บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษารูปแบบของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ผู้วิจัยมีประเด็นศึกษาและเป้าหมายของการศึกษา คือ

1. คุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
2. ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ ที่มีต่อคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
3. เพื่อเสนอรูปแบบของระบบช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ดังนั้นในการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ตามประเด็นศึกษาและเป้าหมายของการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

คุณลักษณะของระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ในการเก็บข้อมูลจากระบบ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์ระบบตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ โดยการทดลองใช้ระบบช่วยเหลือในรายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทั้ง 15 แห่ง ในช่วงระหว่างวันที่ 20 มกราคม 2547 ถึงวันที่ 4 มีนาคม 2547

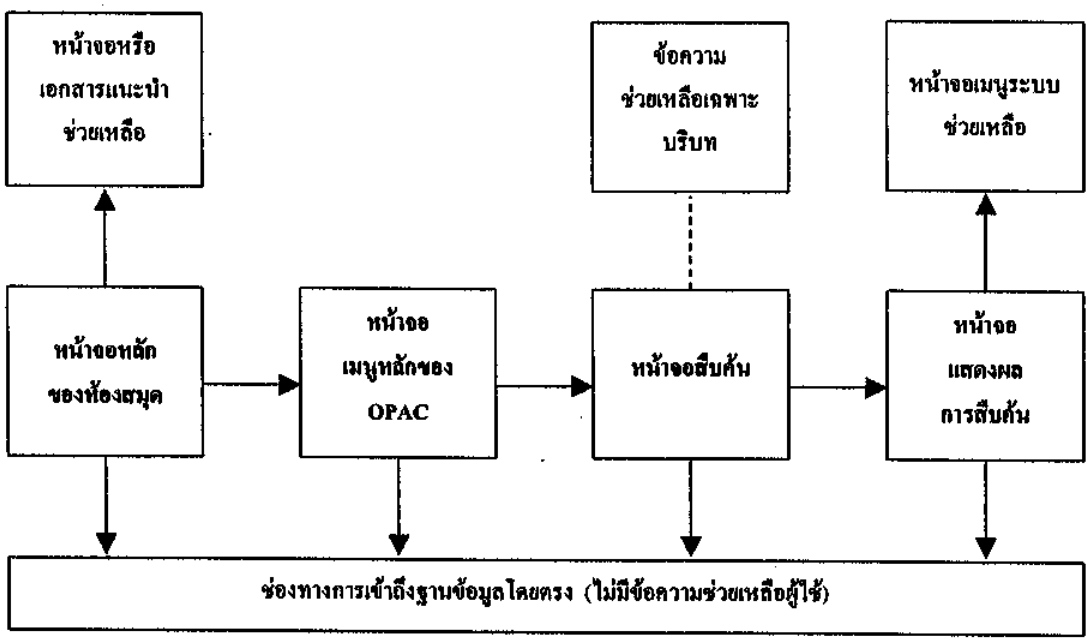
การจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำแนกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) การจัดทำหน้าจอหรือเอกสารแนะนำ

ช่วยเหลือ 2) การจัดทำข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ซึ่งหมายถึง การระบุข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ไว้เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และ 3) การจัดทำหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือโดยเฉพาะ ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังนี้

1. รูปแบบการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้

รูปแบบการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นการกำหนดการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในแต่ละประเภทไว้ในหน้าจอการทำงานที่แตกต่างกันของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ดังปรากฏในกรอบการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ดังนี้

ภาพประกอบ 3 กรอบการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์



จากภาพประกอบ 3 แสดงกรอบการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการประมวลการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทั้ง 15 แห่ง ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) การจัดเตรียมคำแนะนำช่วย

เหลือผู้ใช้ในลักษณะที่เป็นหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ โดยห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นผู้พัฒนาเพิ่มเติมในภายหลัง 2) การให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท ซึ่งได้ระบุข้อความช่วยเหลือไว้เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และ 3) หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ซึ่งบริษัทผู้พัฒนาระบบเป็นผู้จัดเตรียมไว้ให้กับห้องสมุดตั้งแต่แรก ทั้งนี้ห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อความสำหรับช่วยเหลือผู้ใช้เมื่อใดก็ได้ โดยผู้ใช้สามารถเข้าถึงคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในลักษณะที่เป็นหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือได้จากหน้าจอหลักของห้องสมุด อีกทั้งสามารถเข้าถึงคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในลักษณะที่เป็นการให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทได้จากหน้าจอสืบค้น ตลอดจนสามารถเข้าถึงคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในลักษณะที่เป็นหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือได้จากหน้าจอแสดงผลการสืบค้นเท่านั้น นอกจากนี้ในแต่ละหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ยังมีช่องทางให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้โดยตรง แต่ผู้ใช้จะไม่ได้รับข้อความช่วยเหลือในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

2. แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้

จากกรอบการจัดเตรียมคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในข้างต้น สามารถจำแนกแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ของแต่ละห้องสมุดได้ ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 การจำแนกแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ของแต่ละห้องสมุด

ห้องสมุด	แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้				
	1. หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	2. ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	3. หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	1+2	2+3
1. สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	/	/		/	
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	/	/		/	
3. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	/	/		/	
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	/	/		/	

ตาราง 3 (ต่อ)

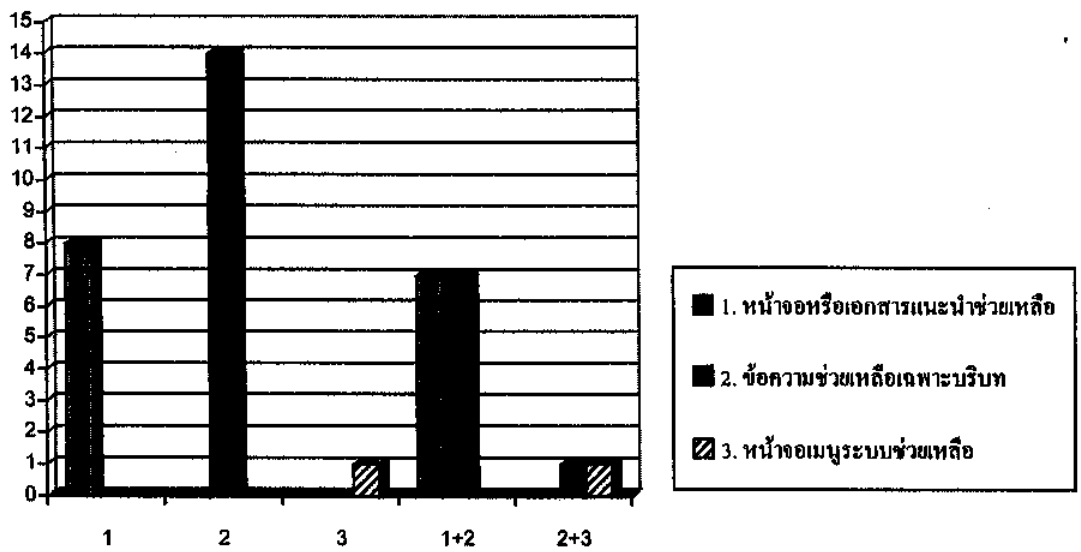
ห้องสมุด	แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้				
	1. หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	2. ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	3. หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ	1+2	2+3
5. สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม		/			
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล		/			
7. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร		/			
8. ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	/	/		/	
9. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง		/			
10. สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี		/			
11. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร	/				
12. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	/	/		/	
13. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ	/	/		/	
14. ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย		/	/		/
15. ห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)		/			
รวม	8	14	1	7	1

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ยกเว้นสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร รองลงมาห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ และมีห้องสมุดเพียง 1 แห่ง เท่านั้นที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ คือ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย

อย่างไรก็ตามไม่มีห้องสมุดแห่งใดที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ครบทั้ง 3 แหล่ง แต่ก็มีห้องสมุดที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ไว้ 2 แหล่ง คือ ห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือและปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ และห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ คือ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ซึ่งแสดงในรูปของแผนภูมิได้ดังนี้

ภาพประกอบ 4 จำนวนห้องสมุดที่กำหนดใช้แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้แต่ละประเภท



3. ลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือผู้ใช้ของแต่ละห้องสมุด

แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในแต่ละประเภท มีอินเตอร์เฟสของแต่ละลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือในหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถจำแนกตามห้องสมุดต่างๆ ได้ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 4 การจำแนกหน้าจอที่แสดงอินเตอร์เฟสของแต่ละลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือ

ห้องสมุด	ประเภทหน้าจอที่แสดงอินเตอร์เฟสของระบบช่วยเหลือ							
	การเข้าถึงการช่วยเหลือ	การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	การเลือกหัวข้อ	การสำรวจข้อมูล	การได้รับการนำเสนอ	การทำความเข้าใจเนื้อหา	การค้นหาหัวข้ออื่น	การนำข้อมูลไปใช้
1. จพ	L,O		M	M,S	M,S	M,S	M	S
2. มก	L,O		M	M,S	M,S	M,S	M	S
3. มข	L,O		M	M,S	M,S	M,S	M	S
4. มช	L,O		M	M,S	M,S	M,S	M	S
5. มมส	O			S	S	S		S
6. มม	O			S	S	S		S
7. มศก	O			S	S	S		S
8. มอป	L,O		M	M,S	M,S	M,S	M	S
9. สจล	O			S	S	S		S
10. มจธ	O			S	S	S		S
11. มน	L		M	M	M	M	M	
12. มร	L,O		M	M,S	M,S	M,S	M	S
13. สจพ	L,O		M	M,S	M,S	M,S	M	S
14. สทอ	D,O		H	S	S	S		S
15. ศมว	O			S	S	S		S

อักษรย่อที่ใช้แทนห้องสมุด

จพ หมายถึง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มก หมายถึง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มข หมายถึง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มช	หมายถึง	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มมส	หมายถึง	สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
มม	หมายถึง	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
มศก	หมายถึง	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
มอป	หมายถึง	ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
สจล	หมายถึง	สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
มจธ	หมายถึง	สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี
มน	หมายถึง	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
มร	หมายถึง	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สจพ	หมายถึง	สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
สทอ	หมายถึง	ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
ศมว	หมายถึง	ห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)

อักษรย่อที่ใช้แทนหน้าจอการใช้งานโปรแกรม

L (library mainpage)	หมายถึง	ห้องสมุดแต่ละแห่งมีอินเตอร์เฟสของลักษณะการใช้งานนั้นๆ ในหน้าจอหลักของห้องสมุด
O (OPAC mainpage)	หมายถึง	ห้องสมุดแต่ละแห่งมีอินเตอร์เฟสของลักษณะการใช้งานนั้นๆ ในหน้าจอหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์
S (search page)	หมายถึง	ห้องสมุดแต่ละแห่งมีอินเตอร์เฟสของลักษณะการใช้งานนั้นๆ ในหน้าจอสืบค้น
D (display page)	หมายถึง	ห้องสมุดแต่ละแห่งมีอินเตอร์เฟสของลักษณะการใช้งานนั้นๆ ในหน้าจอแสดงผลการสืบค้น
M (manual)	หมายถึง	ห้องสมุดแต่ละแห่งมีอินเตอร์เฟสของลักษณะการใช้งานนั้นๆ ในหน้าจอหรือเอกสารคำแนะนำช่วยเหลือ
H (help menu)	หมายถึง	ห้องสมุดแต่ละแห่งมีอินเตอร์เฟสของลักษณะการใช้งานนั้นๆ ในหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าไม่มีห้องสมุดแห่งใดที่มีหน้าจอแสดงอินเตอร์เฟสครบทุกลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือ ซึ่งห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีหน้าจอแสดงอินเตอร์เฟสของแต่ละลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่แต่ละห้องสมุดกำหนดใช้ คือ

ห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ และกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการเข้าถึงการช่วยเหลือในหน้าจอหลักของห้องสมุดและหน้าจอเมนูหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการเลือกหัวข้อในหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการสำรวจข้อมูล การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ และการทำความเข้าใจเนื้อหา ในหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ และในหน้าจอสืบค้น มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการค้นหาหัวข้ออื่นในหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ และมีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานในหน้าจอสืบค้น และไม่มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม

สำหรับห้องสมุดจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้า ธนบุรี และห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) ที่มีเพียงการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการเข้าถึงการช่วยเหลือในหน้าจอเมนูหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการสำรวจข้อมูล การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ การทำความเข้าใจเนื้อหา และการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานในหน้าจอสืบค้น และไม่มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม การเลือกหัวข้อ และการค้นหาหัวข้ออื่น

ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีเพียงการกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการเข้าถึงการช่วยเหลือในหน้าจอหลักของห้องสมุด มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการเลือกหัวข้อ การสำรวจข้อมูล การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ การทำความเข้าใจ

เนื้อหา และการค้นหาหัวข้ออื่นในหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ และไม่มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม และการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน

นอกจากนี้ห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท และปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการเข้าถึงการช่วยเหลือในหน้าจอการแสดงผลการสืบค้นและหน้าจอเมนูหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการเลือกหัวข้อในหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการสำรวจข้อมูล การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ การทำความเข้าใจเนื้อหา และการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้ในหน้าจอสืบค้น และไม่มีอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามและการค้นหาหัวข้ออื่น

4. ประเภทของเอกสารที่ปรากฏในระบบช่วยเหลือ

อินเตอร์เฟสของลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือ ซึ่งปรากฏในแต่ละหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ จะแสดงอยู่ในรูปของเอกสารที่แตกต่างกัน ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 ประเภทของเอกสารช่วยเหลือซึ่งจำแนกตามหน้าจอที่แสดงอินเตอร์เฟสของแต่ละลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือ

หน้าจออินเตอร์เฟสของระบบช่วยเหลือ	ประเภทของเอกสารที่ใช้เพื่อระบุลักษณะของการใช้งานระบบช่วยเหลือ							
	การเข้าถึงการช่วยเหลือ	การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	การเลือกหัวข้อ	การสำรวจข้อมูล	การได้รับการนำเสนอข้อมูล	การทำความเข้าใจเนื้อหา	การค้นหาหัวข้ออื่น	การนำข้อมูลไปใช้
1. หน้าจอหลักของห้องสมุด	HTML							
2. หน้าจอเมนูหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	HTML							
3. หน้าจอสืบค้น				HTML	HTML	HTML		HTML
4. หน้าจอแสดงผลการสืบค้น	HTML							

ตาราง 5 (ต่อ)

หน้าจออินเตอร์เฟสของระบบช่วยเหลือ	ประเภทของเอกสารที่ใช้เพื่อระบุลักษณะของการใช้งานระบบช่วยเหลือ							
	การเข้าถึงการช่วยเหลือ	การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	การเลือกหัวข้อ	การสำรวจข้อมูล	การได้รับการนำเสนอข้อมูล	การทำความเข้าใจเนื้อหา	การค้นหาหัวข้ออื่น	การนำข้อมูลไปใช้
5. หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ			PDF, HTML	PDF, HTML, HTML-PDF	PDF, HTML, HTML-PDF	PDF, HTML, HTML-PDF	PDF, HTML, HTML-PDF	
6. หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ			HTML	HTML	HTML	HTML	HTML	

อักษรย่อที่ใช้แทนประเภทเอกสาร

PDF หมายถึง แฟ้มข้อมูลในรูปแบบ PDF

HTML หมายถึง เอกสารในรูปแบบ HTML

HTML- PDF หมายถึง เอกสารในรูปแบบ HTML ที่เชื่อมโยงไปยังแฟ้มข้อมูลในรูปแบบ PDF

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นถึงประเภทของเอกสารช่วยเหลือซึ่งปรากฏในหน้าจอที่แสดงอินเตอร์เฟสของแต่ละลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือของห้องสมุดทั้ง 15 แห่ง อินเตอร์เฟสของลักษณะงานการเข้าถึงการช่วยเหลือ ซึ่งปรากฏในหน้าจอหลักของห้องสมุด หน้าจอเมนูหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และหน้าจอแสดงผลการสืบค้น แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML อินเตอร์เฟสของลักษณะงานการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม ไม่มีปรากฏในหน้าจอการทำงานใดๆ ของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ อินเตอร์เฟสของลักษณะงานการเลือกหัวข้อ ซึ่งปรากฏในหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร PDF และเอกสาร HTML และที่ปรากฏในหน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML อินเตอร์เฟสของลักษณะงานการสำรวจข้อมูล การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ และการทำความเข้าใจเนื้อหา ซึ่งปรากฏในหน้าจอสืบค้น แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML ส่วนที่ปรากฏในหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร PDF เอกสาร HTML และในรูปของเอกสาร HTML ที่เชื่อมโยงไปยังแฟ้มข้อมูลในรูปแบบ PDF อินเตอร์เฟสของลักษณะงานการค้นหาหัวข้ออื่น ซึ่งปรากฏในหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร PDF เอกสาร HTML และในรูปของเอกสาร HTML ที่เชื่อมโยงไปยังแฟ้มข้อมูลในรูปแบบ PDF ส่วนอินเตอร์เฟสของลักษณะงานการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน ซึ่งปรากฏในหน้าจอสืบค้น แสดงอยู่ในรูปของ

