

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการของนักศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรอบและระดับการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของระดับการใช้บริการในอินเทอร์เน็ตและส่วนของปัญหาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและความสะดวก รวดเร็ว ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอุปกรณ์ ด้านการให้บริการ ซอฟต์แวร์ และด้านการใช้อินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้ทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วย one-way ANOVA โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในส่วนของการใช้บริการในอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความ คิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามรอบการศึกษา พบว่ามี ปัญหาไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่หนึ่งคู่คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหามากกว่าระดับ ปริญญาตรี

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 164 หน้า)

Abstract

TE 144613

The purpose of this study were to investigate the students' problems and needs of the service provided by the Institute of Computer and Information Technology (ICIT), King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok (KMITNB) and to compare those problems according to the students' programs and levels. The investigation was divided into two main parts; the Internet Usage and the problems caused by ICIT's service, which were classified into 6 aspects; personnel, service and convenience, place and facilities, equipment service, and the Internet usage. The subjects of the study were 388 students enrolling in KMITNB. Questionnaires were used to collect the data. Arithmetic mean, standard deviation, t-test and one way ANOVA were employed to analyze the data.

It is found that as, a whole, KMITNB students used the Internet at a moderate level and the problems in relation to ICIT's service were at a moderate level both as a whole and individual aspects. The comparison of the problems and needs according to the students' programs revealed no difference at the significance level of .05. Regarding the students' levels, only one pair of comparison was found difference at the significance level of .05. It was that between students lower than undergraduate and undergraduate students.

(Total 164 pages)