกหัวข้อช่วยเหลือเนื่องจากผู้ที่ไม่สามารถค้นดูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดหรือเลือกดูหัวข้อช่วยเหลือเฉพาะที่ตนต้องการได้ ทั้งนี้ผู้ใช้ต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอเพื่อเลือกหัวข้อช่วยเหลือ	จัดให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือในรูปแบบของเมนูหัวข้อที่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังข้อความช่วยเหลือ โดยใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือด้วยเมาส์
2. การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้ในการใช้งานระบบ	ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
3. การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ผู้ที่สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้ก็คือเมื่อผู้ใช้ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่	จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้มีระบบเมนูที่แสดงรายการหัวข้อช่วยเหลือในรูปแบบของสารบัญ เนื้อหาให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่

## 4. การสำรวจข้อมูล

จากการประเมินระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพกในสภาพปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท เฉพาะ ในลักษณะการสำรวจข้อมูลซึ่งพบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข มีการใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละประเภท และมีการใช้หัวเรื่องใหญ่ในการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก ทั้งนี้เนื่องจากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือได้รับการออกแบบให้แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร PDF ซึ่งมีการนำเสนอเนื้อหาต่อเนื่องกันเป็นจำนวนมาก การจัดระบบข้อมูลเพื่อจำแนกข้อมูลช่วยเหลือให้เป็นระบบระเบียบจึงมีความจำเป็น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะที่หน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50% มีการใช้ระยะห่างในการแบ่งกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภท มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ และสามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำข้อความช่วยเหลือ

เหลือเฉพาะบริบท จำเป็นต้องใช้เนื้อหาในหน้าจอกำหนดงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ การจัดระบบข้อมูลเพื่อจำแนกข้อมูลช่วยเหลือให้เป็นสัดส่วน สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย โดยไม่ทำให้น้ำจอดูหนาแน่นจนเกินไปจึงเป็นสิ่งจำเป็น

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือในปัจจุบัน มุ่งให้ระบบเป็นเพียงทางลัดที่ช่วยเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอสืบค้นของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่านั้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะงานการสำรวจข้อมูล พบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการสำรวจข้อมูลของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นสอดคล้องกับลักษณะการสำรวจข้อมูลของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้ใช้ต้องการให้สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหามากกว่า 3 หน้าได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้าและมีเมนูที่มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อย่อยอื่นๆ ที่ต้องการ อีกทั้งต้องการให้หน้าจอมีส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50% และต้องการให้มีการนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อมูลได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ผู้ใช้ไม่สะดวกในการสำรวจข้อมูลช่วยเหลือ เนื่องจากต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอเพื่ออ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหามากกว่า 3 หน้าจอ อีกทั้งหน้าจอมีความหนาแน่นเกินไป และขาดการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวคือ ควรจัดให้มีส่วนการแสดงผลข้อความช่วยเหลือที่ให้ข้อมูลเฉพาะภายใต้หัวข้อนั้นๆ เพื่อให้ข้อมูลที่นำเสนอไม่ยาวจนเกินไปและจบภายในหนึ่งหน้าจอ ทั้งนี้โดยการกำหนดหัวข้อช่วยเหลือในรูปของโครงสร้างเมนู นอกจากนี้ควรมีการออกแบบส่วนการแสดงผลข้อความช่วยเหลือให้สอดคล้องกันในทุกการช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักที่สัมพันธ์กับการนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่ผู้วิจัยได้ประมวลจากองค์ความรู้ที่ได้จากเอกสารในข้อที่ 1.8 หน้า 23 ซึ่งระบุข้อความไว้ว่า ควรนำเสนอข้อมูลให้พอดีในหน้าเดียว โดยนำเสนอข้อมูลอยู่ในรูปแบบตาราง หรือรายการ (list) มากกว่าการนำเสนอเนื้อหาต่อเนื่องกันเป็นจำนวนมาก โดยใช้รูปแบบที่สอดคล้องกันในการนำเสนอข้อมูล

แต่ละประเภท ทั้งนี้เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้ อันจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้ดีขึ้น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการสำรวจข้อมูลของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะที่จำเป็นสอดคล้องกับลักษณะการสำรวจข้อมูลของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทในปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้ใช้ต้องการให้มีการนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบ โดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อมูลได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของการจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดของระบบที่ขาดการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบ โดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวคือ ควรมีการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบ โดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักที่สัมพันธ์กับการนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือ ที่ผู้วิจัยได้ประมวลจากองค์ความรู้ที่ได้จากเอกสาร ในข้อที่ 1.8 หน้า 23 ซึ่งระบุข้อความไว้ว่า ควรมีการออกแบบระบบโดยใช้รูปแบบที่สอดคล้องกันในการนำเสนอข้อมูลแต่ละประเภท ทั้งนี้เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้ อันจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้ดีขึ้น

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการสำรวจข้อมูลของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหามากกว่า 3 หน้า ได้โดยการเปิดผ่านทีละหน้าและมีเมนูที่มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อย่อยอื่นๆที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่คาดหวังให้หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้มากกว่าการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์อย่างเช่นในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ไม่สามารถสำรวจข้อมูลช่วยเหลือได้ เนื่องจากระบบไม่มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อมูลได้ง่ายขึ้นตามข้อเสนอแนะข้อที่ 1) ในข้างต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตามความต้องการแล้วยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย ดังปรากฏในตารางสรุปผลต่อไปนี้

### ตาราง 31 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการสำรวจข้อมูล

การสำรวจข้อมูล	ระบบเดิม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
1. การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่สะดวกในการสำรวจข้อมูลช่วยเหลือเนื่องจากต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอเพื่ออ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหามากกว่า 3 หน้าจอ อีกทั้งหน้าจอมีความหนาแน่นเกินไปและขาดการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน	จัดให้มีส่วนการแสดงข้อความช่วยเหลือที่ให้ข้อมูลเฉพาะภายใต้หัวข้อนั้นๆ ทั้งนี้โดยการกำหนดหัวข้อช่วยเหลือในรูปของโครงสร้างเมนู นอกจากนี้ควรมีการออกแบบส่วนการแสดงข้อความช่วยเหลือให้สอดคล้องกันในทุกการช่วยเหลือ
2. การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	ขาดการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน	ควรมีการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน
3. การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่สามารถสำรวจข้อมูลช่วยเหลือได้เนื่องจากไม่มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือ	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

#### 5. การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ

จากการประเมินระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคในสภาพปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท เฉพาะในลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งพบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งต่างๆ และการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่ง และมีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกระบบช่วยเหลือ ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันมีการออกแบบหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าตาการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ระบบจึงมีเนื้อที่หน้าจอมากเพียงพอที่จะนำเสนอข้อมูลได้ครอบคลุมทุกกระบวนการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และจำเป็นต้องมีการแสดงตัวอย่างประกอบข้อความช่วยเหลือเสมอเพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามวิธีการใช้งานระบบได้ง่ายขึ้น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทในปัจจุบัน เป็นการกำหนดข้อความช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายในหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่บนหน้าจอ จึงไม่สามารถนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือได้ครอบคลุมทุกกระบวนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือในปัจจุบัน มุ่งให้ระบบเป็นเพียงทางลัดที่ช่วยเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอการสืบค้นของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่านั้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการศึกษาคำคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะงานการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ พบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นสอดคล้องกับลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้ใช้งานต้องการให้ระบบมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างและหน้าที่ของคำสั่งทุกการช่วยเหลือ รวมทั้งต้องการให้ระบบมีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อให้ระบบนำเสนอข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้อย่างดี อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ผู้ใช้จะไม่ได้รับการนำเสนอข้อมูลตามที่ตนต้องการ เนื่องจากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือของบางห้องสมุดเน้นแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการใช้คำสั่งสืบค้นเท่านั้น อีกทั้งมีข้อเสนอแนะและการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในบางการช่วยเหลือเท่านั้น นอกจากนี้การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือของทุกห้องสมุด ไม่ได้กล่าวถึงโครงสร้างหน้าที่หรือวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น รวมทั้งไม่มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวคือ ควรจัดให้มีการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือที่เน้นแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ และมีการฝึกสอนผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักที่สัมพันธ์กับการนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือ ที่ผู้วิจัยได้ประมวลจากองค์ความรู้ที่ได้จากเอกสารในข้อที่ 1.9 หน้า 23 ซึ่งระบุข้อความไว้ว่า ควรออกแบบระบบช่วยเหลือให้มีส่วนการฝึกสอนการใช้งานระบบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการแนะนำผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบให้