เอกสาร HTML นอกจากนี้ในการจำแนกประเภทของเอกสารช่วยเหลือ สามารถจำแนกตามประเภทของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งกำหนดใช้ ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 6 ประเภทของเอกสารช่วยเหลือซึ่งจำแนกตามประเภทของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ที่แต่ละห้องสมุดกำหนดใช้

ห้องสมุด	ประเภทของเอกสารที่ใช้เพื่อระบุลักษณะของการใช้งานระบบช่วยเหลือ								
	หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ			ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท			หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ		
	pdf	html	html-pdf	pdf	html	html-pdf	pdf	html	html-pdf
1. จพ			/		/				
2. มก	/				/				
3. มข			/		/				
4. มช			/		/				
5. มมส					/				
6. มม					/				
7. มศก					/				
8. มอป	/				/				
9. สจล					/				
10. มจธ					/				
11. มน		/							
12. มร		/			/				
13. สจพ		/			/				
14. สทอ					/			/	
15. ศมว					/				
รวม	2	3	3	-	14	-	-	1	-

จากตาราง 6 ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ในจำนวนนี้มีห้องสมุดที่มีหน้าจอหรือเอกสารช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร PDF จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และฝ่าย

หอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี แสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML ที่เชื่อมโยงไปยังแฟ้มข้อมูลในรูปแบบ PDF จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำหรับห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง ที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท จะแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML ทั้งหมด ส่วนห้องสมุดเพียง 1 แห่ง คือ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือจะแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML

5. ลักษณะของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในสภาพปัจจุบัน

แหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท มีความแตกต่างกันทั้งในด้านการแสดงอินเตอร์เฟสของแต่ละลักษณะการใช้งานระบบช่วยเหลือ และในด้านประเภทของเอกสารช่วยเหลือ ซึ่งส่งผลต่อลักษณะของการใช้งานทั้ง 8 ด้านของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท โดยสามารถจำแนกแยกย่อยจากจำนวนรวมของห้องสมุดทั้งหมด 15 แห่ง ซึ่งกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ไว้ต่างประเภทกัน คือ ห้องสมุดที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ รวม 8 แห่ง ห้องสมุดที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท รวม 14 แห่ง และห้องสมุดที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ 1 แห่ง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 ลักษณะการเข้าถึงการช่วยเหลือ เมื่อประสบปัญหา ผู้ใช้จะพยายามเข้าถึงการช่วยเหลือ การสำรวจจึงเป็นการประเมินว่า จุดเข้าถึงการช่วยเหลือสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนหรือไม่ และสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้โดยวิธีการใด ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 7 ลักษณะการเข้าถึงการช่วยเหลือ

การเข้าถึงการช่วยเหลือ		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
1. ตำแหน่งที่สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือ	หน้าจอหลักของห้องสมุด	8 (53%)		
	หน้าจอเมนูหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์		14 (93%)	
	หน้าจอแสดงผลการสืบค้น			1 (7%)
2. วิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือ	ผ่านข้อความที่เชื่อมโยงไปยังหน้าจอหรือเอกสารช่วยเหลือ	5 (33%)		
	ผ่านเมนูย่อยซึ่งปรากฏอยู่ภายใต้เมนูหัวข้อใหญ่	3 (20%)		
	ผ่านคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท		14 (93%)	
	ผ่านคำสั่ง Help ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วไป			1 (7%)
3. เวลาที่ใช้ในการเข้าถึงข้อความช่วยเหลือ	2 วินาที *	7 (47%)	14 (93%)	1 (7%)
	มากกว่า 30 นาที *	1 (7%)		
4. การจัดให้ผู้ใช้อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือ	จัดให้ผู้ใช้อยู่ในการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน		14 (93%)	
	ไม่มีลักษณะในการจัดให้ผู้ใช้อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือ	8 (53%)		1 (7%)
5. การเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาด	ไม่มีลักษณะในการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาด	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)

* 2 วินาที หรือ 30 นาที ในที่นี้ผู้วิจัยเป็นผู้ประเมินโดยใช้เครื่องปลายทางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นถึงลักษณะการเข้าถึงแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ซึ่งห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากหน้าจอหลักของห้องสมุด ในจำนวนนี้มีห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33 ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้โดยผ่านข้อความที่เชื่อมโยงไปยังหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ซึ่งมักจะปรากฏตรงส่วนล่างของหน้าจอ ส่วนห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้โดยผ่านเมนูหัวข้อย่อยซึ่งปรากฏอยู่ภายใต้เมนูหัวข้อใหญ่ โดยที่ห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47 ใช้เวลาประมาณ 2 วินาที ข้อความช่วยเหลือจึงปรากฏบนหน้าจอ ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 ต้องใช้เวลามากกว่า 30 นาที ข้อความช่วยเหลือจึงปรากฏบนหน้าจอ นอกจากนี้ห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ยังมีลักษณะการเข้าถึงการช่วยเหลือร่วมกัน คือ ไม่มีลักษณะในการจัดให้ผู้ใช้อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือ และการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือในทันทีเมื่อพบข้อผิดพลาด

สำหรับห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93 ที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท มีลักษณะการเข้าถึงการช่วยเหลือร่วมกันในทุกรายการ คือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากหน้าจอเมนูหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ผ่านคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ซึ่งปรากฏให้เห็นชัดเจน โดยใช้เวลาประมาณ 2 วินาที ข้อความช่วยเหลือจึงปรากฏบนหน้าจอ การช่วยเหลือจะจัดให้ผู้ใช้อยู่ในการช่วยเหลือบนพื้นฐานของบริบทในปัจจุบัน แต่เมื่อพบข้อผิดพลาดระบบไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือได้ในทันที

ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากหน้าจอแสดงผลการสืบค้นผ่านคำสั่ง Help ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วไป โดยใช้เวลาประมาณ 2 วินาที ข้อความช่วยเหลือจึงปรากฏบนหน้าจอ แต่การช่วยเหลือจะไม่จัดให้ผู้ใช้อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือ และเมื่อพบข้อผิดพลาดระบบไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือได้ในทันที

5.2 ลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม หลังจากเข้าถึงการช่วยเหลือ ผู้ใช้จะคิดถึงสิ่งที่เป็นปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการทำให้สำเร็จ การสำรวจจึงเป็นการประเมินว่า ระบบช่วยเหลือช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นหัวข้อปัญหาหรือข้อคำถามเพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือที่ต้องการด้วยวิธีการที่หลากหลายหรือไม่ ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 8 ลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม

การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
1. ระบบเมนูช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น	ไม่มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกัน ขณะทำการสืบค้น	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)
2. ระบบยอมให้ผู้ใช้ใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีลักษณะในการให้ผู้ใช้ใช้ศัพท์ที่คุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นถึงลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ห้องสมุดที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ทั้ง 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53 ห้องสมุดที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ทั้ง 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93 และห้องสมุดที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 มีลักษณะการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามร่วมกันในทุกรายการ คือไม่มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น และระบบไม่อนุญาตให้ผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์ใช้คำศัพท์ที่ตนคุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากการกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือมักจะแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร PDF ซึ่งผู้ใช้สามารถเปิดอ่านเอกสารได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ส่วนการกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ผู้ใช้จะได้รับข้อความช่วยเหลือเฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภทเท่านั้น และการกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ซึ่งแม้จะอยู่ในรูปของเอกสาร HTML แต่การช่วยเหลือจะเน้นที่การเชื่อมโยงไปยังส่วนการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่านั้น

5.3 ลักษณะการเลือกหัวข้อ หลังจากทราบถึงปัญหาที่ตนประสบอยู่ ผู้ใช้จะมองหาหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการ การสำรวจจึงเป็นการประเมินว่า ผู้ใช้สามารถเลือกหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้ง่ายหรือไม่ ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 9 ลักษณะการเลือกหัวข้อ

การเลือกหัวข้อ		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
1. จำนวนหัวข้อในเมนูหลัก	มีหัวข้อในเมนูหลักน้อยกว่า 8 หัวข้อ	1 (7%)		
	มีหัวข้อในเมนูหลักน้อยกว่า 8-14 หัวข้อ			1 (7%)
	ไม่มีระบบเมนูหัวข้อ	7 (47%)	14 (93%)	
2. จำนวนเฉลี่ยของหัวข้อย่อยในแต่ละเมนูหัวข้อ (กรณีมีการกำหนดชั้นเมนู)	ไม่มีลักษณะในการกำหนดชั้นเมนู	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)
3. การค้นดูหัวข้อทั้งหมดในเมนู	สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ	1 (7%)		1 (7%)
	ไม่มีลักษณะในการค้นดูหัวข้อทั้งหมดในเมนู	7 (47%)	14 (93%)	
4. การเชื่อมโยงกันระหว่างเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อย	ไม่มีลักษณะในการเชื่อมโยงกันระหว่างเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อย	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)
5. การจัดเรียงหัวข้อในเมนู	จัดเรียงหัวข้อตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยแบ่งหัวข้อเมนูเป็นกลุ่ม และมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้	1 (7%)		1 (7%)
	ไม่มีลักษณะในการจัดเรียงหัวข้อในเมนู	7 (53%)	14 (93%)	

ตาราง 9 (ต่อ)

การเลือกหัวข้อ		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
6. วิธีการเลือกหัวข้อในเมนู	คลิกตรงข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือด้วยเมาส์	1 (7%)		1 (7%)
	ไม่มีลักษณะในการเลือกหัวข้อในเมนู	7 (47%)	14 (93%)	

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นถึงลักษณะการเลือกหัวข้อของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ในจำนวนนี้มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 เท่านั้นที่มีระบบเมนูหัวข้อ ซึ่งมีหัวข้อในเมนูหลักน้อยกว่า 8 หัวข้อ ผู้ใช้สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ มีการจัดเรียงหัวข้อตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยแบ่งหัวข้อเมนูเป็นกลุ่ม และมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้ และใช้วิธีการคลิกตรงข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือด้วยเมาส์ เพื่อเลือกหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการในเมนู ส่วนห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47 ไม่มีระบบเมนูหัวข้อ เนื่องจากการช่วยเหลือมักจะแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร PDF ซึ่งมีการแสดงหัวข้อช่วยเหลือลำดับต่อเนื่องกัน นอกจากนี้ห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ยังมีลักษณะการเลือกหัวข้อร่วมกัน คือ ไม่มีลักษณะในการกำหนดชั้นเมนูและการเชื่อมโยงระหว่างเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อย

สำหรับห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93 ที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท มีลักษณะการเลือกหัวข้อร่วมกันในทุกรายการ คือ ไม่มีระบบเมนูหัวข้อเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเลือกหัวข้อช่วยเหลือ เนื่องจากการช่วยเหลือเน้นที่การให้ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบทซึ่งได้ระบุข้อความช่วยเหลือไว้เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท

ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ มีจำนวนหัวข้อในเมนูหลัก 8-14 หัวข้อ ซึ่งมีการจัดเรียงหัวข้อตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยแบ่งหัวข้อเมนูเป็นกลุ่ม และมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้ แต่ไม่มีการกำหนดชั้นเมนู ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถมองเห็นเมนูหัวข้อทั้งหมดได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ เนื่องจากการลำดับหัวข้อทั้งหมดมีความยาวพอดีในหนึ่งหน้าจอ และใช้วิธีการคลิกตรง

ข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือที่ต้องการด้วยเมาส์ เพื่อเลือกหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการ

5.4 ลักษณะการสำรวจข้อมูล หลังจากเลือกหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการ ผู้ใช้จะอ่านเนื้อความเพื่อมองหาข้อความที่ต้องการ การสำรวจจึงเป็นการประเมินว่า ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อความอย่างคร่าวๆ เพื่อค้นหาข้อความที่ต้องการได้ง่ายเพียงใด และรูปแบบของข้อมูลบนจอภาพช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายเพียงใด ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 10 ลักษณะการสำรวจข้อมูล

การสำรวจข้อมูล		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
1. วิธีการอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีเนื้อหา ไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอ	ใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอขึ้น - ลง	8 (53%)		
	ไม่มีลักษณะในการอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีความยาว 2-3 หน้าจอ		14 (93%)	1 (7%)
2. วิธีการย้ายข้ามระหว่างหน้าจอ กรณีข้อความช่วยเหลือมีแนวโน้มมากกว่า 3 หน้า	ใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอขึ้น - ลง	8 (53%)		
	ไม่มีลักษณะในการอ่านข้อความช่วยเหลือที่มีความยาวเกิน 3 หน้าจอ		14 (93%)	1 (7%)
3. รูปแบบการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือ	มีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข	8 (53%)		
	ไม่มีลักษณะในการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือ		14 (93%)	1 (7%)
4. ความหนาแน่นบนหน้าจอ	หน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50%		14 (93%)	
	หน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลน้อยกว่า 30%	8 (53%)		
	ไม่มีลักษณะในด้านความหนาแน่นบนหน้าจอ			1 (7%)

ตาราง 10 (ต่อ)

การสำรวจข้อมูล		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
5. การใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละประเภท	มีการใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละประเภทอย่างสม่ำเสมอ	8 (53%)	14 (93%)	
	ไม่มีลักษณะในการใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลช่วยเหลือแต่ละประเภท			1 (7%)
6. การใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เช่น การขีดเส้นใต้ การใช้ตัวหนา การเว้นช่องไฟ เป็นต้น เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลือ	มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันอย่างสม่ำเสมอ	8 (53%)	14 (93%)	
	ไม่ลักษณะในการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกัน			1 (7%)
7. การนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกัน	มีการนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกัน แต่มีไม่กี่หลักการที่นำไปใช้	8 (53%)	14 (93%)	
	ไม่มีลักษณะในการนำหลักการจัดระบบ และหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกัน			1 (7%)
8. การอ่านข้อความช่วยเหลือ	สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก		14 (93%)	
	สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่าย	8 (53%)		
	ไม่มีลักษณะในการอ่านข้อความช่วยเหลือ			1 (7%)

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นถึงลักษณะการสำรวจข้อมูลของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือทั้ง 3 ประเภท ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ มีลักษณะการสำรวจข้อมูลร่วมกันในทุกรายการ คือ ในการสำรวจข้อมูล ผู้ใช้ต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอขึ้น- ลง เพื่ออ่านข้อความช่วยเหลือที่ไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอ หรือมากกว่า 3 หน้าจอ ระบบมีรูปแบบของการแสดงรายการข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข โดยหน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อความช่วยเหลือน้อยกว่า 30% ข้อมูลแต่ละประเภทมีการใช้ระยะห่างที่ชัดเจน มีการใช้หัวเรื่องใหญ่ การใช้ตัวหนา การเว้นช่องไฟเพื่อจำแนกข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างสม่ำเสมอ มีการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน แต่มีไม่กี่หลักการที่นำไปใช้ เนื่องจากการช่วยเหลือไม่ได้มีโครงสร้างที่ซับซ้อน และข้อความช่วยเหลือสามารถอ่านได้ง่าย

สำหรับห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93 ที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท มีลักษณะการสำรวจข้อมูลร่วมกันในทุกรายการ คือ การช่วยเหลือเน้นให้ข้อความอธิบายวิธีการใช้คำค้นด้วยประโยค หรือวลีสั้นๆ และจบภายในหนึ่งหน้าจอ จึงไม่จำเป็นต้องเลื่อนจอภาพเพื่ออ่านข้อความช่วยเหลือ และไม่มีการแสดงข้อความในรูปแบบรายการ โดยหน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อความช่วยเหลืออย่างน้อย 50% ข้อมูลแต่ละประเภทมีการใช้ระยะห่างที่ชัดเจน มีการใช้หัวเรื่องใหญ่ การใช้ตัวหนา การเว้นช่องไฟเพื่อจำแนกข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างสม่ำเสมอ มีการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันอย่างกลมกลืน แต่มีไม่กี่หลักการที่นำไปใช้ เนื่องจากการช่วยเหลือไม่ได้มีโครงสร้างที่ซับซ้อน และข้อความช่วยเหลือสามารถอ่านได้ง่ายมาก

ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไม่มีลักษณะในด้านการสำรวจข้อมูลในทุกรายการ เนื่องจากการช่วยเหลือเน้นการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอการสืบค้น ซึ่งมีข้อความช่วยเหลือระบุไว้เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท จึงไม่มีลักษณะในด้านการสำรวจข้อมูล

