



โครงการปริญญาโททางบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
โครงการวิจัยครั้งนี้จัดทำโดยนักศึกษานิพนธ์ปริญญาโททางบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาวิชาการศึกษาศาสตร์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง **พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพล
ต่อการเลือกใช้บริการซ่อมบ้าน**
คณะผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ด้วยข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อความสมบูรณ์ใน
การประเมินผลต่อไป และขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยคณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับ
จากท่านเป็นความลับและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการซ่อมบ้าน

เนื่องจากบ้านเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มนุษย์ต้องการ ประกอบกับราคาบ้านที่มีมูลค่าสูง ทำให้ผู้ที่
พักอาศัยมีความจำเป็นที่จะต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพที่ดีอยู่เสมอ แต่ปัญหาในปัจจุบันที่มักเกิดขึ้น
คือ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับบ้าน เช่น อุปกรณ์ชำรุดเสียหาย เป็นต้น ผู้ที่พักอาศัยไม่สามารถที่จะหาช่าง
มาซ่อมแซม หรือหากสามารถหาได้ก็อาจจะไม่มีคุณภาพในการทำงาน รวมถึงไม่มีความน่าเชื่อถือ

คณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าว จึงได้กำหนดรูปแบบธุรกิจขึ้นเพื่อรองรับและแก้ปัญหาที่
เกิดขึ้น โดยเป็นธุรกิจที่ดำเนินการรับซ่อมแซมบ้านครบวงจร ในรูปแบบบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือ
รวมถึงให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบ้าน และจัดทำแบบสอบถามชุดนี้ขึ้น เพื่อเก็บข้อมูลดังกล่าว ซึ่งทาง
คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถใช้เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาธุรกิจที่จะเกิดขึ้นใน
อนาคตเพื่อรองรับและแก้ปัญหาให้แก่ผู้สนใจที่จะใช้บริการได้

นิยามศัพท์

“ธุรกิจบริการรับซ่อมแซมที่พักอาศัย” หรือ “Home Service” หมายถึง บริษัทรับซ่อมแซมที่พักอาศัย ซึ่งให้บริการ
ครอบคลุมถึงงานดังต่อไปนี้

1. งานซ่อมแซมบ้าน ได้แก่ งานซ่อมแซมบ้านที่เป็นงานก่อสร้าง (Construction work) เช่น งานซ่อมพื้น
ผนังที่ชำรุด งานเปลี่ยนกระเบื้อง ปาร์เก้ กระเบื้องยาง และวัสดุตกแต่งพื้นผิวต่างๆ งานซ่อมหลังคา
งานทาสี และงานโครงสร้างอาคารอื่นๆ เป็นต้น
2. งานซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ของตัวบ้าน (Fitting & Fixture) ได้แก่ งานซ่อมแซม หรือ ปรับเปลี่ยน
อุปกรณ์ต่างๆ ของตัวบ้าน เช่น ประตู หน้าต่าง ลูกบิด บานพับ กลอน มือจับ สุขภัณฑ์ เป็นต้น
3. งานระบบต่างๆ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ
4. งานติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องทำน้ำอุ่น Solar Cell ระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน ระบบสัญญาณกันขโมย
ปั้มน้ำ แท็งค์น้ำ เครื่องกรองน้ำ ถังดักไขมัน เป็นต้น
5. นอกจากนี้ ขอบเขตการให้บริการยังครอบคลุมไปถึง งานต่อเติมบ้าน งานตกแต่งบ้าน ซึ่งจะทำงาน
ให้บริการมีลักษณะเป็นศูนย์บริการซ่อมแซมบ้านครบวงจร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✕ ใน ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่าง _____

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษา ซ่อมแซมและตกแต่งบ้านของแต่ละครัวเรือน

1. ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของบ้านที่ท่านพักอาศัยอยู่หรือไม่

