

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและสภาพปัญหา

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา เปิดทำการสอนเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2514 ทั้งนี้ มีสาเหตุมาจากปัญหาการขาดแคลนสถานที่เรียนในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยในขณะนั้น เพราะมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีสถานที่เรียนจำกัด ไม่สามารถรับผู้ที่เข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาได้ทั้งหมด จึงมีผู้ที่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา แล้วไม่มีโอกาสได้ศึกษาต่อเป็นจำนวนสูงขึ้นในแต่ละปี ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหานี้ ในปี พ.ศ. 2512 ได้มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรกลุ่มหนึ่งได้เสนอร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในนามพรรคสหประชาไทย ต่อสภาผู้แทนราษฎร จนกระทั่งวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2514 จึงได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง นักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่มาเรียนประจำ และประเภทที่มาเรียนเป็นครั้งคราว มหาวิทยาลัยได้จัดการศึกษาแบบทวิภาค โดยแบ่งเวลาเรียนออกเป็น 2 ภาคเรียน แต่ละภาคเรียนมี 18 สัปดาห์ และได้เริ่มเปิดการศึกษาภาคฤดูร้อนเมื่อปี พ.ศ. 2515 โดยให้มีเวลาเรียน 8 สัปดาห์อีกด้วย

เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีภาระหน้าที่ที่จะต้องให้การศึกษแก่นักศึกษาจำนวนมาก และเป็นจำนวนที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะทำให้การศึกษาเป็นไปอย่างทั่วถึงและให้ผลดีที่สุด มหาวิทยาลัยจึงได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการลงทะเบียนเรียน การตรวจข้อสอบ และการเก็บประวัตินักศึกษาด้วย ส่วนทางด้าน การเรียนการสอนก็ได้ใช้โทรทัศน์วงจรปิดเป็นสื่อการสอนในห้องเรียนขนาดใหญ่ ซึ่งมีนักศึกษาเข้าฟังการบรรยายครั้งละจำนวนพันขึ้นไป (ประวัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2524, หน้า 41-45)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับอนุญาตให้ใช้สถานที่แสดงสินค้านานาชาติที่ ตำบลหัวหมาก อำเภอบางกะปิ จำนวน 300 ไร่เศษ เป็นสถานที่ตั้งมหาวิทยาลัย ระยะเวลาที่ทำการเปิดสอนได้ใช้อาคารแสดงสินค้าที่มีอยู่เดิมเป็นที่ทำการและห้องเรียน ของมหาวิทยาลัย ต่อมาได้มีการก่อสร้างอาคารที่ทำการคณะ/สำนัก/สถาบันรวมทั้ง อาคารเรียน ฯลฯ เพิ่มขึ้นแทนอาคารแสดงสินค้าเดิมเหล่านั้น มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก เป็นสถานที่ตั้งที่ทำการของทุกคณะ/สำนัก/สถาบันต่าง ๆ เป็นศูนย์กลางการบริหารและการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้จัดตั้งวิทยาเขตบางนา ในปี พ.ศ. 2522 (และเริ่มเปิดทำการสอนปี พ.ศ.2527) บนที่ดินที่ได้รับบริจาคจำนวน 150 ไร่ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณกิโลเมตรที่ 8 ถนนบางนา-ตราด เพื่อรองรับการขยายตัวของจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว วิทยาเขตบางนาจึงใช้เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอนกระบวนวิชาชั้นปีที่ 1 ของระดับปริญญาตรีทุกสาขา (39 ปีมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554, หน้า 30)

ในปีพุทธศักราช 2529 ได้มีพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสำนักเทคโนโลยีการศึกษา (ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษเล่มที่ 103 ตอนที่ 59 หน้า 12) เมื่อวันที่ 14 เมษายน 2529 เพื่อจัดระบบงานใหม่โดยรวมงานที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยี การศึกษา ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเข้าไว้ด้วยกัน อันได้แก่ งานความรับผิดชอบของ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง และงานความรับผิดชอบของสำนักงานวิทยุ-และโทรทัศน์การศึกษา สำนักงานอธิการบดี แบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ฝ่าย และ 1 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายวิทยุและโทรทัศน์การศึกษา ฝ่ายศูนย์บริการและพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษา ทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางในการประสานงานการผลิต การพัฒนา และบริการเทคโนโลยีการศึกษา ให้แก่มหาวิทยาลัยและชุมชน ปัจจุบันสำนักเทคโนโลยีการศึกษามีงานบริการที่ หลากหลายขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย อาทิ งานถ่ายทำวีดิทัศน์นอกสถานที่ งานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุม บริการให้ยืมสื่อการศึกษา บริการบันทึกภาพ บันทึกเสียง งานถ่ายถอดข่าวสารและรายการบริการวิชาการทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

โทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้แพร่ภาพรายการข่าวรามคำแหง เป็นรายการ ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้แก่คณาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจได้ทราบข่าวสาร ต่าง ๆ ออก อากาศทาง RUTV ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.30-16.30 น. และช่วงสอบเวลา 09.00-13.30 น. ซึ่งมีจุดติดตั้งเครื่องรับโทรทัศน์กระจายอยู่ในโรงอาหาร และอาคารสำนักงานต่างๆ รวมถึงวิทยาเขตบางนา ด้วยจำนวนจุดติดตั้งที่กระจายตัวอยู่ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหงหัวหมากและที่กองงานวิทยาเขตบางนาทำให้การดูแลรักษาทำได้ไม่ทั่วถึงเกิดปัญหาเครื่องรับโทรทัศน์ขัดข้อง เสียหาย ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์เก่า ชำรุด และเสื่อมสภาพการใช้งานได้ตามปกติ เป็นหน้าที่หลักของงานซ่อมและบำรุงรักษาที่จะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและซ่อมบำรุงให้เครื่องรับโทรทัศน์ใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุด ในขณะเดียวกันงานซ่อมและบำรุงรักษามีการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008 เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าการให้บริการของงานซ่อมและบำรุงรักษา มีความ รวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานซ่อมและบำรุงรักษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อพัฒนาหน่วยงานซ่อมและบำรุงรักษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังพอใจสูงสุดของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามสถานภาพส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความแตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความแตกต่างกันตามสถานภาพส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามคณะสำนัก ต่าง ๆ จำนวน 3,797 คน และกองงานวิทยาเขตบางนา จำนวน 144 คน รวมจำนวน 3,941 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553)

ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก และกองงานวิทยาเขตบางนา จำนวน 363 คน ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2554 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การซ่อมบำรุง หมายถึง การซ่อมแซมแก้ไขปรับปรุงของที่ชำรุดให้สามารถกลับคืนสู่สภาพเดิมและสามารถใช้งานได้ตามปกติของอุปกรณ์ในระบบโทรทัศน์ภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ระบบโทรทัศน์ภายใน หมายถึง ระบบการส่งสัญญาณโทรทัศน์ด้วยการเชื่อมโยงระหว่างกล้องถ่ายทำ หรือเครื่องวีดีโอเทปไปยังเครื่องรับโทรทัศน์ โดยมีขอบเขตการติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีจุดติดตั้ง RUTV ตามคณะ/สำนักต่าง ๆ ได้แก่ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

คณะวิศวกรรมศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี (รวมกองงานวิทยาเขตบางนา) สำนักหอสมุดกลาง สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักพิมพ์ สำนักงานประสานงาน สาขาวิทยบริการ สถาบันการศึกษานานาชาติ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โรงเรียนสาธิตฯ (ฝ่ายประถม)

3. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกตามความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ของบุคคลนั้น

4. **การให้บริการซ่อมบำรุง** หมายถึง การรักษาสภาพและการป้องกันการเสื่อมสภาพของระบบโทรทัศนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีสภาพดีพร้อมสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา โดยมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่

- ด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ การบริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ

- ด้านการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ความพร้อมที่ให้บริการและอุทิศเวลา

- ด้านความสามารถ หมายถึง ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการซ่อมบำรุง

- ด้านการเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้บริการได้รับความสะดวก ขั้นตอนไม่ซับซ้อน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ

- ด้านการแสดงความสุภาพ หมายถึง ความมีบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ กิริยาท่าทางมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

- ด้านการสื่อสาร หมายถึง การอธิบายขั้นตอนการให้บริการซ่อมบำรุงเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ

- ด้านความซื่อสัตย์ หมายถึง ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

- ด้านความปลอดภัย หมายถึง การให้บริการซ่อมบำรุงมีความมั่นคงปลอดภัยให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกปราศจากการเสี่ยงอันตราย
- ด้านความเข้าใจ หมายถึง มีความสนใจและการให้คำแนะนำ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- ด้านการเตรียมความพร้อม หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. นำความคิดเห็นต่อการบริการไปปรับปรุงการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง