

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248635



ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศนภายใน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นายนิกุล กระจินทอง

ทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2554

600 254957

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248635



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายใน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**Opinions Toward the Maintenance Service for
Ramkhamhaeng University's Internal Television System**



โดย

นายนิกุล กระฐินทอง
สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2554

รายงานการวิจัยฉบับนี้
ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดยการพิจารณาของ
คณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2554

บทคัดย่อ

ชื่อโครงการวิจัย ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบ โทรทัศน์ภายใน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อผู้วิจัย นายนิภูท กระจินทอง

ระยะเวลาทำการวิจัย ตุลาคม 2554 ถึง กันยายน 2555

248635

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบ
โทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้กลุ่ม
ตัวอย่างจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก และกองงาน
วิทยาเขตบางนา จำนวน 363 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน
การวิจัยคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้กับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ส่วนข้อมูลการ
ให้บริการใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทำการเปรียบเทียบ
ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงใช้
สถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติ F-test (One way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัย
รามคำแหง ได้แก่ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านการ
เข้าถึงบริการ ด้านการแสดงความสุภาพ ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความ
ปลอดภัย ด้านความเข้าใจ ด้านการเตรียมความพร้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความ
คิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงในเรื่อง
ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย พบว่าเพศมีความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุง
ระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

ABSTRACT

Research Paper Title Opinions Toward the Maintenance Service for
 Ramkhamhaeng University's Internal Television System
Researcher Mr. Nigul Gratinthong
Period of Research October 2011 to September 2012

248635

In this research investigation, the researcher inquires into the opinions toward the maintenance service for the internal television system at Ramkhamhaeng University (RU).

In this survey research investigation, the sample population consisted of 363 civil service members and other personnel employed at the Hua Mak and Bang Na campuses of RU. The instrument of research was a questionnaire.

Using techniques of descriptive statistics in the analysis of data pertaining to the demographical characteristics of members of the sample population, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency and percentage. The data collected concerning using the service were analyzed using the techniques of mean (\bar{X}) and standard deviation (SD). In comparing the opinions toward the maintenance service for the internal television system, the researcher utilized the *t*-test technique. F-test or one-way analysis of variance (ANOVA) was also employed by the researcher.

Findings are as follows:

Overall, the opinions toward the maintenance service under study in the aspects of reliability, response, capability, access to service, politeness, communication, honesty, safety, understanding, and readiness were at a high level. Concerning the opinions toward the maintenance service under investigation in the aspect of being punctual for appointments, it was found that the demographical characteristic of gender paralleled differences in opinions toward the maintenance service under study at the statistically significant level of .05.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์พัฒนา เรือนใจดี ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา นายสุบิน เปรมกมล ที่ปรึกษา โครงการ และคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย สำนักเทคโนโลยีการศึกษา ที่กรุณาให้ คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งการศึกษาวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก และวิทยาเขตบางนาทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นแหล่งประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ให้แก่ข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ามีวิชาความรู้สามารถจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ ด้วยดี

นิกุล กระฐินทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(ข)
กิตติกรรมประกาศ.....	(ค)
สารบัญตาราง.....	(ณ)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและสภาพปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
โทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	7
ความหมายและประเภทของการซ่อมบำรุง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	21

	หน้า
สารบัญ (ต่อ)	
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
ข้อมูลทั่วไปของสถานภาพส่วนบุคคล.....	23
ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบ โทรทัศน์ภายใน	
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	25
ทดสอบสมมติฐาน.....	30
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผล.....	59
อภิปรายผลการวิจัย.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	64
ภาคผนวก.....	65
แบบสอบถาม.....	66
บรรณานุกรม.....	70
ประวัติผู้เขียน.....	73

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากร.....	18
2	ค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากร.....	23
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	25
4	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการ บริการซ่อมบำรุงจำแนกตามเพศ.....	30
5	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการบริการ ซ่อมบำรุงจำแนกตามอายุ.....	35
6	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการบริการ ซ่อมบำรุงจำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
7	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการบริการ ซ่อมบำรุงจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	47
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อการบริการ ซ่อมบำรุงจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	53