☐ 1) ใช่

☐ 2) ไม่ใช่

2. บ้านที่ท่านอยู่อาศัยมีอายุการใช้งานกี่ปีแล้ว

☐ 1) น้อยกว่า 5 ปี

☐ 2) 6 – 10 ปี

☐ 3) 11 – 15 ปี

☐ 4) มากกว่า 15 ปี

3. บ้านที่ท่านอยู่อาศัยมีพื้นที่ใช้สอยกี่ตารางเมตร

☐ 1) ไม่เกิน 100 ตารางเมตร

☐ 2) 101 – 150 ตารางเมตร

☐ 3) 151 – 200 ตารางเมตร

☐ 4) มากกว่า 200 ตารางเมตร

4. บ้านพักอาศัยของท่านมีลักษณะเช่นใด

☐ 1) บ้านเดี่ยว

☐ 2) ทาวน์เฮ้าส์

☐ 3) อาคารพาณิชย์

☐ 4) คอนโดมิเนียม

☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. นับตั้งแต่ท่านอยู่อาศัยในบ้าน ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องบ้านในด้านต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องบ้าน	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่พบ 0
<u>งานภายในอาคาร</u>						
1. งานพื้น						
2. งานผนังภายใน (เช่น แตกร้าว)						
3. ฝ้าเพดาน						
4. ประตู หน้าต่าง						
<u>งานภายนอกอาคาร</u>						
5. หลังคา						
6. ผนังภายนอก (เช่น แตกลายงา)						
7. รั้วบ้าน						
8. ทาสีบ้าน						
<u>งานสาธารณูปโภค</u>						
9. ระบบไฟฟ้า						
10. ระบบโทรศัพท์						
11. ระบบประปา						
12. ระบบปรับอากาศ						
13. ระบบสุขาภิบาล (รั้ว ชีม อุ้ดตัน)						

6. หากท่านเคยประสบปัญหาต่างๆเหล่านี้ ท่านจะแก้ไขปัญหาอย่างไร
- ☐ 1) ซ่อมแซมด้วยสมาชิกในบ้าน ☐ 2) ติดต่อคณะกรรมการหมู่บ้าน
- ☐ 3) กลุ่มช่างอิสระ ☐ 4) บริษัทรับซ่อมแซมบ้าน
- ☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)
7. ท่านทำการซ่อมแซมและบำรุงรักษามานานเพียงใด
- ☐ 1) มากกว่า 5 ครั้งต่อปี ☐ 2) 4-5 ครั้งต่อปี
- ☐ 3) 2-3 ครั้งต่อปี ☐ 4) 0-1 ครั้งต่อปี
- ☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)
8. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการซ่อมแซมหรือบำรุงรักษามานานของท่านต่อปีเป็นจำนวนเท่าใด
- ☐ 1) ไม่เกิน 1,000 บาท ☐ 2) 1,000 – 3,000 บาท
- ☐ 3) 3,001 – 5,000 บาท ☐ 4) 5,001 – 10,000 บาท
- ☐ 5) 10,001 – 50,000 บาท ☐ 6) มากกว่า 50,000 บาท
9. บ้านที่ท่านอาศัยอยู่เคยได้รับการต่อเติม ตกแต่ง เช่น กันห้องเพิ่ม สร้างโรงจอดรถเพิ่ม เปลี่ยนกระเบื้องใหม่ ติดตั้งเหล็กดัด เป็นต้น ซึ่งทำให้บ้านที่ท่านอาศัยอยู่นั้นแตกต่างจากตอนที่ท่านเข้ามาอาศัยอยู่ในตอนแรกหรือไม่
- ☐ 1) เคย ☐ 2) ไม่เคย
10. โดยเฉลี่ยบ้านที่ท่านอาศัยอยู่มีความถี่ในการต่อเติม ตกแต่ง ปีต่อครั้ง
11. สาเหตุที่ทำให้ท่านตัดสินใจต่อเติม ตกแต่งบ้าน คือ
- ☐ 1) ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว
- ☐ 2) มีความต้องการในการใช้งานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ได้คาดการณ์ไว้ เช่น คนอยู่อาศัยเพิ่มขึ้น เป็นต้น
- ☐ 3) ต้องการความสะดวกสบายในการอยู่อาศัย
- ☐ 4) อยากให้บ้านสวยงามอยู่เสมอ
- ☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
12. ท่านหาข้อมูลหรือผู้บริการในการซ่อมแซม/ต่อเติมบ้านจากแหล่งใด
- ☐ 1) คนรู้จักแนะนำ ☐ 2) ผู้รับเหมาที่มาทำงานอยู่บริเวณใกล้บ้านท่าน
- ☐ 3) อินเทอร์เน็ต ☐ 4) สมุดหน้าเหลือง
- ☐ 5) นิตยสารและหนังสือพิมพ์ ☐ 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซ่อมแซม บำรุงรักษา และต่อเติมบ้าน ใครเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด (โดยให้หมายเลข 1 = คนที่มีอิทธิพลมากที่สุด และ หมายเลข 6 = คนที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดตามลำดับ)

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

14. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการบริษัทหรือช่างทั่วไปที่รับซ่อมแซมบ้านมากน้อยเพียงใด

ปัญหาในการใช้บริการซ่อมแซมบ้าน	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่พบ 0
1) หาช่างที่มีคุณภาพยาก						
2) ผู้บริการทำงานไม่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ						
3) ราคาแพง						
4) ฝึกนัด ไม่ตรงต่อเวลา						
5) มีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้						
6) ไม่ทราบค่าใช้จ่ายทั้งหมดล่วงหน้า						
7) ซ่อมเสร็จแล้วไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ						
8) ผู้บริการแก้ปัญหาไม่ตรงจุด ทำให้ต้องมีการซ่อมแซมหลายๆครั้ง						
9) ใช้วัสดุอุปกรณ์ไม่ตรงตามที่กำหนดไว้						
10) ไม่ไว้วางใจช่างที่เข้ามาในบ้าน						
11) อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการซ่อมแซมบ้านจากบริษัทหรือช่างผู้ชำนาญงาน

15. ปัจจัยต่อไปนี้นี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการซ่อมแซมบ้านของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ความรับผิดชอบในงาน ไม่ทิ้งงาน					
2. ความรวดเร็วในการตอบสนอง					
3. ราคาค่าบริการ					
4. ชื่อเสียงของบริษัท เช่น มีคนแนะนำ มีผลงานในอดีต					
5. คุณภาพของงาน					
6. การรับประกันผลงาน					
7. ความสามารถของช่าง เช่น ให้คำปรึกษาและดำเนินงาน					
8. เสร็จตามกำหนด					
9. สามารถซ่อมแซมได้หลายประเภท ครบวงจร					
10. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 รูปแบบธุรกิจรับซ่อมแซม ต่อเติมที่พักอาศัย

16. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับรูปแบบธุรกิจรับซ่อมแซม ต่อเติมที่พักอาศัยดังต่อไปนี้

ปัจจัย	ระดับความสนใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. มีรูปแบบสมาชิก พร้อมสิทธิพิเศษ					
2. ได้รับส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป เมื่อมีการแนะนำลูกค้ารายใหม่มาใช้บริการของบริษัท					
3. บริการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ เกี่ยวกับบ้าน เช่น การจัดวาง layout ฮวงจุ้ย					
4. มีบริการรับซ่อมแซมฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง					
5. มีบริการที่ครบวงจร สามารถแก้ไขปัญหาทุกอย่างเกี่ยวกับบ้าน					
6. มีการนำเสนอการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับงบประมาณของลูกค้า					
7. มีการรับประกันคุณภาพ					
8. มีแบบให้ดูก่อนการต่อเติม					
9. มีบริการขออนุญาตต่อเติม					

17. รูปแบบสมาชิกที่เหมาะสม

☐ 1) รายเดือน

☐ 2) รายปี

☐ 3) ไม่มีสมาชิก

18. จากข้อ 17 โปรดระบุค่าสมาชิกต่องวดที่มากที่สุดที่ท่านยินดีจะจ่าย

.....

19. ค่าบริการขั้นต่ำที่มากที่สุด (ไม่รวมค่าวัสดุ) ที่ท่านยินดีจะจ่าย เมื่อเรียกใช้บริการซ่อมแซมต่อครั้ง

☐ 1) น้อยกว่า 500 บาท

☐ 2) 500-1,000 บาท

☐ 3) 1,000-1,500 บาท

☐ 4) มากกว่า 1,500 บาท

20. ข้อเสนอแนะอื่นๆในด้านรูปแบบของธุรกิจบริการซ่อมแซมบ้าน

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

21. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

22. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หย่า / หม้าย

23. อายุ

☐ 1) น้อยกว่า 25 ปี

☐ 2) 25 – 29 ปี

☐ 3) 30 – 39 ปี

☐ 4) 40 – 49 ปี

☐ 5) 50 – 59 ปี

☐ 6) 60 ปีขึ้นไป

24. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) ปริญญาโท

☐ 4) สูงกว่าปริญญาโท

25. อาชีพปัจจุบัน

☐ 1) ข้าราชการ

☐ 2) พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4) เจ้าของกิจการ

☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

26. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

☐ 1) ไม่เกิน 25,000 บาท

☐ 2) 25,000 – 50,000 บาท

☐ 3) 50,001 – 100,000 บาท

☐ 4) มากกว่า 100,000 บาท

27. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของท่าน _____ คน

28. หากท่านยินดีและสะดวกที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับทางคณะผู้วิจัย โปรดช่วยให้เบอร์โทรศัพท์
เพื่อใช้ในการติดต่อกลับด้วยครับ.....

.....

ขอขอบพระคุณในการสละเวลาตอบแบบสอบถาม