

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิด	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตประชากรจำนวนกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	10
การรวบรวมข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน	21

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน	31
ส่วนที่ 4 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการศึกษา	92
อภิปรายผลการศึกษา	103
ข้อค้นพบ	104
ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	116
แบบสอบถาม	117
ประวัติผู้เขียน	129

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวน ร้อยละ และจำนวนตัวอย่างของครัวเรือนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	10
2 แสดงจำนวนตัวอย่างของครัวเรือนแยกตามตำบล	11
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้ง ของบ้าน	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของ บ้านพักอาศัย	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของบ้านพัก อาศัย	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ใน การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	22
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบำรุงรักษา และซ่อมแซมงานภายในอาคาร	22
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบำรุงรักษา และซ่อมแซมงานภายนอกอาคาร	23
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบำรุงรักษา และซ่อมแซมงานสาธารณูปโภค	23
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานภายใน อาคารและผู้ที่ทำการซ่อมแซม	24

17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานภายนอกอาคารและผู้ที่ทำกรซ่อมแซม	25
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานสาธารณูปโภคและผู้ที่ทำกรซ่อมแซม	26
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการวางแผนบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	28
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	28
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในแต่ละครั้ง	29
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	30
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	30
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	31
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	33
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	34
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะที่ได้จากแหล่งต่างๆ	36
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขั้นตอนการประเมินทางเลือกใช้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	37
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	38
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	40
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปลี่ยนหรือไม่เปลี่ยนผู้ให้บริการหลังจากตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการแล้ว	41

32	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจในปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการประเมินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน	42
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจในปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการประเมินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของกลุ่มช่างอิสระ	44
34	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจในปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการประเมินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของช่างอิสระของหมู่บ้าน	46
35	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	48
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม เมื่อไม่พอใจในบริการที่ได้รับ	49
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม เมื่อพอใจกับบริการที่ได้รับ	50
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ	51
39	คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านเป็นที่พึงพอใจ	52
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และเพศ	53
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และอาชีพปัจจุบัน	54
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และลักษณะของบ้านพักอาศัย	56
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามเพศ	57
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน	58
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59

47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามลักษณะของบ้าน	60
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และเพศ	61
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และอาชีพปัจจุบัน	62
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน และลักษณะของบ้าน	64
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	65
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน	67
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย	71
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามเพศ	73
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน	75
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามในการหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามลักษณะบ้านพักอาศัย	79
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	81
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	83

62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	85
63	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย	87
64	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ในส่วนงานภายในอาคาร จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย	89
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ในส่วนงานภายนอกอาคาร จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย	90
66	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ในส่วนงานสาธารณูปโภค จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย	91
67	สรุปข้อมูลพฤติกรรมกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีผลมากเป็นลำดับแรก	105
68	สรุปกระบวนการตัดสินใจในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีผลมากเป็นลำดับแรก	108
69	สรุปข้อมูลพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีผลมากเป็นลำดับแรก จำแนกตามเพศ อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย	109