หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแผนใหม่ทำให้มนุษย์ตกอยู่ในอิทธิพลของการสื่อสาร การติดต่อคมนาคมที่รวดเร็ว ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่มนุษย์ใช้เป็นสื่อสำหรับการติดต่อสื่อสารถ่ายทอดความคิดเห็นความเข้าใจหรือเรื่องราวแทนคำพูดก็คือตัวหนังสือและสัญลักษณ์ จะเห็นได้ว่าทุกวันนี้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐบาลหรือภาคเอกชนก็ตามได้มีการนำป้ายที่ประกอบด้วยตัวหนังสือหรือสัญลักษณ์มาช่วยในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน ป้ายเหล่านี้เป็นสิ่งที่เราสัมผัสและรับรู้ได้ด้วยประสาทตา โดยการตีความหมายทำความเข้าใจกับข้อความบนป้ายหรือสัญลักษณ์เหล่านั้นในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น ป้ายประกาศโฆษณา ป้ายที่ใช้ตามโรงพยาบาล โรงแรม ท่าอากาศยาน ห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงาน ป้ายเครื่องหมายการค้า ตลอดจนป้ายเครื่องหมายจราจรที่ปรากฏให้เห็นตามท้องถนนทั่วไป ซึ่ง Reynolds และ Barrett (1981 : 9) กล่าวว่าป้ายเหล่านี้เป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-Verbal Communication) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารโดยรับทราบด้วยประสาทตา การสื่อสารดังกล่าวมีประโยชน์ต่อชีวิตความเป็นอยู่ประจำวันของมนุษย์เราไม่น้อยทั้งเป็นสิ่งที่โน้มน้าวจิตใจเราได้ดี งานออกแบบกราฟฟิกของป้ายจะดีหรือเลวนั้นขึ้นอยู่กับนักออกแบบกราฟฟิกและผู้ที่สนใจในศิลปของการออกแบบแขนงนี้เป็นส่วนใหญ่ (วิจิตร เจริญภักดี 2525 : 54)

จากคำกล่าวทั้งหมดข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของป้ายซึ่งใช้เป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารโดยอาศัยรูปแบบของข้อความและสัญลักษณ์ต่าง ๆ กัน สำหรับสื่อที่มีความสำคัญน่าสนใจและนิสิตในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้สัมผัสก็คือป้ายที่ใช้ในอาคารเรียน หอประชุม ห้องปฏิบัติการ สัญลักษณ์เฉพาะของแต่ละสาขาวิชา ตลอดจนในอาคารห้องสมุด ป้ายที่นำมาใช้เหล่านี้เป็นสื่อที่ประกอบด้วยตัวหนังสือ ภาพ หรือทั้งตัวหนังสือและภาพซึ่งออกแบบในลักษณะของป้าย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้

ใช้ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการสื่อความ ป้ายที่ดีจะต้องสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับการออกแบบ สี ลักษณะตัวอักษร ความเรียบง่าย (Simplicity) มีเอกลักษณ์ของตนเอง (Individuality) และเป็นที่เข้าใจของผู้คนทั่วไป (Caplan 1966 : 7)

จากประโยชน์ของการนำป้ายมาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วข้างต้น Kosterman (1978 : 269) กล่าวว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ควรสนับสนุนอย่างยิ่งที่จะนำป้ายมาช่วยในการสื่อสารงานของห้องสมุด ถึงแม้ว่าโดยทั่วไปแล้วการจัดเก็บและค้นคืนข้อสนเทศต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ จะมีบรรณารักษ์เป็นบุคคลสำคัญที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บและค้นคืนข้อสนเทศดังกล่าวให้เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิผลก็ตาม แต่สำหรับผู้ใช้ห้องสมุดแล้วการค้นคืนข้อสนเทศที่มีอยู่เป็นจำนวนมากอาจก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับวิธีการค้นคืน เช่น ไม่พบข้อสนเทศที่ต้องการ ความสับสนในการเดินไปยังแหล่งข้อสนเทศที่ต้องการโดยเฉพาะในกรณีที่ห้องสมุดแห่งนั้นเป็นอาคารใหญ่และมีหลายชั้น ปัญหาดังกล่าวผู้ใช้ห้องสมุดอาจจะสอบถามจากบรรณารักษ์ของห้องสมุดนั้น ๆ ได้ แต่ในบางครั้งผู้ใช้บางคนก็ไม่กล้าที่จะสอบถามข้อมูลที่ตนต้องการจากบรรณารักษ์อันเนื่องมาจากความเกรงใจบรรณารักษ์หรือบรรณารักษ์กำลังมีงานมากในการช่วยบริการผู้ใช้อื่น ๆ อยู่ ขณะเดียวกันผู้ใช้บางคนอยู่ภายในอาคารห้องสมุดที่ห่างจากจุดที่จะติดต่อกับบรรณารักษ์ได้อย่างรวดเร็ว การแก้ปัญหาเหล่านี้ผู้ใช้สามารถที่จะทำความเข้าใจด้วยตนเองได้โดยการศึกษาป้ายที่ติดตั้งอยู่ตามจุดต่าง ๆ ที่สำคัญภายในอาคารห้องสมุด ซึ่งสุถานที่ติดตั้ง ขนาด ประเภทของป้าย จำนวนของป้ายย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด อันเป็นหุ้าที่ของบรรณารักษ์ที่ควรวินิจฉัยการนำมาใช้ให้เหมาะสมกับห้องสมุดของตน (Kohn, 1981 : 59, Platt 1972 : 204, Pollet & Peter 1979 : 105) เพื่อการสื่อสารงานของห้องสมุด

สำหรับหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ก็ได้มีการนำป้ายมาช่วยในการสื่อสารงานของห้องสมุดเช่นกัน จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยพบว่าป้ายที่ใช้ในหอสมุดกลางแห่งนี้ประกอบด้วยป้าย 3 ประเภทในจำนวนที่ต่างกันดังต่อไปนี้

1. ป้ายแจ้งบอกเรื่องราว (Information Sign) จำนวน 47 ชิ้น
2. ป้ายชี้เฉพาะ (Identification Sign) จำนวน 13 ชิ้น
3. ป้ายทิศทาง (Direction Sign) จำนวน 6 ชิ้น

ป้ายส่วนใหญ่ใช้ตัวอักษร ลูกศร หรือสัญลักษณ์สีส้มบนพื้นขาวหรือตัวอักษรสีดำบนพื้นสีต่าง ๆ

ทำด้วยวัสดุประเภทพลาสติก กรณีที่เป็นป้ายกระดาษก็จะสอดอยู่ในที่ตั้งพลาสติกใสอีกชั้นหนึ่ง ขนาดหลากหลาย ลักษณะการติดตั้งมีทั้งชนิดผนึกติดกับฝาผนัง กระจกหรือครุภัณฑ์ในอาคาร ชนิดตั้งบนครุภัณฑ์ของห้องสมุด ชนิดห้อยข้างบนและชนิดวางลอยตัวบนพื้น ตัวอักษรที่ใช้ส่วนมากเป็นตัวธรรมดาหรือที่เรียกว่าตัวมงกุฎ (กำธร สถิรกุล 2515 : 62) และวางตำแหน่งข้อความศูนย์กลาง

เพื่อให้หอสมุดกลางสามารถดำเนินการในการนำป้ายมาช่วยในการสื่อสารงานของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิผล ดังนโยบายของหอสมุดกลางที่มุ่งจะให้บริการแก่คณาจารย์ ข้าราชการ นิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ชนิษฐ ตัณฑวิรัตน์ 2525 : 7) จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาว่าผู้ใช้หอสมุดกลางมีความพึงพอใจป้ายที่ติดตั้งภายในอาคารอย่างไร ผลการศึกษาย่อมจะแสดงให้หอสมุดกลางตะหนักว่าป้ายสามารถเป็นสื่อที่จะเชื่อมโยงผู้ใช้บริการกับหอกลางสมุดได้เพียงใด เพราะการที่ผู้ใช้เห็นหรืออ่านป้ายแล้วเข้าใจได้ทันที่ย่อมจะประหยัดเวลาผู้ใช้ในการเข้าหาแหล่งสนเทศหรือติดต่อกับส่วนต่าง ๆ ภายในอาคารได้ง่ายขึ้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงป้ายที่ใช้ในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อป้ายต่าง ๆ ขนาดตัวอักษร สี พื้นที่ป้าย พื้นที่สัญลักษณ์ ลักษณะการติดตั้ง ตำแหน่งที่ติดตั้ง แผนกงานที่ใช้และประเภทวัสดุของป้ายที่ติดตั้งในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้หอสมุดกลางกลุ่มต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อป้ายต่าง ๆ ขนาดตัวอักษร สี พื้นที่ป้าย พื้นที่สัญลักษณ์ ลักษณะการติดตั้ง ตำแหน่งที่ติดตั้ง แผนกงานที่ใช้และประเภทวัสดุของป้ายที่ติดตั้งในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ป้ายที่นำมาเป็นส่วนสำคัญของการศึกษาคือป้ายในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นป้ายประเภทถาวรทำด้วยพลาสติก กรณีที่เป็นกระดาษก็จะหุ้มด้วยพลาสติกเพื่อความคงทนอีกชั้นหนึ่งและตัวอักษรเป็นภาษาไทย

2. ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้เข้าใช้บริการของหอสมุดกลาง โดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ วุฒิการศึกษา คณะที่สังกัดหรือคณะที่ศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ถือว่าผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการของหอสมุดกลางคือผู้ที่ได้ใช้ป้าย รวมตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 500 คน โดยศึกษาจากตารางขนาดของตัวอย่างที่ควรเลือกจากประชากรของ Mercado (1977 : 54) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน ± 4% จากจำนวนผู้ใช้บริการของหอสมุดกลาง (สถาบันวิทยบริการ 2527 : 3) ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ขนาดของตัวอย่างที่ควรเลือกจากประชากร
ระดับความเชื่อมั่น 95%

ประชากร	ขนาดตัวอย่าง				
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%
500					222
1000				385	286
1500			638	441	316
2000			714	476	333
2500		1250	769	500	345
3000		1364	811	517	353
3500		1458	843	530	359

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาลักษณะของป้ายโดยทั่ว ๆ ไปที่ใช้ในห้องสมุดโดยค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

2. ศึกษาลักษณะของป้ายในหอสมุดกลางโดยการสำรวจ บันทึกภาพและรายละเอียดอื่น ๆ

3. ศึกษาลักษณะของป้ายในหอสมุดกลางจากพิมพ์เขียวที่สถาปนิกได้ออกแบบไว้ก่อนที่จะติดตั้งจริงในอาคาร

4. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อความชนิดกำหนดคำตอบให้ (คำถามปลายปิด) และชนิดมาตราประเมินค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดในแบบสอบถามจะประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ได้แก่สถานภาพทางการศึกษา ความถี่ในการเข้าใช้หอสมุดกลาง บริเวณที่พบอุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูลหรือวิธีการใช้ข้อมูล ปัจจัยที่ช่วยในการขจัดอุปสรรคนั้น ๆ) ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อป้ายประเภทถาวรที่ติดตั้งในหอสมุดกลางจำนวน 66 ชิ้น ในด้านขนาดตัวอักษร ลูกศร หรือสัญลักษณ์ที่ง่ายต่อการมองเห็นและมีสัดส่วนเหมาะสมกับขนาดของป้าย สี ลักษณะการติดตั้ง ความเหมาะสมของสถานที่ติดตั้ง กับแผนกงาน และประเภทวัสดุของป้าย

แบบสอบถามนี้จะทดสอบกับผู้ใช้หอสมุดกลาง 4 กลุ่มคือ นิสิตระดับปริญญาตรีปีที่ 1 นิสิตระดับปริญญาตรีสูงกว่าปีที่ 1 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์และข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (Simple random sampling) จำนวนกลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน แล้วจะนำแบบสอบถามนั้นมาปรับปรุงให้เหมาะสม ขั้นสุดท้ายจะดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยตัดประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มทดสอบแบบสอบถามออก ในช่องวันที่ 10 พฤษจิกายน 2529 ถึงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2529

5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์เพื่อประมวลหาค่าร้อยละโดยใช้สูตร

$P = f/N \times 100$

และคำนวณหาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร $X = \Sigma fX/N$

และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร $S.D. = \sqrt{\frac{\Sigma fX^2}{N} - \left(\frac{\Sigma fX}{N}\right)^2}$

6. สรุปผลและรายงานผลการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อสภาพป้ายที่ติดตั้งในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงป้ายของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงป้ายของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่น ๆ ด้วย

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การสื่อสาร ประกอบด้วยการคัดเลือกและจัดระเบียบสัญลักษณ์ของผู้ทำการสื่อสารเพื่อให้ผู้ที่ได้สัมผัสกับสัญลักษณ์นั้นสามารถจับความหมายได้ตรงกับที่ผู้สื่อสารต้องการ (Wayne 1957 :40)

