

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการของนักศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรอบและระดับการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของระดับการใช้บริการในอินเทอร์เน็ตและส่วนของปัญหาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 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 ส่วนปัญหาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามรอบการศึกษา พบว่ามี ปัญหาไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่หนึ่งคู่คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหามากกว่าระดับ ปริญญาตรี

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 164 หน้า)