5.5 ลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ เมื่อพบข้อความช่วยเหลือที่ต้องการ ผู้ใช้จะพิจารณาต่อไปว่า ข้อมูลที่ได้รับเพียงพอที่จะตอบคำถามของตนได้หรือไม่ การสำรวจจึงเป็นการประเมินว่า ระบบช่วยเหลือสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ไม่ได้ประเมินความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล เนื่องจากเป็นเรื่องนอกเหนือจากการออกแบบระบบ แต่จะเน้นการพิจารณาระดับความถี่ของการให้ข้อมูลช่วยเหลือตามที่กำหนดไว้ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 11 ลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ

การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
1. เนื้อหาของการช่วยเหลือ	เน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่ง แต่ก็มีการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้	7 (47%)		
	เน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งต่างๆ เท่านั้น	1 (7%)		
	เน้นแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการใช้คำสั่งสืบค้นเท่านั้น ไม่ได้กล่าวถึงโครงสร้าง หน้าที่ของคำสั่งต่างๆ ในการสืบค้น และไม่เน้นวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น		14 (93%)	
	ไม่มีลักษณะในการแสดงเนื้อหาของการช่วยเหลือ			1 (7%)
2. การปฏิสัมพันธ์ของระบบ เช่น การถามหรือการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการให้การช่วยเหลือ	ไม่มีลักษณะในการปฏิสัมพันธ์ของระบบ	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)

ตาราง 11 (ต่อ)

การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
3. การแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ เช่นการอ้างอิงแบบทันทีหรือแบบละเอียด หรือสำหรับผู้ใช้ที่มีประสบการณ์และผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์	ไม่มีลักษณะในการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่ง	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งในบางการช่วยเหลือ	8 (53%)		
	ไม่มีลักษณะการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่ง		14 (93%)	1 (7%)
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่ง	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งในบางการช่วยเหลือ	8 (53%)		
	ไม่มีลักษณะการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่ง		14 (93%)	1 (7%)
6. การแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่ง	ไม่มีลักษณะการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่ง	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)
7. ข้อแนะนำในการใช้คำสั่ง	มีข้อแนะนำในการใช้คำสั่งในทุกการช่วยเหลือ	3 (20%)		
	มีข้อแนะนำในการใช้คำสั่งในบางการช่วยเหลือ	3 (20%)		
	ไม่มีข้อแนะนำในการใช้คำสั่ง	2 (13%)	14 (93%)	1 (7%)

ตาราง 11 (ต่อ)

การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
8. การแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้	มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกการช่วยเหลือ	3 (20%)		
	มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในบางการช่วยเหลือ	3 (20%)		
	ไม่มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้	2 (13%)	14 (93%)	1 (7%)
9. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา	ไม่มีลักษณะในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)
10. การฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ	ไม่มีลักษณะในการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นถึงลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ในจำนวนนี้มีห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47 มีเนื้อหาการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่ง และมีการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างในการนำไปใช้ ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 เนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้าง หน้าที่ของคำสั่งต่างๆ เท่านั้น และในจำนวนห้องสมุดทั้ง 8 แห่งนี้ มีห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 มีข้อแนะนำในการใช้คำสั่งและการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับการนำคำสั่งไปใช้ในทุกการช่วยเหลือ ส่วนห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 เช่นกัน มีข้อแนะนำในการใช้คำสั่งและการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับการนำคำสั่งไปใช้ในบางการช่วยเหลือ และห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13 ไม่มีลักษณะในการให้ข้อ

แนะนำในการใช้คำสั่งและการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับการนำคำสั่งไปใช้ นอกจากนี้ห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ยังมีลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการร่วมกัน คือ ไม่มีลักษณะในการปฏิสัมพันธ์ของระบบ การแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ การแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา การฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ และมีลักษณะในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งในบางการช่วยเหลือ

สำหรับห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93 ที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท มีลักษณะการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการร่วมกันในทุกรายการ คือ มีเนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการใช้คำสั่งสืบค้นเท่านั้น ไม่ได้กล่าวถึงโครงสร้าง หน้าที่ของคำสั่งต่างๆ ในการสืบค้น และไม่เน้นวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น ไม่มีลักษณะในการปฏิสัมพันธ์ของระบบ การแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่ง การแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่ง ข้อแนะนำในการใช้คำสั่ง การแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา และการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ในระบบช่วยเหลือ

ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไม่มีลักษณะในด้านการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการในทุกรายการ ทั้งนี้เนื่องจากการช่วยเหลือเน้นการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอการสืบค้น ซึ่งมีการให้ข้อความช่วยเหลือระบุไว้เฉพาะจุดของคำสั่งค้นแต่ละประเภท จึงไม่มีลักษณะในด้านการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ

5.6 ลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหา หลังจากได้รับข้อมูลที่ต้องการ ผู้ใช้จะทำความเข้าใจเนื้อหาของข้อมูลนั้นๆ การสำรวจจึงเป็นการประเมินว่า โครงสร้างประโยค คำศัพท์ และภาพที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจได้ดีเพียงใด ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 12 ลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหา

การทำความเข้าใจเนื้อหา		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
1. การสื่อความเข้าใจของข้อความช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเข้าใจง่าย	8 (53%)	14 (93%)	
	ไม่มีลักษณะในการสื่อความเข้าใจของข้อความช่วยเหลือ			1 (7%)
2. โครงสร้างของประโยค	โครงสร้างของประโยคเข้าใจง่าย	8 (53%)	14 (93%)	
	ไม่มีลักษณะในด้านโครงสร้างของประโยค			1 (7%)
3. รูปแบบของประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือ	ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำอย่างสม่ำเสมอ		14 (93%)	
	ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำเฉพาะบางการช่วยเหลือ	8 (53%)		
	ไม่มีลักษณะในด้านรูปแบบของประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือ			1 (7%)
4. การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือ	การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีโครงสร้างเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ		11 (73%)	
	การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีโครงสร้างเหมือนกัน เป็นบางครั้ง	8 (53%)	3 (20%)	
	ไม่มีลักษณะในการแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือ			1 (7%)

ตาราง 12 (ต่อ)

การทำความเข้าใจเนื้อหา		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
5. การใช้คำสรรพนามแทนผู้ใช้ หรือใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลือ	มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ		1 (7%)	
	มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลือบางครั้ง	7 (47%)	13 (87%)	
	ไม่มีลักษณะในการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลือ	1 (7%)		1 (7%)
6. การสื่อความเข้าใจของคำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่ง และชื่อการทำงาน	ศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่ง และชื่อการทำงานเข้าใจง่าย	8 (53%)	14 (93%)	
	ไม่มีลักษณะในการสื่อความเข้าใจของคำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่ง และชื่อการทำงาน			1 (7%)
7. การใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เฉพาะบางการช่วยเหลือ	7 (47%)		
	ไม่มีลักษณะในการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	1 (7%)	14 (93%)	1 (7%)
8. การสื่อความเข้าใจของภาพที่ใช้อธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	ภาพที่ใช้อธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เข้าใจง่าย	7 (47%)		
	ไม่มีลักษณะในการสื่อความเข้าใจของภาพที่ใช้อธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	1 (7%)	14 (93%)	1 (7%)

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นถึงลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหาของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ในจำนวนนี้มีห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47 มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลือและมีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เฉพาะในบางการช่วยเหลือ โดยภาพที่อธิบายการทำงานเข้าใจง่าย ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 ไม่มีลักษณะในการใช้ประโยคคำสั่งใน

ข้อความช่วยเหลือและมีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ นอกจากนี้ ห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ยังมีลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหาร่วมกัน คือ มีการใช้ข้อความช่วยเหลือ โครงสร้างของประโยค และคำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่งและชื่อการทำงานที่เข้าใจง่าย ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำ และการแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือยังมีความแตกต่างกัน

สำหรับห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93 ที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ในจำนวนนี้มีห้องสมุดจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 73 มีโครงสร้างการแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ ส่วนห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 มีโครงสร้างการแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือยังมีความแตกต่างกัน และจากจำนวนห้องสมุดทั้ง 14 แห่ง มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ ส่วนห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87 มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลือเฉพาะในบางการช่วยเหลือ นอกจากนี้ห้องสมุดทั้ง 14 แห่ง ยังมีลักษณะการทำความเข้าใจเนื้อหาร่วมกัน คือ มีข้อความช่วยเหลือ โครงสร้างของประโยค และคำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่งและชื่อการทำงานที่เข้าใจง่าย ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำอย่างสม่ำเสมอ และไม่มีลักษณะในการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไม่มีลักษณะในด้านการทำความเข้าใจเนื้อหาในทุกรายการ เนื่องจากการช่วยเหลือเน้นการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอการสืบค้น ซึ่งมีการให้ข้อความช่วยเหลือระบุไว้เฉพาะจุดของการค้นแต่ละประเภท จึงไม่มีลักษณะในด้านการทำความเข้าใจเนื้อหา

5.7 ลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่น หลังจากทำความเข้าใจเนื้อหา ผู้ใช้มักจะค้นหาหรืออ่านข้อความอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อได้รับข้อมูลมากขึ้น การสำรวจจึงเป็นการประเมินว่า ระบบช่วยเหลือมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ หรือมีวิธีการเคลื่อนที่ไปยังหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ ได้ง่ายหรือไม่ ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 13 ลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่น

การค้นหาหัวข้ออื่น		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ	ไม่มีลักษณะในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)
2. การให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์	มีการให้ข้อมูลภาพรวมของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่มีประโยชน์ แต่ไม่ละเอียดเพียงพอ	8 (53%)		
	ไม่มีลักษณะในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการสืบค้นแบบออนไลน์		14 (93%)	1 (7%)
3. วิธีการในการเคลื่อนที่ไปยังหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ ภายในระบบช่วยเหลือ	ใช้วิธีการย้อนกลับไปยังหน้าจอหลักเพื่อเข้าถึงหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ ทั้งหมด	1 (7%)		1 (7%)
	ไม่มีลักษณะในการเคลื่อนที่ไปยังหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ	7 (47%)	14 (93%)	
4. เวลาที่ใช้ในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง	2-5 วินาที	1 (7%)		1 (7%)
	มากกว่า 5 วินาที			
	ไม่มีลักษณะในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง	7 (47%)	14 (93%)	
5. สิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ	มีเพียงคำสั่งกลับสู่หน้าจอหลักเท่านั้นที่ช่วยในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ	1 (7%)		1 (7%)
	ไม่มีลักษณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ	7 (47%)	14 (93%)	

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นถึงลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่นของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ในจำนวนนี้มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ

7 ใช้วิธีการย้อนกลับไปยังหน้าจอหลักเพื่อเข้าถึงหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ ทั้งหมด โดยใช้เวลา 2-5 วินาที ในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง ซึ่งมีเพียงคำสั่งกลับไปยังหน้าจอหลักเท่านั้นที่ช่วยในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ ส่วนห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47 ไม่มีลักษณะในการเคลื่อนที่ไปยังหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ ภายในระบบช่วยเหลือ นอกจากนี้ ห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ยังมีลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่นร่วมกัน คือ ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ แต่มีการให้ข้อมูลภาพรวมของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่มีประโยชน์ แต่ไม่ละเอียดเพียงพอ

สำหรับห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93 ที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท มีลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่นร่วมกันในทุกรายการ คือ ไม่มีลักษณะการค้นหาหัวข้ออื่นในทุกรายการ

ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไม่มีลักษณะในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือและข้อมูลเกี่ยวกับรายการสืบค้นแบบออนไลน์ อีกทั้งผู้ใช้ต้องใช้วิธีการย้อนกลับไปยังหน้าจอหลักเพื่อเข้าถึงหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ ทั้งหมด โดยใช้เวลา 2-5 วินาที และมีเพียงคำสั่งกลับสู่หน้าจอหลักเท่านั้นที่ช่วยในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ

5.8 ลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน หลังจากได้รับข้อมูลช่วยเหลือตามความต้องการ ผู้ใช้ต้องการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน การสำรวจจึงเป็นการประเมินว่า ระบบช่วยเหลือและรายการสืบค้นแบบออนไลน์ใช้งานเชื่อมโยงกันได้หรือไม่ ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 14 ลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน

การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
1. การเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	ไม่มีลักษณะในการเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)

ตาราง 14 (ต่อ)

การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน		ประเภทแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ (N=15)		
		หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ	ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท	หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ
2.การมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือ	สามารถมองเห็นทุกส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือ	1 (7%)		
	สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือได้เฉพาะหน้าจอสืบค้นเท่านั้น		14 (93%)	
	ไม่มีลักษณะในการมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือ	7 (47%)		1 (7%)
3.การใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพ	สามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพได้เฉพาะในหน้าจอสืบค้นเท่านั้น		14 (93%)	
	ไม่มีลักษณะในการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพ	8 (53%)		1 (7%)
4.ความสอดคล้องกันในลักษณะการทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	ไม่มีลักษณะของความสอดคล้องกันในลักษณะการทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์	8 (53%)	14 (93%)	1 (7%)

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นถึงลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53 ที่กำหนดให้

คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ ในจำนวนนี้มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 ผู้ใช้สามารถมองเห็นทุกส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือได้ เนื่องจากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือปรากฏขึ้นภายนอกหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ส่วนห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47 ไม่มีลักษณะในการมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือ เนื่องจากหน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือปรากฏขึ้นภายในหน้าต่างเดียวกันกับการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ นอกจากนี้ห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ยังมีลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานร่วมกัน คือ ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ อีกทั้งไม่สามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนจอภาพได้ และไม่มีความสอดคล้องกันในลักษณะการทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

สำหรับห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93 ที่กำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท มีลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้ร่วมกันในทุกรายการ คือ ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ แต่ผู้ใช้สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะอยู่ในการช่วยเหลือ อีกทั้งยังสามารถใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนหน้าจอได้เฉพาะในหน้าจอการสืบค้นเท่านั้น และไม่มีความสอดคล้องกันในลักษณะการทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

ส่วนห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7 ที่กำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ ไม่มีลักษณะการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานในทุกรายการ

6. ข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในสภาพปัจจุบัน

จากผลการศึกษาลักษณะของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภทเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคุณลักษณะของระบบช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ระบบอินโนแพค ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

6.1 การกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ

6.1.1 ข้อดี มีดังนี้

1) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อความช่วยเหลือโดยใช้เวลาเพียง 2 วินาทีเท่านั้น

2) ผู้ใช้สามารถเลือกหัวข้อช่วยเหลือได้ง่ายและรวดเร็ว (กรณีที่การช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร HTML) เนื่องจาก

2.1) สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ

2.2) มีการจัดระบบหัวข้อช่วยเหลือตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และ

2.3) ใช้วิธีการคลิกตรงข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือด้วยเมาส์เท่านั้น

3) ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อมูลช่วยเหลือที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว เนื่องจาก

3.1) มีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือด้วยตัวเลข

3.2) มีการใช้ระยะห่างเพื่อแบ่งกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภท

3.3) มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันอย่างสม่ำเสมอ และ

3.4) สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่าย

4) ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่นำเสนอเพียงพอที่จะตอบคำถามที่ต้องการได้ เนื่องจาก

4.1) มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งต่างๆ และการให้ความสำคัญกับวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น หรือมีการแสดงตัวอย่างซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

4.2) มีข้อแนะนำในการใช้คำสั่งในทุกการช่วยเหลือ และ

4.3) มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการนำคำสั่งไปใช้ในทุกการช่วยเหลือ

5) ผู้ใช้สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาของการช่วยเหลือได้ง่าย เนื่องจาก

5.1) ข้อความช่วยเหลือเข้าใจง่าย

5.2) โครงสร้างของประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือเข้าใจง่าย

5.3) คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่งและชื่อการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เข้าใจง่าย และ

5.4) มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่สื่อความเข้าใจได้ง่าย

6) ผู้ใช้สามารถมองเห็นทุกส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ในขณะอยู่ในการช่วยเหลือได้ (กรณีที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือปรากฏขึ้นภายนอกหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์)

6.1.2 ข้อด้อย มีดังนี้

1) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการเข้าถึงการช่วยเหลือ เนื่องจาก

1.1) สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้เฉพาะจากหน้าจอหลักของห้องสมุด ซึ่งจัดอยู่ภายนอกโปรแกรมสืบค้นแบบออนไลน์

1.2) โดยผ่านข้อความที่เชื่อมโยงไปยังหน้าจอการช่วยเหลือ หรือผ่านเมนูย่อยซึ่งปรากฏอยู่ในเมนูหัวข้อหลัก จึงยากแก่การสังเกตเห็น

1.3) ในบางระบบต้องใช้เวลาในการเข้าถึงการช่วยเหลือมากกว่า 30 นาที

1.4) ระบบไม่สามารถจัดให้ผู้ใช้อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือได้ และ

1.5) เมื่อพบข้อผิดพลาดระบบไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือได้

