

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้คอมพิวเตอร์เพื่องานบริการด้านการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะนิเทศศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 882 คน โดยใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1) ปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่องานบริการด้านการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ความพอเพียงของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีบริการภายในมหาวิทยาลัย การลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต และบทเรียนออนไลน์ (e-Learning)

2) จากการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้คอมพิวเตอร์เพื่องานบริการด้านการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับสภาพปัจจุบันสูงสุด ได้แก่ ความพอเพียงของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีบริการภายในมหาวิทยาลัย ความพอเพียงของจำนวนหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การให้บริการจำนวนชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานจากภายนอกมหาวิทยาลัย และพื้นที่ที่ให้บริการในการรับ-ส่ง อีเมล ระบบ Web-based ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้สูงสุด ได้แก่ การตรวจสอบขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนเพิกถอนรายวิชาทางอินเทอร์เน็ต การออกแบบขนาดตัวอักษร เสียงประกอบของบทเรียนออนไลน์ และความพอเพียงของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการภายในมหาวิทยาลัย

The purposes of the research were to study present status, minimum requirements and expectations of Bangkok University students towards computer utilizations for academic support services. Sampling groups selected by multistage sampling were 882 undergraduate students in the School of Business Administration, the School of Humanities, the School of Accounting, the School of Economics, the School of Law, the School of Sciences and Technology, the School of Communication Arts, the School of Fine Arts, and the School of Engineering, including the Bangkok University International College. Instrument used for data collection was a questionnaire with 7 rating scales. Reliability of the instrument calculated by Cronbrach Alpha Coefficient was at 0.93. Statistics utilized for data analysis were mean ( $\bar{X}$ ) and standard deviation (S.D.).

The results of the study were as follows:

1) The problems concerning the computer utilizations for the academic support services which had a high level were as follows: the sufficiency of computers on campus, online registration, and e-learning lessons.

2) When the present status, the minimum requirements and the expectations of the Bangkok University students towards the computer utilizations for the academic support services were compared, it was found that the highest differences between the expectations and the present status were the sufficiency of computers on campus, the sufficiency of dial-in line, the internet speed, the internet hour quota, e-Mail capacity. The highest differences between the expectations and the minimum requirements were online registration check list, online withdrawal, font size design and the audio in e-learning lessons, as well as the sufficiency of computers on campus.