งานกราฟฟิก หมายถึงงานออกแบบทุกชนิดบนพื้นผิว 2 มิติเพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับถ่ายทอดข้อความ ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเพื่อจะได้เข้าใจรู้เรื่องโดยใช้ประสาทตาเป็นส่วนใหญ่ (วิจิตร เจริญศักดิ์ 2525 : 40)

ป้ายแจ้งบอกเรื่องราว (Information Sign)

หมายถึงป้ายที่ให้รายการเกี่ยวกับคำเตือน คำแนะนำ ประกอบด้วยใจความเป็นส่วนใหญ่ เช่น คำเตือนการป้องกันไฟ ป้ายโปรดเงียบ ป้ายประเภทนี้ส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้สัญลักษณ์ (สุรชัย สัจจะรัตนโชติ 2526 : 85)

ป้ายชี้เฉพาะ (Identification Sign)

หมายถึงป้ายที่ระบุสถานที่นั้น ๆ เช่น ป้ายหน้าตู้โทรศัพท์ ป้ายหน้าห้องน้ำหญิง-ชาย เป็นต้น ซึ่งมักจะใช้สัญลักษณ์ (Symbol) เข้าช่วยบอกต้นหรือท้ายประโยค (สุรชัย สัจจะรัตนโชติ 2526 : 85)

ป้ายทิศทาง (Direction Sign)

หมายถึงป้ายที่แจ้งบอกทิศทางมักจะใช้ลูกศรเป็นเครื่องบอก จะเห็นได้ตามถนนหนทาง ทางเลี้ยวซ้าย-ขวา ห้ามเลี้ยว ทางเข้า-ออกภายในตัวอาคาร (สุรชัย สัจจะรัตนโชติ 2526 : 85)

ป้ายพลาสติก หมายถึงป้ายที่ทำด้วยวัสดุประเภทพลาสติกซึ่งเป็นสารสังเคราะห์ประกอบด้วยธาตุสำคัญคือ คาร์บอน ไฮโดรเจน ออกซิเจน ไนโตรเจน คลอรีน ฯลฯ ป้ายที่ศึกษาเป็นพลาสติกประเภทอะคริลิก (Acrylics) หรือ Polymethylmethacrylate รู้จักกันในชื่อทางการค้าว่าเพลค์ซิกล๊าส (Plexiglas) ลูไซท์ (Lucite) โพลีกล๊าส Polyglas) ฯลฯ เป็นพลาสติกใส แข็งแรง ทนแสงอุลตราไวโอเลต ทนสารเคมีได้พอควร สามารถทำเป็นสีต่าง ๆ ได้ทั้งชนิดใส ฝ้า และทึบแสง เมื่อจับจะรู้สึกอุ่นและสบายมือ (พิชิต เลี่ยมพิพัฒน์ 2526 : 90)

ผู้ใช้ หมายถึงนิสิตระดับปริญญาตรีปีที่ 1 นิสิตระดับปริญญาตรีสูงกว่าปีที่ 1 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์และข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนกงานที่ใช้ หมายถึงบริเวณที่ติดตั้งป้ายต่าง ๆ

พื้นที่ป้าย หมายถึงขนาดของป้าย (กว้าง x ยาว)

พื้นที่สัญลักษณ์ หมายถึงขนาดของสัญลักษณ์ หรือขนาดของลูกศร

สัดส่วน หมายถึงความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ในตัวของวัตถุเองและความสัมพันธ์เมื่อเทียบเคียงกับวัตถุอื่น (วัฒนะ จูฑะวิภาต 2527: 106 และอารี สุทธิพันธุ์ 2521 : 66)

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมและงานวิจัยเรื่องป้ายในประเทศไทย

ในประเทศไทยยังไม่มีวรรณกรรมและงานวิจัยเรื่องป้ายที่ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยตรง แต่มีงานวิจัยที่สัมพันธ์กับป้ายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งสรุปได้เป็น 2 แนวคือ แนวที่ 1 เป็นงานวิจัยที่ศึกษาการออกแบบป้าย และแนวที่ 2 เป็นงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสำคัญของการนำป้ายไปใช้ ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นงานวิจัยในแนวที่ 1 และแนวที่ 2 ซึ่งมีงานวิจัยดังต่อไปนี้คือ

1. งานวิจัยที่ศึกษาการออกแบบป้าย ได้แก่ การออกแบบสื่อกราฟฟิกสำหรับการจราจรในกรุงเทพมหานคร (กฤษณา โรจนศักดิ์ 2518) โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความเห็นของผู้ขับขี่ยานพาหนะที่มีต่อลักษณะแบบทางกราฟฟิกของเครื่องหมายจราจร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่าเครื่องหมายจราจรมีข้อบกพร่องที่เห็นได้ชัดคือ สีของภาพสัญลักษณ์หรือตัวอักษรจัดอยู่ในระดับไม่ดีควรปรับปรุงอีกมาก ส่วนขนาดตัวอักษร ลูกศร สัญลักษณ์และขนาดป้าย การออกแบบตัวอักษรความน่าสนใจ ความง่ายต่อการเข้าใจป้ายที่ใช้สื่อความและการติดตั้ง ทั้งหมดนี้จัดอยู่ในระดับพอใช้ได้ นอกจากนี้ผู้ขับขี่ยานพาหนะยังชอบป้ายที่มีตัวอักษรหรือข้อความภาษาไทยปรากฏอยู่ด้วยเพราะเข้าใจง่ายกว่าป้ายที่มีเฉพาะภาพสัญลักษณ์อย่างเดียว

2. งานวิจัยที่ศึกษาถึงความสำคัญของการนำป้ายไปใช้ ได้มีผู้วิจัยไว้ 2 เรื่อง ได้แก่ ความสำคัญของการนำป้ายไปใช้ในร้านค้าหนังสือของบริษัทศูนย์หนังสือกรุงเทพฯ จำกัด (สุรชัย สัจจะรัตนโชติ 2526) และการศึกษาความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ ในเรื่องบริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ทิพวรรณ กาลกฤษณ์ 2528)

จากผลงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสำคัญของการนำป้ายไปใช้ในงานวิจัยเรื่องแรกพบว่าป้ายที่ใช้ในศูนย์หนังสือกรุงเทพฯ ขาดการออกแบบที่ดี การสื่อความหมายยังไม่ชัดเจน รูปแบบไม่ดึงดูดความสนใจ ตลอดจนการติดตั้งไม่เหมาะสม ผู้วิจัยได้ออกแบบป้ายใหม่เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของศูนย์หนังสือกรุงเทพฯ โดยคำนึงถึงรูปแบบ ความหมาย สี ขนาด ตลอดจนตำแหน่งที่ควรติดตั้ง

ส่วนงานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งนั้น ศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งไปยังอาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ในปีการศึกษา 2526/2527 จำนวน 308 คน จากจำนวน

อุาจารย์ที่เป็นสมาชิกทั้งสิ้น 616 คน และได้รับแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 192 ชุด คิดเป็น 62.34 เปอร์เซ็นต์ สำหรับบริการตอบคำถามที่ศึกษานั้นมี 13 บริการ คือ บริการตุอบคำถามที่โต๊ะบริการ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม บริการหนังสือจอง บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการเผยแพร่ที่เลือกสรรแล้ว บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ และป้ายนิเทศ

ผลการศึกษาปรากฏว่าเมื่ออาจารย์พบปัญหาในการใช้ห้องสมุด อาจารย์จำนวนเกือบครึ่งหนึ่ง (49.2 เปอร์เซ็นต์) จะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามอาจารย์จำนวน 26.32 เปอร์เซ็นต์ อ่านป้ายนิเทศที่ติดตั้งในห้องสมุด สาเหตุสำคัญที่อาจารย์บางกลุ่มไม่เลือกขอคำถามที่มีจำกัด และไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะตอบปัญหาของตนได้ (27.93 เปอร์เซ็นต์) อาจารย์เกรงใจบรรณารักษ์ (24.32 เปอร์เซ็นต์) และบรรณารักษ์มีท่าทีไม่เป็นมิตร (10.81 เปอร์เซ็นต์) สาเหตุรองคือ บรรณารักษ์ไม่อยู่ประจำที่ให้บริการ

