

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อป้ายในหอสมุดกลาง
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



นางสาว ปราณี บุญทวี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2531

ISBN 974-568-754-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I10300211

013786

2

USERS' SATISFACTION WITH THE SIGNS IN THE CENTRAL LIBRARY,
ACADEMIC RESOURCE CENTER, CHULALONGKORN UNIVERSITY

Miss Pranee Boontavee

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Library Science
Graduate School
Chulalongkorn University

1988

ISBN 974-568-754-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อป้ายในหอสมุดกลาง

โดย

นางสาวปราณี บุญทวี

ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศจี จันทวิมล



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... *วราภย์* **คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย**
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรภย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... *วนิดา สุรวดี* **ประธานกรรมการ**
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา สุรวดี)

..... *ศจี จันทวิมล* **อาจารย์ที่ปรึกษา**
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศจี จันทวิมล)

..... *อินทิรา ยมนา* **อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม**
(รองศาสตราจารย์ อินทิรา ยมนา)

..... *พรวณิมล กุลบุญ* **กรรมการ**
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรวณิมล กุลบุญ)

..... *ผ่องพรรณ ลวนานนท์* **กรรมการ**
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผ่องพรรณ ลวนานนท์)

ปราณี บุฑทวิ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อป้ายในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (USERS' SATISFACTION WITH THE SIGNS IN THE CENTRAL
LIBRARY, ACADEMIC RESOURCE CENTER, CHULALONGKORN UNIVERSITY)

อ. ที่ปรึกษา : ผศ. ศศิ จันทริมล, 318 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางกลุ่มต่าง ๆ
ที่มีต่อป้ายต่าง ๆ ขนาดตัวอักษร สี พื้นป้าย พื้นสัญลักษณ์ ลักษณะการติดตั้ง ตำแหน่งที่ตั้ง
แผนงานที่ใช้ และประเภทวัสดุของป้ายที่ติดตั้งในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางโดยทั่วไปแล้วมีความพึงพอใจต่อลักษณะต่าง ๆ ของป้าย
จำนวน 66 อัน ไม่ต่างกันมากนัก คือส่วนใหญ่ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลาง ทั้งนี้
อาจเป็นเพราะผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 4 กลุ่มได้เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมาก่อน หรืออาจเคยใช้
ห้องสมุดที่อื่นมาบ้าง ตลอดจนการได้รับการปฐมนิเทศก่อนเข้าใช้หอสมุดกลาง และเมื่อได้พิจารณาข้อมูล
โดยละเอียดแล้วจะเห็นว่าผลการวิจัยบางส่วนเป็นไปตามสมมติฐาน เพราะผู้ใช้หอสมุดกลางบางกลุ่มมี
ความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับขนาดตัวอักษรบนป้ายคือ โดยทั่วไปนิสิตระดับปริญญาตรีสูงกว่าปีที่ 1
และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลางเกี่ยวกับขนาดตัวอักษรบนป้ายจำนวน 14 อัน ที่ติด
ตั้งบริเวณตู้บัตรรายการบริเวณชั้นอ่านทั่วไป ห้องวารสาร และห้องบริการเอกสารสันเทศ ซึ่งบริเวณ
เหล่านี้ผู้ใช้พบอุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูลหรือวิธีการใช้ข้อมูลมาก ในขณะที่นิสิตระดับปริญญาตรีปีที่ 1
คณาจารย์และข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่พอใจขนาดตัวอักษรบนป้ายดังกล่าว และเสนอแนะ
ให้แก้ไขขนาดตัวอักษรบนป้ายเหล่านี้ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์
ปีการศึกษา 2530

ลายมือชื่อนิสิต ฟงณี บุฑทวิ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ผศ. ศศิ

PRANEE BOONTAVEE : USERS' SATISFACTION WITH THE SIGNS IN THE CENTRAL LIBRARY, ACADEMIC RESOURCE CENTER, CHULALONGKORN UNIVERSITY.
THESIS ADVISOR : ASSI. PROF. SACHI CHANDAVIMOL, 318 PP.

The purpose of this research is to study the satisfaction of library users with signs in the Central Library, Academic resource Center, 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.

ภาควิชา Library Science
สาขาวิชา Library Science
ปีการศึกษา 2530

ลายมือชื่อนิติ พล.ต. น. นพ.
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา พล.ต. น. นพ.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศจี จันทวิมล อาจารย์ที่ปรึกษาและควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ อินทิรา ยมขนาด อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อาจารย์โสภณภณี ภาษวิธน์ ภาควิชาออกแบบอุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ได้ กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง เสนอแนะแหล่งข้อมูล ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์ในการยืมหนังสือเอกสารประกอบการวิจัย รองศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร เจริญศักดิ์ ที่ได้กรุณา ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในขณะรวบรวมข้อมูล รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา สุรวดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผ่องพรรณ ลวนานนท์ ผู้เป็นประธานและกรรมการตรวจงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านศาสตราจารย์ รอง ศยามานนท์ ที่ได้ให้การสนับสนุนด้านทุนวิจัย ขอขอบคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ ให้ความสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคคลต่าง ๆ รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ตรวจสอบแก้ไขสาระสังเขป และกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และนางสาวที่ให้การ สนับสนุนทั้งทางด้านการเงินและกำลังใจ นับแต่เริ่มเข้าเรียนจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ โดยสมบูรณ์

ปราณี บุญทวี



บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพหรือสารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่	
1. บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
วิธีดำเนินการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	6
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
วรรณกรรมและงานวิจัยเรื่องป้ายในประเทศไทย	8
วรรณกรรมและงานวิจัยเรื่องป้ายในต่างประเทศ	9
2. การศึกษาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
ความหมายของป้าย	11
การแบ่งประเภทของป้ายและการติดตั้งป้าย	11
หลักเกณฑ์เกี่ยวกับความชัดเจนในการมองเห็น	16
ส่วนประกอบของตัวอักษร ประเภท ขนาด และการจัดระยะของ ข้อความบนป้าย	18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ส่วนประกอบของตัวอักษร	18
ประเภทของตัวอักษร	19
ขนาดตัวอักษรและการจัดระยะของข้อความบนป้าย	21
การออกแบบลูกศร	36
สี	37
ทฤษฎีสี	37
ประเภทของสี	38
คุณสมบัติของสีขั้นมูลฐาน	40
การมองเห็นภาพและสี	45
อิทธิพลของสีกับความรู้สึกในการมองเห็น	45
อิทธิพลของสีในเชิงจิตวิทยา	46
สีที่ช่วยให้การอ่านง่ายขึ้น	47
การออกแบบป้ายกับการใช้สี	48
วัสดุที่ใช้ในการทำป้าย	49
ขนาดของป้าย	52
ป้ายในห้องสมุดมหาวิทยาลัย	53
ประโยชน์ของป้ายโดยทั่ว ๆ ไป	76
หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	96
ป้ายในหอสมุดกลาง	97
3. วิธีดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	112
วิธีดำเนินการวิจัย	112
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	111
การแจกและเก็บรวบรวมข้อมูล	113

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประชากร	113
การวิเคราะห์ข้อมูล	114
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	116
4. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	267
บรรณานุกรม	286
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. ความถี่ในการใช้ป้ายต่าง ๆ ของผู้ใช้หอสมุดกลาง ..	293
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม	304
ประวัติผู้เขียน	318

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	116
2. ความถี่ในการใช้หอสมุดกลาง	118
3. จำนวนผู้พบอุปสรรคและไม่พบอุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูลหรือวิธีการใช้ข้อมูลในหอสมุดกลาง	119
4. บริเวณที่ผู้ใช้พบอุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูลหรือวิธีการใช้ข้อมูลในหอสมุดกลาง	120
5. วิธีการขจัดอุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูลหรือวิธีการใช้ข้อมูลในหอสมุดกลาง	122
6. สาเหตุที่ผู้ใช้หอสมุดกลางไม่พบอุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูล	124
7. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 1	127
8. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 2	129
9. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 3	131
10. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 4	133
11. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 5	135
12. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 6	137
13. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 7	139
14. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 8	141
15. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 9	143
16. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 10	145
17. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 11	147
18. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 12	149
19. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 13	151
20. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 14	153

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
67. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 61	247
68. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 62	249
69. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 63	251
70. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 64	253
71. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 65	255
72. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อป้ายที่ 66	257
73. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อป้ายต่าง ๆ ในเรื่องขนาดตัวอักษร ลุกศรหรือสัญลักษณ์ที่มีสัดส่วนเหมาะสมกับขนาด ของป้าย สี ลักษณะการติดตั้ง ตำแหน่งที่ติดตั้งกับแผนงานที่ใช้ และ วัสดุที่ใช้ทำป้าย	260
74. สรุปรายละเอียดที่ต้องแก้ไขของป้ายต่าง ๆ	278

สารบัญภาพหรือสารบัญแผนภูมิ

	หน้า
ภาพการติดตั้งป้ายแบบต่าง ๆ	15
ภาพความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของป้ายกับระยะทางในการมองเห็นป้าย	17
ภาพส่วนประกอบของตัวอักษร	18
ภาพตัวอักษรตระกูลต่าง ๆ	19
ภาพการจัดตัวอักษร (ข้อความ) แบบต่าง ๆ	29
ภาพการวางตำแหน่งลูกศร ข้อความและสัญลักษณ์บนป้าย	33
ภาพตารางกริด (grid) ที่ใช้ในการออกแบบลูกศร	36
ภาพ The Birren Color Triangle	37
ภาพวงล้อสีของมุนเชล	41
ภาพป้ายในท้องสมุดต่างประเทศ	54
ภาพป้ายที่ติดตั้งตามอาคารสถานที่ต่าง ๆ	83
ภาพป้ายในหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	89
ภาพแผนสถิติที่ 1	292
ภาพแผนสถิติที่ 2	294
ภาพแผนสถิติที่ 3	296
ภาพแผนสถิติที่ 4	298
ภาพแผนสถิติที่ 5	300