2) ผู้ใช้ไม่สามารถใช้วิธีการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามเพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้ เนื่องจาก

2.1) ไม่มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น และ

2.2) ระบบไม่อนุญาตให้ผู้ใช้ใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้

3) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการเลือกหัวข้อที่ตนต้องการ (กรณีที่การช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร PDF) เนื่องจาก

3.1) มีหัวข้อช่วยเหลือน้อยกว่า 8 หัวข้อ หรือในบางระบบไม่มีระบบเมนูหัวข้อในระบบช่วยเหลือ จึง

3.2) ไม่มีการกำหนดชั้นเมนู

3.3) ไม่สามารถค้นดูหัวข้อช่วยเหลือทั้งหมดในเมนูได้

3.4) ไม่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อย

3.5) ไม่มีการจัดเรียงหัวข้อในเมนู และ

3.6) ไม่มีลักษณะในการเลือกหัวข้อในเมนู

4) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการสำรวจข้อมูล เนื่องจาก

4.1) ต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอขึ้น-ลง เพื่อสำรวจข้อมูลช่วยเหลือที่มีข้อความไม่จบภายใน 2-3 หน้าจอ

4.2) หากข้อความช่วยเหลือมีความยาวมากกว่า 3 หน้าจอ ผู้ใช้ยังคงต้องใช้วิธีการเลื่อนหน้าจอขึ้น-ลงเพื่อสำรวจข้อมูลช่วยเหลือ

4.3) หน้าจอการช่วยเหลือมีความหนาแน่นจนเกินไป และ

4.4) มีการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันเพียงไม่กี่หลักการเท่านั้น

5) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ เนื่องจาก

5.1) ในบางระบบมีการให้เฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นต่างๆ เท่านั้น

5.2) ไม่มีการปฏิสัมพันธ์ของระบบ

5.3) ไม่มีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ

5.4) มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งสืบค้นในบางการช่วยเหลือ

5.5) มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นในบางการช่วยเหลือ

5.6) ไม่มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งสืบค้น

5.7) มีการให้ข้อแนะนำในการใช้คำสั่งในบางการช่วยเหลือหรือบางระบบไม่มีเลย

5.8) มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการใช้คำสั่งในบางการช่วยเหลือหรือในบางระบบไม่มีเลย

5.9) ไม่มีการให้ข้อแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา

5.10) อีกทั้งไม่มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ที่ยังไม่คุ้นเคยกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้

6) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการทำความเข้าใจเนื้อหา เนื่องจาก

6.1) ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำเฉพาะในบางการช่วยเหลือเท่านั้น

6.2) โครงสร้างของการแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือยังมีความแตกต่างกัน

6.3) มีการใช้ประโยคคำสั่งเฉพาะในบางการช่วยเหลือเท่านั้นหรือในบางระบบไม่มีการใช้เลย และ

6.4) มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เฉพาะในบางการช่วยเหลือเท่านั้น

7) ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นได้ เนื่องจาก

7.1) ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ

7.2) มีเพียงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการสืบค้นแบบออนไลน์ แต่ไม่ละเอียดเพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจถึงโครงสร้างและการทำงานของระบบมากขึ้น

7.3) ผู้ใช้ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปมาในระบบช่วยเหลือ หรือต้องใช้วิธีการเข้าถึงหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ โดยการย้อนกลับไปยังหน้าจอหลัก ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นได้ยาก

7.4) ใช้เวลานานมากกว่า 2 วินาที ในการเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่ง และ

7.5) มีเพียงคำสั่งกลับสู่หน้าจอหลักเท่านั้นที่ช่วยในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ หรือบางระบบไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ

8) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน เนื่องจาก

8.1) ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้

8.2) ไม่สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนหน้าจอ (กรณีที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือปรากฏขึ้นภายในหน้าต่างเดียวกันกับหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์)

8.3) ไม่สามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนหน้าจอ (กรณีที่หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือปรากฏขึ้นภายในหน้าต่างเดียวกันกับหน้าต่างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์) ผู้ใช้จึงจำเป็นต้องจดจำหรือย้อนกลับไปมาระหว่างหน้าจอการช่วยเหลือและหน้าจอการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ และ

8.4) ไม่มีความสอดคล้องกันในการทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

6.2 การกำหนดให้ข้อความช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท

6.2.1 ข้อดี มีดังนี้

1) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้ง่ายและรวดเร็ว เนื่องจาก

1.1) มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือโดยผ่านคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว

1.2) โดยใช้เวลาเพียง 2 วินาที ในการเข้าถึงการช่วยเหลือ และ

1.3) ระบบจัดให้ผู้ใช้อยู่ในการช่วยเหลือในบริบทปัจจุบัน

2) ผู้ใช้สามารถสำรวจข้อมูลช่วยเหลือได้ง่าย เนื่องจาก

2.1) มีการใช้คำอธิบายที่กระชับ ชัดเจน และจบภายในหนึ่งหน้าจอ ผู้ใช้จึงไม่จำเป็นต้องเลื่อนหน้าจอเพื่อสำรวจข้อมูลช่วยเหลือ

2.2) ข้อความช่วยเหลือจบภายในหนึ่งหน้าจอจึงไม่จำเป็นต้องมีการย้ายข้ามระหว่างหน้าจอ

2.3) หน้าจอมีสัดส่วนระหว่างพื้นที่ว่างและกลุ่มของข้อมูลอย่างน้อย 50%

2.4) มีการใช้ระยะห่างในการแบ่งกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภทอย่างสม่ำเสมอ

2.5) มีการใช้หัวเรื่องใหญ่หรือการเน้นความสำคัญอื่นๆ เพื่อจำแนกข้อมูลที่แตกต่างกันในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ และ

2.6) สามารถอ่านข้อความช่วยเหลือได้ง่ายมาก

3) ผู้ใช้สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาของการช่วยเหลือได้ง่าย เนื่องจาก

3.1) ข้อความช่วยเหลือสื่อความเข้าใจได้ง่าย

3.2) มีการใช้โครงสร้างของประโยคที่เข้าใจง่าย

3.3) ประโยคที่ใช้ในข้อความช่วยเหลือแสดงอยู่ในรูปแบบการถูกกระทำอย่างสม่ำเสมอ

3.4) การแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือมีโครงสร้างเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ

3.5) มีการใช้ประโยคคำสั่งในข้อความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ และ

3.6) คำศัพท์ต่างๆ นอกเหนือจากชื่อคำสั่งและชื่อการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เข้าใจได้ง่าย

4) ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานได้ง่าย เนื่องจาก

4.1) สามารถมองเห็นส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ในขณะอยู่ในระบบช่วยเหลือ

4.2) อีกทั้งยังสามารถใช้งานรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ขณะข้อความช่วยเหลือปรากฏบนหน้าจอ แต่เฉพาะในหน้าจอการสืบค้นเท่านั้น

6.2.2 ข้อด้อย มีดังนี้

1) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการเข้าถึงการช่วยเหลือ เนื่องจาก

1.1) สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากหน้าจอเมนูหลักของรายการสืบค้นแบบออนไลน์เท่านั้น

1.2) เมื่อพบข้อผิดพลาดระบบไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือได้

2) ผู้ใช้ไม่สามารถใช้วิธีการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามเพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้ เนื่องจาก

2.1) ไม่มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น และ

2.2) ระบบไม่อนุญาตให้ผู้ใช้ใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้

3) ผู้ใช้ไม่สามารถเลือกหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้ เนื่องจาก

3.1) การช่วยเหลือไม่มีระบบเมนูหัวข้อ จึง

3.2) ไม่มีการกำหนดชั้นเมนู

3.3) ไม่สามารถค้นดูหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้

3.4) ไม่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อย

3.5) ไม่มีการจัดเรียงหัวข้อในเมนู และ

3.6) ไม่สามารถเลือกหัวข้อในเมนูได้

4) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการสำรวจข้อมูล เนื่องจาก

4.1) ไม่มีการแสดงรายการของข้อความช่วยเหลือ และ

4.2) มีการนำหลักการจัดระบบและหลักการออกแบบโดยพื้นฐานทั่วไปไปใช้ในข้อความช่วยเหลือที่แตกต่างกันเพียงไม่กี่หลักการเท่านั้น

5) ผู้ใช้ไม่ได้รับการนำเสนอข้อมูลช่วยเหลือเพียงพอที่จะตอบคำถามที่ต้องการได้ เนื่องจาก