ส่วนความตระหนักถึงบริการตอบคำถามโดยทั่วไปของอาจารย์สามารถจัดลำดับตามจำนวนผู้ตระหนักถึงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด (74.48 เปอร์เซ็นต์) บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ (71.65 เปอร์เซ็นต์) บริการหนังสือจอง (67.71 เปอร์เซ็นต์) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (65.10 เปอร์เซ็นต์) บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม (60.42 เปอร์เซ็นต์) บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความ หรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ (59.38 เปอร์เซ็นต์) บริการป้ายนิเทศ (58.85 เปอร์เซ็นต์) ฯลฯ

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นมีข้อสังเกตคือ การออกแบบป้ายที่ดีต้องคำนึงถึงประโยชน์ของการนำไปใช้เป็นสื่อให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการใช้สี ตัวอักษร สัญลักษณ์ ขนาดของป้าย และตำแหน่งที่ติดตั้งป้ายเป็นสำคัญ นอกจากนี้ป้ายยังมีประโยชน์ช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ประสบในการใช้หอสมุดกลาง ซึ่งประโยชน์ของป้ายดังกล่าวผู้ใช้จำนวนเกินครึ่ง (58.85 เปอร์เซ็นต์) ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้

<u>วรรณกรรมและงานวิจัยเรื่องป้ายในต่างประเทศ</u>

ในสหรัฐอเมริกาจากบทความของ Richards (1983 : 12) ได้กล่าวถึงงานวิจัย

การออกแบบป้ายเพื่อใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโอล์คแลนด์ของ Durey ซึ่งเป็นผู้รักษาการแทนบรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งนี้ในช่วงเดือนสิงหาคม - พฤศจิกายน 1980 Durey ได้ทำการสำรวจป้าย หลังจากนั้นจึงเสนอป้ายในรูปแบบใหม่ ๆ ในอันที่จะติดตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการใช้อาคารสถานที่แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เช่น ป้ายชี้ทางเข้าห้องสมุด ป้ายนอกบริเวณยืมหนังสือ ป้ายแสดงที่ตั้งของบริการตอบคำถามและบริเวณที่ทำงานส่วนอื่น ๆ ที่ผู้ใช้สามารถติดต่อด้วยตนเองได้

ปีต่อมาจากบทความของ Richards เช่นกัน (1983 : 15) ได้กล่าวถึงโครงการออกแบบป้ายสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยโอล์คแลนด์ โครงการนี้เสนอโดยนักศึกษา 4 คน ซึ่งกำลังจะจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้ Fisher, Gibbs, Kaiser และ Miles ได้เสนอโครงการนี้เพื่อเป็นวิทยานิพนธ์ก่อนจบหลักสูตรปริญญาตรีด้านวิจิตรศิลป์ (BFA -Bachelor of Fine Arts) ทั้ง 4 คนได้ศึกษางานสำรวจของ Durey เป็นแนวทางในการออกแบบป้ายมากกว่า 60 ชิ้น ประกอบด้วยป้ายขนาดต่าง ๆ กัน มีตั้งแต่ขนาด 300 มม. x 100 มม. - 1,500 มม. x 1,200 มม. ซึ่งต่อมาทางห้องสมุดของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ได้คัดเลือกนำป้ายดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ส่วนงานวิจัยของสมบูรณ์ อิชยาวรกุล (2526 : 128) ได้กล่าวถึงการติดตั้งป้ายในศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลเด็กของเมือง Boston มลรัฐ Massachusetts เป็นป้ายที่ได้มาตรฐานทำด้วยวัสดุราคาไม่แพงแต่รักษาง่ายและคงทน นอกจากนี้ยังมีป้ายแสดงเส้นทางจากส่วนชุองตึกต่าง ๆ ไปยังลิฟท์และแผนกอื่น ๆ ตลอดจนคาเฟทีเรียโดยใช้ระบบกดปุ่ม แล้วภาพต่าง ๆ จะปรากฏให้เห็น

จากบทความและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นกล่าวได้ว่าการออกแบบป้ายที่ดีควรคำนึงถึงประโยชน์ของการนำไปใช้สื่อสารข้อมูล ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งข้อมูลด้วยตนเองได้ในเวลาอันรวดเร็ว โดยเฉพาะบริเวณที่มีคนใช้เป็นจำนวนมาก เช่น บริเวณยืมหนังสือ บริเวณบริการตอบคำถาม นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงวัสดุที่ใช้ในการทำป้ายที่ควรมีราคาไม่แพงแต่รักษาง่ายและคงทน