

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นต่อการบริการซ่อมบำรุงระบบโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง” ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. โทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ความหมายและความสำคัญของการซ่อมบำรุง
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สถานีโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ก่อตั้งขึ้นจากแนวความคิดของรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหงควรจะมีการประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ให้แก่นักศึกษาและบุคลากรในรอบรั้วของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และมีรายการที่น่าสนใจการประกาศข่าวเป็นตัวหนังสือ เพื่อจะได้ไม่รบกวน นำไป ติดตามร้านอาหาร ที่ทำงานตามคณะ สำนัก สถาบันต่าง ๆ และที่ชุมชนของมหาวิทยาลัย เป็นต้น โดยไม่แน่ว่าจะให้ข่าวสารเท่านั้น แต่ยังมุ่งให้ความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัย รามคำแหง เช่น ความรู้เล็ก ๆ น้อย ๆ เหตุการณ์ต่าง ๆ และความบันเทิงในหลายรูปแบบ โดยการผลิตรายการจะต้องให้ผู้ชมชอบ ไม่ใช่ผู้ผลิตชอบ และใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง” (Ramkhamhaeng University Internal Television) หรือที่เรียกกันว่า RU-ITV และได้ทดลองแพร่ภาพครั้งแรกเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2539 โดยรายการแรกที่ได้แพร่ภาพในพิธีเปิดสถานีโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ การถ่ายทอด

การประชุมสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง ครั้งที่ 12/2539 จากอาคารหอประชุมพ่อขุนรามคำแหงมหาราช (จิระศักดิ์ กาญจนะ, 2545, หน้า 10-11)

การแพร่ภาพของโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การแพร่ภาพรายการต่าง ๆ จะเริ่มจากห้องส่งของโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ที่อาคารผาเมือง ชั้น 1 สำนักเทคโนโลยีการศึกษา การส่งสัญญาณภาพและเสียงเป็นสัญญาณโทรทัศน์ช่อง 3 (625) เส้น โดยใช้สาย coaxial 75 ohm ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 1 นิ้ว เป็นสายนำสัญญาณหลัก พร้อมอุปกรณ์แบ่งจ่ายสัญญาณโทรทัศน์แบบ CATV COAXIAL CABLE ไปทุกอาคาร จำนวน 34 อาคาร รวม 177 จุด (ในระยะแรก) แบ่งเป็น 3 เส้นทาง ดังนี้

เส้นทางที่ 1 จ่ายสัญญาณให้สภาอาจารย์ อาคารนครชุม อาคารหอสมุดกลาง อาคารคณะศึกษาศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ

เส้นทางที่ 2 จ่ายสัญญาณให้คณะเศรษฐศาสตร์ โรงยิมเนเซียม 2 อาคาร NB 11 และอาคาร NB 14

เส้นทางที่ 3 เป็นเส้นทางหลักจ่ายสัญญาณให้กับอาคารที่เหลือทั้งหมดภายในมหาวิทยาลัยซึ่งมีระยะทางยาวประมาณ 1 กม.

เมื่อสายส่งสัญญาณที่ติดตั้งผ่านอุปกรณ์แบ่งจ่ายสัญญาณส่งเข้าถึงบริเวณอาคารแต่ละอาคาร จะทำการติดตั้งกล่องบรรจุอุปกรณ์สำหรับแยกสัญญาณโทรทัศน์กับกระแสไฟฟ้า AC 60 V ออกจากกัน เมื่อสัญญาณโทรทัศน์พร้อมกับกระแสไฟฟ้า ถูกแยกออกจากกันแล้ว สัญญาณโทรทัศน์ที่ได้ จะถูกส่งเข้าระบบแบ่งจ่ายสัญญาณแบบ CCTV ส่งไปยังเครื่องรับโทรทัศน์ที่ติดตั้งไว้ตามจุดต่าง ๆ ของแต่ละอาคาร ในส่วนของกระแสไฟฟ้า AC 60 V ที่แยกออกจากสัญญาณโทรทัศน์นั้น ก็จะต่อเข้ากับหม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเล็ก สำหรับเพิ่มแรงเคลื่อนไฟฟ้าให้กลับขึ้นไปเป็น 220 V (STEP UP TRANSFORMER) ไปขับให้ RELAY ทำงาน ชุดหน้าสัมผัสของ RELAY ที่ต่ออยู่กับกระแสไฟฟ้า AC 60 V ของอาคารก็จะจ่ายกระแสไฟฟ้างดงกล่าวให้กับเครื่องรับโทรทัศน์ทุกเครื่องในระบบทันที การเปิด-ปิดเครื่องรับโทรทัศน์ทุกเครื่องของทุกอาคาร