5.1) เนื้อหาของการช่วยเหลือเน้นแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการใช้คำสั่งสืบค้นเท่านั้น ไม่ได้กล่าวถึงโครงสร้างหน้าที่ของคำสั่งสืบค้นต่างๆ และไม่เน้นวิธีการใช้งานในทุกกระบวนการของการสืบค้น

5.2) ไม่มีการปฏิสัมพันธ์ของระบบ

5.3) ไม่มีการแบ่งระดับการอธิบายออกเป็นระดับต่างๆ

5.4) ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของคำสั่งสืบค้น

5.5) ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของคำสั่งสืบค้น

5.6) ไม่มีการแสดงรายการที่สัมพันธ์กับคำสั่งสืบค้น

5.7) ไม่มีการให้ข้อแนะนำในการใช้คำสั่งสืบค้น

5.8) ไม่มีการแสดงตัวอย่างเกี่ยวกับวิธีการใช้คำสั่งสืบค้น

5.9) ไม่มีการให้ข้อแนะนำเกี่ยวกับข้อผิดพลาด การเตือน และการแก้ปัญหา และ

5.10) ไม่มีการฝึกสอนวิธีการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใช้ที่ยังไม่คุ้นเคยกับการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้

6) ผู้ใช้ต้องประสบกับข้อจำกัดในการทำความเข้าใจเนื้อหา เนื่องจาก

6.1) โครงสร้างของการแสดงรายการในทุกการช่วยเหลือยังมีความแตกต่างกัน

6.2) มีการใช้ประโยคคำสั่งเฉพาะในบางการช่วยเหลือเท่านั้น

6.3) ไม่มีการใช้ภาพเพื่ออธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ จึง

ไม่มีลักษณะในการสื่อความเข้าใจของภาพที่ใช้อธิบายการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

7) ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหัวข้อช่วยเหลืออื่นได้ เนื่องจาก

7.1) ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ

7.2) ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการสืบค้นแบบออนไลน์

7.3) ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปยังหัวข้อช่วยเหลืออื่นๆ ได้

7.4) ไม่สามารถเคลื่อนที่จากหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งไปยังอีกหัวข้อช่วยเหลือหนึ่งได้อีกทั้ง

7.5) ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ในการสืบค้นข้อความช่วยเหลือ

8) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน เนื่องจาก

8.1) ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลช่วยเหลือไปยังส่วนการใช้งานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ได้ และ

8.2) ไม่มีความสอดคล้องกันในการทำงานของระบบช่วยเหลือและการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์

6.3 การกำหนดให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏที่หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ

6.3.1 ข้อดี มีดังนี้

1) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้ง่ายและรวดเร็ว เนื่องจาก

1.1) มีวิธีการเข้าถึงการช่วยเหลือ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือโดยผ่านคำสั่ง Help ซึ่งปรากฏตรงแถบเมนูหลักหรือส่วนบนของหน้าจอ ผู้ใช้จึงสังเกตเห็นได้ง่าย

1.2) โดยใช้เวลาเพียง 2 วินาที ในการเข้าถึงการช่วยเหลือ

2) ผู้ใช้สามารถเลือกหัวข้อที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว เนื่องจาก

2.1) สามารถมองเห็นหัวข้อทั้งหมดในเมนูได้โดยไม่ต้องเลื่อนจอภาพ

2.2) มีการจัดระบบเมนูหัวข้อการช่วยเหลือตามลำดับโครงสร้างการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยมีการกำหนดชื่อกลุ่มไว้ และ

2.3) มีวิธีการเลือกหัวข้อโดยการคลิกตรงข้อความที่เชื่อมโยงไปยังการช่วยเหลือด้วยเมาส์เท่านั้น

6.3.2 ข้อด้อย มีดังนี้

1) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการเข้าถึงการช่วยเหลือ เนื่องจาก

1.1) สามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้จากหน้าจอการแสดงผลการสืบค้นเท่านั้น

1.2) ระบบไม่สามารถจัดให้ผู้ใช้อยู่ในระบบย่อยของการช่วยเหลือได้

1.3) ระบบไม่สามารถเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังการช่วยเหลือเมื่อพบข้อผิดพลาดได้

2) ผู้ใช้ไม่สามารถใช้วิธีการตั้งปัญหาหรือข้อคำถามเพื่อเชื่อมโยงไปยังหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้ เนื่องจาก

2.1) ไม่มีระบบเมนูที่ช่วยให้ผู้ใช้มองเห็นเป้าหมายของการช่วยเหลือที่แตกต่างกันขณะทำการสืบค้น และ

2.2) ระบบไม่อนุญาตให้ผู้ใช้ใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงกับหัวข้อช่วยเหลือที่ต้องการได้

3) ผู้ใช้ประสบกับข้อจำกัดในการเลือกหัวข้อ เนื่องจาก

3.1) มีจำนวนหัวข้อในเมนูหลักเพียง 8-14 หัวข้อเท่านั้น จึง

3.2) ไม่มีการกำหนดชั้นเมนู และ

3.3) ไม่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างเมนูหัวข้อใหญ่และเมนูหัวข้อย่อย

4) ผู้ใช้ไม่สามารถสำรวจข้อมูลช่วยเหลือได้ เนื่องจากระบบไม่มีส่วนการแสดงข้อความช่วยเหลือ โดยการช่วยเหลือเน้นเพียงการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปยังหน้าจอการสืบค้น ซึ่งได้ระบุข้อความช่วยเหลือไว้เฉพาะจุดของคำสั่งสืบค้นแต่ละประเภท ด้วยเหตุนี้

5) ผู้ใช้จึงไม่ได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ เนื่องจากการช่วยเหลือไม่มีลักษณะในด้านการนำเสนอข้อมูลในทุกรายการ

6) ผู้ใช้ไม่สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้ เนื่องจากการช่วยเหลือไม่มีลักษณะในด้านการทำความเข้าใจเนื้อหาในทุกรายการ

7) ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหัวข้ออื่นได้ เนื่องจากการช่วยเหลือไม่มีลักษณะในด้านการค้นหาหัวข้ออื่นในทุกรายการ และ

8) ผู้ใช้ไม่สามารถนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานได้ เนื่องจากการช่วยเหลือไม่มีลักษณะในด้านการนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งานในทุกรายการ

7. การจำแนกข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ตามลักษณะการใช้งาน

จากการวิเคราะห์ข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ผู้วิจัยได้จำแนกข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ตามลักษณะการใช้งานทั้ง 8 ด้าน เพื่อแสดงให้เห็นว่าแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท มีสัดส่วนของข้อดี-ข้อด้อยเน้นหนักไปในลักษณะงานใด ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

7.1 การจำแนกข้อดีข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท

ตาราง 15 การจำแนกข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท

ลักษณะงาน	จำนวนข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้แต่ละประเภท						รวม	
	หน้าจอหรือเอกสารแนะนำช่วยเหลือ		ข้อความช่วยเหลือเฉพาะบริบท		หน้าจอเมนูระบบช่วยเหลือ			
	ข้อดี	ข้อด้อย	ข้อดี	ข้อด้อย	ข้อดี	ข้อด้อย	ข้อดี	ข้อด้อย
1. การเข้าถึงการช่วยเหลือ	1	5	3	2	2	3	6	10
2. การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม	-	2	-	2	-	2	-	6
3. การเลือกหัวข้อ	3	6	-	6	3	3	6	15
4. การสำรวจข้อมูล	4	4	6	2	-	8	10	14
5. การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ	3	10	-	10	-	10	3	30
6. การทำความเข้าใจเนื้อหา	4	4	6	4	-	8	10	16
7. การค้นหาหัวข้ออื่น	-	5	-	5	-	5	-	15
8. การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน	1	4	2	2	-	4	3	10

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นจำนวนรวมของข้อดี-ข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท ซึ่งพบว่าจำนวนรวมของข้อดีของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภท มีน้อยกว่าจำนวนรวมข้อด้อยของแหล่งคำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภทในทุกลักษณะงาน

ตัวเลขที่ใช้แทนลักษณะงานทั้ง 8 ด้านในตารางที่จะกล่าวถึงต่อไป

1 หมายถึง การเข้าถึงการช่วยเหลือ

2 หมายถึง การตั้งปัญหาหรือข้อคำถาม

3 หมายถึง การเลือกหัวข้อ

4 หมายถึง การสำรวจข้อมูล

5 หมายถึง การได้รับการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ

6 หมายถึง การทำความเข้าใจเนื้อหา

7 หมายถึง การค้นหาหัวข้ออื่น

8 หมายถึง การนำข้อมูลช่วยเหลือไปใช้งาน