

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

ลักษณะของการบริการดูแลรักษากันภายในได้โครงการรักษากัน
ตามความต้องการของเจ้าของบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

โดย

นายดำรง ปานประดิษฐ์

กันยายน 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุณิลา ทนุผล

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่อง ลักษณะของการบริการดูแลรักษากันภายในได้โครงการรักษากันตามความต้องการของเจ้าของบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพรรณนาถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของเจ้าของบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ (2) เพื่อทราบถึงลักษณะของการบริการดูแลรักษากัน ตามความต้องการของเจ้าของบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ (3) เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะของการบริการดูแลรักษากัน ตามทรรศนะของเจ้าของบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าของบ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 70 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (quota sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหาและความเชื่อมั่นเรียบร้อยแล้วเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับระยะเวลาการเก็บข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้กำหนดในเดือนเมษายน 2545 ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุเฉลี่ย 39 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและยังคงสถานภาพการสมรส ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ย 163,341 บาทต่อปี ส่วนใหญ่มีรายได้จากการประกอบอาชีพรับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นอาชีพหลัก และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นอาชีพรอง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ไม่เคยมี

ประสบการณ์การฝึกอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการดูแลและซ่อมแซมบ้านจากหน่วยงานหรือองค์กรใดๆ เลย

สำหรับลักษณะการดูแลรักษามบ้านตามความต้องการของเจ้าบ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการดูแลรักษามบ้านในส่วนของการก่อสร้างนั้น ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการรับบริการในงานดังนี้คือ การบริการตรวจสอบและกำจัดปลวก การบริการตรวจสอบซ่อมแซมในส่วนของการก่อสร้าง ฐานราก เสา คาน พื้น ผนัง และบันได การบริการตรวจสอบซ่อมแซมฝ้าเพดาน การบริการตรวจสอบซ่อมแซมหลังคา การบริการตรวจสอบซ่อมแซมรางน้ำ การบริการตรวจสอบซ่อมแซมประตูหน้าต่างและการบริการตรวจสอบซ่อมแซมมุ้งลวดเหล็กคัต ส่วนงานระบบไฟฟ้าภายในบ้านนั้นผู้ให้ข้อมูลระบุความต้องการรับบริการในส่วนของการบริการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้า การบริการตรวจสอบซ่อมแซมสายไฟฟ้าภายในบ้านและการบริการตรวจสอบซ่อมแซมระบบสายไฟฟ้าภายนอกบ้าน ในขณะที่งานระบบประปาและสุขาภิบาลนั้นผู้ให้ข้อมูลยืนยันที่จะรับบริการในงานการบริการตรวจสอบซ่อมแซมระบบท่อประปาและสุขาภิบาลภายนอกบ้าน การบริการตรวจสอบซ่อมแซมระบบท่อประปาและสุขาภิบาลภายในบ้านและการบริการตรวจสอบซ่อมแซมสุขภัณฑ์

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะการบริการดูแลรักษามบ้าน ตามทฤษฎีของเจ้าบ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากได้ให้ข้อเสนอแนะว่า โครงการรักษามบ้านควรจะเปิดให้บริการในทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ การให้บริการจะต้องมีความสุภาพ ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลาและให้บริการในราคาไม่แพงจนเกินไป รวมทั้งควรจะมีการประกันผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการในส่วนต่างๆ ของบ้านด้วย นอกจากนี้ช่วงที่ให้บริการจะต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อถือแก่เจ้าบ้านผู้ที่เป็นสมาชิกของโครงการ

The study of services to suit the needs of households under the project on maintenance of the residential areas in the municipality of Chiang Mai aimed to describe the personal character, the economy and the society of the house owner in the municipality of Chiang Mai, to examine services to suit the needs of households on maintenance, and to illustrate the suggestion of the service by the ideas. The interviewees were seventy residents in the municipality of Chiang Mai selected by using the quota sampling and the research tool was the questionnaires handling directly to the theory and confidence. The data were collected in April 2002; therefore the analysis has been done by the Statistic Package for the Social Science (SPSS/PC⁺).

The study showed that the residents were an average of 39 years old, Bachelor Degree, married, and had a salary of 163,341 Baht per annum. Most of them were Government Officers, the State Enterprise employees, and businessman. It was indicated that the residents did not have experience in training or did not attend the seminar about the house maintenance from any organization.

About the services, they were the pest control, the maintenance of the structure, basement, pole, floor, stairs, roof, water drainage and other parts. The internal electricity maintenance needed were examining the electrical equipment including the repairing of the internal and external electrical system. The residents also needed the service of examining the internal and external water system.

The suggestion of the service can be shown that the residents should be serviced everyday including the official holidays. The service staff should be polite, honest, punctual and the service should be inexpensive. There should also be the quality control for the service. Moreover, the staff should have good skill and knowledge of working in their career in order to get more trust from the households.