

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก

Chiang Mai University

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน  
ในอำเภอเมือง จ. เชียงใหม่**

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับทำการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

**รายละเอียดของแบบสอบถาม**

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. สถานที่ตั้งของบ้าน

- ( ) 1. ในเขตเทศบาล  
( ) 2. นอกเขตเทศบาล

2. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

3. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 4. 51-60 ปี  
( ) 2. 30-40 ปี ( ) 5. มากกว่า 60 ปี  
( ) 3. 41-50 ปี

4. การศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ( ) 4. ปริญญาตรี  
( ) 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช. ( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพปัจจุบัน

- ( ) 1. ข้าราชการ ( ) 4. เจ้าของกิจการส่วนตัว  
( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 5. วิชาชีพอิสระ / รับจ้างทั่วไป  
( ) 3. พนักงานบริษัท / ห้างร้าน ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของทุกคนในบ้าน

- ( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ( ) 4. 40,001-60,000 บาท  
( ) 2. 10,001-20,000 บาท ( ) 5. มากกว่า 60,000 บาท  
( ) 3. 20,001-40,000 บาท

## 7. บ้านพักอาศัยของท่านมีลักษณะเช่นใด

- ( ) 1. บ้านจ้างผู้รับเหมาร้างเอง
- ( ) 2. บ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร
- ( ) 3. บ้านในหมู่บ้านจัดสรร
- ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 8. บ้านพักอาศัยของท่านมีอายุใช้งานกี่ปีแล้ว

- ( ) 1. น้อยกว่า 2 ปี
- ( ) 2. 2-5 ปี
- ( ) 3. 6-10 ปี
- ( ) 4. มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

9. ท่านมีพฤติกรรมการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านเช่นใด

( ) 1. มีการตรวจเช็คอายุการใช้งานอยู่ตลอดแล้วทำการบำรุงรักษาและดูแลก่อนที่จะเสีย

( ) 2. รอให้เสียก่อนจึงทำการซ่อมแซม

( ) 3. รอให้มีเงินเพียงพอก่อนจึงทำการซ่อมแซม

( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านทำการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านบ่อยเพียงใด

( ) 1. มากกว่า 4 ครั้งต่อปี

( ) 4. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี

( ) 2. 3-4 ครั้งต่อปี

( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

( ) 3. 1-2 ครั้งต่อปี

11. ส่วนไหนของบ้านที่ท่านซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

งานภายในอาคาร

( ) 1. พื้น

( ) 2. ผนังภายใน

( ) 3. ฝ้าเพดาน

( ) 4. ประตู-หน้าต่าง

( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

งานภายนอกอาคาร

( ) 6. หลังคา

( ) 7. ผนังภายนอก

( ) 8. รั้วบ้าน

( ) 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## งานสาธารณูปโภค

- ( ) 10. ไฟฟ้า  
 ( ) 11. โทรศัพท์  
 ( ) 12. เครื่องปรับอากาศ  
 ( ) 13. ประปาและสุขาภิบาล  
 ( ) 14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. จากคำถามข้อ 11 ส่วนต่างๆ ของบ้านที่ท่านซ่อมแซมหรือบำรุงรักษา ท่านซ่อมแซมด้วยตนเองหรือจ้างผู้ใดซ่อมให้

	บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน	กลุ่มช่างอิสระ	ช่างอิสระของหมู่บ้าน	ซ่อมแซมด้วยตัวเอง
<u>งานภายในอาคาร</u>				
1. พื้น				
2. ผนังภายใน				
3. ฝ้าเพดาน				
4. ประตู-หน้าต่าง				
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....				
<u>งานภายนอกอาคาร</u>				
6. หลังคา				
7. ผนังภายนอก				
8. รั้วบ้าน				
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....				
<u>งานสาธารณูปโภค</u>				
10. ไฟฟ้า				
11. โทรศัพท์				
12. เครื่องปรับอากาศ				
13. ประปาและสุขาภิบาล				
14. อื่นๆ(โปรดระบุ).....				

13. ก่อนที่ท่านจะซ่อมแซมหรือบำรุงรักษาบ้านท่านมีการวางแผนไว้ก่อนหรือไม่อย่างไร

- ( ) 1. มีการวางแผนก่อนทุกครั้ง  
 ( ) 2. มีการวางแผนเป็นบางครั้ง  
 ( ) 3. ไม่มีการวางแผน

14. ท่านตัดสินใจซ่อมแซมบำรุงรักษาบ้านด้วยวัตถุประสงค์ใดบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) 1. ต่อเติม ( ) 4. เปลี่ยนพื้นที่ใช้สอย  
 ( ) 2. ซ่อมแซม ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 ( ) 3. เปลี่ยนวัสดุ

15. ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมหรือบำรุงรักษาบ้านของท่านในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยเท่าใด

- ( ) 1. ไม่เกิน 500 บาท ( ) 4. 5,001 – 10,000 บาท  
 ( ) 2. 501 – 2,000 บาท ( ) 5. 10,001 – 50,000 บาท  
 ( ) 3. 2,001 – 5,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 50,000 บาท

16. ท่านซ่อมแซมบำรุงรักษาบ้านโดยข้อใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- ( ) 1. บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน ( ) 4. ซ่อมแซมด้วยตัวเอง  
 ( ) 2. กลุ่มช่างอิสระ ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 ( ) 3. ช่างอิสระของหมู่บ้าน

17. ท่านมีผู้ให้บริการประจำในการซ่อมแซมหรือบำรุงรักษาบ้านของท่านหรือไม่

- ( ) 1. ไม่มี ( ) 2. มี ได้แก่.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

### 3.1 ขั้นการรับรู้ปัญหา

18. เหตุผลที่ทำให้ท่านต้องซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้าน (ตอบทุกข้อ)

เหตุผล	ระดับความสำคัญของเหตุผล					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้เหตุผลนี้
	5	4	3	2	1	0
1. ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว						
2. ความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการอยู่อาศัย						
3. ความรู้สึกอึดอัดถ้ามีบุคคลภายนอกมาเห็นบ้านที่ไม่ได้ซ่อมแซม						
4. ความรู้สึกรำคาญและหงุดหงิดถ้ามีส่วนใดๆ ของบ้านเสียหายใช้งานได้ไม่เต็มที่						
5. อยากให้บ้านสวยงามอยู่เสมอ						
6. ถ้าอยู่อาศัยในบ้านที่สมบูรณ์ไม่เสียหายจะทำให้โชคชะตาดีขึ้น						
7. ช่วงนี้มีเวลาว่างจึงตัดสินใจซ่อมแซมบ้านเสียที						
8. บ้านอาจจะเกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าไม่ซ่อมแซมให้ทันเวลา						
9. เมื่อเริ่มมีอาการผิดปกติที่ส่งสัญญาณว่าจะเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้						
10. เมื่อบ้านได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ						
11. เตรียมการก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติเช่น ซ่อมหลังคาก่อนฤดูฝน						
12. เมื่อจะหมดอายุการใช้งานของชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์นั้นๆ เช่น สายไฟ						
13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						



## 3.2 ขั้นการค้นหาข้อมูล

19. ข้อมูลที่ท่านต้องการเกี่ยวกับการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านมีอะไรบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. จะหาผู้ให้บริการซ่อมบ้านได้จากไหน?
- ( ) 2. ชื่อเสียง ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญของผู้ให้บริการซ่อมแซมบ้าน
- ( ) 3. ราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นทั้งหมด
- ( ) 4. ระยะเวลาในการเริ่มงานและเสร็จสิ้นการทำงาน
- ( ) 5. ความน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ / ธุรกิจผู้ให้บริการ
- ( ) 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

20. ท่านหาข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านจากแหล่งใดบ้างและให้ความสำคัญต่อแหล่งข้อมูลนั้นๆ มากน้อยอย่างไร (ตอบทุกข้อ)

แหล่งข้อมูล	ระดับความสำคัญของแหล่งข้อมูล					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้แหล่งข้อมูลนี้
	5	4	3	2	1	0
1. บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร						
2. เพื่อน / คนรู้จัก						
3. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างหรือร้านอุปกรณ์ที่ใช้ในบ้าน เช่น เครื่องไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ						
4. บุคลากรทางงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกรหรือช่างเทคนิค						
5. ผู้ที่สร้างบ้านหรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆเหล่านั้นให้ เช่นผู้รับเหมาส่งบ้าน,ช่างติดตั้งเครื่องปรับอากาศ						
6. สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อโฆษณา เช่น ใบปลิว, หนังสือพิมพ์, วารสาร						
7. บริการค้นหาทางโทรศัพท์เช่น 1133, สมุดโทรศัพท์						
8. ประสบการณ์ของตนเองที่เคยซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้าน						
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

21. จากการสอบถามข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ท่านได้ข้อมูลของผู้ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านตรงกับความต้องการของท่านเพียงใด

- ( ) 1. ตรงกับความต้องการทุกครั้ง  
 ( ) 2. ส่วนใหญ่ตรงกับความต้องการ  
 ( ) 3. ส่วนใหญ่ไม่ตรงกับความต้องการ  
 ( ) 4. ไม่ตรงกับความต้องการเลย

### 3.3 ขั้นตอนการประเมินทางเลือก

22. ท่านมีระยะเวลาและขั้นตอนการประเมินทางเลือกที่จะเลือกใช้ผู้ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านอย่างไร

- ( ) 1. เมื่อได้รับการแนะนำแล้วจะติดต่อใช้ผู้ให้บริการทันที  
 ( ) 2. หาข้อมูลผู้บริการหลายๆ รายก่อนนำมาประเมินผู้ให้บริการก่อนการตัดสินใจ  
 ( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

23. ส่วนใหญ่ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อไปนี้ในการเลือกผู้ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านในระดับใด

รายการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ไม่สำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	0
1. ความสามารถ ความชำนาญ						
2. ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ						
3. บุคลิกลักษณะ ความสุภาพของผู้ติดต่อ						
4. ราคา และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น						
5. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ						
6. วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้						
7. ระยะเวลาที่ใช้						
8. การตรงต่อเวลานัดหมาย						
9. การรับประกันผลงานในระยะเวลาที่กำหนด						
10. คำแนะนำของบุคคลอื่น						
11. ผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ						
12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

### 3.4 ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ

24. ในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้าน ใครเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (โดยให้หมายเลข 1 = มีอิทธิพลมากที่สุด)

- ( ) 1. บิดา มารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร
- ( ) 2. เพื่อน / คนรู้จัก
- ( ) 3. บุคลากรด้านงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกร หรือช่างเทคนิค
- ( ) 4. ตัวท่านเอง
- ( ) 5. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ให้คำแนะนำไว้
- ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

25. เมื่อท่านตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการแล้วส่วนใหญ่ท่านมีการเปลี่ยนใจหรือไม่

- ( ) 1. เปลี่ยน เพราะ.....
- ( ) 2. ไม่เปลี่ยน เพราะ.....

### 3.5 ขั้นตอนพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

26. หลังได้รับบริการแล้วประเด็นต่างๆ เหล่านี้ทำให้ท่านรู้สึกพอใจผู้ให้บริการในระดับใดบ้าง ให้หมายเลข 5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด 0 = ไม่พอใจ

รายการ	ระดับความพอใจ																	
	บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน						กลุ่มช่างอิสระ					ช่างอิสระของหมู่บ้าน						
	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
1. ความรวดเร็วในการทำงาน																		
2. ความสะอาดและความมีระเบียบในระหว่างการทำงาน																		
3. ความสุภาพเรียบร้อยของผู้ปฏิบัติงาน																		
4. การให้คำอธิบายและคำแนะนำในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงานต่อท่าน																		
5. ราคา และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น																		
6. การบริการหลังการขายหรือหลังการปฏิบัติงาน																		
7. ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ																		
8. ความตรงต่อเวลานัดหมายในการทำงาน																		
9. หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถปฏิบัติงานปิดงานได้อย่างเรียบร้อย																		
10. ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถบริการ																		
ซ่อมแซมได้หลายๆ ประเภท																		
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....																		

27. กล่าวโดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการของผู้ให้บริการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ผู้ให้บริการ	ระดับความพอใจ					ไม่พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
1. บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน						
2. กลุ่มช่างอิสระ						
3. ช่างอิสระของหมู่บ้าน						
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

28. ถ้าท่านไม่พอใจกับบริการที่ได้รับท่านมักจะทำอะไรมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- ( ) 1. เรียกกลับมาทำใหม่จนกว่าจะพอใจ
- ( ) 2. หาผู้บริการรายใหม่มาทำแทน
- ( ) 3. ไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ
- ( ) 4. ไม่ใช้บริการครั้งต่อไป
- ( ) 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

29. ถ้าท่านพอใจกับบริการที่ได้รับท่านมักจะทำอะไรมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- ( ) 1. ติดต่อผู้ให้บริการรายเดิมมาให้บริการใหม่อีกครั้งถ้ามีการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านรายการอื่นๆ อีก
- ( ) 2. ติดต่อผู้ให้บริการรายใดก็ได้ ขอให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด
- ( ) 3. ติดต่อผู้ให้บริการรายใดก็ได้ ขอให้ได้รับบริการที่ราคาถูกที่สุด
- ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

30. ปัญหาอื่นๆ ที่พบในการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ผู้ให้บริการมีความสามารถและความชำนาญไม่เพียงพอ
- ( ) 2. ผู้ให้บริการทึ่งงาน
- ( ) 3. ผู้ให้บริการทำงานไม่เรียบร้อย
- ( ) 4. มีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้
- ( ) 5. ทำงานไม่ตรงเวลา
- ( ) 6. ใช้อุปกรณ์และวัสดุไม่ตรงตามความต้องการ
- ( ) 7. ผู้ให้บริการแก้ไขได้ไม่ตรงจุดที่เป็นปัญหา
- ( ) 8. ผู้ให้บริการไม่ซื่อสัตย์
- ( ) 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

31. คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้การบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านเป็นที่พึงพอใจของท่าน

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวิวรรณ พงษ์เรืองเกียรติ
วัน เดือน ปี	11 สิงหาคม 2505
ประวัติการศึกษา	
ปี 2522	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
ปี 2526	สำเร็จการศึกษา วิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	
ปี 2527	วิศวกร บริษัทช.การช่าง จำกัด
ปี 2528	วิศวกร ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงอำนวยคอนกรีต
ปี 2529-2532	วิศวกร บริษัทไทยนิคมัตสี จำกัด
ปี 2533-2534	วิศวกร บริษัท เกียรติธานี (1991) จำกัด
ปี 2535 -ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท เซนเตอร์ไลน์ จำกัด