

# Users' Satisfaction with the Signs in the Central Library, Centers of Academic Resources, Chulalongkorn University : A Research Report

*Pranee Asawapoositkul*

The purpose of this research is to study the satisfaction of library users with signs in the Central Library, Centers of Academic Resources, Chulalongkorn University with respect to the size of letters, colour, sign area, symbol area, the method of installation, the position of installation, sections that use the signs, and the type of materials. It was found that the general users' satisfaction with the characteristics of the sixty-six signs is not greatly different. Most of the users' satisfaction was found to be at the high and moderate levels. This may be caused by the fact that the four groups of users; the first year students, the upper-first-year students, the graduate students, the instructors and the officials of Chulalongkorn University have studied a course of "Introduction to Library Sciences", have used others libraries, or have received a formal orientation before using the Central Library. When all of the data was considered, the researcher found that the result of the research supports the hypothesis that some groups of the users' satisfaction with size of letters are different. In general, the upper-first-year students and the graduate students have got moderate level satisfaction with the size of letters on signs of fourteen signs which were installed at the catalog cabinet area, reading area, periodical area, and reference area wherein the users have problems of finding or using the sources of data. On the other hand, the first year students, the instructors and the officials of Chulalongkorn University are not satisfied with the size of letters on signs and suggested that they should be improved by making the letters larger than at present.

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อป้ายในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย\*

ปราณี อัครภูษิตกุล\*\*

เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแผนใหม่ ทำให้มนุษย์ตกอยู่ในอิทธิพลของการสื่อสาร การติดต่อคมนาคมที่รวดเร็ว ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่มนุษย์ใช้เป็นสื่อสำหรับการติดต่อสื่อสารถ่ายทอดความคิดเห็น ความเข้าใจ หรือเรื่องราวแทนคำพูดก็คือ ดัชนีหนังสือและสัญลักษณ์ จะเห็นได้ว่าทุกวันนี้หน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะป็นหน่วยงานของภาครัฐบาลหรือภาคเอกชนได้มีการนำป้ายที่ประกอบด้วยตัวหนังสือ หรือสัญลักษณ์มาช่วยในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-Verbal Communication) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารโดยรับทราบด้วยประสาทตา

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้มีการนำป้ายมาช่วยในการสื่อสารงานของห้องสมุดอย่างกว้างขวาง และเพื่อให้บรรลุประสิทธิผลในการใช้ประโยชน์ของป้าย จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาว่าผู้ใช้หอสมุดกลางมีความพึงพอใจป้ายที่ติดตั้งภายในอาคารอย่างไร ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาป้ายในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ

และเป็นแนวทางในการนำป้ายมาใช้เป็นสื่อภายในอาคารของห้องสมุดอื่น ๆ อย่างกว้างขวางต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อป้ายต่างๆ ขนาดตัวอักษร สี พื้นที่ป้าย พื้นที่ตั้งสัญลักษณ์ ลักษณะการติดตั้ง ตำแหน่งที่ติดตั้ง แผนกงานที่ใช้และประเภทวัสดุของป้ายที่ติดตั้งในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ขอบเขต เนื้อหาและวิธีการวิจัย

ศึกษาป้ายที่ติดตั้งในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทในจำนวนที่ต่างกัน คือ ป้ายแจ้งบอกเรื่องราว (Information Sign) จำนวน 47 ชิ้น ป้ายชี้เฉพาะ (Identification Sign) จำนวน 73 ชิ้น และป้ายทิศทาง (Direction Sign) จำนวน 6 ชิ้น ป้ายส่วนใหญ่ใช้ตัวอักษร ลูกศร หรือสัญลักษณ์สีส้ม บนพื้นขาวหรือตัวอักษรสีดำบนพื้นสีต่างๆ ทำด้วยวัสดุประเภทพลาสติก กรณีที่เป็นป้ายกระดาษก็จะสอดอยู่ในที่ติดตั้งพลาสติกใสอีกชั้นหนึ่ง ขนาดหลากหลาย

\* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากทุนศาสตราจารย์รอง ศยามานนท์

\*\* ปราณี อัครภูษิตกุล อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) บรรณารักษ์ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ

ลักษณะการติดตั้งมีทั้งชนิดผนังติดกับฝาผนัง กระ-  
ฉากหรือครุภัณฑ์ในอาคาร ชนิดตั้งบนครุภัณฑ์ของ  
ห้องสมุด ชนิดห้อยข้างบน และชนิดวางลอยตัวบน  
พื้น ตัวอักษรที่ใช้ส่วนมากเป็นตัวธรรมดา (ตัวมุงกฎ)  
และวางตำแหน่งข้อความแบบศูนย์กลาง

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เข้า  
ใช้บริการหอสมุดกลาง โดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ  
วุฒิการศึกษา คณะที่สังกัดหรือคณะที่ศึกษา รวมตัว  
อย่างประชากรทั้งสิ้น 500 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ  
นิสิตระดับปริญญาตรีปีที่ 1 นิสิตระดับปริญญาตรี  
สูงกว่าปีที่ 1 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์  
และข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีการบันทึก  
ภาพ ศึกษาลักษณะของป้ายจากพิมพ์เขียวที่สถาป-  
นิกออกแบบไว้ และออกแบบสอบถามสำรวจความ  
พึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ

### ผลการวิจัย

**ป้ายทิศทาง (Direction Sign)** นิสิตระดับ  
ปริญญาตรีสูงกว่าปีที่ 1 และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา  
มีความพึงพอใจมากในเรื่องขนาดลูกศรที่ง่ายต่อ  
การมองเห็นและมีสัดส่วนเหมาะสมกับขนาดของป้าย  
ในขณะที่นิสิตระดับปริญญาตรี ปีที่ 1 คณาจารย์  
และข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความ  
พึงพอใจปานกลาง ส่วนในเรื่องสี ลักษณะการติดตั้ง  
ตำแหน่งที่ติดตั้งกับแผนกงานที่ใช้และประเภทวัสดุ  
ของป้าย ผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 4 กลุ่มมีความพึงพอ  
ใจมาก

**ป้ายแจ้งบอกเรื่องราว (Information Sign)**  
นิสิตระดับปริญญาตรี ปีที่ 1 มีความพึงพอใจ  
ปานกลางในเรื่องขนาดตัวอักษรที่ง่ายต่อการมองเห็น  
และมีสัดส่วนเหมาะสมกับขนาดของป้าย คณา-  
จารย์และข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่  
พอใจ ส่วนผู้ใช้อีก 2 กลุ่มมีความพึงพอใจมาก  
สำหรับในเรื่องสี ลักษณะการติดตั้ง ตำแหน่งที่ติดตั้ง  
กับแผนกงานที่ใช้และประเภทวัสดุของป้าย ผู้ใช้

หอสมุดกลางทั้ง 4 กลุ่มส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก  
และพึงพอใจปานกลางตามลำดับ

**ป้ายชี้เฉพาะ (Identification Sign)** ผู้ใช้ส่วน  
ใหญ่มีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องขนาดตัว  
อักษรและสัญลักษณ์ที่ง่ายต่อการมองเห็นและมีสัดส่วน  
เหมาะสมกับขนาดของป้าย ในขณะที่นิสิตระดับ  
บัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจมาก ส่วนในเรื่องสี  
ลักษณะการติดตั้ง ตำแหน่งที่ติดตั้งกับแผนกงานที่  
ใช้และประเภทวัสดุของป้าย ผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 4  
กลุ่ม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก

นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่าบริเวณที่ผู้  
ใช้หอสมุดกลางพบอุปสรรคในการจัดหาแหล่งข้อ  
มูลหรือวิธีการใช้ข้อมูลมากที่สุด คือ บริเวณตู้บัตร  
รายการ บริเวณชั้นอ่านทั่วไป และบริเวณห้องวาร-  
สารตามลำดับ สำหรับวิธีการแก้ไขอุปสรรคดังกล่าว  
ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีการถามเพื่อนมากที่สุด รองลงมา  
คือ การถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม การใช้  
ป้ายและถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ทั่วไปตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ใช้หอสมุดกลางที่ไม่พบอุปสรรคใน  
การหาแหล่งข้อมูลหรือวิธีการใช้ข้อมูลเพราะ  
อ่านป้ายที่ติดตั้งตามจุดต่างๆ มากที่สุด รองลงมา  
เพราะเป็นความคุ้นเคยที่มาใช้หอสมุดกลางเป็นประจำ  
มากับเพื่อนที่ทราบแหล่งข้อมูล เคยเรียนวิชา  
การใช้ห้องสมุดมาก่อนและนานๆ มาใช้หอสมุดกลาง  
สักครั้งตามลำดับ จึงไม่พบอุปสรรคในการหา  
แหล่งข้อมูล

### ข้อเสนอแนะและแนวคิดจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ  
ใช้ป้ายเป็นสื่อช่วยในการเข้าถึงข้อ  
มูลมากพอสมควร จึงน่าที่จะมีการสนับสนุนงบประมาณ  
ส่วนหนึ่งสำหรับการจัดทำป้าย เพื่อให้ป้ายที่  
ติดตั้งมีคุณภาพ ดึงดูดความสนใจผู้ใช่มากขึ้น และมี  
จำนวนที่เหมาะสม นอกจากนี้บริเวณที่ผู้ใช้พบ  
อุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูลมากควรมีการนำสื่อ

ประเภทป้ายมาช่วย สีของป้ายควรเข้มเห็นเด่นชัด วัสดุที่ใช้ทำควรเป็นพลาสติกเพื่อเพิ่มความคงทน

ข้อเสนอแนะข้างต้นนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาป้ายของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดเฉพาะแห่งอื่นๆ ได้ ทั้งนี้ก็ต้องพิจารณาตามความเหมาะสมของห้องสมุดแต่ละแห่งแต่ละประเภทไป

ส่วนแนวคิดจากการวิจัยนั้นพบว่าสื่อประเภทป้ายมีบทบาทมากในยุคข่าวสาร ที่ต้องการการสื่อสารที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา สื่อประเภทนี้จะช่วยผู้ใช้บริการของห้องสมุดได้มากในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ต้องการภายในห้องสมุด

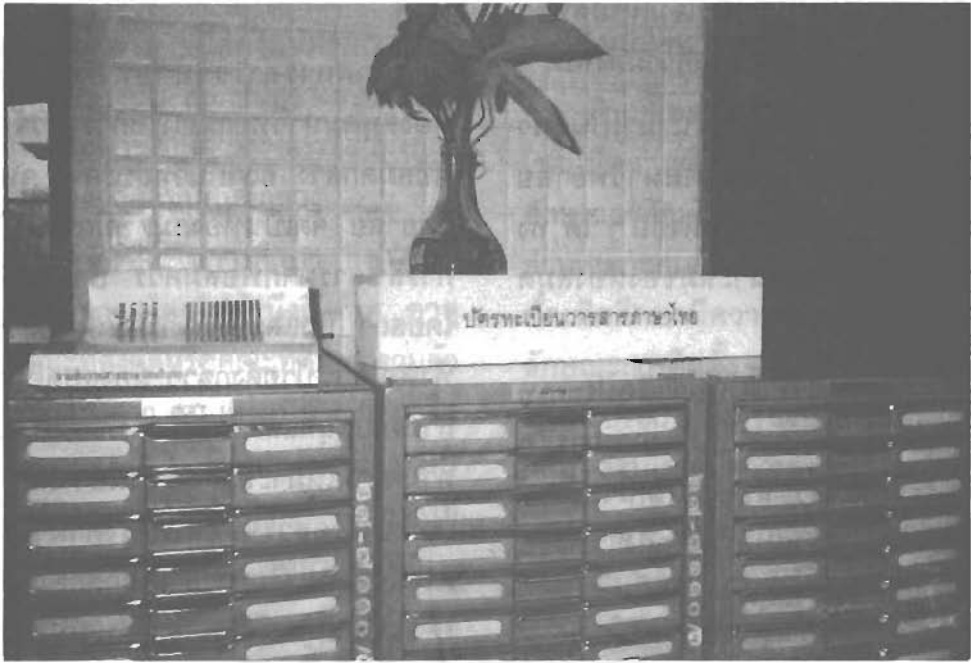
## สรุป

จากการสำรวจป้ายที่ติดตั้งภายในอาคารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อการทำวิจัยเรื่องนี้พบว่า หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดเป็นห้องสมุดที่มีการนำป้ายมาช่วยในการสื่อสารมากพอสมควร ป้ายที่ติดตั้งออกแบบโดยสถาปนิกและบรรณารักษ์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับป้ายดังกล่าว ห้องสมุดอื่นๆ จึงควรจะมีการสนับสนุนและส่งเสริมการติดตั้งป้ายภายในอาคารตามความเหมาะสม ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าป้ายที่ดีสามารถสื่อสารข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีความชัดเจน เรียบง่าย มีเอกลักษณ์ของตนเอง จัดได้ว่าเป็นอัญมณีชิ้นหนึ่งที่ประดับอยู่ภายในอาคารห้องสมุด

ตัวอย่างภาพป้ายที่ติดตั้งในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ป้ายแจ้งบอกเรื่องราว (Information Sign) ผนังติดกับกระจกใกล้ทางเข้าหอสมุดกลางและบริเวณทางลงบันไดทุกชั้นในอาคาร ทำด้วยพลาสติกใสขนาด 0.40 ม. x 0.40 ม. หน้า 1 ซม.



ป้ายแจ้งบอกเรื่องราว (Information Sign) วางบนตู้ Kardex ในห้องบริการวารสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ มีลักษณะเป็นกล่องพลาสติกสีขาวขนาด 0.08 ม. x 0.40 ม. หน้า 2 หน



ป้ายชี้เฉพาะ (Identification Sign) ผูกติดกับกระจกบริเวณทางเข้าห้องบริการวารสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ ทำด้วยพลาสติกพื้นสีขาวขุ่น สัญลักษณ์และตัวอักษรสีส้ม ขนาดของป้าย 0.40 x 0.24 ม. หน้า 2 หน





ป้ายทิศทาง (Direction Sign) ผนังติดเคาน์เตอร์หินอ่อนบริเวณยืม-คืนหนังสือ ทำด้วยพลาสติกสีขาวขุ่น ขนาด 0.20 ม. x 10.25 ม. หนา 3 มม. ใส่หลอดฟลูออเรสเซนต์ กรอบอลูมิเนียมขนาด 2'x2'

### บรรณานุกรม

- กฤษณา ไวจนศักดิ์. 2526. การออกแบบสื่อกราฟฟิคสำหรับการจราจรในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กำธร สติกรกุล. 2515. หนังสือและการพิมพ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว
- ขนิษฐ ตันทวิรัตน์. 2525. สถาบันวิทยบริการ : อดีต ปัจจุบัน และอนาคต. วารสารวิทยบริการ 4 : 7.
- ไชแสง สุขวัฒน์. 2506. การศึกษาเรื่องการใช้สีกับอาคารโรงเรียนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จตุภูมิ สุทธสาร. 2527. โครงการออกแบบกราฟฟิคสำหรับสถานพักตากอากาศ MARINA CLUB. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทการออกแบบอุตสาหกรรมบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หอสมุดกลาง. สถิติผลงานประจำปีงบประมาณ 2527 ของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ระหว่างตุลาคม 2526-กันยายน 2527. กรุงเทพฯ : หอสมุดกลาง. (อัดสำเนา)
- เฉลิม รัตนทัศนัย. 2524. การเขียนแบบสถาปัตยกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชุติมา ชูติชูเดช. 2527. การออกแบบกราฟฟิคสำหรับสวนสนุกแดนเนรมิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทการออกแบบอุตสาหกรรมบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ด้อย, ชุมสาย, ม.ล. 2504. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ : กิ่งเพชร.
- ทิพวรรณ กาลกฤษณ์. 2527. ความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บำเพ็ญ ชำนิบรรณการ. 2527. *โครงการออกแบบกราฟฟิคสำหรับร้านอาหารชื่อ KLOSTER HAUS*. วิทยาลัยนิพนธ์ปริญญาการออกแบบอุตสาหกรรมบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เปลื้อง ณ นคร. 2518. *พจนานุกรม-สารานุกรม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พาสณา ตันทลัษณ์. 2526. *หลักศิลปะและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ : เทพพิทักษ์การพิมพ์.
- พิชิต เลี่ยมพิพัฒน์. 2527. *พลาสติก*. กรุงเทพฯ : ปรากฏนา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2530. *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. 2530. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- วัฒน์ จูฑะวิภาต. 2527. *การออกแบบ*. กรุงเทพฯ : ปรากฏนา.
- วิจิตร เจริญภัคตร์. 2525. การออกแบบกราฟฟิค. *วารสารวิชาการสถาปัตยกรรม* 24 : 39-54.
- วินัย ไสมดี. 2527. *หลักการออกแบบ*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาศิลปะและวัฒนธรรม คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิลป์ พีระศรี. 2505. *ศิลปะสงเคราะห์ : พจนานุกรมศัพท์ศิลปะของชาวตะวันตก*. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองธรรม.
- สนิท บุษปฤกษ์. (ม.ป.ป.). *ทฤษฎีของสี*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาวิทยาเขตเพาะช่าง.
- สมบุญ อิชยาวกุล. 2526. *การออกแบบกราฟฟิคเพื่อใช้ภายในตึกอำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ราชบุรี*. วิทยาลัยนิพนธ์ปริญญาการออกแบบอุตสาหกรรมบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรัชย์ สัจจะรัตนโชติ. 2526. *การออกแบบกราฟฟิคสำหรับศูนย์หนังสือกรุงเทพ จำกัด*. วิทยาลัยนิพนธ์ปริญญาการออกแบบอุตสาหกรรมบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนห์ 2514. *ทฤษฎีสี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งเรือง.
- โสมภาณี ภาษาวัฒน์. (ม.ป.ป.). *เอกสารการสอนเรื่องการออกแบบงานพิมพ์*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการออกแบบอุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารี สุทธิพันธุ์. 2521. *การออกแบบ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- American Institute of Graphic Arts. 1981. *Symbol Signs*. New York : Hastings House.
- Ballinger, Louise Bowen, and Raymoand A. 1972. *Sign Symbol and Form*. New York : Van Nostrand Reinhold.
- Caplan, David. 1966. *British Trademark & Symbol*. New York : October House.
- De Grandis, Luigina. 1986. *Theory and Use of Colour*. Milan : Arnoldo Mondadori.
- Dillian, Don A. 1978. *Mail and Telephone Surveys : the Total Design Method*. New York : John Wiley.
- Graves, Maitland. 1951. *The Arts of Color and Design*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.
- Kohn, R.T., and Tepper, K.A. 1981. You Can Do It. *Scarecrow* : 59-63.
- Kosterman, Wayne. 1978. A Guide to Library Environmental Graphics. *Library Technology Reports* 14:269-291.
- Mclenden, Charles B., and Mick, Blackstone. 1982. *Signage Graphic : Communication in the Built World*. New York : McGraw-Hill.
- Mercado, C.M. 1977. *How to Conduct Social Science Research*. Manila : Sinag-Tala.
- Platt, Peter. 1972. *Libraries Colleges of Education*. 2nd ed. London : Library Association.
- Pollet, Dorothy, and Haskell, Peter C. 1979. *Sign Systems for Libraries: Solving the Wayfinding problem*. New York:RR Bowker.

Reynolds, Linda, and Barrett, Stephen. 1981. *Signs and Guiding for Libraries*. London : Clive Bingley.

Richard, Valerie. 1983. A Signs System for the University of Auckland Library. *New Zealand Libraries* 44 : 12-15.

Stewart, Bill. 1984. *Signwork : A Craftman's Manual*. London : Granada.

Wayne, C. Minnick. 1957. *The Art of Persuasion*. Boston : Houghton Mifflin.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย