

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 321 ราย ซึ่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของบ้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของทุกคนในครอบครัว ลักษณะของบ้านพักอาศัย อายุของบ้านพักอาศัย (ตารางที่ 3-10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน ประกอบด้วย พฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ความถี่ของการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ภายในอาคาร ภายนอกอาคาร และงานสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ภายในอาคาร ภายนอกอาคาร และงานสาธารณูปโภค การวางแผนบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน วัตถุประสงค์ในการตัดสินใจบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน การมีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน (ตารางที่ 11-23)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน ประกอบด้วย เหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ ขั้นตอนการประเมินทางเลือกให้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ปัจจัยที่สำคัญในการประเมินทางเลือกบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน การเปลี่ยนผู้ให้บริการหลังการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการแล้ว ความพอใจต่อบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน ความพอใจต่อกลุ่มช่างอิสระ ความพอใจต่อช่างอิสระของหมู่บ้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน พฤติกรรมเมื่อไม่พอใจในบริการที่ได้รับ พฤติกรรมเมื่อพอใจกับบริการที่ได้รับ ปัญหาที่พบในการใช้บริการ คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้บริการเป็นที่พึงพอใจ (ตารางที่ 24-39)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และกระบวนการตัดสินใจ จำแนกตาม เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะของบ้านพักอาศัย (ตารางที่ 40-66)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของบ้าน

สถานที่ตั้งของบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ในเขตเทศบาล	225	70.0
นอกเขตเทศบาล	96	30.0
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 3 ผู้ศึกษากำหนดผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล เป็นสัดส่วน 70 : 30

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	143	44.5
หญิง	178	55.5
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 44.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	98	30.5
30 - 40 ปี	104	32.5
41 - 50 ปี	82	25.5
51 - 60 ปี	29	9.0
มากกว่า 60 ปี	8	2.5
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.5 รองลงมา อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 30.5 อายุระหว่าง 41 –50 ปี ร้อยละ 25.5 อายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 9.0 และอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	33	10.3
มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	74	23.1
อนุปริญญา หรือปวส.	44	13.7
ปริญญาตรี	151	47.0
สูงกว่าปริญญาตรี	17	5.3
อื่นๆ	2	0.6
รวม	321	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ประกาศวิชาชีพเฉพาะ

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด หรือ ร้อยละ 47.0 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. ร้อยละ 23.1 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 10.0 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 13.7 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.3 และระดับอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน

อาชีพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	72	22.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	8.1
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	44	13.7
เจ้าของกิจการส่วนตัว	76	23.7
วิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป	77	24.0
อื่นๆ	26	8.1
รวม	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ว่างาน

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ วิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไปมากที่สุด หรือ ร้อยละ 24.0 รองลงมา เจ้าของกิจการ ร้อยละ 23.7 อาชีพรับราชการ ร้อยละ 22.4 พนักงานบริษัท/ห้างร้าน ร้อยละ 13.7 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.1

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	132	41.1
10,001 – 20,000 บาท	102	31.8
20,001 – 40,000 บาท	57	17.8
40,001 – 60,000 บาท	24	7.5
มากกว่า 60,000 บาท	6	1.8
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุดหรือร้อยละ 41.1 รองลงมา รายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 31.8 รายได้ 20,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 17.8 รายได้ 40,001-60,000 บาท ร้อยละ 7.5 และรายได้มากกว่า 60,000 บาท ร้อยละ 1.8

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของบ้านอาศัย

ลักษณะของบ้านพักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
บ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง	166	51.7
บ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร	54	16.8
บ้านในหมู่บ้านจัดสรร	82	25.6
อื่นๆ	19	5.9
รวม	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 9 พบว่าลักษณะของบ้านพักอาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง ร้อยละ 51.7 รองลงมา บ้านในหมู่บ้านจัดสรร ร้อยละ 25.6 บ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร ร้อยละ 16.8 และอื่นๆ ร้อยละ 5.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของบ้านพักอาศัย

อายุของบ้านพักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	39	12.2
2 - 5 ปี	65	20.2
6 - 10 ปี	118	36.8
มากกว่า 10 ปี	99	30.8
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีบ้านพักอาศัยอายุ 6 – 10 ปี มากที่สุดหรือร้อยละ 36.8 รองลงมา อายุบ้านพักอาศัยมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 30.8 อายุพักบ้านอาศัย 2 – 5 ปี ร้อยละ 20.2 และอายุบ้านพักอาศัยน้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 12.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

พฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
มีการตรวจเช็คอายุการใช้งานอยู่ตลอดแล้วทำการบำรุงรักษาและดูแล	138	43.0
รอให้เสียก่อนจึงทำการซ่อมแซม	175	54.5
รอให้มีเงินเพียงพอก่อนจึงทำการซ่อมแซม	8	2.5
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ รอให้เสียก่อนจึงทำการซ่อมแซม มากที่สุดหรือร้อยละ 54.5 รองลงมา มีการตรวจเช็คอายุการใช้งานอยู่ตลอดแล้วทำการบำรุงรักษาและดูแล ร้อยละ 43.0 และรอให้มีเงินเพียงพอก่อนจึงทำการซ่อมแซม ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

ความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 4 ครั้ง ต่อปี	21	6.5
3 -4 ครั้งต่อปี	47	14.6
1 - 2 ครั้งต่อปี	117	36.4
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	109	34.0
อื่นๆ	27	8.4
รวม	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ แล้วแต่โอกาส เสียก่อนจึงซ่อม

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1 - 2 ครั้งต่อปีมากที่สุดหรือ ร้อยละ 36.4 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 34.0 3 - 4 ครั้ง ร้อยละ 14.6 อื่นๆ ร้อยละ 8.4 และมากกว่า 4 ครั้งต่อปี ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบำรุงรักษาและซ่อมแซมงานภายในอาคาร

งานภายในอาคาร	จำนวน	ร้อยละ
พื้น	113	35.2
ผนังภายใน	86	26.8
ฝ้าเพดาน	88	27.4
ประตู-หน้าต่าง	209	65.7
อื่นๆ	0	0

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 321 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บำรุงรักษาและซ่อมแซมงานภายในอาคารของบ้านพักอาศัย เป็นประตู หน้าต่าง ร้อยละ 65.7 รองลงมา คือ พื้น ร้อยละ 35.2 และ ฝ้าเพดาน ร้อยละ 27.4 ผนังภายใน ร้อยละ 26.8



ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบำรุงรักษาและซ่อมแซมงานภายนอกอาคาร

งานภายนอกอาคาร	จำนวน	ร้อยละ
หลังคา	203	62.2
ผนังภายนอก	84	26.2
รั้วบ้าน	129	40.2
อื่นๆ	3	0.9

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 321 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ทาสีบ้าน สีรั้วบ้าน

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บำรุงรักษาและซ่อมแซมงานภายนอกอาคารของบ้านพักอาศัย เป็นหลังคา ร้อยละ 62.2 รองลงมา คือ รั้วบ้าน ร้อยละ 40.2 และผนังภายนอก ร้อยละ 26.2 อื่นๆ ใน ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบำรุงรักษาและซ่อมแซมงานสาธารณูปโภค

งานสาธารณูปโภค	จำนวน	ร้อยละ
ไฟฟ้า	213	66.4
โทรศัพท์	60	18.7
เครื่องปรับอากาศ	77	24.0
ประปาและสุขาภิบาล	162	50.0
อื่นๆ	0	0

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 321 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บำรุงรักษาและซ่อมแซมงานสาธารณูปโภคเป็นงานไฟฟ้า ร้อยละ 66.4 รองลงมา คือ ประปาและสุขาภิบาล ร้อยละ 50.0 และเครื่องปรับอากาศ ร้อยละ 24.0 โทรศัพท์ ร้อยละ 18.7

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานภายในอาคารและผู้ที่ทำการซ่อมแซม

งานภายในอาคาร	บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน		กลุ่มช่างอิสระ		ช่างอิสระของหมู่บ้าน		ซ่อมแซมด้วยตนเอง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พื้น	18	34.6	50	25.1	25	17.5	20	19.6	113	22.8
ผนังภายใน	10	19.2	40	20.1	20	14.0	16	15.7	86	17.3
ฝ้าเพดาน	10	19.2	40	20.1	30	21.0	8	7.8	88	17.8
ประตู-หน้าต่าง	14	27.0	69	34.7	68	47.5	58	56.9	209	42.1
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	52	100.0	199	100.0	143	100.0	102	100.0	496	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าการซ่อมแซมภายในอาคาร ร้อยละ 34.6 ของการซ่อมพื้นผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากที่สุด ร้อยละ 20.1 ของการซ่อมผนังภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากกลุ่มช่างอิสระมากที่สุด ร้อยละ 21.0 ของการซ่อมฝ้าเพดาน ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการช่างอิสระของหมู่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 56.9 ของการซ่อมประตูหน้าต่างผู้ตอบแบบสอบถาม ซ่อมแซมด้วยตนเองมากที่สุด

นอกจากนี้งานซ่อมแซมที่บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านได้รับมากที่สุดคือ งานพื้นหรือ ร้อยละ 34.6 งานซ่อมแซมที่กลุ่มช่างอิสระรับจ้างซ่อมแซมบ้านได้รับมากที่สุดคือ ประตูหน้าต่างหรือร้อยละ 34.7 งานซ่อมแซมที่ช่างอิสระของหมู่บ้านได้รับมากที่สุดคือ ฝ้าเพดานหรือร้อยละ 21.0 งานซ่อมแซมที่ซ่อมแซมด้วยตนเอง มากที่สุดคือ ประตู-หน้าต่าง หรือร้อยละ 56.9

โดยสรุปคือ บริษัทรับจ้างซ่อมแซมได้งานพื้นมากที่สุด และงานพื้นตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด กลุ่มช่างอิสระได้งานประตู-หน้าต่างมากที่สุด และรับทำงานผนังภายในอาคาร ความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานภายนอกอาคาร และผู้ที่ทำการซ่อมแซม

งานภายนอกอาคาร	บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน		กลุ่มช่างอิสระ		ช่างอิสระของหมู่บ้าน		ซ่อมแซมด้วยตนเอง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หลังคา	20	50.0	78	51.7	70	54.7	35	34.3	203	48.2
ผนังภายนอก	9	22.5	42	27.8	17	13.3	18	17.7	86	20.4
รั้วบ้าน	10	25.0	30	19.80	40	31.2	49	48.0	129	30.7
อื่นๆ	1	2.5	1	0.7	1	0.8	0	-	3	0.7
รวม	40	100.0	151	100.0	128	100.0	102	100.0	421	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ซ่อมโรงรถ

จากตารางที่ 17 พบว่าการซ่อมแซมภายนอกอาคาร ร้อยละ 46.0 ของการซ่อมแซมหลังคาของผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากช่างอิสระของหมู่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 27.8 ของการซ่อมแซมผนังภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากกลุ่มช่างอิสระมากที่สุด ร้อยละ 48.0 ของการซ่อมแซมรั้วบ้านผู้ตอบแบบสอบถามซ่อมแซมด้วยตนเองมากที่สุด ร้อยละ 2.5 ของการซ่อมแซมงานอื่นๆ ได้แก่ โรงรถผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากที่สุด

นอกจากนี้งานซ่อมแซมที่บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านได้รับมากที่สุดคือ งานหลังคาหรือ ร้อยละ 50.0 งานซ่อมแซมที่กลุ่มช่างอิสระได้รับมากที่สุดคือ งานหลังคา หรือร้อยละ 51.7 งานซ่อมแซมที่ช่างอิสระของหมู่บ้านได้รับมากที่สุดคือ งานหลังคา หรือร้อยละ 54.7 งานซ่อมแซมที่ผู้ตอบแบบสอบถามซ่อมแซมด้วยตนเองมากที่สุดคืองานรั้วบ้านหรือร้อยละ 48.0

โดยสรุปคือ บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านได้งานหลังคามากที่สุด และรับงานซ่อมแซมอื่นๆ ได้แก่ โรงรถตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

กลุ่มช่างอิสระได้งานหลังคามากที่สุด และรับงานผนังภายนอกอาคารความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามซ่อมแซมรั้วบ้านตามความต้องการของตนเองมากที่สุด

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานสาธารณูปโภค และผู้ที่ทำการซ่อมแซม

งานสาธารณูปโภค	บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน		กลุ่มช่างอิสระ		ช่างอิสระของหมู่บ้าน		ซ่อมแซมด้วยตนเอง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไฟฟ้า	21	27.3	87	46.0	65	40.6	36	43.9	213	41.6
โทรศัพท์	15	19.5	26	13.8	10	6.3	9	11.0	60	11.7
เครื่องปรับอากาศ	25	32.4	30	15.9	15	9.4	7	8.5	77	15.0
ประปาและ สุขาภิบาล	16	20.8	46	24.3	70	43.7	30	36.6	162	31.7
อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	77	100.0	189	100.0	160	100.0	82	100.0	512	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่าการซ่อมแซมงานสาธารณูปโภค ร้อยละ 46.0 ของการซ่อมแซมไฟฟ้าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการช่างอิสระมากที่สุด ร้อยละ 19.5 ของการซ่อมแซมโทรศัพท์ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมมากที่สุด ร้อยละ 32.4 ของการซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากที่สุด ร้อยละ 43.7 ของการซ่อมแซมประปาและสุขาภิบาล ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากช่างอิสระของหมู่บ้านมากที่สุด

นอกจากนี้งานซ่อมแซมที่บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านได้รับมากที่สุดคืองานซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศหรือร้อยละ 32.4 งานซ่อมแซมที่กลุ่มช่างอิสระได้รับมากที่สุดคืองานซ่อมแซมไฟฟ้าหรือร้อยละ 46.0 งานซ่อมแซมที่ช่างอิสระของหมู่บ้านได้รับมากที่สุดคืองานประปาและสุขาภิบาลหรือร้อยละ 43.7 งานที่ผู้ตอบแบบสอบถามซ่อมแซมด้วยตนเองมากที่สุดคืองานซ่อมแซมไฟฟ้า หรือร้อยละ 43.9

โดยสรุปคือ บริษัทรับจ้างซ่อมแซมได้งานซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศมากที่สุด และรับทำงานซ่อมแซมโทรศัพท์และเครื่องปรับอากาศตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

กลุ่มช่างอิสระได้งานซ่อมแซมไฟฟ้ามากที่สุด และรับทำงานซ่อมแซมไฟฟ้าตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ช่างอิสระของหมู่บ้านได้งานซ่อมแซมประปาและสุขาภิบาลมากที่สุดและรับทำงานซ่อมแซมประปาและสุขาภิบาลตามความต้องการลูกค้ามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ซ่อมแซมงานไฟฟ้ามากที่สุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการวางแผนบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน

การวางแผนซ่อมแซมบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
มีการวางแผนก่อนทุกครั้ง	153	47.7
มีการวางแผนเป็นบางครั้ง	126	39.3
ไม่มีการวางแผน	42	13.0
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนบำรุงรักษาและซ่อมแซมก่อนทุกครั้ง มากที่สุดหรือร้อยละ 47.7 รองลงมา มีการวางแผนเป็นบางครั้ง ร้อยละ 39.3 และ ไม่มีการวางแผน ร้อยละ 13.0

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

วัตถุประสงค์ในการตัดสินใจบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ต่อเติม	122	38.0
ซ่อมแซม	267	83.2
เปลี่ยนวัสดุ	113	35.2
เปลี่ยนพื้นที่ใช้สอย	43	13.4
อื่นๆ	5	1.6

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 321 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เสียแล้วจึงซ่อม

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน มากที่สุดคือ ซ่อมแซม ร้อยละ 83.2 รองลงมาได้แก่ ต่อเติม ร้อยละ 38.0 เปลี่ยนวัสดุ ร้อยละ 35.2 เปลี่ยนพื้นที่ใช้สอย ร้อยละ 13.4 อื่น ๆ ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในแต่ละครั้ง

ค่าใช้จ่าย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	39	12.1
501 - 2,000 บาท	132	41.1
2,001-5,000 บาท	72	22.4
5,001-10,000 บาท	50	15.6
10,001-50,000 บาท	23	7.2
มากกว่า 50,000 บาท	5	1.6
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในแต่ละครั้ง 501-2,000 บาท มากที่สุดหรือร้อยละ 41.1 รองลงมา ได้แก่ 2,001-5,000 บาท ร้อยละ 22.4 5,001-10,000 บาท ไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 12.1 10,001-50,000 บาท ร้อยละ 7.2 และ มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ให้บริการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน

ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจ้างซ่อมแซมบ้าน	26	8.1
กลุ่มช่างอิสระ	123	38.3
ช่างอิสระของหมู่บ้าน	87	27.1
ซ่อมแซมด้วยตนเอง	84	26.2
อื่นๆ	1	0.3
รวม	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ญาติ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยจ้างกลุ่มช่างอิสระมากที่สุดหรือร้อยละ 38.3 รองลงมาได้แก่ ช่างอิสระของหมู่บ้าน ร้อยละ 27.1 ซ่อมแซมด้วยตนเอง ร้อยละ 26.2 บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน ร้อยละ 8.1 อื่น ๆ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำ ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

ผู้ให้บริการประจำ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	278	86.6
มี	43	13.4
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การบำรุงรักษาและซ่อมแซมไม่มีผู้ให้บริการประจำ ร้อยละ 86.6 และมีผู้ให้บริการประจำ ร้อยละ 13.4



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน

3.1 ขั้นการรับรู้ปัญหา

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

เหตุผล	ระดับความสำคัญของเหตุผล						ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้เหตุผลนี้		
ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	213 (66.4)	87 (27.1)	15 (4.7)	4 (1.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.57 (มากที่สุด)	1
ความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการอยู่อาศัย	93 (29.0)	163 (50.8)	47 (14.6)	13 (4.0)	4 (1.2)	1 (0.3)	4.03 (มาก)	2
ความรู้สึกอายถ้ามีบุคคลภายนอกมาเห็นบ้านที่ไม่ได้ซ่อมแซม	41 (12.8)	146 (45.5)	89 (27.7)	25 (7.8)	12 (3.7)	8 (2.5)	3.57 (มาก)	10
ความรู้สึกรำคาญและหงุดหงิดถ้ามีส่วนใดๆของบ้านเสียหายใช้งานไม่ได้เต็มที่	54 (16.8)	170 (53.0)	70 (21.8)	20 (6.2)	5 (1.6)	2 (0.6)	3.78 (มาก)	6
อยากให้บ้านสวยงามอยู่เสมอ	106 (33.0)	119 (37.1)	68 (21.2)	19 (5.9)	7 (2.2)	2 (.6)	3.93 (มาก)	4
ถ้าอยู่อาศัยในบ้านที่สมบูรณ์ไม่เสียหายจะทำให้โชคชะตาดีขึ้น	44 (13.7)	82 (25.5)	76 (23.7)	57 (23.7)	30 (9.3)	32 (10.0)	3.18 (ปานกลาง)	12
ช่วงนี้มีเวลาว่างจึงตัดสินใจซ่อมแซมบ้านเสียที	37 (11.5)	119 (37.1)	104 (32.4)	35 (10.9)	16 (5.0)	10 (3.1)	3.40 (ปานกลาง)	11
บ้านอาจจะเกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าไม่ซ่อมแซมให้ทันเวลา	84 (26.2)	153 (47.7)	62 (19.3)	16 (5.0)	1 (.3)	5 (1.6)	3.95 (มาก)	3

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน  
ตามเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน (ต่อ)

เหตุผล	ระดับความสำคัญของเหตุผล						ค่าเฉลี่ย	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ได้ใช้ เหตุผลนี้		
เมื่อเริ่มมีอาการผิดปกติที่ส่ง สัญญาณว่าจะเสียหายหรือไม่ สามารถใช้งานได้	55 (17.1)	150 (46.7)	91 (28.3)	16 (5.0)	6 (1.9)	3 (.9)	3.73 (มาก)	8
เมื่อบ้านได้รับผลกระทบจาก ภัยธรรมชาติ	64 (19.9)	161 (50.2)	61 (19.0)	22 (6.9)	11 (3.4)	2 (.6)	3.77 (มาก)	7
เตรียมการก่อนที่จะเกิดการ เปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น ซ่อมหลังคาก่อนฤดูฝน	50 (15.6)	143 (44.5)	95 (29.6)	19 (5.9)	9 (2.8)	5 (1.6)	3.65 (มาก)	9
เมื่อจะหมดอายุการใช้งานของ ชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์นั้น เช่น สายไฟ	73 (22.7)	165 (51.4)	65 (20.2)	12 (3.7)	6 (1.9)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	5
รวม	914 (23.7)	1,658 (43.0)	843 (21.9)	258 (6.7)	109 (2.8)	70 (1.8)	3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษา  
และซ่อมแซมบ้าน โดยรวมอยู่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และในรายละเอียด  
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของ  
บุคคลในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.57) และให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซม  
บ้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการอยู่อาศัย  
(ค่าเฉลี่ย 4.03) บ้านอาจเกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าไม่ซ่อมแซมให้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.95)  
อยากให้บ้านสวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อจะหมดอายุการใช้งานของชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์  
นั้น เช่น สายไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ความรู้สึกรำคาญและหงุดหงิดถ้ามีส่วนใดๆ ของบ้านเสียหายใช้  
งานไม่ได้เต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อบ้านได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อเริ่มมี  
อาการ ผิดปกติที่ส่งสัญญาณว่าจะเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) เตรียมการก่อน

ที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น ซ่อมหลังคาก่อนฤดูฝน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความรู้สึกลาย  
ถ้ามีบุคคลภายนอกมาเห็นบ้านที่ไม่ได้ซ่อมแซม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และให้ความสำคัญในระดับ  
ปานกลาง เรียงลำดับได้แก่ ช่วงนี้มีเวลาว่างจึงตัดสินใจซ่อมบ้านเสียที (ค่าเฉลี่ย 3.40) ถ้าอยู่อาศัย  
ในบ้านที่สมบูรณ์ไม่เสียหายจะทำให้โชคชะตาดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.18)

### 3.2 ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับการ  
การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

ข้อมูลที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
จะหาผู้ให้บริการซ่อมบ้านได้จากไหน	94	29.3
ชื่อเสียง ความสามารถประสบการณ์และความชำนาญของผู้ ให้บริการซ่อมแซมบ้าน	162	50.5
ราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นทั้งหมด	261	81.3
ระยะเวลาในการเริ่มงานและเสร็จสิ้นการทำงาน	162	50.5
ความน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ/ธุรกิจให้บริการ	181	56.4
อื่นๆ	0	0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 321 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุง  
รักษาและซ่อมแซมบ้าน ในเรื่อง ราคาและค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นทั้งหมด มากที่สุดหรือร้อยละ 81.3  
รองลงมา คือ ความน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ/ธุรกิจให้บริการ ร้อยละ 56.4 ชื่อเสียง ความสามารถ  
ประสบการณ์และความชำนาญของผู้ให้บริการซ่อมแซมบ้าน และระยะเวลาในการเริ่มงานและ  
เสร็จสิ้นการทำงาน ร้อยละ 50.5 เท่ากัน และจะหาผู้ให้บริการซ่อมบ้านได้จากไหน ร้อยละ 29.3

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

แหล่งข้อมูล	ระดับความสำคัญของแหล่งข้อมูล						ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้แหล่งข้อมูลนี้		
บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร	76 (23.7)	147 (45.8)	77 (24.0)	11 (3.4)	8 (2.5)	2 (.6)	3.85 (มาก)	1
เพื่อน / คนรู้จัก	78 (24.3)	124 (38.6)	98 (30.5)	13 (4.1)	5 (1.6)	3 (.9)	3.80 (มาก)	2
ร้านค้าวัสดุก่อสร้างหรือร้านอุปกรณ์ที่ใช้ในบ้าน เช่น เครื่องไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ	45 (14.0)	113 (35.2)	124 (38.6)	22 (6.9)	16 (5.0)	1 (.3)	3.47 (ปานกลาง)	5
บุคลากรทางงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกร หรือช่างเทคนิค	49 (15.3)	101 (31.5)	109 (34.0)	40 (12.5)	16 (5.0)	6 (1.9)	3.40 (ปานกลาง)	6
ผู้ที่สร้างบ้านหรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้นให้ เช่น ผู้รับเหมาสร้างบ้าน ช่างติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	41 (12.8)	132 (41.1)	110 (34.3)	27 (8.4)	7 (2.2)	4 (1.2)	3.55 (มาก)	3
สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อโฆษณา เช่น โบปลิว หนังสือพิมพ์ วารสาร	16 (5.0)	40 (12.5)	116 (36.1)	91 (28.3)	36 (11.2)	22 (6.9)	2.70 (ปานกลาง)	7
บริการค้นหาทางโทรศัพท์ เช่น 1133 สมุดโทรศัพท์	11 (3.4)	34 (10.6)	84 (26.2)	65 (20.2)	83 (25.9)	44 (13.7)	2.37 (น้อย)	8
ประสบการณ์ของตนเองที่เคยบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	56 (17.4)	124 (38.6)	96 (29.9)	23 (7.2)	19 (5.9)	3 (.9)	3.55 (มาก)	4
รวม	372 (14.5)	815 (31.7)	814 (31.7)	292 (11.4)	190 (7.4)	85 (3.3)	3.36 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร (ค่าเฉลี่ย 3.85) เพื่อน / คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ผู้ที่สร้างบ้าน หรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้นให้ เช่น ผู้รับเหมาสร้างบ้าน ช่างติดตั้งเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ประสบการณ์ของตนเองที่เคยบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ร้านค้าวัสดุก่อสร้างหรือร้านอุปกรณ์ที่ใช้ในบ้าน เช่น เครื่องไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.47) บุคลากรทางงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกร หรือช่างเทคนิค (ค่าเฉลี่ย 3.40) สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อโฆษณา เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.70) บริการ และให้ความสำคัญในระดับน้อย ด้านค้นหาทางโทรศัพท์ เช่น 1133 สมุดโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.37)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเที่ยงตรงของ  
ข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ

ความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ
ตรงกับความต้องการทุกครั้ง	65	20.2
ส่วนใหญ่ตรงกับความต้องการ	230	71.7
ส่วนใหญ่ไม่ตรงกับความต้องการ	24	7.5
ไม่ตรงกับความต้องการเลย	2	0.6
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ข้อมูลของผู้ให้บริการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้านตรงกับความต้องการ ร้อยละ 71.7 รองลงมา คือ ตรงกับความต้องการทุกครั้ง ร้อยละ 20.2 ส่วนใหญ่ไม่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 7.5 และไม่ตรงกับความต้องการเลย ร้อยละ 0.6

### 3.3 ขั้นตอนการประเมินทางเลือก

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขั้นตอนการประเมินทางเลือกใช้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

ขั้นตอนการประเมินทางเลือก	จำนวน	ร้อยละ
เมื่อได้รับการแนะนำแล้วจะติดต่อใช้ผู้ให้บริการทันที	110	34.3
หาข้อมูลผู้บริการหลายๆ รายก่อนนำมาประเมินผู้ให้บริการก่อนการตัดสินใจ	200	62.3
อื่นๆ	11	3.4
รวม	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ญาติและคนรู้จัก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีขั้นตอนการประเมินทางเลือกใช้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยหาข้อมูลผู้บริการหลายๆ ราย ก่อนนำมาประเมินผู้ให้บริการก่อนการตัดสินใจ ร้อยละ 62.3 รองลงมา คือ เมื่อได้รับการแนะนำแล้วจะติดต่อใช้ผู้ให้บริการทันที ร้อยละ 34.3 และญาติและคนรู้จัก ร้อยละ 3.4

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

ปัจจัย	ระดับความสำคัญปัจจัย						ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ		
ความสามารถ ความชำนาญ	167 (52.0)	121 (37.7)	29 (9.0)	3 (.9)	1 (.3)	0	4.40 (มาก)	1
ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	140 (43.6)	124 (38.6)	46 (14.3)	6 (1.9)	5 (1.6)	0	4.21 (มาก)	2
บุคลิกลักษณะ ความสุภาพของผู้ติดต่อ	58 (18.1)	148 (46.1)	108 (33.6)	6 (1.9)	1 (.3)	0	3.80 (มาก)	9
ราคา และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	120 (37.4)	124 (38.6)	64 (19.9)	6 (1.9)	7 (2.2)	0	4.07 (มาก)	6
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	107 (33.3)	156 (48.6)	51 (15.9)	4 (1.2)	3 (.9)	0	4.12 (มาก)	4
วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้	111 (34.6)	152 (47.4)	47 (14.6)	6 (1.9)	2 (.6)	0	4.14 (มาก)	3
ระยะเวลาที่ใช้	97 (30.2)	147 (45.8)	65 (20.2)	9 (2.8)	3 (.9)	0	4.02 (มาก)	8
การตรงต่อเวลานัดหมาย	114 (35.5)	142 (44.2)	51 (15.9)	13 (4.0)	1 (.3)	0	4.11 (มาก)	5
การประกันผลงานในระยะเวลาที่กำหนด	122 (38.0)	127 (39.6)	61 (19.0)	10 (3.1)	1 (.3)	0	4.12 (มาก)	4
คำแนะนำของบุคคลอื่น	53 (16.5)	130 (40.5)	116 (36.1)	18 (5.6)	4 (1.2)	0	3.65 (มาก)	10
ผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ	110 (34.3)	126 (39.3)	72 (22.4)	11 (3.4)	2 (.6)	0	4.03 (มาก)	7
รวม	1,199 (34.0)	1,497 (42.4)	710 (20.1)	92 (2.6)	30 (0.8)	0	4.06 (มาก)	



จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และในรายละเอียด ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความไว้วางใจ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การประกันคุณภาพผลงานในระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.12) การตรงต่อเวลานัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.11) ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ระยะเวลาที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) บุคลิกลักษณะ ความสุภาพของผู้ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และคำแนะนำของบุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.65)

### 3.4 ขั้นการตัดสินใจซื้อ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	อันดับหนึ่ง		อันดับสอง		อันดับสาม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร	107	33.3	73	22.7	32	10.0
เพื่อน / คนรู้จัก	45	14.0	58	18.1	68	21.2
บุคลากรด้านงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกร หรือ ช่างเทคนิค	46	14.3	55	17.1	66	20.6
ตัวเอง	130	40.5	42	13.1	44	13.7
ร้านวัสดุก่อสร้างที่ให้ คำแนะนำไว้	7	2.2	17	5.3	17	12.8

หมายเหตุ : เทียบข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกอันดับจากจำนวน 321 ราย

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านอันดับหนึ่ง คือ ตัวเอง ร้อยละ 40.5 อันดับสองคือ บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร ร้อยละ 22.7 และอันดับสามคือ เพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 21.2

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปลี่ยน  
ผู้ให้บริการหลังจากตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการแล้ว

หลังการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการแล้ว	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนใจ	150	46.7
ไม่เปลี่ยนใจ	171	53.3
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หลังจากการตัดสินใจเลือก  
ผู้ให้บริการ แล้วไม่เปลี่ยนใจ ร้อยละ 53.3 และ คิดว่าจะเปลี่ยนใจ ร้อยละ 46.7

เหตุผลของการเปลี่ยนใจเพราะ :

นัดแล้วไม่มาตามเวลา ราคาแพงจากทุกๆ ไปมาก ดูท่าทางบุคลิกลักษณะไม่ไว้วางใจ  
บริการไม่ดี ดูแล้วไม่น่าจะมีความสามารถซ่อมแซมได้ มีคนรู้จักบอกว่าประวัติทำงานไม่ดี ทำงาน  
มีปัญหา ตกलगกันแล้วจะขอเปลี่ยนวัสดุใหม่ที่ไม่ชอบ ใช้เงินไปทำอย่างอื่นก่อน เพราะมีเรื่องเร่ง  
ด่วนเข้ามา แบบแก้ไขไม่ถูกใจคนในครอบครัว

เหตุผลของการไม่เปลี่ยนใจเพราะ :

ตัดสินใจแล้วตัดสินใจเลย เวลามีน้อย ถ้าทำไม่ดีก็จะไม่เรียกมาทำใหม่ คิดว่าไม่น่าจะ  
หาช่างได้ดีกว่าเดิม คิดมากเสียเวลา เชื่อว่าตัดสินใจถูกต้องแล้ว งานซ่อมแซมใช้เงินและเวลาไม่มาก  
คิดว่าคงไม่มีปัญหา บริการดีมีปัญหาก็ปรึกษาได้

### 3.5 ชั้นพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจในปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการประเมิน การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน

ปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการประเมิน การบำรุงรักษาและซ่อมแซม บ้านของบริษัทรับจ้างซ่อมแซม บ้าน	ระดับความพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พอ ใจ		
ความรวดเร็วในการทำงาน	18 (26.9)	35 (52.2)	13 (19.4)	0 (0.0)	1 (1.5)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	1
ความสะอาดและความมี ระเบียบในระหว่างการทำงาน	12 (17.9)	31 (46.3)	17 (25.4)	6 (1.9)	1 (.3)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	5
ความสุภาพเรียบร้อยของ ผู้ปฏิบัติงาน	10 (14.9)	41 (61.2)	12 (17.9)	3 (4.5)	1 (1.5)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	2
การให้คำอธิบายและคำแนะนำ ในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงานต่อ ท่าน	8 (11.9)	33 (49.3)	23 (34.3)	2 (.6)	1 (.3)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	6
ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	5 (7.5)	36 (53.7)	22 (32.8)	3 (4.5)	1 (1.5)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	8
การบริการหลังการขายหรือ หลังการปฏิบัติงาน	8 (11.9)	37 (55.2)	19 (28.4)	2 (3.0)	1 (1.5)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	4
ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการ	8 (11.9)	33 (49.3)	19 (28.4)	7 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	7
ความตรงต่อเวลานัดหมายใน การทำงาน	11 (16.4)	33 (49.3)	22 (32.8)	1 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	3
หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถ ปิดงานได้อย่างเรียบร้อย	8 (11.9)	37 (55.2)	18 (26.9)	4 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	4
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ที่สามารถบริการซ่อมแซมได้ หลายประเภท	5 (7.5)	32 (47.8)	24 (35.8)	6 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	9
รวม	93 (13.9)	348 (51.9)	176 (26.3)	34 (5.1)	6 (0.9)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจผู้ให้บริการบริษัทที่รับจ้างซ่อมแซมบ้านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และในรายละเอียดมีความรู้สึกพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านความสุภาพเรียบร้อยของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ความตรงต่อเวลานัดหมายในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) การบริการหลังการขายหรือหลังการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.73) ความสะอาดและความมีระเบียบในระหว่างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70) การให้คำอธิบายและคำแนะนำในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงานต่อท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถบริการซ่อมแซมได้หลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจในปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการประเมิน  
การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของกลุ่มช่างอิสระ

ปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการประเมิน การบำรุงรักษาและซ่อมแซม บ้านของกลุ่มช่างอิสระ	ระดับความพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พอ ใจ		
ความรวดเร็วในการทำงาน	22 (11.5)	96 (50.3)	70 (36.6)	3 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.72 (มาก)	1
ความสะอาดและความมี ระเบียบในระหว่างการทำงาน	13 (6.8)	73 (38.4)	97 (51.1)	7 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.48 (ปานกลาง)	4
ความสุภาพเรียบร้อยของ ผู้ปฏิบัติงาน	10 (5.3)	72 (37.9)	92 (48.4)	16 (8.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	8
การให้คำอธิบายและคำแนะนำ ในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงานต่อ ท่าน	13 (6.8)	75 (39.5)	83 (43.7)	15 (7.9)	4 (2.1)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)	7
ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	13 (6.8)	76 (40.0)	90 (47.4)	10 (5.3)	1 (.5)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)	5
การบริการหลังการขายหรือ หลังการปฏิบัติงาน	14 (7.4)	62 (32.6)	103 (54.2)	8 (4.2)	3 (1.6)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	8
ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการ	13 (6.8)	62 (32.6)	109 (57.4)	6 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.43 (ปานกลาง)	6
ความตรงต่อเวลานัดหมายใน การทำงาน	12 (6.3)	83 (43.7)	90 (47.4)	5 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	3
หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถ ปิดงานได้อย่างเรียบร้อย	18 (9.5)	77 (40.5)	87 (45.8)	8 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.55 (มาก)	2
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ที่สามารถบริการซ่อมแซมได้ หลายประเภท	13 (6.8)	81 (42.6)	92 (48.4)	3 (1.6)	1 (.5)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	3
รวม	141 (7.4)	757 (39.8)	913 (48.0)	81 (4.3)	9 (0.5)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจผู้ให้บริการกลุ่มช่างอิสระ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) และในรายละเอียดมีความรู้สึกพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถเปิดงานได้อย่างเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ความตรงต่อเวลานัดหมายในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถบริการซ่อมแซมได้หลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดและความมีระเบียบในระหว่างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.47) ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) การให้คำอธิบายและคำแนะนำในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงานต่อท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.41) ความสุภาพเรียบร้อยของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40) การบริการหลังการขายหรือหลังการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจในปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการประเมิน การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของช่างอิสระของหมู่บ้าน

ปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการประเมิน การบำรุงรักษาและซ่อมแซม บ้านของช่างอิสระของหมู่บ้าน	ระดับความพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พอ ใจ		
ความรวดเร็วในการทำงาน	28 (20.3)	69 (50.0)	33 (23.9)	6 (4.3)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	1
ความสะอาดและความมี ระเบียบในระหว่างการทำงาน	10 (7.2)	64 (46.4)	55 (39.9)	8 (5.8)	1 (.7)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	7
ความสุภาพเรียบร้อยของ ผู้ปฏิบัติงาน	8 (5.8)	65 (47.1)	51 (37.0)	12 (8.7)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)	9
การให้คำอธิบายและคำแนะนำ ในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงาน	18 (13.0)	57 (41.3)	46 (33.3)	11 (8.0)	6 (4.3)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	8
ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	19 (13.8)	58 (42.0)	44 (31.9)	16 (11.6)	1 (.7)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	4
การบริการหลังการขายหรือ หลังการปฏิบัติงาน	16 (11.6)	62 (44.9)	45 (32.6)	13 (9.4)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	1
ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการ	17 (12.3)	52 (37.7)	59 (42.8)	9 (6.5)	1 (.7)	0 (0.0)	3.54 (มาก)	7
ความตรงต่อเวลานัดหมายใน การทำงาน	18 (13.0)	68 (49.3)	42 (30.4)	9 (2.8)	1 (.7)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	3
หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเรียบร้อย	10 (7.2)	70 (50.7)	50 (36.2)	6 (4.3)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	2
ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ที่สามารถบริการซ่อมแซมได้ หลายประเภท	17 (12.3)	57 (41.3)	52 (37.7)	11 (8.0)	1 (.7)	0 (0.0)	3.56 (มาก)	6
รวม	161 (11.7)	622 (45.1)	477 (34.6)	101 (7.3)	19 (1.4)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	



จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจผู้ให้บริการช่างอิสระของหมู่บ้านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และในรายละเอียดมีความรู้สึกพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) การบริการหลังการขายหรือหลังการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถปิดงานได้อย่างเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความตรงต่อเวลานัดหมายในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถบริการซ่อมแซมได้หลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.56) ความสะอาดและความมีระเบียบในระหว่างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) การให้คำอธิบายและคำแนะนำในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสุภาพเรียบร้อยของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

ผู้ให้บริการ	ระดับความพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พอ ใจ		
บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน	25 (33.8)	34 (17.6)	13 (17.6)	1 (1.4)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	1
กลุ่มช่างอิสระ	22 (11.8)	82 (43.9)	81 (43.3)	2 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	2
ช่างอิสระของหมู่บ้าน	15 (10.3)	58 (39.7)	68 (46.6)	4 (2.7)	1 (.7)	0 (0.0)	3.56 (มาก)	3
รวม	62 (15.3)	174 (43.0)	162 (40.0)	7 (1.7)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจกับบริการของผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และในรายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.09) กลุ่มช่างอิสระ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ช่างอิสระของหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม  
เมื่อไม่พอใจในบริการที่ได้รับ

เมื่อไม่พอใจในบริการที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
เรียกกลับมาทำใหม่จนกว่าจะพอใจ	104	32.4
หาผู้บริการรายใหม่มาทำแทน	74	23.1
ไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ	27	8.4
ไม่ใช้บริการครั้งต่อไป	116	36.1
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พอใจกับบริการที่ได้รับจะไม่ใช้  
บริการครั้งต่อไป มากที่สุดหรือร้อยละ 36.1 รองลงมา คือ เรียกกลับมาทำใหม่จนกว่าจะพอใจ  
ร้อยละ 32.4 หาผู้บริการรายใหม่มาทำแทน ร้อยละ 23.1 และไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ  
ร้อยละ 8.4

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม  
เมื่อพอใจกับบริการที่ได้รับ

เมื่อพอใจกับบริการที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อผู้ให้บริการรายเดิมมาให้บริการใหม่อีกครั้งถ้ามีการซ่อม	260	81.0
ติดต่อผู้ให้บริการรายใดก็ได้ ขอให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	45	14.0
ติดต่อผู้ให้บริการรายใดก็ได้ ขอให้ได้รับบริการที่ราคาถูกที่สุด	16	5.0
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่พอใจกับบริการที่ได้รับจะติดต่อผู้ให้บริการรายเดิมมาให้บริการใหม่อีกครั้งถ้ามีการซ่อม ร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ ติดต่อผู้ให้บริการรายใดก็ได้ ขอให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ร้อยละ 14.0 และติดต่อผู้ให้บริการรายใดก็ได้ขอให้ได้รับบริการที่ราคาถูกที่สุด ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการ  
ใช้บริการ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ผู้ให้บริการมีความสามารถและความชำนาญไม่เพียงพอ	92	28.7	4
ผู้ให้บริการทำงาน	65	20.2	6
ผู้ให้บริการทำงานไม่เรียบร้อย	116	36.1	3
มีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้	186	57.9	1
ทำงานไม่ตรงเวลา	135	42.1	2
ใช้อุปกรณ์และวัสดุไม่ตรงตามความต้องการ	79	24.6	5
ผู้ให้บริการแก้ไขได้ไม่ตรงจุดที่เป็นปัญหา	54	16.8	7
ผู้ให้บริการไม่ซื่อสัตย์	51	15.9	8

หมายเหตุ : ตอบมากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 321 ราย

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการใช้บริการในกรณีที่มีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ ร้อยละ 57.9 รองลงมาคือ ทำงานไม่ตรงเวลา ร้อยละ 42.1 ผู้ให้บริการทำงานไม่เรียบร้อย ร้อยละ 36.1 ผู้ให้บริการมีความสามารถและความชำนาญไม่เพียงพอ ร้อยละ 28.7 อุปกรณ์และวัสดุไม่ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 24.6 ผู้ให้บริการทำงาน ร้อยละ 20.2 ผู้ให้บริการแก้ไขได้ไม่ตรงจุดที่เป็นปัญหา ร้อยละ 16.8 และผู้ให้บริการไม่ซื่อสัตย์ ร้อยละ 15.9

ตารางที่ 39 คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านเป็นที่พึงพอใจ

คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านเป็นที่พึงพอใจ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อีกทั้งให้ความรู้ในงานที่กำลังทำอยู่แก่เจ้าของบ้านด้วย เพื่อให้เจ้าของบ้านดูแลบ้านเองได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายบ่อยๆ ตรงไหนซ่อมได้ซ่อมเอง</li> <li>- ขอให้ผู้บริการมีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบในคำพูดคำสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- ดี ประหยัด รวดเร็ว</li> <li>- อยากให้มีผู้ที่มีความรู้ ช่วยมาเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องการซ่อมแซมและบริษัทที่ทำงานในด้านนี้</li> <li>- ควรให้งานออกมามีคุณภาพตรงกับความพึงพอใจของลูกค้าทำงานให้ได้มาตรฐานตามกำหนด</li> <li>- ราคาไม่เอาเปรียบ</li> <li>- ควรมีการนัดหมายลูกค้าและตรงตามเวลา</li> <li>- ให้คำแนะนำว่าควรทำอะไรเพื่อดีที่สุด ประหยัดงบประมาณ</li> <li>- ตรวจสอบจุดอื่นๆ ให้เผื่อจะมีการเสียหายที่อื่นด้วยจะได้มีการเตรียมการแก้ไขได้ทันเวลา</li> <li>- มีการวางแผนการทำงานมีขั้นตอนแจ้งให้ละเอียดเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ</li> <li>- ทำงานให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนดตกลงกันไว้</li> <li>- ตกลงเรื่องวัสดุอุปกรณ์ก่อนทำและทำตามที่ตกลงเรื่องวัสดุอุปกรณ์</li> <li>- การซื่อสัตย์ต่อลูกค้าและทำงานเรียบร้อย</li> <li>- มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและทำงานเรียบร้อย</li> <li>- ช่วงที่มาทำกับรับหมาพอทำงานใกล้เสร็จ กำไรน้อย ก็ขอตัดค่าต่างๆ</li> <li>- ของดี ราคาถูก งานออกมาสมาบูรณ์ที่สุด</li> </ul>

ส่วนที่ 4 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจในการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

4.1 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และ เพศ

ความถี่	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 4 ครั้ง ต่อปี	10	7.0	11	6.2	21	6.6
3 -4 ครั้งต่อปี	21	14.7	26	14.6	47	14.6
1 - 2 ครั้งต่อปี	52	36.4	65	36.5	117	36.4
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	48	33.6	61	34.3	109	34.0
อื่นๆ	12	8.3	15	8.4	27	8.4
รวม	143	100.0	178	100.0	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ แล้วยแต่โอกาส เสียก่อนจึงซ่อม

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1 – 2 ครั้งต่อปี มากที่สุดเช่นเดียวกันหรือร้อยละ 36.4 และ 36.5

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และอาชีพปัจจุบัน

ความถี่	อาชีพปัจจุบัน							รวม
		ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	เจ้าของกิจการส่วนตัว	วิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ **	
มากกว่า 4 ครั้ง	จำนวน (ร้อยละ)	3 (4.2)	4 (15.4)	1 (2.3)	4 (5.4)	6 (7.8)	3 (11.5)	21 (6.5)
3 - 4 ครั้งต่อปี	จำนวน (ร้อยละ)	11 (15.2)	2 (7.7)	8 (18.2)	8 (10.5)	17 (22.0)	1 (3.8)	47 (14.6)
1 - 2 ครั้งต่อปี	จำนวน (ร้อยละ)	31 (43.1)	6 (23.1)	14 (31.8)	33 (43.4)	22 (28.6)	11 (42.3)	117 (36.4)
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	จำนวน (ร้อยละ)	20 (27.8)	11 (42.3)	19 (43.2)	28 (36.8)	24 (31.2)	7 (26.9)	109 (34.0)
อื่นๆ *	จำนวน (ร้อยละ)	7 (9.7)	3 (11.5)	2 (4.5)	3 (3.9)	8 (10.4)	4 (15.5)	27 (8.5)
รวม	จำนวน (ร้อยละ)	72 (100.0)	26 (100.0)	44 (100.0)	76 (100.0)	77 (100.0)	26 (100.0)	321 (100.0)

หมายเหตุ : อื่นๆ \* ได้แก่ ญาติ

อื่นๆ \*\* ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ว่างาน

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการเจ้าของกิจการส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1 - 2 ครั้งต่อปี มากที่สุดเช่นเดียวกัน หรือร้อยละ 43.1, 43.4 และ 42.3

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท / ห้างร้าน และวิชาชีพอิสระ / รับจ้างทั่วไป มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี มากที่สุดเช่นเดียวกันหรือร้อยละ 31.2, 42.3 และ 43.2



ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001 - 20,000 บาท		20,001 - 40,000 บาท		40,001 - 60,000 บาท		มากกว่า 60,000 บาท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 4 ครั้งต่อปี	6	4.5	5	4.8	3	5.3	5	20.8	2	33.3	21	6.5
3-4 ครั้งต่อปี	23	17.4	17	16.7	3	5.3	3	12.5	1	16.7	47	14.6
1-2 ครั้งต่อปี	54	40.9	33	32.4	21	36.8	9	37.5			117	36.4
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	42	31.8	33	32.4	25	43.8	6	25.0	3	50.0	109	34.0
อื่นๆ *	7	5.4	14	13.7	5	8.8	1	4.2	0	0	27	8.5
รวม	132	100.0	102	100.0	57	100.0	24	100.0	6	100.0	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ \* ได้แก่ แล้วแต่โอกาส เสียก่อนจึงซ่อม

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1-2 ครั้งต่อปี มากที่สุดเช่นเดียวกันหรือร้อยละ 40.9, และ 37.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1-2 ครั้งต่อปี และน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี มากที่สุดหรือร้อยละ 32.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาท มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี มากที่สุดเช่นเดียวกันหรือร้อยละ 43.8 และ 50.0