ทราบถึงแนวคิดพื้นฐานและการทำงานของระบบ โดยผู้ใช้ไม่ต้องสลับไปมาระหว่างหน้าจอการใช้งานระบบกับระบบช่วยเหลือ

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะที่จำเป็น คือ มีเนื้อหาของความช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ โครงสร้าง หน้าทีของคำสั่ง แต่ก็มีการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้ ตลอดจนมีข้อเสนอแนะในการใช้คำสั่ง และมีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกระบบช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของการจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดของระบบที่ขาดการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือที่เน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และขาดการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกระบบช่วยเหลือ อีกทั้งระบบไม่เน้นแจ้งให้ทราบวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้ได้รับการนำเสนอข้อมูลครอบคลุมตามที่ผู้ใช้ต้องการ ตามข้อเสนอแนะข้อที่ 1) ในข้างต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตามความต้องการแล้ว ยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ การแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งในทุกระบบช่วยเหลือ และการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ผู้ใช้จะไม่ได้รับการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือ เนื่องจากระบบไม่มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้ได้รับการนำเสนอข้อมูลครอบคลุมตามที่ผู้ใช้ต้องการ ตามข้อเสนอแนะข้อที่ 1) ในข้างต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตาม



ความต้องการแล้ว ยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย ดังปรากฏในตารางสรุปผลต่อไปนี้

ตาราง 32 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ

การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ	ระบบเดิม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
1. การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่ได้รับการนำเสนอข้อมูลตามที่ต้องการ เนื่องจากการช่วยเหลือเน้นแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการใช้คำสั่งสืบค้นเท่านั้น ไม่ได้กล่าวถึงโครงสร้างหน้าที่หรือวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น ไม่มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ รวมทั้งไม่มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์	จัดให้มีการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือที่เน้นแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงโครงสร้างหน้าที่และวิธีการใช้คำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และมีการฝึกสอนผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์
2. การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริษัท	ขาดการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือที่เน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และขาดการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกระบบช่วยเหลือ อีกทั้งไม่เน้นแจ้งให้ทราบวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น	ควรจัดทำคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือไว้ในทุกหน้าจอกการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
3. การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่ได้รับการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือเนื่องจากไม่มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือ	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในทุกหน้าจอกการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

## 6. การทำความเข้าใจเนื้อหา

จากการประเมินระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคในสภาพปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท เฉพาะในลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหา ซึ่งพบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่มีการใช้ข้อความช่วยเหลือ โครงสร้างของประโยค คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากข้อความคำสั่งและชื่อการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันมีการออกแบบหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ การกำหนดให้ระบบมีคุณลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดตามวิธีการใช้งานระบบได้ง่ายขึ้น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทในปัจจุบัน เป็นการกำหนดข้อความช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายในหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้สามารถมองเห็นลักษณะการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือในปัจจุบัน มุ่งให้ระบบเป็นเพียงทางลัดที่ช่วยเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอการสืบค้นของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่านั้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะงานการทำความเข้าใจเนื้อหา พบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหาของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นในทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่คาดหวังให้ระบบมีการใช้ข้อความที่กระชับชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถทำความเข้าใจข้อมูลช่วยเหลือได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือยังขาดคุณลักษณะในบางรายการที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ผู้ใช้ทำความเข้าใจข้อมูลช่วยเหลือได้ยาก เนื่องจากระบบมีการแสดงข้อความช่วยเหลือในรูปของประโยคคำสั่งหรือในรูปแบบการถูกกระทำในบางการช่วยเหลือ รวมทั้งโครงสร้างของการแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวคือ ควรมีการใช้ประโยคคำสั่งและใช้คำอธิบายที่กระชับชัดเจนเป็นขั้นตอนในทุกการช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักที่สัมพันธ์กับการนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือ ที่ผู้วิจัยได้ประมวลจากองค์ความรู้ที่ได้จากเอกสารในข้อที่ 1.5 หน้า 22 ซึ่งระบุข้อความไว้ว่า ระบบช่วยเหลือควรได้รับการออกแบบให้ผู้ใช้สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาของข้อความช่วยเหลือได้ง่ายและรวดเร็ว โดยแต่