ภายในมหาวิทยาลัย ถูกควบคุมจากห้อง MCR (Master Control Room) สำนักเทคโนโลยีการศึกษา

โทรทัศน์วงจรปิดเป็นระบบการส่งสัญญาณโทรทัศน์ด้วยสายเชื่อมโยงระหว่างกล้องถ่ายทำหรือเครื่องวิดีโอเทป ไปยังเครื่องรับโทรทัศน์ ซึ่งอาจจะมีขอบเขตภายในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการภายในรั้วของโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย โทรทัศน์วงจรปิดที่นำมาใช้ในสถาบันการศึกษา ส่วนมากจะใช้เพื่อแก้ไขปัญหาจำนวนนักศึกษาที่มีมากเกินไป และผู้สอนที่มีประสบการณ์มีจำนวนจำกัด โดยใช้สอนเนื้อหาตามหลักสูตร สำหรับโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นโทรทัศน์วงจรปิดที่ทางมหาวิทยาลัยต้องการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ข่าวกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ความรู้และความบันเทิงต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตลอดจนเป็นจุดเชื่อมต่อเครือข่ายต่าง ๆ ในการถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียงกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยไปยังส่วนภูมิภาคและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (จิระศักดิ์ กาญจนะ, 2545, หน้า 12-13)

ความหมายและประเภทของการซ่อมบำรุง

ความหมายของการซ่อมบำรุง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของคำว่า ซ่อม คือ การทำสิ่งที่ชำรุดให้ดีขึ้นดี, ซ่อมแซม คือ แก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมของที่ชำรุดให้กลับคืนสู่สภาพเดิม บำรุง คือ การทำให้แข็งแรง ทำให้เจริญ การรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี ดังนั้นซ่อมบำรุง คือ การรักษาและแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมของที่ชำรุดให้กลับคืนสู่สภาพเดิม

กองทัพอากาศ (2549, หน้า 1) ให้ความหมายของกิจการซ่อมบำรุงว่า คือ การดำเนินการทั้งปวงให้อาวุธยุทโธปกรณ์ของกองทัพอากาศ สามารถใช้งานได้ตามสมรรถนะ ถูกต้องตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ มีความปลอดภัยในการใช้งาน เชื่อถือได้ คงอยู่ในสภาพเรียบร้อย ณ สถานที่ และเวลาที่ต้องการ

ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคนอื่น ๆ (2547, หน้า 395) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ทัศนธนามเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถทำงานได้ปกติตามความต้องการ

สุพร อิศวินนิมิต และธีรพร พัดภู (2548, หน้า 7) ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงไว้ว่า เป็นการตรวจสอบ และทดสอบเครื่องจักร เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในภายภาคหน้า โดยรวมถึงงานหล่อลื่น การทำความสะอาด การปรับแต่ง และการเปลี่ยนอะไหล่เพื่อเป็นการยืดอายุเครื่องจักรให้ใช้ได้ยาวนานขึ้น

Stevenson (2002, p. 720) ให้ความหมายการซ่อมบำรุง (Maintenance) คือ กิจกรรมทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาเครื่องจักรและสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพที่ดี และดำเนินการซ่อมเมื่อมีความเสียหายหรือการชำรุดเกิดขึ้น เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินงานได้ตามต้องการด้วยต้นทุนที่ต่ำ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การซ่อมบำรุง คือการดำเนินการซ่อมให้อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชำรุดอยู่โดยการตรวจสอบและแก้ไขอุปกรณ์ให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

ประเภทของการซ่อมบำรุง

การซ่อมบำรุงแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การซ่อมบำรุงเมื่อเสีย และการซ่อมบำรุงเพื่อป้องกัน (Heizer & Render, 2004, p. 626 อ้างถึงใน วรรณมา ปิยะรัตน์มานนท์, 2551, หน้า 12-13)

การซ่อมบำรุงเมื่อเสีย (Breakdown maintenance) เป็นวิธีการเชิงรับเพราะองค์การ จะจัดการกับเครื่องจักรที่ชำรุดหรือเสียหายก็ต่อเมื่อ มีปัญหาเกิดขึ้นหรือเมื่อเครื่องจักรเสียหาย และไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ

การซ่อมบำรุงเพื่อป้องกัน (Preventive maintenance) เป็นการป้องกันความเสียหาย หรือการชำรุดของเครื่องจักรที่อาจเกิดขึ้นด้วยการกำหนดแผนการทำความสะอาด การปรับแต่ง การตรวจเช็คการหยอดน้ำมันหล่อลื่น และการทดแทนชิ้นส่วนที่สึกหรอเอาไว้ล่วงหน้า โดยองค์การจะปฏิบัติกิจกรรมเหล่านี้้อยู่เป็นประจำอย่างมีระบบ เพื่อจะสามารถค้นพบข้อผิดพลาด หรือความบกพร่อง และดำเนินการแก้ไขก่อนที่

เครื่องจักรจะได้รับความเสียหาย การซ่อมบำรุง เพื่อป้องกันจึงเป็นวิธีการเชิงรุกและมีความหมายมากกว่าการรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ แต่ยังมีหมายรวมถึงการออกแบบระบบการทำงานและพนักงานที่จะช่วยให้เครื่องจักรสามารถทำงานได้อย่างคงทน

การซ่อมบำรุงแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ (ธานี อ่วมอัน, 2546, หน้า 25)

1. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (preventive maintenance : PM) คือการบำรุงรักษาที่ดำเนินการเพื่อป้องกันการหยุดของเครื่องจักร โดยฉุกเฉิน
2. การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง (breakdown maintenance : BM) คือการบำรุงรักษาเมื่อเครื่องจักรเกิดชำรุด และต้องหยุดโดยฉุกเฉิน
3. การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง (corrective maintenance : CM) คือการดำเนินการตัดแปลง ปรับปรุงแก้ไขเครื่องจักรหรือส่วนของเครื่องจักร การป้องกันการบำรุงรักษา (maintenance preventive : MP) คือการดำเนินการใด ๆ ก็ตามที่ได้มาซึ่งเครื่องจักรที่ไม่ต้องการการบำรุงรักษา หรือต้องการแต่น้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นมีแนวคิดแตกต่างกันของแต่ละบุคคลดังนี้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 246) ให้ความหมายว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัย หลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

ทรงกรด กุ่ทอง (2545, หน้า 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจรรย์ญาณที่มีต่อเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและ เปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้สึกที่ผิวเผิน หรือหยาบกว่าทัศนคติ

ทะนงเกียรติ เจริญวงศ์เพชร (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความรู้สึก และความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แสดงออกด้วยวาจาหรือการเขียน ทั้งนี้

ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทาง สังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย

พาวนด์ วิริยะสัทธา (2546, หน้า 1) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้าน ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะโดยสอดคล้องกับความรู้สึกภายในของตน การแสดงออกถึงความคิดเห็นนี้อาจรวบรวมได้จากอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็อาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

จากแนวคิดสรุปได้ว่า การแสดงออกตามความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของบุคคลนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

หลักการบริการที่ดี

หลักการให้บริการ ได้แก่ (นิคม สะอาดเอี่ยม, 2539, หน้า 22)

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความสะดวก บริการให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป



หลักการบริการที่ดี คือ (รัชชา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, หน้า 14-15)

1. ความเชื่อถือได้ (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพอใจ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจบริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่
 ครอบงำมาย ชับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ	
ห้องสมุดงานวิจัย	
วันที่.....	7 พ.ย. 2555
เลขทะเบียน.....	248635
เลขเรียกหนังสือ.....	

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของพนักงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. มีความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งเร้าที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถเข้าถึงจิตใจ แนะนำ สนใจเอาใจใส่ มีความรู้ความสามารถเชื่อถือได้ในการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทอดธรรม ทิพย์รัตน์ (2552) ศึกษาเรื่องการศึกษาการบริหารจัดการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันงานระบบวิศวกรรมสำหรับสถานศึกษา พบว่า ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการซ่อมบำรุงโดยวิธีวิเคราะห์คุณลักษณะความเสียหายและผลกระทบพบว่า ระบบไฟฟ้า มีค่าลำดับความเสี่ยงสูงสุด หากพิจารณาด้านประเภทของการซ่อมบำรุงเครื่องจักรพบว่า มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้การซ่อมบำรุงก่อนเครื่องจักรเสียหาย (การซ่อมบำรุงเชิงรุก) มากกว่าการซ่อมบำรุงหลังเครื่องจักรเสียหาย (การซ่อมบำรุงเชิงรับ) การพิจารณาค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าซ่อมแซมแก้ไขชำรุด พบว่า ระบบป้องกันอัคคีภัย และระบบเครือข่ายสื่อสาร มีค่าซ่อมแซมแก้ไขชำรุดต่ำที่สุด โดยที่ระบบไฟฟ้ามีค่าบำรุงรักษาเชิงป้องกันและค่าซ่อมแซมแก้ไขชำรุดสูงที่สุด ปัญหาและ

อุปสรรคที่สำคัญในการซ่อมบำรุงงานระบบคือปัญหาด้านงบประมาณ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นภายในระบบหรือเครื่องจักรเองและปัญหาการบริหารและการวางแผนซ่อมบำรุง

คารารัตน์ ศรีวิชัย (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาโรงผลิตน้ำประปา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ได้กำหนดโดยปัจจัยดังนี้ 1) ด้านคุณภาพและความ เชื่อถือได้ของน้ำประปา 2) ด้านราคาน้ำประปา และการให้บริการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านอำนวยความสะดวกและด้านสถานที่ 4) ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ 5) ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา 6) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และ 7) ด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่าความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกันทุกปัจจัย และในส่วนของปัญหาของ ผู้ใช้น้ำประปาที่เกิดขึ้น พบว่าสภาพ ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างจากปัจจัยทั้ง 7 ด้านที่กล่าวมาเป็นระดับปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกสภาพปัญหา ยกเว้นสภาพปัญหาด้านให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปาที่มีสภาพ ปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อเทียบกับปัญหาด้านอื่น ๆ

มานพ สละเจริญ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาษไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาษไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจ 2) ความสามารถจับต้องได้ 3) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 4) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในลูกค้า และ 5) การตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ

อาทิตย์ เต็ดแก้ว (2547) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของลูกค้าบริษัทก้าวหน้า อิเล็กทริก แอนด์ บิสสิเนส จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดระยอง พบว่า ลูกค้าของทางบริษัทก้าวหน้า อิเล็กทริก แอนด์ บิสสิเนส จำกัดมีความเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ลูกค้าที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

จิวหงส์ ตันตระกูล (2550) ศึกษาเรื่องความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้า ขนส่งมวลชน (BTS) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการมีส่วนร่วม ในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร และด้านผลประโยชน์ขององค์กร ส่วนความรู้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (BTS) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบ การซ่อมบำรุงรักษา ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา โดยภาพรวมพนักงานมีความรู้อยู่ในระดับมาก ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา

ฟูคุณางะ อิจิโระ (2538) กล่าวถึงสาเหตุของการขัดข้องของอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ข้อต่อ แบริ่ง เครื่องอัด เครื่องสูบ มอเตอร์ ระบบไฮดรอลิก นิวแมติก การหล่อลื่น และอื่น ๆ ว่าการ ปฏิบัติในการตรวจวัด ปรับแต่ง และซ่อมแซมอุปกรณ์ ซึ่งมีการระบุสาเหตุของการขัดข้องและมาตรการในการแก้ไขเพื่อสามารถ ใช้ชิ้นงานต่อไปได้ตามปกติ มีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงของโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศ ญี่ปุ่น โดยแยกแยะตามประเภทเครื่องจักรและอุปกรณ์และเสนอแนวคิดเบื้องต้น ในการซ่อมบำรุงโดยเน้นระบบการ ซ่อมบำรุง เชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

Bruce (1994) ศึกษาเรื่องการฝึกอบรมช่างอากาศยานภาคสนามว่า ช่างอากาศยาน ที่ได้รับประกาศนียบัตรจาก FAA (Federal Aviation Administration) จะต้องมีความสามารถ ทำการซ่อมอากาศยานที่สร้างจากโรงงานภายในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทั้งแบบเก่าและแบบ ใหม่โดยการรับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ได้ถูกพัฒนาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากช่างอาวุโสสู่ช่างรุ่นใหม่

จากงานศึกษาการบริการซ่อมบำรุงข้างต้น พบว่า การบริการการซ่อมบำรุง มีหลักการให้บริการ ได้แก่ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจ 2) ความสามารถจับต้องได้ 3) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 4) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในลูกค้า และ 5) การตอบสนองต่อลูกค้า ผู้วิจัยนำมาประกอบการใช้กรอบแนวคิดในการศึกษา ครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