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ความถี่	ลักษณะของบ้านพักอาศัย									
	บ้านจ้างผู้รับ เหมาสร้างเอง		บ้านสร้างสำเร็จ รูปนอกหมู่บ้าน จัดสรร		บ้านในหมู่บ้าน จัดสรร		อื่นๆ **		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 4 ครั้ง ต่อปี	13	7.8	4	7.4	3	3.7	1	5.3	21	6.5
3 -4 ครั้งต่อปี	29	17.5	12	22.2	5	6.1	1	5.3	47	14.6
1 - 2 ครั้งต่อปี	64	38.6	19	35.2	23	28.0	11	57.9	117	36.4
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	49	29.5	14	25.9	41	50.0	5	26.3	109	34.0
อื่นๆ *	11	6.6	5	9.3	10	12.2	1	5.3	27	8.5
รวม	166	100.0	54	100.0	82	100.0	19	100.0	321	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ \* ได้แก่ แล้วแต่โอกาส เสียก่อนจึงซ่อม

อื่นๆ \*\* ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง บ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร และลักษณะบ้านพักอาศัยแบบอื่น ๆ มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1 - 2 ครั้งต่อปีมากที่สุด เช่นเดียวกันหรือ ร้อยละ 38.6, 35.2 และ 57.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านในหมู่บ้านจัดสรร มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีมากที่สุดหรือร้อยละ 25.9

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามเพศ

ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน	9	6.2	17	9.6	26	8.1
กลุ่มช่างอิสระ	53	37.1	70	39.3	123	38.3
ช่างอิสระของหมู่บ้าน	34	23.8	53	29.8	87	27.1
ซ่อมแซมด้วยตนเอง	47	32.9	37	20.8	84	26.2
อื่นๆ *	0	0	1	0.5	1	0.3
รวม	143	100.0	178	100.0	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ \* ได้แก่ ญาติ

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายและเพศหญิงเลือกใช้บริการจากกลุ่มช่างอิสระมากที่สุด เช่นเดียวกันหรือร้อยละ 37.1 และ 39.3

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษา  
และซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน

ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมบ้าน	อาชีพปัจจุบัน							รวม
		ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	เจ้าของ กิจการ ส่วนตัว	วิชาชีพ อิสระ/รับ จ้างทั่วไป	อื่นๆ **	
บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน	จำนวน (ร้อยละ)	5 (6.9)	5 (19.2)	3 (6.8)	4 (5.3)	8 (10.4)	1 (3.9)	26 (8.1)
กลุ่มช่างอิสระ	จำนวน (ร้อยละ)	29 (40.3)	10 (38.5)	15 (34.1)	35 (46.1)	25 (32.5)	9 (34.6)	123 (38.3)
ช่างอิสระของหมู่บ้าน	จำนวน (ร้อยละ)	16 (22.2)	6 (23.1)	14 (31.8)	22 (28.9)	22 (28.6)	7 (26.9)	87 (27.1)
ซ่อมแซมด้วยตนเอง	จำนวน (ร้อยละ)	22 (30.6)	5 (19.2)	12 (27.3)	15 (19.7)	21 (27.3)	9 (34.6)	84 (26.2)
อื่นๆ *	จำนวน (ร้อยละ)	0	0	0	0	0	0	0
รวม	จำนวน (ร้อยละ)	72 (100.0)	26 (100.0)	44 (100.0)	76 (100.0)	77 (100.0)	26 (100.0)	321 (100.0)

หมายเหตุ : อื่นๆ \* ได้แก่ ญาติ

อื่นๆ \*\* ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ว่างาน

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน เจ้าของกิจการส่วนตัว และวิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป เลือกใช้บริการจากกลุ่มช่างอิสระมากที่สุดเช่นเดียวกันหรือร้อยละ 40.3, 38.5, 38.5, 34.1, 46.1 และ 32.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ เลือกใช้บริการจากกลุ่มช่างอิสระและซ่อมแซมบ้านด้วยตนเองมากที่สุดหรือร้อยละ 34.6

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ให้บริการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		20,001-40,000 บาท		40,001-60,000 บาท		มากกว่า 60,000 บาท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทรับจ้างซ่อมแซม บ้าน	3	2.3	12	11.8	3	5.3	6	25.0	2	33.3	26	8.1
กลุ่มช่างอิสระ	45	34.1	37	36.3	29	50.9	10	41.7	2	33.3	123	38.3
ช่างอิสระของหมู่บ้าน	37	28.0	23	22.5	20	35.1	6	25.0	1	16.7	87	27.1
ซ่อมแซมด้วยตนเอง	47	35.6	30	29.4	4	7.0	2	8.3	1	16.7	84	26.2
อื่นๆ	0	0	0	0	1	1.7	0	0	0	0	1	0.3
รวม	132	100.0	102	100.0	57	100.0	24	100.0	6	100.0	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ญาติ

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท เลือกใช้บริการซ่อมแซมด้วยตนเอง มากที่สุดหรือร้อยละ 35.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท 20,001-40,000 บาท 40,001-60,000 บาท เลือกใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จากกลุ่มช่างอิสระมากที่สุดเช่นเดียวกันหรือร้อยละ 36.3, 50.9 และ 41.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ มากกว่า 60,000 บาท เลือกใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน และกลุ่มช่างอิสระมากที่สุด เช่นเดียวกันหรือร้อยละ 33.3

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามลักษณะของบ้าน

ผู้ให้บริการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน	ลักษณะของบ้านพักอาศัย									
	บ้านจ้างผู้รับ เหมาสร้างเอง		บ้านสร้างสำเร็จ รูปนอกหมู่บ้าน จัดสรร		บ้านในหมู่บ้าน จัดสรร		อื่นๆ **		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทรับจ้างซ่อมแซม บ้าน	12	7.2	5	9.2	9.2	11.0	0	0	26	8.1
กลุ่มช่างอิสระ	57	34.3	28	51.9	31	37.8	7	36.8	123	38.3
ช่างอิสระของหมู่บ้าน	39	23.5	12	22.2	28	34.1	8	42.1	87	27.1
ซ่อมแซมด้วยตนเอง	57	34.3	9	16.7	14	17.1	4	21.1	84	26.2
อื่นๆ *	1	0.7	0	0	0	0	0	0	1	0.3
รวม	166	100.0	54	100.0	82	100.0	19	100.00	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ \* ได้แก่ ญาติ

อื่นๆ \*\* ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง เลือกใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จากกลุ่มช่างอิสระ และซ่อมแซมด้วยตนเอง มากที่สุดหรือ ร้อยละ 34.3

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรรและบ้านในหมู่บ้านจัดสรร เลือกใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จากกลุ่มช่างอิสระมากที่สุดเช่นเดียวกันหรือร้อยละ 51.9 และ ร้อยละ 37.8

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ เลือกใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จากกลุ่มช่างอิสระของหมู่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 42.1

4.3 ข้อมูลการมีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และเพศ

ผู้ให้บริการประจำ	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	125	87.4	153	86.0	278	86.6
มี	18	12.6	25	14.0	43	13.4
รวม	143	100.0	178	100.0	321	100.0

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน เช่นเดียวกันหรือร้อยละ 87.4 และ 86.0

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำ  
ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และอาชีพปัจจุบัน

ผู้ให้บริการประจำ	อาชีพปัจจุบัน							รวม
		ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ห้าง ร้าน	เจ้าของ กิจการ ส่วนตัว	วิชาชีพ อิสระ/รับ จ้างทั่วไป	อื่นๆ	
ไม่มี	จำนวน	68	23	36	58	70	23	278
	(ร้อยละ)	(94.4)	(88.5)	(81.8)	(76.3)	(90.9)	(88.5)	(86.6)
มี	จำนวน	4	3	8	18	7	3	43
	(ร้อยละ)	5.6	11.5	18.2	23.7	9.1	11.5	13.4
รวม	จำนวน	72	26	44	76	77	26	321
	(ร้อยละ)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ว่างงาน

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ทุกอาชีพส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้  
บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน เช่นเดียวกันหรือร้อยละ  
94.4,88.5,81.8,76.3,90.9, และ 88.5



ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำ  
ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ให้บริการประจำ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001 - 20,000 บาท		20,001 - 40,000 บาท		40,001 - 60,000 บาท		มากกว่า 60,000 บาท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	112	84.8	94	92.2	49	86.0	19	79.2	4	66.7	278	86.6
มี	20	15.2	8	7.8	8	14.0	5	20.8	2	33.3	43	13.4
รวม	132	100.0	102	100.0	57	100.0	24	100.0	6	100.0	321	100.0

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้ ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้บริการประจำ  
ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน เช่นเดียวกัน ร้อยละ 84.8 , 92.2, 86.0, 79.2 และ 66.7

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำ ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ผู้ให้บริการประจำ	ลักษณะของบ้านพักอาศัย									
	บ้านจ้างผู้รับเหมา สร้างเอง		บ้านสร้างสำเร็จ รูปนอกหมู่บ้าน จัดสรร		บ้านในหมู่บ้าน จัดสรร		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	146	88.0	47	87.0	69	84.1	16	84.2	278	86.6
มี	20	12.0	7	13.0	13	15.9	3	15.8	43	13.4
รวม	166	100.0	54	100.0	82	100.0	19	100.0	321	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกลักษณะของบ้านพักอาศัยส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน เช่นเดียวกันหรือ ร้อยละ 88.0, 87.0, 84.1 และ 84.2

4.4 ข้อมูลระดับความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตาม  
เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เหตุผล	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.57 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการอยู่อาศัย	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)
ความรู้สึกอายถ้ามีบุคคลภายนอกมาเห็นบ้านที่ไม่ได้ซ่อมแซม	3.45 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)
ความรู้สึกรำคาญและหงุดหงิดถ้ามีส่วนใดๆของบ้านเสียหายใช้งานไม่ได้เต็มที่	3.66 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)
อยากให้บ้านสวยงามอยู่เสมอ	3.73 (มาก)	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)
ถ้าอยู่อาศัยในบ้านที่สมบูรณ์ไม่เสียหายจะทำให้โชคชะตาดีขึ้น	3.19 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ช่วงนี้มีเวลาร่างจึ่งตัดสินใจซ่อมแซมบ้านเสียที่	3.46 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
บ้านอาจจะเกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าไม่ซ่อมแซมให้ทันเวลา	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)
เมื่อเริ่มมีอาการผิดปกติที่ส่งสัญญาณว่าจะเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
เมื่อบ้านได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
เตรียมการก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น ซ่อมหลังคาก่อนฤดูฝน	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)
เมื่อจะหมดอายุการใช้งานของชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์นั้นๆ เช่น สายไฟ	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญของ  
เหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74-3.84)

โดยพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อม  
แซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.57 )

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน

เหตุผล	อาชีพปัจจุบัน						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	เจ้าของ กิจการ ส่วนตัว	วิชาชีพ อิสระ/รับ จ้างทั่วไป	อื่นๆ	รวม
ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.58 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการอยู่อาศัย	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)
ความรู้สึกอายถ้ามีบุคคลภายนอกมาเห็น บ้านที่ไม่ได้ซ่อมแซม	3.55 (มาก)	3.88 (มาก)	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ความรู้สึกรำคาญและหงุดหงิดถ้ามีส่วนใดๆ ของบ้านเสียหายใช้งานไม่ได้เต็มที่	3.70 (มาก)	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)	3.78 (มาก)
อยากให้บ้านสวยงามอยู่เสมอ	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
ถ้าอยู่อาศัยในบ้านที่สมบูรณ์ไม่เสียหายจะ ทำให้โรคกระดูกสันหลัง	3.42 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)
ช่วงนี้มีเวลาว่างจืดคิดสนใจซ่อมแซมบ้าน เสียที่	3.58 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
บ้านอาจจะเกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าไม่ ซ่อมแซมให้ทันเวลา	4.14 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)
เมื่อเริ่มมีอาการผิดปกติที่ส่งสัญญาณว่าจะ เสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)
เมื่อบ้านได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ	3.99 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)
เตรียมการก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลง ทางธรรมชาติ เช่น ซ่อมหลังคาก่อนฤดูฝน	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)
เมื่อจะหมดอายุการใช้งานของชิ้นส่วนหรือ อุปกรณ์นั้นๆ เช่น สายไฟ	4.07 (มาก)	3.69 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ว่างงาน

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67-3.92)

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน เจ้าของกิจการส่วนตัว และวิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อเหตุผลที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.58, 4.59, 4.68, 4.64 )

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.38, 4.19)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เหตุผล	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท	รวม
ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.62 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการอยู่อาศัย	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	3.67 (มาก)	4.03 (มาก)
ความรู้สึกอยู่อาศัยมีบุคคลภายนอกมาเห็น บ้านที่ไม่ได้ซ่อมแซม	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ความรู้สึกรำคาญและหงุดหงิดถ้ามีส่วน ใดๆของบ้านเสียหายใช้งานไม่ได้เต็มที่	3.79 (มาก)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	4.33 (มาก)	3.78 (มาก)
อยากให้บ้านสวยงามอยู่เสมอ	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	3.93 (มาก)
ถ้าอยู่อาศัยในบ้านที่สมบูรณ์ไม่เสียหายจะ ทำให้โรคระบาดดีขึ้น	3.14 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	1.67 (น้อย)	3.18 (ปานกลาง)
ช่วงนี้มีเวลาว่างจึงตัดสินใจซ่อมแซมบ้าน เสียที่	3.36 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
บ้านอาจจะเกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าไม่ ซ่อมแซมให้ทันเวลา	3.95 (มาก)	4.16 (มาก)	3.65 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
เมื่อเริ่มมีอาการผิดปกติที่ส่งสัญญาณว่าจะ เสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)	2.33 (น้อย)	3.73 (มาก)
เมื่อบ้านได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)
เตรียมการก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลง ทางธรรมชาติ เช่น ซ่อมหลังคาก่อนฤดู ฝน	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.65 (มาก)
เมื่อจะหมดอายุการใช้งานของชิ้นส่วน หรืออุปกรณ์นั้นๆ เช่น สายไฟ	3.81 (มาก)	4.06 (มาก)	3.68 (มาก)	4.04 (มาก)	4.33 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนทุกระดับให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77, 3.83, 3.72, 3.94, 4.11, 3.80)

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 20,000-40,000 บาท 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.62, 4.67, 4.50 )

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ให้ความสำคัญเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.67)



ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย

เหตุผล	ลักษณะของบ้านพักอาศัย				รวม
	บ้านจ้าง ผู้รับเหมา สร้างเอง	บ้านสร้างเสร็จ รูปนอกหมู่บ้าน จัดสรร	บ้านในหมู่บ้าน จัดสรร	อื่นๆ	
ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.68 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ความรู้สึกละสบายใจในการอยู่อาศัย	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	3.79 (มาก)	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)
ความรู้สึกละอายถ้ามีบุคคลภายนอกมาเห็นบ้านที่ไม่ ได้ซ่อมแซม	3.44 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.57 (มาก)
ความรู้สึกรำคาญและหงุดหงิดถ้ามีส่วนใดๆของ บ้านเสียหายใช้งานไม่ได้เต็มที่	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)
อยากให้บ้านสวยงามอยู่เสมอ	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
ถ้าอยู่อาศัยในบ้านที่สมบูรณ์ไม่เสียหายจะทำให้ โรคหัดดีขึ้น	3.07 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ช่วงนี้มีเวลาว่างจึงตัดสินใจซ่อมแซมบ้านเสียที่	3.37 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
บ้านอาจจะเกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าไม่ซ่อมแซม ให้ทันเวลา	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
เมื่อเริ่มมีอาการผิดปกติที่ส่งสัญญาณว่าจะเสียหาย หรือไม่สามารถใช้งานได้	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)
เมื่อบ้านได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	4.26 (มาก)	3.77 (มาก)
เตรียมการก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางธรรม ชาติ เช่น ซ่อมหลังคาก่อนฤดูฝน	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	4.06 (มาก)	3.65 (มาก)
เมื่อจะหมดอายุการใช้งานของชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ นั้นๆ เช่น สายไฟ	4.01 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะบ้านพักอาศัยให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77-3.89)

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเองบ้านในหมู่บ้านจัดสรร ให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.68, 4.51 )

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร ให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยบ้านในแบบอื่นๆ ให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการอยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.33)

4.5 ข้อมูลแหล่งข้อมูลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการหาแหล่งข้อมูล เกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามเพศ

แหล่งข้อมูล	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร	3.70 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)
เพื่อน / คนรู้จัก	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)
ร้านค้าวัสดุก่อสร้างหรือร้านอุปกรณ์ที่ใช้ในบ้าน เช่น เครื่องไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
บุคลากรทางงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกร หรือช่างเทคนิค	3.34 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ผู้ที่สร้างบ้านหรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ เหล่า นั้นให้ เช่น ผู้รับเหมาสร้างบ้าน ช่างติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)
สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อโฆษณา เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ วารสาร	2.77 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
บริการค้นหาทางโทรศัพท์ เช่น 1133 สมุดโทรศัพท์	2.40 (ปานกลาง)	2.34 (ปานกลาง)	2.37 (ปานกลาง)
ประสบการณ์ของตนเองที่เคยซ่อมและบำรุงรักษาบ้าน	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)
รวม	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33, 3.38)

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อน/คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.87 )

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บิดา มารดา ญาติ พี่ น้อง คู่สมรส บุตร (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการหาแหล่งข้อมูล  
เกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน

แหล่งข้อมูล	อาชีพปัจจุบัน						รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจ การส่วน ตัว	วิชาชีพ อิสระ/รับ จ้างทั่วไป	อื่นๆ	
บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)
เพื่อน / คนรู้จัก	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	4.24 (มาก)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)
ร้านค้าวัสดุก่อสร้างหรือร้านอุปกรณ์ที่ ใช้ในบ้าน เช่น เครื่องไฟฟ้า เครื่อง ปรับอากาศ	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
บุคลากรทางงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกร หรือช่างเทคนิค	3.27 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ผู้สร้างบ้านหรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ ต่างๆ เหล่านั้นให้ เช่น ผู้รับเหมาก่อสร้าง บ้าน ช่างติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	3.42 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อโฆษณา เช่น โบ ปลิว หนังสือพิมพ์ วารสาร	2.93 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
บริการค้นหาทางโทรศัพท์ เช่น 1133 สมุดโทรศัพท์	2.35 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.20 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.37 (ปานกลาง)
ประสบการณ์ของตนเองที่เคยซ่อมและ บำรุงรักษาบ้าน	3.8 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
รวม	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ว่างงาน

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25, 3.20, 3.42, 3.34, 3.29) ยกเว้น ผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการส่วนตัว ให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อน/คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.69,3.73,4.24 )

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป และผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บิดา มารดา ญาติ พี่ น้อง บุตร (ค่าเฉลี่ย 4.00,3.93,3.81)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการหาแหล่งข้อมูล  
เกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งข้อมูล	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท	รวม
บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร	3.98 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
เพื่อน / คนรู้จัก	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	3.81 (มาก)
ร้านค้าวัสดุก่อสร้างหรือร้านอุปกรณ์ที่ ใช้ในบ้าน เช่น เครื่องไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ	3.47 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	4.67 (มากที่สุด)	3.47 (ปานกลาง)
บุคลากรทางงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกร หรือช่างเทคนิค	3.18 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
ผู้ที่สร้างบ้านหรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ ต่างๆ เหล่านั้นให้ เช่น ผู้รับเหมาก่อสร้าง บ้าน ช่างติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)
สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อโฆษณา เช่น ใบ ปลิว หนังสือพิมพ์ วารสาร	2.69 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)
บริการค้นหาทางโทรศัพท์ เช่น 1133 สมุดโทรศัพท์	2.21 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.37 (น้อย)
ประสบการณ์ของตนเองที่เคยซ่อมและ บำรุงรักษาบ้าน	3.72 (มาก)	3.52 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.55 (มาก)
รวม	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนทุกระดับให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32, 3.31, 3.47, 3.25) ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 20,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บิดา มารดา ญาติ พี่ น้อง คู่สมรส บุตร (ค่าเฉลี่ย 3.98,3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เพื่อน/คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อน/คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ที่สร้างบ้านหรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้นให้ เช่น ผู้รับเหมาสร้างบ้าน ช่างติดตั้งเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.90)



ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการหาแหล่งข้อมูล  
เกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย

แหล่งข้อมูล	ลักษณะของบ้านพักอาศัย				
	บ้านจ้างผู้รับ เหมา สร้างเอง	บ้านสร้าง สำเร็จรูป นอกหมู่บ้าน จัดสรร	บ้านใน หมู่บ้าน จัดสรร	อื่นๆ	รวม
บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
เพื่อน / คนรู้จัก	4.01 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)
ร้านค้าวัสดุก่อสร้างหรือร้านอุปกรณ์ที่ใช้ ในบ้าน เช่น เครื่องไฟฟ้า เครื่องปรับ อากาศ	3.48 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
บุคลากรทางงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกร หรือช่างเทคนิค	3.36 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ผู้ที่สร้างบ้านหรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้นให้ เช่น ผู้รับเหมาสร้างบ้าน ช่าง ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อโฆษณา เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ วารสาร	2.59 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
บริการค้นหาทางโทรศัพท์ เช่น 1133 สมุดโทรศัพท์	2.27 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.49 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)
ประสบการณ์ของตนเองที่เคยซ่อมและ บำรุงรักษาบ้าน	3.71 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)
รวม	3.40 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยทุกลักษณะ ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40, 3.24, 3.39, 3.13)

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง และบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อน/คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.01,3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรรและบ้านในหมู่บ้านจัดสรร ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บิดา มารดา ญาติ พี่ น้อง คู่สมรส บุตร (ค่าเฉลี่ย 3.85,3.77)

4.6 ข้อมูลปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
ความสามารถ ความชำนาญ	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)
บุคลิกลักษณะ ความสุภาพ ของผู้ติดต่อ	3.69 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)
ราคา และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	3.99 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)
วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)
ระยะเวลาที่ใช้	3.82 (มาก)	4.17 (มาก)	4.02 (มาก)
การตรงต่อเวลานัดหมาย	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)
การประกันผลงานในระยะเวลาที่กำหนด	3.98 (มาก)	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)
คำแนะนำของบุคคลอื่น	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)
ผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ	3.87 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	3.96 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ว่างาน

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96, 4.14)

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ เช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.38, 4.42 )

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	อาชีพปัจจุบัน						รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ ส่วนตัว	วิชาชีพ อิสระ/รับ จ้างทั่วไป	อื่นๆ	
ความสามารถ ความชำนาญ	4.36 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.31 (มาก)	4.40 (มาก)
ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	4.29 (มาก)	3.88 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)	4.35 (มาก)	4.21 (มาก)
บุคลิกลักษณะ ความสุภาพของผู้ติดต่อ	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
ราคา และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	4.25 (มาก)	3.77 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.10 (มาก)	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)
วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้	4.13 (มาก)	4.31 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)
ระยะเวลาที่ใช้	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)
การตรงต่อเวลานัดหมาย	3.94 (มาก)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)
การประกันผลงานในระยะเวลาที่กำหนด	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)
คำแนะนำของบุคคลอื่น	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.52 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)
ผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)	4.24 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้าง หน่วยงานราชการ ว่างงาน

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01, 4.02, 4.05 และ 4.16)

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน และวิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ เช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.36, 4.23, 4.32 และ 4.42 )

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท	รวม
ความสามารถ ความชำนาญ	4.37 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)
ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	4.17 (มาก)	4.34 (มาก)	4.21 (มาก)	3.88 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)
บุคลิกลักษณะ ความสุภาพ ของผู้ ติดต่อ	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.71 (มาก)	4.33 (มาก)	3.80 (มาก)
ราคา และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	3.96 (มาก)	2.33 (น้อย)	4.07 (มาก)
ความสะดวกและรวดเร็วในการ ให้บริการ	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)	4.12 (มาก)
วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้	4.08 (มาก)	4.23 (มาก)	4.07 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	3.50 (มาก)	4.14 (มาก)
ระยะเวลาที่ใช้	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)
การตรงต่อเวลานัดหมาย	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)
การประกันผลงานในระยะเวลาที่ กำหนด	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
คำแนะนำของบุคคลอื่น	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
ผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	3.88 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
รวม	3.99 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	3.79 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนทุกระดับให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.99, 4.05, 4.13, และ 4.14)

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และ 20,000-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.37, 4.33 )

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ การประกันผลงานในระยะเวลาที่กำหนด และผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.85, 4.67, 4.67)



ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย

ปัจจัย	ลักษณะของบ้านพักอาศัย				
	บ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง	บ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร	บ้านในหมู่บ้านจัดสรร	อื่นๆ	รวม
ความสามารถ ความชำนาญ	4.59 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.40 (มาก)
ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	4.30 (มาก)	4.33 (มาก)	4.10 (มาก)	3.58 (มาก)	4.21 (มาก)
บุคลิกลักษณะ ความสุภาพ ของผู้ติดต่อ	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.32 (มาก)	3.80 (มาก)
ราคา และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	3.74 (มาก)	4.07 (มาก)
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
ระยะเวลาที่ใช้	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
การตรงต่อเวลานัดหมาย	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)
การประกันผลงานในระยะเวลาที่กำหนด	4.18 (มาก)	3.93 (มาก)	4.20 (มาก)	3.79 (มาก)	4.12 (มาก)
คำแนะนำของบุคคลอื่น	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
ผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)
รวม	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	3.69 (มาก)	4.06 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยทุกลักษณะให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69, 4.02, 4.08 และ 4.13)

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.59 )

ผู้ตอบแบบสอบถามบ้านสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร และบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.31 , 4.11 )

ผู้ตอบแบบสอบถามบ้านในหมู่บ้านจัดสรร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

4.7 ข้อมูลการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในส่วนต่างๆ เช่น งานในอาคาร ภายนอกอาคาร และงานสาธารณูปโภคจำแนกตามลักษณะบ้านพักอาศัย

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในส่วนงานภายในอาคาร จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย

งานภายในอาคาร	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านจ้างผู้รับ เหมาสร้างเอง (N=166)		บ้านสร้างสำเร็จ รูปนอกหมู่บ้าน จัดสรร (N=54)		บ้านในหมู่บ้าน จัดสรร (N=82)		อื่น ๆ (N=19)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พื้น	48	28.9	27	50.0	31	37.8	7	36.8
ผนังภายใน	43	25.9	19	35.2	16	19.5	8	42.1
ฝ้าเพดาน	41	24.7	15	27.8	28	34.1	4	21.1
ประตู-หน้าต่าง	115	63.3	37	68.5	46	56.1	11	57.9

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 64 พบว่าซ่อมแซมภายในอาคารมีการซ่อมแซมพื้นของบ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรรมากที่สุดหรือร้อยละ 50.0 มีการซ่อมแซมผนังภายในของบ้านลักษณะอื่นๆมากที่สุดหรือร้อยละ 42.1 มีการซ่อมแซมฝ้าเพดานของบ้านในหมู่บ้านจัดสรรมากที่สุดร้อยละ 34.1 มีการซ่อมแซมประตูหน้าต่างของบ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรรมากที่สุดหรือ ร้อยละ 68.5

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน  
ในส่วนงานภายนอกอาคาร จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย

งานภายนอก อาคาร	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านจ้างผู้รับ เหมาสร้างเอง (N=166)		บ้านสร้างสำเร็จ รูปนอกหมู่บ้าน จัดสรร (N=54)		บ้านในหมู่บ้าน จัดสรร (N=82)		อื่น ๆ ** (N=19)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หลังคา	113	68.1	30	55.6	49	59.8	11	57.9
ผนังภายนอก	44	26.5	11	20.4	20	24.4	9	47.4
รั้วบ้าน	69	41.6	22	40.7	30	36.6	8	42.1
อื่นๆ *	1	0.6	1	1.9	0	0	1	5.3

หมายเหตุ : อื่นๆ \* ได้แก่ ซ่อมโรงรถ

อื่นๆ \*\* ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 65 พบว่าการซ่อมแซมภายนอกอาคารมีการซ่อมแซมหลังคาของบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเองมากที่สุดหรือร้อยละ 68.1 มีการซ่อมแซมผนังภายนอกของบ้านลักษณะอื่นๆ มากที่สุดหรือร้อยละ 47.4 มีการซ่อมแซมรั้วบ้านของบ้านลักษณะอื่นๆ มากที่สุดหรือร้อยละ 42.1 มีการซ่อมแซมอื่นๆ ได้แก่ ซ่อมโรงรถ ของบ้านลักษณะอื่นๆ มากที่สุดหรือร้อยละ 5.3

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน  
ในส่วนงานสาธารณูปโภคจำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย

งาน สาธารณูปโภค	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านจ้างผู้รับ เหมาสร้างเอง (N=166)		บ้านสร้างสำเร็จ รูปนอกหมู่บ้าน จัดสรร (N=54)		บ้านในหมู่บ้าน จัดสรร (N=82)		อื่น ๆ (N=19)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไฟฟ้า	121	72.9	34	63.0	49	59.8	9	47.9
โทรศัพท์	34	20.5	12	22.2	13	15.9	1	53.0
เครื่องปรับอากาศ	25	15.1	15	27.8	35	42.9	2	10.5
ประปาและ สุขาภิบาล	85	51.2	29	53.7	37	45.1	11	57.9

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

จากตารางที่ 66 พบว่าการซ่อมแซมงานสาธารณูปโภค มีการซ่อมแซมไฟฟ้าของบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเองมากที่สุดหรือร้อยละ 72.9 มีการซ่อมแซมโทรศัพท์ของบ้านลักษณะอื่นๆ มากที่สุดหรือร้อยละ 53.0 มีการซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศของบ้านในหมู่บ้านจัดสรรมากที่สุดหรือร้อยละ 42.9 มีการซ่อมแซมประปาและสุขาภิบาลของบ้านลักษณะอื่นๆ มากที่สุดหรือร้อยละ 57.9