ละเรื่องควรมีคำอธิบายที่กระชับชัดเจนและจบในตัวเอง โดยเลือกใช้ถ้อยคำในการเรียบเรียง ประโยคที่เข้าใจง่ายเป็นขั้นตอน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดตามวิธีการใช้งานระบบได้ง่ายขึ้น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหาข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะที่จำเป็นสอดคล้องกับลักษณะของการทำความเข้าใจเนื้อหาข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทในปัจจุบันทุกรายการ อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของการจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทของบางห้องสมุด ยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดของระบบที่มีโครงสร้างของการแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือต่างกัน และไม่มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลือ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรออกแบบการแสดงรายการข้อมูลช่วยเหลือในรูปแบบรายการที่มีโครงสร้างเหมือนกันในทุกการช่วยเหลือ โดยเน้นการใช้ประโยคคำสั่ง หรือใช้คำอธิบายที่มีความกระชับชัดเจนเป็นขั้นตอน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักที่สัมพันธ์กับการนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือ ที่ผู้วิจัยได้ประมวลจากองค์ความรู้ที่ได้จากเอกสารในข้อที่ 1.5 หน้า 22 เช่นเดียวกัน

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหาของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นมีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่คาดหวังให้ หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้มากกว่าการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์อย่างเช่นในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ไม่สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาของการช่วยเหลือได้ เนื่องจากระบบไม่มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น ตามข้อเสนอแนะข้อที่ 1) ในข้างต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตามความต้องการแล้ว ยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย ดังปรากฏในตารางสรุปผลต่อไปนี้

### ตาราง 33 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการทำความเข้าใจเนื้อหา

การทำความเข้าใจเนื้อหา	ระบบเดิม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
1. การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ผู้ใช้งานทำความเข้าใจข้อความช่วยเหลือได้ยาก เนื่องจากมีการแสดงข้อความช่วยเหลือในรูปของประโยคคำสั่งหรือในรูปแบบการถูกกระทำ และมีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในบางการช่วยเหลือเท่านั้น	ควรมีการใช้ประโยคคำสั่งหรือใช้คำอธิบายที่กระชับชัดเจนเป็นขั้นตอนในทุกการช่วยเหลือ
2. การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีโครงสร้างต่างกัน และไม่มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลือ	ควรออกแบบการแสดงรายการข้อมูลช่วยเหลือในรูปแบบรายการที่มีโครงสร้างเหมือนกันในทุกการช่วยเหลือ โดยเน้นการใช้ประโยคคำสั่งหรือใช้คำอธิบายที่มีความกระชับชัดเจนเป็นขั้นตอน
3. การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ผู้ใช้งานไม่สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้ เนื่องจากไม่มีส่วนแสดงข้อความช่วยเหลือ	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้งานไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

#### 7. การค้นหาหัวข้ออื่น

จากการประเมินระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพลตฟอร์มในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท เฉพาะในลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่น ซึ่งพบว่าไม่มีคุณลักษณะรายการใด ทั้งนี้เนื่องจาก

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ได้รับการออกแบบให้มีการนำเสนอเนื้อหาในรูปของเอกสาร PDF ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเปิดอ่านเอกสารได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ได้รับการออกแบบโดยมุ่งให้ผู้ใช้งานได้รับข้อความช่วยเหลือในขณะที่ใช้งานระบบเฉพาะ ในส่วนงานที่คาดว่าจะอาจเกิดความสับสนกับผู้ใช้ได้

