

การศึกษานี้มีจุดหมายเพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (2) ความต้องการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ (3) ปัญหาการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นิสิตชาวต่างชาติที่ศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภาคต้นของปีการศึกษา 2548 ซึ่งครอบคลุม 3 สาขาวิชาหลัก คือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชามนุษยศาสตร์ จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การใช้บริการสถาบันวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติส่วนใหญ่เคยเข้าใช้สถาบันวิทยบริการ ทั้ง 2 รูปแบบคือใช้บริการโดยตรง ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์และเข้าใช้ผ่านระบบออนไลน์ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อพบปะเพื่อนฝูง โดยเข้าใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง ความถี่ในการใช้ห้องสมุดคือทุกสัปดาห์ ช่วงเวลาการใช้ห้องสมุดคือช่วงเวลา 8.00-12.00 น. จำนวนชั่วโมงในการใช้ห้องสมุดประมาณ 5 ถึง 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

2. ความต้องการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ ประกอบด้วย (1) ด้านบริการสารสนเทศ (2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์และประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านบุคลากร พบว่า นิสิตชาวต่างชาติมีความต้องการในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจต่อบริการของสถาบันวิทยบริการ ประกอบด้วย (1) ด้านบริการสารสนเทศ (2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์และประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านบุคลากร พบว่า นิสิตชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน เช่นเดียวกัน

4. ปัญหาในการใช้บริการสถาบันวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ไม่เข้าใจระเบียบและขั้นตอนการใช้ห้องสมุด ไม่สามารถสื่อสารกับบุคลากร และที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ

The objectives of this research were to study (1) the patterns of behavior of foreign students when using the library services, (2) the needs of foreign students using the library services, and (3) the problems encountered by foreign students when using the library services at Chulalongkorn University.

A samples group of 110 foreign students at Chulalongkorn University were obtained, by using a stratified sampling technique. A questionnaire constructed by the researcher was used to collect data. The SPSS program was used for statistical analysis to calculate the percentage, mean and standard deviation.

The findings were as follows:

1. The library services at the Center of Academic Resources at Chulalongkorn University were used by most of foreign students. They used it on-site at the Mahathirarajanusorn Building, and also accessed the library through the web at <http://www.car.chula.ac.th>. Most of the foreign students used the library at the Center of Academic Resources at Chulalongkorn University to socialize with friends. The needs had originated from students who had used the library. They also used the library and Information Centers weekly at the Center of Academic Resources. The time of the day that they usually visited the library was 8.00 a.m. to 12.00 a.m. and the total hours spent using the library was 5 to 10 hours per week.
2. The needs of foreign students to use library services, library resources, library facilities, and library staff at the Center of Academic Resources at Chulalongkorn University were at a high level.
3. The satisfaction with services at the Center of Academic Resources at Chulalongkorn University by most foreign students was also at a high level with library services, library resources, library facilities and library staff.
4. Major problems encountered by foreign students were that they did not understand the procedures in using different kinds of services at the library. They also had problems in communicating with the library staff, and the seating for reading space in the library was not sufficient.