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ได้รับการออกแบบให้ระบบเป็นเพียงทางลัดที่ช่วยเชื่อมโยงผู้ใช้งานไปยังหน้าจอการสืบค้นของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่านั้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการศึกษาคำคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะงานการค้นหาหัวข้ออื่น พบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่นของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือมีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบไม่ได้มีโครงสร้างที่ซับซ้อน อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้องได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากหัวข้อแนะนำการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยมีส่วนแสดงเมนูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดในหน้าจอเดียวกันกับหน้าจอแสดงผลข้อมูลช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักที่สัมพันธ์กับการนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือ ที่ผู้วิจัยได้ประมวลจากองค์ความรู้ที่ได้จากเอกสารในข้อที่ 1.10 หน้า 23 ซึ่งระบุข้อความไว้ว่า ควรออกแบบระบบช่วยเหลือให้มีส่วนการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงแหล่งข้อมูลอื่นๆที่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้เพิ่มเติมได้ในขณะเผชิญปัญหาที่อยู่ภายนอกระบบช่วยเหลือ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ออกแบบระบบไม่สามารถคาดคะเนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ได้ทั้งหมด

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่นของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะที่จำเป็นเพียงรายการเดียว คือ ผู้ใช้สามารถใช้เวลาน้อยกว่า 2 วินาที ในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง ไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ผู้ใช้ต้องใช้เวลามากกว่า 2 วินาที ในการค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงโครงสร้างของหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากหัวข้อแนะนำการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหัวข้ออื่นได้ง่ายขึ้น ตามข้อเสนอแนะข้อที่ 1) ในข้างต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตามความต้องการแล้ว ยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่นของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะในการค้นหาหัวข้ออื่นของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ในข้อที่ 1) ข้างต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุง โครงสร้างของหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากหัวข้อแนะนำการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหัวข้ออื่นได้ง่ายขึ้น ตามข้อเสนอแนะข้อที่ 1) ในข้างต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตามความต้องการแล้ว ยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย ดังปรากฏในตารางสรุปผลต่อไปนี้

ตาราง 34 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการค้นหาหัวข้ออื่น

การค้นหาหัวข้ออื่น	ระบบเดิม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
1. การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ และการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในภาพรวม ไม่มีเครือข่ายเมนูหัวข้อเพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง ผู้ใช้จึงต้องใช้เวลามากกว่า 2 วินาทีในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง	จัดให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากหัวข้อแนะนำการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยมีส่วนแสดงเมนูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดในหน้าจอเดียวกันกับหน้าจอแสดงผลข้อมูลช่วยเหลือ
2. การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	ผู้ใช้ต้องใช้เวลามากกว่า 2 วินาที ในการค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ	ควรเรียกใช้คำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่มีโครงสร้างของหัวข้อช่วยเหลือในรูปแบบของระบบเมนู
3. การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นได้ เนื่องจากไม่มีระบบเมนูหัวข้อ	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

## 8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน

จากการประเมินระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพคในสภาพปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท เฉพาะในลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน ซึ่งพบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะเพียงรายการเดียว คือ ผู้ใช้สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้สามารถเปิดหน้าต่างของระบบช่วยเหลือซ้อนกับหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะคือ ผู้ใช้สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือและสามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพ ทั้งนี้เนื่องจากระบบได้รับการออกแบบให้มีการระบุข้อความช่วยเหลือไว้ที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไม่มีคุณลักษณะในรายการใด ทั้งนี้เนื่องจากหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ได้รับการออกแบบให้ระบบเป็นเพียงทางลัดที่ช่วยเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอการสืบค้นของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่านั้น

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการศึกษาคำคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะงานการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานพบว่า

1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการที่ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ยังขาดคุณลักษณะที่จะสนองตอบความต้องการดังกล่าวของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้จึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดที่ผู้ใช้ไม่สะดวกในการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน เนื่องจากการจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือของบางห้องสมุด ผู้ใช้ไม่สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือ และในทุกห้องสมุดผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพ อีกทั้งมีลักษณะการทำงานของระบบช่วยเหลือและลักษณะการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ไม่สอดคล้องกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าตาการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และออกแบบระบบให้มีลักษณะการทำงานสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี

2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นกรณีที่ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานของข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทในปัจจุบัน จึงไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้ในการใช้งานระบบ

3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่า ลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่นของหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นกรณีที่ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อคุณลักษณะในการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานของหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือดังข้อที่ 1) ในข้างต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว คือ ควรจัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานได้ง่ายขึ้น ตามข้อเสนอแนะข้อที่ 1) ในข้างต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตามความต้องการแล้ว ยังเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความซ้ำซ้อนของการจัดเตรียมแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อีกด้วย ดังปรากฏในตารางสรุปผลต่อไปนี้

ตาราง 35 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบในด้านการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน

การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน	ระบบเดิม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
1. การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่สะดวกในการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้ไม่สามารถมองเห็นหรือใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ ในขณะที่ข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพ อีกทั้งมีลักษณะการทำงานของระบบช่วยเหลือและลักษณะการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ไม่สอดคล้องกัน	ควรจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าตาการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และออกแบบระบบให้มีลักษณะการทำงานสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์



ตาราง 35 (ต่อ)

การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน	ระบบเดิม	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
2. การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้ในการใช้งานระบบ	ไม่มีข้อเสนอนแนะเพิ่มเติม
3. การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	ผู้ใช้ไม่สามารถนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานได้	ควรจัดให้มีคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษารูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบช่วยเหลือของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

จากการประมวลจุดเด่นและจุดด้อยของระบบช่วยเหลือของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบช่วยเหลือที่มีข้อจำกัดน้อยที่สุดดังนี้

ตาราง 36 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบช่วยเหลือของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

ลักษณะระบบช่วยเหลือ	คุณลักษณะปัจจุบัน (พึงประสงค์)		
	การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ	จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้อุปกรณ์รูปของเอกสาร HTML	จัดทำคำสั่ง Help ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ

ตาราง 36 (ต่อ)

ลักษณะระบบช่วยเหลือ	คุณลักษณะปัจจุบัน (พึงประสงค์)		
	การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	จัดให้มีระบบเมนูที่แสดงรายการของหัวข้อช่วยเหลือในรูปแบบของสารบัญเนื้อหา และในรูปแบบของดัชนีลำดับตามตัวอักษร	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้ในการใช้งานระบบ จึงไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ
3. การเลือกหัวข้อ	จัดให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือในรูปแบบเมนูหัวข้อที่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังข้อความช่วยเหลือ โดยใช้วิธีการคลิกตรงหัวข้อช่วยเหลือด้วยเมาส์	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้ในการใช้งานระบบ จึงไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้มีระบบเมนูหัวข้อในรูปแบบของสารบัญเนื้อหา ที่ผู้ใช้สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อย่อยได้โดยไม่ต้องออกจากเมนูหัวข้อใหญ่
4. การสำรวจข้อมูล	จัดให้มีส่วนการแสดงข้อความช่วยเหลือที่ให้ข้อมูลเฉพาะภายใต้หัวข้อนั้นๆ เพื่อให้ข้อมูลที่นำเสนอไม่ยาวจนเกินไปและจบภายในหนึ่งหน้าจอ	มีการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อมูลได้ง่ายขึ้น
5. การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ	จัดให้มีการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือที่เน้นแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งในทุกการช่วยเหลือ และมีการฝึกสอนผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้ได้รับการนำเสนอข้อมูลครอบคลุมตามต้องการ	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้ได้รับการนำเสนอข้อมูลครอบคลุมตามต้องการ

## ตาราง 35 (ต่อ)

ลักษณะระบบช่วยเหลือ	คุณลักษณะปัจจุบัน (พึงประสงค์)		
	การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
6. การทำความเข้าใจเนื้อหา	มีการใช้ประโยคคำสั่งและใช้คำอธิบายที่กระชับชัดเจนเป็นขั้นตอนในทุกการช่วยเหลือ	ออกแบบการแสดงรายการข้อมูลช่วยเหลือในรูปแบบรายการที่มีโครงสร้างเหมือนกันในทุกการช่วยเหลือโดยเน้นการใช้ประโยคคำสั่ง หรือใช้คำอธิบายที่มีความกระชับชัดเจนเป็นขั้นตอน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น
7. การค้นหาหัวข้ออื่น	จัดให้มีการแสดงหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากหัวข้อแนะนำการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยมีส่วนแสดงเมนูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดในหน้าจอเดียวกันกับหน้าจอแสดงผลข้อมูลช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้องได้	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงโครงสร้างของหัวข้อช่วยเหลือให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้องได้	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือที่ได้ปรับปรุงโครงสร้างของหัวข้อช่วยเหลือให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆที่เกี่ยวข้องได้
8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน	จัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือให้ปรากฏขึ้นภายนอกหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และออกแบบระบบให้มีลักษณะการทำงานสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	ระบบเดิมไม่มีข้อจำกัดใดที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้ในการใช้งานระบบ จึงไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จัดทำคำสั่ง Help ไว้ในทุกหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ที่ได้ปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานได้ง่ายขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบ อินเทอร์เน็ตไปใช้ประโยชน์

2.1 รูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินเทอร์เน็ต ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ผู้วิจัยนำเสนอ นั้น เป็นรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ สามารถนำไปปรับใช้ในในระบบช่วยเหลือของฐานข้อมูลอื่นๆ ได้ ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษารูปแบบของระบบช่วยเหลือในครั้งนี้เน้นการศึกษาการออกแบบระบบมากกว่าการศึกษาความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลช่วยเหลือของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว จึงสามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ข้ามระหว่างระบบได้

2.2 ผู้บริหารห้องสมุด ผู้พัฒนาระบบสารสนเทศ และฝ่ายบริการสารสนเทศของห้องสมุด สามารถนำรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินเทอร์เน็ตไปพิจารณาปรับใช้ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะการค้นคืนสารสนเทศให้กับผู้ใช้ ในทุกระดับ อันจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศให้เกิดสัมฤทธิ์ผลด้วยความพอใจ

2.3 การนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินเทอร์เน็ต ครั้งนี้ ไม่ได้เน้นที่ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลช่วยเหลือ เนื่องจากเป็นเรื่องนอกเหนือจากการออกแบบระบบ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสืบค้นของฐานข้อมูลต่างๆ ดังนี้

2.3.1 ควรมีการอ้างอิงหรือเชื่อมโยงให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงวิธีการร้องขอความช่วยเหลืออื่นๆ เพิ่มเติม เมื่อพบปัญหาที่อยู่นอกรายการช่วยเหลือ โดยแจ้งให้ผู้ใช้ทราบแหล่งข้อมูลที่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้เพิ่มเติมได้ เช่น แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ ผู้ให้คำปรึกษา หรือผู้พัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ออกแบบระบบไม่สามารถคาดคะเนถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้ได้ทั้งหมด

2.3.2 ควรมีการรวบรวมคำถามเกี่ยวกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ที่ผู้ใช้นักจะถามบ่อยครั้ง และจัดทำเมนูหัวข้อ FAQ เพิ่มเติมในระบบช่วยเหลือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการรวบรวมคำถามจากบันทึกการให้บริการตอบคำถาม คำถามหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้ในระบบ หรือจากบันทึกการสืบค้นในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ นอกจากนี้อาจใช้แบบสำรวจอย่างง่ายเพื่อรวบรวมคำถามที่ผู้ใช้นักจะถามบ่อยครั้งจากผู้ให้บริการโดยตรง

2.3.3 ควรจัดทำคู่มือการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ใช้ ณ จุดให้บริการ

2.3.4 ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ โดยจัดทำเป็นปฏิทินการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ที่เป็นระบบและเผยแพร่ให้ผู้ใช้ทราบในตำแหน่งที่ผู้ใช้สังเกตเห็นได้ง่าย และควรมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเพื่อนำเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค ที่มีโครงสร้างเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการออกแบบระบบช่วยเหลือเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาพัฒนาระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอิน โนแพค เพื่อให้ได้มาซึ่งระบบช่วยเหลือที่สามารถส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ได้ในทุกระดับ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป