

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค ในเขต  
จังหวัดนนทบุรี แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของ  
ผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	80	47.34
2. หญิง	89	52.66
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 30 ปี	52	30.77
2. 30 ปี – 40 ปี	59	34.91
3. 41 ปี – 50 ปี	28	16.57
4. 50 ปีขึ้นไป	30	17.75
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
1. รับราชการ	49	28.99
2. รัฐวิสาหกิจ	25	14.79
3. บริษัท ห้างร้าน เอกชน	76	44.97
4. งานอิสระ	6	3.55
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	13	7.70
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	12.42
2. ปริญญาตรี	98	57.99
3. สูงกว่าปริญญาตรี	50	29.59
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
1. ต่ำกว่า 20,000 บาท	55	32.54
2. 20,001 – 30,000 บาท	44	26.04
3. 30,001 – 40,000 บาท	42	24.85
4. 40,000 บาทขึ้นไป	28	16.57
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>		
1. โสด	101	59.76
2. สมรส	60	35.50
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	8	4.74
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.66 อายุ 30 ปี – 40 ปี ร้อยละ 34.91 รองลงมาต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 30.77 และน้อยที่สุด 41 ปี-50 ปี ร้อยละ 16.57 อาชีพบริษัท ห้างร้านเอกชน ร้อยละ 44.97 รองลงมารับราชการ ร้อยละ 28.99 และน้อยที่สุดงานอิสระ ร้อยละ 3.55 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.99 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.59 และน้อยที่สุดต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.42 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 32.54 รองลงมา 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 26.04 และน้อยที่สุด 40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 16.57 สถานภาพโสด ร้อยละ 59.76 รองลงมาสมรส ร้อยละ 35.50 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 4.74

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)						
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.30	0.85	4.45	0.64	4.38	0.75
2. รู้สึกอวย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือ ชำรุด	2.86	1.11	2.97	0.98	2.92	1.04
3. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้าน ใช้งานได้ไม่เต็มที่	3.64	1.02	4.00	0.72	3.83	0.79
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.49	0.99	3.75	0.87	3.63	0.94
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียงอายุการใช้งาน	3.21	1.15	3.52	1.02	3.37	1.10
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.76	1.00	3.90	0.85	3.83	0.92
<b>รวม</b>	<b>3.54</b>	<b>0.60</b>	<b>3.76</b>	<b>0.52</b>	<b>3.66</b>	<b>0.57</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)						
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.30	0.92	4.02	0.93	3.92	0.93
8. สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ใปปลิว นสพ. วารสาร	3.39	1.04	3.01	1.07	3.19	1.07
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง	3.19	0.96	2.96	1.01	3.07	0.99
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือนักกลางทางช่าง ที่ ให้บริการด้านก่อสร้าง	3.25	1.08	2.94	1.10	3.09	1.10
11. หน่วยงานทางราชการ	2.29	1.06	2.18	1.23	2.23	1.15
<b>รวม</b>	<b>3.18</b>	<b>0.62</b>	<b>3.02</b>	<b>0.72</b>	<b>3.10</b>	<b>0.68</b>

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของ ผู้บริโภค จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาโดยพิจารณาจาก)						
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.78	0.97	3.75	0.95	3.76	0.95
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.89	0.83	4.08	0.68	3.99	0.76
14. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.68	0.76	3.70	0.82	3.69	0.79
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของผู้รับเหมาฯ	4.10	0.92	4.07	0.79	4.08	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.59</b>	<b>3.90</b>	<b>0.64</b>	<b>3.88</b>	<b>0.62</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)						
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	4.14	0.72	4.10	0.85	4.12	0.79
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	3.86	0.92	4.12	0.78	4.00	0.86
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	4.03	0.83	4.04	0.84	4.04	0.83
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	3.99	0.77	3.93	0.77	3.96	0.77
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ค่าเนื้องาน โดยมีอาชีพ	4.17	0.67	4.19	0.77	4.18	0.72
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.54</b>	<b>4.08</b>	<b>0.64</b>	<b>4.06</b>	<b>0.59</b>
<b>ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ</b> (ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)						
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา	4.03	0.91	3.97	0.97	3.99	0.94
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	4.01	0.88	3.85	0.91	3.93	0.90
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)	3.88	0.93	3.82	0.92	3.85	0.93
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.80	0.82	3.94	0.86	3.88	0.84
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	4.03	0.87	3.94	0.96	3.98	0.92
26. วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา	4.16	0.72	4.04	0.82	4.10	0.78
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.68</b>	<b>3.93</b>	<b>0.79</b>	<b>3.95</b>	<b>0.74</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.72</b>	<b>0.41</b>	<b>3.74</b>	<b>0.46</b>	<b>3.73</b>	<b>0.44</b>

จากตารางที่ 4.2 ผู้บริโภคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**การรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ** (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)

ผู้บริโภคมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63 - 4.38$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว
2. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่
3. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคเพศชาย ยกเว้นรายการอยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) และเพศหญิง รายการบ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้หมดอายุการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ )

**การค้นหาข้อมูล** (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือผู้รับเหมาจากที่ไหน)

ผู้บริโภคมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางและน้อย

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคเพศหญิง ยกเว้นเพศชาย รายการญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ )

**การประเมินทางเลือก** (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมา โดยพิจารณาจาก)

ผู้บริโภคมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69 - 4.08$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ ของผู้รับเหมาฯ
2. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด
3. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ
4. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคเพศชาย และเพศหญิง

**การตัดสินใจใช้บริการ** (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)

ผู้บริโภคมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96 - 4.18$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ
2. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย
3. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล
4. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด
5. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคเพศชาย และเพศหญิง

**ความรู้สึกละหลังการให้บริการ** (ความรู้สึกละของท่านภายหลังการให้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)

ผู้บริโภคมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85 - 4.10$ ) ทุกรายการ คือ

1. วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา
2. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา
3. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา
4. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว
5. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
6. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รับเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคเพศชาย และเพศหญิง



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)										
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลใน ครอบครัว	4.38	0.60	4.24	0.90	4.75	0.52	4.30	0.75	4.38	0.75
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็น บ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.98	0.98	3.02	0.86	2.82	1.16	2.70	1.34	2.92	1.04
3. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุด ของบ้าน หรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่	3.90	0.72	3.90	1.06	3.75	0.93	3.63	0.76	3.83	0.89
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.73	0.97	3.37	0.81	3.75	1.04	3.83	0.95	3.63	0.94
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียง หมดอายุการใช้งาน	3.21	1.16	3.51	0.92	3.43	1.07	3.33	1.32	3.37	1.10
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การ เปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.96	1.03	3.69	0.84	4.04	0.74	3.70	1.02	3.83	0.92
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.53</b>	<b>3.62</b>	<b>0.51</b>	<b>3.76</b>	<b>0.57</b>	<b>3.58</b>	<b>0.75</b>	<b>3.66</b>	<b>0.57</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติม บ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)										
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.79	0.98	3.92	0.82	4.21	0.99	3.87	0.97	3.92	0.93
8. สื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ไขปลิว นสพ. วารสาร	3.23	1.08	3.20	1.06	3.14	1.01	3.13	1.17	3.19	1.07
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ ขายวัสดุก่อสร้าง	3.00	0.97	3.15	0.98	3.07	0.94	3.00	1.11	3.07	0.99
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือ บุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้าน ก่อสร้าง	3.02	1.32	2.90	0.98	3.04	1.00	3.63	0.85	3.09	1.10
11. หน่วยงานทางราชการ	2.10	1.12	2.05	1.06	2.25	1.21	2.80	1.19	2.23	1.15
<b>รวม</b>	<b>3.03</b>	<b>0.72</b>	<b>3.04</b>	<b>0.58</b>	<b>3.14</b>	<b>0.66</b>	<b>3.29</b>	<b>0.78</b>	<b>3.10</b>	<b>0.68</b>

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การประเมินทางเลือก</b>										
(ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)										
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.60	1.09	3.73	0.76	4.07	0.72	3.80	1.19	3.76	0.95
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.85	0.78	4.08	0.57	4.36	0.87	3.70	0.79	3.99	0.76
14. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.67	0.76	3.61	0.70	3.83	1.04	3.70	0.75	3.69	0.79
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสพ การณ์ ของผู้รับเหมาฯ	3.96	0.93	3.97	0.89	4.36	0.73	4.27	0.69	4.08	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.65</b>	<b>3.85</b>	<b>0.52</b>	<b>4.16</b>	<b>0.69</b>	<b>3.87</b>	<b>0.61</b>	<b>3.88</b>	<b>0.62</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b>										
(ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จาก ผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)										
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	3.87	0.97	4.19	0.68	4.32	0.67	4.23	0.68	4.12	0.79
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	4.08	0.84	3.85	0.96	4.21	0.74	3.97	0.76	4.00	0.86
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	3.96	0.86	3.98	0.80	4.32	0.77	4.00	0.87	4.04	0.83
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	3.88	0.73	3.76	0.75	4.32	0.72	4.13	0.78	3.96	0.77
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ คำแนะนำ โดยมืออาชีพ	4.12	0.70	4.10	0.71	4.46	0.69	4.20	0.76	4.18	0.72
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.58</b>	<b>3.98</b>	<b>0.61</b>	<b>4.33</b>	<b>0.61</b>	<b>4.11</b>	<b>0.52</b>	<b>4.06</b>	<b>0.59</b>
<b>ความรู้สึกละหลังการให้บริการ</b>										
(ความรู้สึกละหลังการให้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)										
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา	3.85	0.92	4.12	1.02	4.07	0.81	3.93	0.97	3.99	0.94
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	3.75	0.88	3.93	0.91	4.11	0.88	4.07	0.91	3.93	0.90
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้า ดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)	3.77	0.85	3.85	0.93	4.04	0.92	3.80	1.06	3.85	0.93
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการ	3.71	0.78	3.97	0.87	4.07	0.72	3.80	0.96	3.88	0.84
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	3.90	0.93	4.00	0.95	4.14	0.85	3.93	0.91	3.98	0.92
26. วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา	3.96	0.88	4.17	0.70	4.25	0.75	4.07	0.74	4.10	0.78
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.71</b>	<b>4.01</b>	<b>0.76</b>	<b>4.11</b>	<b>0.70</b>	<b>3.93</b>	<b>0.74</b>	<b>3.95</b>	<b>0.74</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.66</b>	<b>0.41</b>	<b>3.70</b>	<b>0.38</b>	<b>3.90</b>	<b>0.45</b>	<b>3.76</b>	<b>0.53</b>	<b>3.73</b>	<b>0.44</b>

จากตารางที่ 4.3 ผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**การรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ** (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)

ผู้บริโภคที่มี อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73 - 4.38$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว
2. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว
3. รู้สึกไร้ค่า,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานไม่ได้ไม่เต็มที่
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

ผู้บริโภคที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51 - 4.24$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว
2. รู้สึกไร้ค่า,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานไม่ได้ไม่เต็มที่
3. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว
4. บ้านชำรุดทรุดโทรม ค่าสมัย ใกล้เคียงอายุการใช้งาน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริโภคที่มีอายุ 41 ปี – 50 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) จำนวน 1 รายการ คือ คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว

นอกจากนี้อยู่ในระดับมากและปานกลาง

**การค้นหาข้อมูล** (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)

ผู้บริโภคที่มี อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อนคนรู้จัก

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลางและน้อย

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี และ 41 ปี – 50 ปี

ผู้บริโภคที่มี อายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63 - 3.87$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อนคนรู้จัก
2. บริษัท, วิศวกรฯ, สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

**การประเมินทางเลือก** (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)

ผู้บริโภคที่มี อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60 - 3.96$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของผู้รับเหมาฯ
2. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด
3. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ
4. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

**การตัดสินใจใช้บริการ** (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)

ผู้บริโภคที่มี อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87 - 4.12$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงาน โดยมีอาชีพ
2. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด
3. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล
4. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย
5. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ (ความรู้สึกของท่านภายหลังการใช้บริการ ซ่อมแซม  
ต่อเติมบ้าน)

ผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71 - 3.96$ ) ทุกรายการ คือ

1. วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา
2. ชี้อสังขณ์ รักษาสัญญา ตรงเวลา
3. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา
4. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)
5. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว
6. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50  
ปี และ 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามอาชีพ

รายการ	รับราชการ		รัฐวิสาหกิจ		บริษัท ห้างร้าน เอกชน		งานอิสระ		อื่น ๆ (โปรดระบุ)		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)												
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคล ในครอบครัว	4.39	0.73	4.68	0.53	4.24	0.81	4.50	0.55	4.54	0.66	4.38	0.75
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.53	1.12	2.92	1.08	3.05	0.92	3.67	1.03	3.23	1.01	2.92	1.04
3. รู้สึกไร้ค่า, หงุดหงิด จากการชำรุด ของบ้าน หรือบ้านใช้งานไม่ได้ไม่ เต็มที่	3.55	0.87	3.84	0.80	4.01	0.81	3.83	1.17	3.77	1.30	3.83	0.89
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.59	1.04	3.76	0.93	3.61	0.83	3.33	1.21	3.77	1.09	3.63	0.94
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียง หมดอายุการใช้งาน	3.14	1.19	3.32	1.03	3.50	1.00	3.83	1.47	3.38	1.19	3.37	1.10
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การ เปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผ่นรั้ว	3.59	0.93	3.96	0.93	3.91	0.85	4.50	0.84	3.77	1.17	3.83	0.92
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.62</b>	<b>3.75</b>	<b>0.61</b>	<b>3.72</b>	<b>0.44</b>	<b>3.95</b>	<b>0.77</b>	<b>3.74</b>	<b>0.77</b>	<b>3.66</b>	<b>0.57</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อ เติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)												
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.73	0.83	4.44	0.82	3.84	0.91	3.67	1.51	4.15	0.90	3.92	0.93
8. สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ไขว่คว้า นสพ. วารสาร	3.06	1.16	3.24	1.09	3.22	1.07	3.33	0.52	3.31	0.95	3.19	1.07
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง	2.90	1.01	3.28	0.68	3.04	1.08	3.67	1.37	3.15	0.55	3.07	0.99
10. บริษัท, วิศวกรฯ, สถาปนิก หรือ บุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้าน ก่อสร้าง	3.31	1.00	3.08	0.98	2.95	1.14	2.83	1.47	3.31	1.25	3.09	1.10
11. หน่วยงานทางราชการ	2.49	1.12	2.36	1.11	1.92	1.08	2.83	1.47	2.54	1.27	2.23	1.15
<b>รวม</b>	<b>3.10</b>	<b>0.68</b>	<b>3.27</b>	<b>0.56</b>	<b>2.99</b>	<b>0.68</b>	<b>3.27</b>	<b>1.04</b>	<b>3.29</b>	<b>0.65</b>	<b>3.10</b>	<b>0.68</b>

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับราชการ		รัฐวิสาหกิจ		บริษัท ห้างร้าน เอกชน		งานอิสระ		อื่นๆ (ไปรตระบุ)		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
การประเมินทางเลือก (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับ ผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก) 12. บุคลิกลักษณะ ความ ไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.76	1.07	3.84	0.99	3.75	0.80	4.00	0.63	3.54	1.39	3.76	0.95
13. คำแนะนำ คำรับรอง จาก บุคคลใกล้ชิด	3.65	0.80	4.20	0.65	4.05	0.75	4.50	0.55	4.23	0.44	3.99	0.76
14. คำชี้แนะ การนำเสนอ การ วางแผน การบริการ	3.61	0.84	3.96	0.89	3.57	0.72	4.50	0.55	3.77	0.60	3.69	0.79
15. ความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญ ประสบ การณ์ ของ ผู้รับเหมาฯ	4.20	0.76	4.04	0.84	4.01	0.89	4.33	0.82	4.00	1.08	4.08	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.63</b>	<b>4.01</b>	<b>0.67</b>	<b>3.85</b>	<b>0.59</b>	<b>4.33</b>	<b>0.44</b>	<b>3.88</b>	<b>0.66</b>	<b>3.88</b>	<b>0.62</b>
การตัดสินใจใช้บริการ (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก) 16. ระยะเวลา และงบประมาณ ค่าใช้จ่าย	4.10	0.82	4.28	0.89	4.09	0.70	4.17	0.41	4.00	1.15	4.12	0.79
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลา ที่กำหนด	3.86	0.76	4.48	0.71	3.84	0.92	4.33	0.52	4.38	0.77	4.00	0.86
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็น ขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	4.10	0.85	4.32	0.85	3.82	0.81	4.17	0.41	4.46	0.66	4.04	0.83
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีต และปัจจุบัน	4.00	0.82	4.12	0.88	3.83	0.70	4.33	0.52	4.08	0.76	3.96	0.77
20. ความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญ ดำเนินงานโดยมือ อาชีพ	4.18	0.81	4.52	0.71	4.11	0.60	4.17	0.41	4.00	1.00	4.18	0.72
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.60</b>	<b>4.34</b>	<b>0.67</b>	<b>3.94</b>	<b>0.55</b>	<b>4.23</b>	<b>0.32</b>	<b>4.18</b>	<b>0.59</b>	<b>4.06</b>	<b>0.59</b>

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับราชการ		รัฐวิสาหกิจ		บริษัท ห้างร้าน เอกชน		งานอิสระ		อื่น ๆ (โปรดระบุ)		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ความรู้สึกภายหลังการใช้ บริการ (ความรู้สึกของท่านภายหลัง การใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติม บ้าน)												
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา	4.02	0.92	4.00	1.15	4.00	0.73	4.00	0.89	3.85	1.63	3.99	0.94
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	4.04	0.91	3.88	1.13	3.87	0.75	3.67	0.82	4.08	1.19	3.93	0.90
23. บริการหลังการขาย มีอย่าง ต่อเนื่อง (รับเข้า ดำเนินการแก้ไขหากพบ ปัญหา)	3.84	1.01	3.68	1.14	3.84	0.77	4.00	0.63	4.15	1.14	3.85	0.93
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความ คิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.90	0.87	3.80	1.08	3.79	0.70	4.17	0.75	4.31	0.95	3.88	0.84
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรง เวลา	3.92	0.93	3.92	1.22	3.97	0.75	4.00	1.26	4.38	0.96	3.98	0.92
26. ใช้อุปกรณ์เหมาะสม กับราคา	4.10	0.85	4.12	0.83	4.03	0.69	4.33	0.82	4.38	0.87	4.10	0.78
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.73</b>	<b>3.90</b>	<b>1.02</b>	<b>3.92</b>	<b>0.62</b>	<b>4.03</b>	<b>0.69</b>	<b>4.19</b>	<b>0.85</b>	<b>3.95</b>	<b>0.74</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.68</b>	<b>0.45</b>	<b>3.85</b>	<b>0.52</b>	<b>3.68</b>	<b>0.38</b>	<b>3.96</b>	<b>0.41</b>	<b>3.86</b>	<b>0.50</b>	<b>3.73</b>	<b>0.44</b>



จากตารางที่ 4.4 ผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**การรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ** (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)

ผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55 - 4.39$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว
2. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ
3. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว
4. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานไม่ได้ไม่เต็มที่  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอาชีพ บริษัท ห้างร้าน เอกชน ยกเว้นรายการ บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้ำสมัยใกล้หมดอายุการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ )

ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) จำนวน 1 รายการ คือ คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอาชีพ อื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว) และอาชีพ งานอิสระ ยกเว้นรายการ เตรียมการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ )

**การค้นหาข้อมูล** (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)

ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รับราชการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และน้อย

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้างร้าน เอกชน และอื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว) เว้นรายการ หน่วยงานทางราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.54$ )

ผู้บริโภคที่มีอาชีพ งานอิสระ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก
  2. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

**การประเมินทางเลือก** (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)

ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รับราชการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61 - 4.20$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของผู้รับเหมาฯ
2. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ
3. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด
4. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้างร้าน เอกชน และอื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว)

ผู้บริโภคที่มีอาชีพ งานอิสระ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด
  2. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

**การตัดสินใจใช้บริการ** (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)

ผู้สูงอายุที่มีอาชีพ รับราชการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86 - 4.18$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงาน โดยมีอาชีพ
2. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย
3. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล
4. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน
5. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอาชีพ บริษัท ห้างร้าน เอกชน งานอิสระ อาชีพอื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว) และรัฐวิสาหกิจ ยกเว้นรายการ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมีอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ )

**ความรู้สึกละหลังการให้บริการ** (ความรู้สึกละหลังการให้บริการ ซ่อมแซมต่อเติมบ้าน)

ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รับราชการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84 - 4.10$ ) ทุกรายการ คือ

1. ใช้วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา
2. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว
3. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา
4. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา
5. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
6. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รับเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้างร้าน เอกชน งานอิสระ และอื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)								
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.14	0.65	4.40	0.81	4.44	0.64	4.38	0.75
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.81	1.29	2.99	1.04	2.82	0.94	2.92	1.04
3. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้านหรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่	3.71	0.96	3.82	0.88	3.90	0.91	3.83	0.89
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.95	1.02	3.77	0.97	3.22	0.68	3.63	0.94
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียงอายุการใช้งาน	3.05	1.40	3.41	1.08	3.44	0.97	3.37	1.10
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.90	1.00	3.81	0.89	3.86	0.97	3.83	0.92
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.78</b>	<b>3.70</b>	<b>0.56</b>	<b>3.61</b>	<b>0.49</b>	<b>3.66</b>	<b>0.57</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือผู้รับเหมา จากที่ไหน)								
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.52	0.93	3.96	0.90	4.00	0.97	3.92	0.93
8. สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ใปลิว นสพ. วารสาร	2.90	1.04	3.18	1.08	3.32	1.06	3.19	1.07
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง	3.14	0.96	3.07	1.07	3.02	0.84	3.07	0.99
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง	3.10	1.04	3.15	1.16	2.96	1.01	3.09	1.10
11. หน่วยงานทางราชการ	3.05	1.07	2.23	1.23	1.88	0.80	2.23	1.15
<b>รวม</b>	<b>3.14</b>	<b>0.76</b>	<b>3.12</b>	<b>0.73</b>	<b>3.04</b>	<b>0.51</b>	<b>3.10</b>	<b>0.68</b>

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับ ผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)								
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.86	0.91	3.78	0.97	3.68	0.96	3.76	0.95
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.48	0.87	4.03	0.77	4.12	0.59	3.99	0.76
14. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.76	0.70	3.70	0.85	3.62	0.70	3.69	0.79
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของ ผู้รับเหมาฯ	4.14	0.73	4.01	0.94	4.20	0.73	4.08	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.63</b>	<b>3.88</b>	<b>0.64</b>	<b>3.91</b>	<b>0.58</b>	<b>3.88</b>	<b>0.62</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)								
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	4.14	0.65	4.01	0.88	4.32	0.62	4.12	0.79
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	4.00	0.77	4.00	0.93	4.00	0.76	4.00	0.86
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	4.14	0.96	3.97	0.82	4.12	0.80	4.04	0.83
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	4.14	0.79	3.99	0.81	3.82	0.66	3.96	0.77
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมือ อาชีพ	4.10	0.77	4.18	0.72	4.22	0.71	4.18	0.72
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.55</b>	<b>4.03</b>	<b>0.63</b>	<b>4.10</b>	<b>0.55</b>	<b>4.06</b>	<b>0.59</b>
<b>ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ</b> (ความรู้สึกละหลังของท่านภายหลังการใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติม บ้าน)								
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา	4.00	0.89	3.98	0.94	4.02	0.98	3.99	0.94
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	4.00	1.00	3.98	0.84	3.80	0.97	3.93	0.90
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รับเข้าดำเนินการ แก้ไขหากพบปัญหา)	4.10	1.04	3.86	0.87	3.72	0.97	3.85	0.93
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ	3.86	1.01	3.89	0.78	3.86	0.88	3.88	0.84
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	3.81	1.03	4.04	0.87	3.94	0.96	3.98	0.92
26. ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับราคา	4.24	0.94	4.13	0.77	3.98	0.71	4.10	0.78
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.81</b>	<b>3.98</b>	<b>0.68</b>	<b>3.89</b>	<b>0.82</b>	<b>3.95</b>	<b>0.74</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.73</b>	<b>0.58</b>	<b>3.74</b>	<b>0.43</b>	<b>3.71</b>	<b>0.39</b>	<b>3.73</b>	<b>0.44</b>

จากตารางที่ 4.5 บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ** (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71 - 4.14$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว
  2. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ
  3. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว
  4. รู้สึกรำคาญ, หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ที่จบการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

**การค้นหาข้อมูล** (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ หน่วยงานทางราชการ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.23$  และ 1.88 ตามลำดับ)

**การประเมินทางเลือก** (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76 - 4.14$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของผู้รับเหมาฯ
2. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ

### 3. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$  และ  $4.12$  ตามลำดับ)

**การตัดสินใจใช้บริการ** (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00 - 4.14$ ) ทุกรายการ คือ

1. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย
2. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล
3. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน
4. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ
5. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

**ความรู้สึกภายหลังการให้บริการ** (ความรู้สึกของท่านภายหลังการให้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81 - 4.24$ ) ทุกรายการ คือ

1. ใช้วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา
2. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)
3. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา
4. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว
5. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
6. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000 – 30,000 บาท		30,001 – 40,000 บาท		40,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)										
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.42	0.71	4.48	0.59	4.29	0.60	4.29	1.15	4.38	0.75
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.98	1.08	3.00	1.01	2.69	1.02	3.00	1.05	2.92	1.04
3. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่	3.75	0.89	4.05	0.68	3.88	0.99	3.57	1.00	3.83	0.89
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.84	1.00	3.66	1.03	3.40	0.66	3.50	0.96	3.63	0.94
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียงหมดอายุการใช้งาน	3.18	1.16	3.52	1.25	3.38	0.88	3.50	1.00	3.37	1.10
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.85	1.01	3.86	0.93	3.64	0.69	4.04	1.04	3.83	0.92
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.64</b>	<b>3.76</b>	<b>0.54</b>	<b>3.55</b>	<b>0.48</b>	<b>3.65</b>	<b>0.60</b>	<b>3.66</b>	<b>0.57</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)										
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อนคนรู้จัก	3.85	0.95	3.80	0.98	3.69	0.84	4.57	0.63	3.92	0.93
8. สื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ใบบลิว นสพ. วารสาร	3.15	1.08	3.27	1.25	3.12	0.86	3.25	1.08	3.19	1.07
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง	3.07	0.96	2.84	0.91	3.07	1.05	3.39	1.03	3.07	0.99
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง	3.02	1.22	3.11	1.08	3.10	1.10	3.18	0.90	3.09	1.10
11. หน่วยงานทางราชการ	2.60	1.16	1.91	1.05	2.10	1.16	2.21	1.10	2.23	1.15
<b>รวม</b>	<b>3.14</b>	<b>0.75</b>	<b>2.99</b>	<b>0.65</b>	<b>3.01</b>	<b>0.64</b>	<b>3.32</b>	<b>0.59</b>	<b>3.10</b>	<b>0.68</b>



ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000 -30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)										
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.62	1.19	3.84	0.81	3.64	0.85	4.07	0.75	3.76	0.95
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.75	0.75	3.91	0.88	3.98	0.52	4.61	0.50	3.99	0.76
14. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.53	0.79	3.82	0.81	3.71	0.74	3.75	0.80	3.69	0.79
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ ของผู้รับเหมาฯ	3.95	0.97	4.11	0.69	4.21	0.65	4.11	1.10	4.08	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.74</b>	<b>3.92</b>	<b>0.48</b>	<b>3.89</b>	<b>0.52</b>	<b>4.13</b>	<b>0.61</b>	<b>3.88</b>	<b>0.62</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)										
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	3.85	1.04	4.30	0.63	4.12	0.63	4.36	0.49	4.12	0.79
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	4.00	0.82	4.11	0.78	3.95	0.76	3.89	1.17	4.00	0.86
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	3.98	0.80	4.14	0.90	3.86	0.78	4.25	0.80	4.04	0.83
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	3.82	0.75	4.05	0.81	3.90	0.82	4.18	0.61	3.96	0.77
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ค่าเงินงานโดยมืออาชีพ	4.07	0.79	4.32	0.71	4.14	0.65	4.25	0.70	4.18	0.72
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.65</b>	<b>4.18</b>	<b>0.52</b>	<b>4.00</b>	<b>0.56</b>	<b>4.19</b>	<b>0.61</b>	<b>4.06</b>	<b>0.59</b>
<b>ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ</b> (ความรู้สึกละหลังของท่านภายหลังการใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)										
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา	3.98	1.05	4.14	0.82	3.74	1.04	4.18	0.67	3.99	0.94
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	3.91	0.93	4.02	0.82	3.79	1.00	4.04	0.79	3.93	0.90
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รับเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)	3.89	0.88	3.93	0.90	3.62	1.03	3.96	0.88	3.85	0.93
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.96	0.79	3.82	0.84	3.83	0.96	3.86	0.76	3.88	0.84
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	4.04	0.96	3.95	0.83	3.88	0.97	4.07	0.90	3.98	0.92
26. ใช้วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา	4.15	0.89	4.14	0.73	3.90	0.73	4.25	0.65	4.10	0.78
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.71</b>	<b>4.00</b>	<b>0.69</b>	<b>3.79</b>	<b>0.86</b>	<b>4.06</b>	<b>0.65</b>	<b>3.95</b>	<b>0.74</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.69</b>	<b>0.52</b>	<b>3.77</b>	<b>0.36</b>	<b>3.65</b>	<b>0.36</b>	<b>3.87</b>	<b>0.45</b>	<b>3.73</b>	<b>0.44</b>

จากตารางที่ 4.6 ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ** (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75 - 4.42$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว
2. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว
3. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ
4. รู้สึกรำคาญ, หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท และ 40,000 บาท ขึ้นไป ยกเว้นรายการ บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียงค่ารายการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$  และ  $3.50$  ตามลำดับ ) และผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ยกเว้นรายการ อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ )

**การค้นหาข้อมูล** (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) จำนวน 1 รายการคือ ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท ยกเว้นรายการ หน่วยงานทางราชการ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.91$  และ  $2.21$  ตามลำดับ)

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และน้อย

**การประเมินทางเลือก** (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53 - 3.95$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ ของผู้รับเหมาฯ
2. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด
3. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ
4. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท, 30,001 – 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป ยกเว้นรายการ คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ )

**การตัดสินใจใช้บริการ** (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82 - 4.07$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ
2. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด
3. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล
4. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย
5. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท, 30,001 – 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป

**ความรู้สึกภายหลังการให้บริการ** (ความรู้สึกของท่านภายหลังการให้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89 - 4.15$ ) ทุกรายการ คือ

1. วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา
2. ชื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา
3. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา
4. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

5. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว

6. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท, 30,001 – 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)								
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.37	0.63	4.50	0.70	3.63	1.69	4.38	0.75
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.90	0.91	2.98	1.21	2.63	1.30	2.92	1.04
3. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้านหรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่	3.89	0.84	3.82	0.87	3.13	1.46	3.83	0.89
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.56	0.91	3.65	0.97	4.25	0.89	3.63	0.94
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียงอายุการใช้งาน	3.37	1.04	3.38	1.14	3.37	1.60	3.37	1.10
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทาง ธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.82	0.89	3.87	0.96	3.75	1.16	3.83	0.92
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.48</b>	<b>3.70</b>	<b>0.67</b>	<b>3.46</b>	<b>0.81</b>	<b>3.66</b>	<b>0.57</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือผู้รับเหมา จากที่ไหน)								
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.77	0.90	4.13	0.96	4.13	0.64	3.92	0.93
8. สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ไขปลิว นสพ. วารสาร	3.25	1.01	3.15	1.19	2.75	0.71	3.19	1.07
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุ ก่อสร้าง	3.01	0.91	3.10	1.07	3.50	1.31	3.07	0.99
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือบุคลากรทาง ช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง	2.99	1.14	3.23	1.05	3.25	1.04	3.09	1.10
11. หน่วยงานทางราชการ	2.04	1.00	2.42	1.25	3.25	1.49	2.23	1.15
<b>รวม</b>	<b>3.01</b>	<b>0.62</b>	<b>3.21</b>	<b>0.76</b>	<b>3.38</b>	<b>0.57</b>	<b>3.10</b>	<b>0.68</b>

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน  
ของผู้บริโภค จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)								
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.61	0.95	4.02	0.93	3.63	0.92	3.76	0.95
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.91	0.69	4.17	0.83	3.63	0.74	3.99	0.76
14. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.57	0.70	3.93	0.88	3.25	0.71	3.69	0.79
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของผู้รับเหมาฯ	3.99	0.82	4.35	0.71	3.25	1.49	4.08	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.57</b>	<b>4.12</b>	<b>0.63</b>	<b>3.44</b>	<b>0.56</b>	<b>3.88</b>	<b>0.62</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)								
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	4.01	0.85	4.35	0.66	3.75	0.46	4.12	0.79
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	3.99	0.82	4.10	0.77	3.38	1.60	4.00	0.86
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	3.91	0.80	4.23	0.85	4.13	0.83	4.04	0.83
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	3.76	0.72	4.25	0.75	4.25	0.71	3.96	0.77
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ	4.06	0.70	4.35	0.73	4.50	0.53	4.18	0.72
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.57</b>	<b>4.26</b>	<b>0.59</b>	<b>4.00</b>	<b>0.65</b>	<b>4.06</b>	<b>0.59</b>
<b>ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ</b> (ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)								
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา	3.93	0.99	4.02	0.85	4.63	0.74	3.99	0.94
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	3.85	0.90	4.00	0.88	4.38	0.92	3.93	0.90
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)	3.80	0.88	3.85	0.95	4.38	1.19	3.85	0.93
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.81	0.83	3.95	0.87	4.13	0.64	3.88	0.84
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	3.95	0.9	3.00	0.90	4.25	0.89	3.98	0.92
26. ใ้ใช้วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา	4.06	0.77	4.10	0.77	4.63	0.74	4.10	0.78
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.74</b>	<b>3.99</b>	<b>0.72</b>	<b>4.40</b>	<b>0.77</b>	<b>3.95</b>	<b>0.74</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.66</b>	<b>0.38</b>	<b>3.85</b>	<b>0.51</b>	<b>3.73</b>	<b>0.27</b>	<b>3.73</b>	<b>0.44</b>

จากตารางที่ 4.7 ผู้บริโภคที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56-4.37$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว
2. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานไม่ได้เต็มที่
3. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ยกเว้นรายการ รู้สึกรำคาญ หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ )

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) จำนวน 1 รายการ คือ คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก และปานกลาง

การค้นหาข้อมูล (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลางและน้อย

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 4.13$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก
2. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

**การประเมินทางเลือก** (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)

ผู้บริโภครที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57- 3.99$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของผู้รับเหมาฯ
2. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด
3. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ
4. ค่าชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส

ผู้บริโภครที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ
2. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

**การตัดสินใจใช้บริการ** (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)

ผู้บริโภครที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76 -4.06$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ
2. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย
3. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด
4. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล
5. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส

ผู้บริโภครที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ

นอกนั้นอยู่ในระดับมากและปานกลาง



ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ (ความรู้สึกของท่านภายหลังการใช้บริการ ซ่อมแซม  
ต่อเติมบ้าน)

ผู้บริโภครที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81 - 4.06$ ) ทุกรายการ คือ

1. วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา
2. ชื้อสตัค รักษาสัญญา ตรงเวลา
3. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา
4. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว
5. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
6. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส

ผู้บริโภครที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 4.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา
  2. วัสดุอุปกรณ์เหมาะสมกับราคา
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคร  
จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคร  
จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)					
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.30	0.85	4.45	0.64	1.28
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.86	1.11	2.97	0.98	0.64
3. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานไม่ได้ไม่เต็มที่	3.64	1.02	4.00	0.72	2.64**
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.49	0.99	3.75	0.87	1.84
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียงอายุการใช้งาน	3.21	1.15	3.52	1.02	1.80
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.76	1.00	3.90	0.85	0.95
<b>รวม</b>	<b>3.54</b>	<b>0.60</b>	<b>3.76</b>	<b>0.52</b>	<b>2.52*</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)					
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.30	0.92	4.02	0.93	1.56
8. สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ใบบลิว นสพ. วารสาร	3.39	1.04	3.01	1.07	2.32*
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง	3.19	0.96	2.96	1.01	1.54
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง	3.25	1.08	2.94	1.10	1.82
11. หน่วยงานทางราชการ	2.29	1.06	2.18	1.23	0.61
<b>รวม</b>	<b>3.18</b>	<b>0.62</b>	<b>3.02</b>	<b>0.72</b>	<b>1.56</b>

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาโดยพิจารณาจาก)					
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.78	0.97	3.75	0.95	0.23
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.89	0.83	4.08	0.68	1.63
14. ค่าชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.68	0.76	3.70	0.82	0.18
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของผู้รับเหมาฯ	4.10	0.92	4.07	0.79	0.24
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.59</b>	<b>3.90</b>	<b>0.64</b>	<b>0.39</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)					
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	4.14	0.72	4.10	0.85	0.30
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	3.86	0.92	4.12	0.78	1.97*
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	4.03	0.83	4.04	0.84	0.16
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	3.99	0.77	3.93	0.77	0.46
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ค่าเนินงานโดยมืออาชีพ	4.17	0.67	4.19	0.77	0.14
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.54</b>	<b>4.08</b>	<b>0.64</b>	<b>0.45</b>
<b>ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ</b> (ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)					
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา	4.03	0.91	3.97	0.97	0.40
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	4.01	0.88	3.85	0.91	1.15
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รับเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)	3.88	0.93	3.82	0.92	0.38
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.80	0.82	3.94	0.86	1.12
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	4.03	0.87	3.94	0.96	0.58
26. วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา	4.16	0.72	4.04	0.82	0.99
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.68</b>	<b>3.93</b>	<b>0.79</b>	<b>0.49</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.72</b>	<b>0.41</b>	<b>3.74</b>	<b>0.46</b>	<b>0.25</b>

$$* P \geq 0.05$$

$$df = \alpha$$

$$t = 1.960$$

$$** P \geq 0.01$$

$$df = \alpha$$

$$t = 2.576$$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้านของผู้บริโภคเพศชาย และ เพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### **การรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ**

ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ รู้สึกรำคาญ หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การค้นหาข้อมูล**

ผู้บริโภค เพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ไขปลิว นสพ. วารสาร นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การประเมินทางเลือก และความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ**

ผู้บริโภค เพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **การตัดสินใจใช้บริการ**

ผู้บริโภค เพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคราย  
จำแนกอายุ

รายการ	อายุ								F
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)									
1. กำเนิดถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.38	0.60	4.24	0.90	4.75	0.52	4.30	0.75	3.25*
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.98	0.98	3.02	0.86	2.82	1.16	2.70	1.34	0.75
3. รู้สึกรำคาญ, หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่	3.90	0.72	3.90	1.06	3.75	0.93	3.63	0.76	0.79
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.73	0.97	3.37	0.81	3.75	1.04	3.83	0.95	2.36
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม สีส้มย ใกล้เคียงหมดอายุการใช้งาน	3.21	1.16	3.51	0.92	3.43	1.07	3.33	1.32	0.71
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.96	1.03	3.69	0.84	4.04	0.74	3.70	1.02	1.44
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.53</b>	<b>3.62</b>	<b>0.51</b>	<b>3.76</b>	<b>0.57</b>	<b>3.58</b>	<b>0.75</b>	<b>0.59</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)									
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.79	0.98	3.92	0.82	4.21	0.99	3.87	0.97	1.33
8. สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ทีวี นสพ. วารสาร	3.23	1.08	3.20	1.06	3.14	1.01	3.13	1.17	0.07
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง	3.00	0.97	3.15	0.98	3.07	0.94	3.00	1.11	0.27
10. บริษัท, วิศวกรฯ, สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง	3.02	1.32	2.90	0.98	3.04	1.00	3.63	0.85	3.25*
11. หน่วยงานทางราชการ	2.10	1.12	2.05	1.06	2.25	1.21	2.80	1.19	3.30*
<b>รวม</b>	<b>3.03</b>	<b>0.72</b>	<b>3.04</b>	<b>0.58</b>	<b>3.14</b>	<b>0.66</b>	<b>3.29</b>	<b>0.78</b>	<b>1.14</b>

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคนำเนกอายุ (ต่อ)

รายการ	อายุ								F
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมา ๑ โดยพิจารณาจาก)									
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.60	1.09	3.73	0.76	4.07	0.72	3.80	1.19	1.56
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.85	0.78	4.08	0.57	4.36	0.87	3.70	0.79	4.93**
14. ค่าชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.67	0.76	3.61	0.70	3.83	1.04	3.70	0.75	0.63
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของ ผู้รับเหมาฯ	3.96	0.93	3.97	0.89	4.36	0.73	4.27	0.69	2.18
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.65</b>	<b>3.85</b>	<b>0.52</b>	<b>4.16</b>	<b>0.69</b>	<b>3.87</b>	<b>0.61</b>	<b>2.62*</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)									
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	3.87	0.97	4.19	0.68	4.32	0.67	4.23	0.68	2.82*
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	4.08	0.84	3.85	0.96	4.21	0.74	3.97	0.76	1.36
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	3.96	0.86	3.98	0.80	4.32	0.77	4.00	0.87	1.35
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	3.88	0.73	3.76	0.75	4.32	0.72	4.13	0.78	4.30**
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ	4.12	0.70	4.10	0.71	4.46	0.69	4.20	0.76	1.86
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.58</b>	<b>3.98</b>	<b>0.61</b>	<b>4.33</b>	<b>0.61</b>	<b>4.11</b>	<b>0.52</b>	<b>2.75*</b>
<b>ความรู้สึกละหลังการให้บริการ</b> (ความรู้สึกละหลังการให้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)									
21. ผลงานดี ใช้งาน ได้ทันที งานไม่มีปัญหา	3.85	0.92	4.12	1.02	4.07	0.81	3.93	0.97	0.87
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	3.75	0.88	3.93	0.91	4.11	0.88	4.07	0.91	1.30
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้าดำเนินการแก้ไข หากพบปัญหา)	3.77	0.85	3.85	0.93	4.04	0.92	3.80	1.06	0.53
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ขอมรับความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ	3.71	0.78	3.97	0.87	4.07	0.72	3.80	0.96	1.49
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	3.90	0.93	4.00	0.95	4.14	0.85	3.93	0.91	0.45
26. ใช้อุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา	3.96	0.88	4.17	0.70	4.25	0.75	4.07	0.74	1.08
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.71</b>	<b>4.01</b>	<b>0.76</b>	<b>4.11</b>	<b>0.70</b>	<b>3.93</b>	<b>0.74</b>	<b>1.09</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.66</b>	<b>0.41</b>	<b>3.70</b>	<b>0.38</b>	<b>3.90</b>	<b>0.45</b>	<b>3.76</b>	<b>0.53</b>	<b>2.05</b>

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 2.60$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติม บ้านของผู้บริโภค ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน ดังนี้

#### **การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ**

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ คำนี้ถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การค้นหาข้อมูล**

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. บริษัท วิศวกรฯ สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง

2. หน่วยงานทางราชการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การประเมินทางเลือก**

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การตัดสินใจใช้บริการ**

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ผลงาน และชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ**

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภครู้ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. คำเนื่งถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว ผู้บริโภคที่อายุ 41 ปี – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุ 30 ปี – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง ผู้บริโภคที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุ 30 ปี – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41 ปี - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. หน่วยงานทางราชการ ผู้บริโภคที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30 ปี – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด ผู้บริโภคที่อายุ 41 ปี – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้บริโภคที่อายุ 30 ปี – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย ผู้บริโภคที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุ 41 ปี – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุ 30 ปี – 40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน ผู้บริโภคที่อายุ 41 ปี – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30 ปี – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามอาชีพ

รายการ	รับราชการ		รัฐวิสาหกิจ		บริษัท ห้างร้าน เอกชน		งานอิสระ		อื่น ๆ (ไปตระเวน)		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)											
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคล ในครอบครัว	4.39	0.73	4.68	0.53	4.24	0.81	4.50	0.55	4.54	0.66	1.93
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.53	1.12	2.92	1.08	3.05	0.92	3.67	1.03	3.23	1.01	3.23*
3. รู้สึกไร้ค่า,หงุดหงิด จากการชำรุด ของบ้าน หรือบ้านใช้งานไม่ได้ไม่ เต็มที่	3.55	0.87	3.84	0.80	4.01	0.81	3.83	1.17	3.77	1.30	2.06
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.59	1.04	3.76	0.93	3.61	0.83	3.33	1.21	3.77	1.09	0.37
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย โดด หมดอายุการใช้งาน	3.14	1.19	3.32	1.03	3.50	1.00	3.83	1.47	3.38	1.19	1.08
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การ เปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.59	0.93	3.96	0.93	3.91	0.85	4.50	0.84	3.77	1.17	1.92
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.62</b>	<b>3.75</b>	<b>0.61</b>	<b>3.72</b>	<b>0.44</b>	<b>3.95</b>	<b>0.77</b>	<b>3.74</b>	<b>0.77</b>	<b>2.27</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อ เติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)											
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.73	0.83	4.44	0.82	3.84	0.91	3.67	1.51	4.15	0.90	3.04*
8. สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ใบบลิว นสพ. วารสาร	3.06	1.16	3.24	1.09	3.22	1.07	3.33	0.52	3.31	0.95	0.27
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง	2.90	1.01	3.28	0.68	3.04	1.08	3.67	1.37	3.15	0.55	1.25
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือ บุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้าน ก่อสร้าง	3.31	1.00	3.08	0.98	2.95	1.14	2.83	1.47	3.31	1.25	1.01
11. หน่วยงานทางราชการ	2.49	1.12	2.36	1.11	1.92	1.08	2.83	1.47	2.54	1.27	2.84*
<b>รวม</b>	<b>3.10</b>	<b>0.68</b>	<b>3.27</b>	<b>0.56</b>	<b>2.99</b>	<b>0.68</b>	<b>3.27</b>	<b>1.04</b>	<b>3.29</b>	<b>0.65</b>	<b>1.23</b>

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับราชการ		รัฐวิสาหกิจ		บริษัท ห้างร้าน เอกชน		งานอิสระ		อื่น ๆ (ไปรษณีย์)		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)											
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.76	1.07	3.84	0.99	3.75	0.80	4.00	0.63	3.54	1.39	0.31
13. คำนะนำ คำรับรอง จากบุคคล ใกล้ชิด	3.65	0.80	4.20	0.65	4.05	0.75	4.50	0.55	4.23	0.44	4.39**
14. คำชี้แนะ การนำเสนอ การ วางแผน การบริการ	3.61	0.84	3.96	0.89	3.57	0.72	4.50	0.55	3.77	0.60	3.09
15. ความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญ ประสบ การณ์ ของ ผู้รับเหมาฯ	4.20	0.76	4.04	0.84	4.01	0.89	4.33	0.82	4.00	1.08	0.54
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.63</b>	<b>4.01</b>	<b>0.67</b>	<b>3.85</b>	<b>0.59</b>	<b>4.33</b>	<b>0.44</b>	<b>3.88</b>	<b>0.66</b>	<b>1.33</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)											
16. ระยะเวลา และงบประมาณ ค่าใช้จ่าย	4.10	0.82	4.28	0.89	4.09	0.70	4.17	0.41	4.00	1.15	0.36
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่ กำหนด	3.86	0.76	4.48	0.71	3.84	0.92	4.33	0.52	4.38	0.77	4.09**
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	4.10	0.85	4.32	0.85	3.82	0.81	4.17	0.41	4.46	0.66	3.20*
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและ ปัจจุบัน	4.00	0.82	4.12	0.88	3.83	0.70	4.33	0.52	4.08	0.76	1.30
20. ความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ	4.18	0.81	4.52	0.71	4.11	0.60	4.17	0.41	4.00	1.00	1.83
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.60</b>	<b>4.34</b>	<b>0.67</b>	<b>3.94</b>	<b>0.55</b>	<b>4.23</b>	<b>0.32</b>	<b>4.18</b>	<b>0.59</b>	<b>2.61*</b>

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับราชการ		รัฐวิสาหกิจ		บริษัท ห้างร้าน เอกชน		งานอิสระ		อื่นๆ (โปรดระบุ)		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ความรู้สึกภายหลังการใช้ บริการ (ความรู้สึกของท่านภายหลัง การใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติม บ้าน)											
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งาน ไม่มีปัญหา	4.02	0.92	4.00	1.15	4.00	0.73	4.00	0.89	3.85	1.63	0.09
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	4.04	0.91	3.88	1.13	3.87	0.75	3.67	0.82	4.08	1.19	0.51
23. บริการหลังการขาย มีอย่าง ต่อเนื่อง (รับเข้า ดำเนินการแก้ไขหากพบ ปัญหา)	3.84	1.01	3.68	1.14	3.84	0.77	4.00	0.63	4.15	1.14	0.60
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ขอมรับความ คิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.90	0.87	3.80	1.08	3.79	0.70	4.17	0.75	4.31	0.95	1.31
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรง เวลา	3.92	0.93	3.92	1.22	3.97	0.75	4.00	1.26	4.38	0.96	0.71
26. ใช้วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสม กับราคา	4.10	0.85	4.12	0.83	4.03	0.69	4.33	0.82	4.38	0.87	0.74
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.73</b>	<b>3.90</b>	<b>1.02</b>	<b>3.92</b>	<b>0.62</b>	<b>4.03</b>	<b>0.69</b>	<b>4.19</b>	<b>0.85</b>	<b>0.44</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.68</b>	<b>0.45</b>	<b>3.85</b>	<b>0.52</b>	<b>3.68</b>	<b>0.38</b>	<b>3.96</b>	<b>0.41</b>	<b>3.86</b>	<b>0.50</b>	<b>1.65</b>

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 4 \quad df_2 = \alpha \quad F = 2.370$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 4 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.320$$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### **การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ**

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ รู้สึกอายน หากบุคคลภายนอกมองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การค้นหาข้อมูล**

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก

2. หน่วยงานทางราชการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การประเมินทางเลือก**

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การตัดสินใจใช้บริการ**

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การบริการที่ดี ซึ่งแนะเป็นขั้นตอน มีหลักการและเหตุผล

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ**

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รับราชการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ บริษัท ห้างร้าน เอกชน และ งานอิสระ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีอาชีพ อื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รับราชการ และบริษัท ห้างร้าน เอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. หน่วยงานทางราชการ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รับราชการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ บริษัท ห้างร้าน เอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รับราชการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ, บริษัท ห้างร้าน เอกชน, งานอิสระ และอื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รับราชการ และบริษัท ห้างร้าน เอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้บริโภคที่มีอาชีพ อื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว) มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รับราชการ และ บริษัท ห้างร้าน เอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. การบริการที่ดี ซึ่งเน้นเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล ผู้บริโภคที่มีอาชีพ บริษัท ห้างร้าน เอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ (ลูกจ้างชั่วคราว) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคราย  
จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)							
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.14	0.65	4.40	0.81	4.44	0.64	1.25
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.81	1.29	2.99	1.04	2.82	0.94	0.56
3. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่	3.71	0.96	3.82	0.88	3.90	0.91	0.34
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.95	1.02	3.77	0.97	3.22	0.68	7.60**
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ถ้ามั้ย ใกล้เคียง	3.05	1.40	3.41	1.08	3.44	0.97	1.07
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.90	1.00	3.81	0.89	3.86	0.97	0.12
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.78</b>	<b>3.70</b>	<b>0.56</b>	<b>3.61</b>	<b>0.49</b>	<b>0.50</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)							
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.52	0.93	3.96	0.90	4.00	0.97	2.22
8. สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ใบบลิว นสพ. วารสาร	2.90	1.04	3.18	1.08	3.32	1.06	1.12
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง	3.14	0.96	3.07	1.07	3.02	0.84	0.12
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง	3.10	1.04	3.15	1.16	2.96	1.01	0.51
11. หน่วยงานทางราชการ	3.05	1.07	2.23	1.23	1.88	0.80	8.29**
<b>รวม</b>	<b>3.14</b>	<b>0.76</b>	<b>3.12</b>	<b>0.73</b>	<b>3.04</b>	<b>0.51</b>	<b>0.31</b>

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)							
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.86	0.91	3.78	0.97	3.68	0.96	0.29
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.48	0.87	4.03	0.77	4.12	0.59	6.08**
14. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.76	0.70	3.70	0.85	3.62	0.70	0.30
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของ ผู้รับเหมาฯ	4.14	0.73	4.01	0.94	4.20	0.73	0.87
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.63</b>	<b>3.88</b>	<b>0.64</b>	<b>3.91</b>	<b>0.58</b>	<b>0.18</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)							
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	4.14	0.65	4.01	0.88	4.32	0.62	2.59
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	4.00	0.77	4.00	0.93	4.00	0.76	0.00
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	4.14	0.96	3.97	0.82	4.12	0.80	0.74
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	4.14	0.79	3.99	0.81	3.82	0.66	1.51
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ	4.10	0.77	4.18	0.72	4.22	0.71	0.22
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.55</b>	<b>4.03</b>	<b>0.63</b>	<b>4.10</b>	<b>0.55</b>	<b>0.27</b>
<b>ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ</b> (ความรู้สึกของท่านภายหลังการใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)							
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา	4.00	0.89	3.98	0.94	4.02	0.98	0.03
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	4.00	1.00	3.98	0.84	3.80	0.97	0.74
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รับเข้าดำเนินการแก้ไขหาก พบปัญหา)	4.10	1.04	3.86	0.87	3.72	0.97	1.23
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.86	1.01	3.89	0.78	3.86	0.88	0.02
25. ข้อสัต์ย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	3.81	1.03	4.04	0.87	3.94	0.96	0.62
26. วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา	4.24	0.94	4.13	0.77	3.98	0.71	1.02
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.81</b>	<b>3.98</b>	<b>0.68</b>	<b>3.89</b>	<b>0.82</b>	<b>0.31</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.73</b>	<b>0.58</b>	<b>3.74</b>	<b>0.43</b>	<b>3.71</b>	<b>0.39</b>	<b>0.10</b>

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### **การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ**

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การค้นหาข้อมูล**

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานทางราชการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การประเมินทางเลือก**

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การตัดสินใจใช้บริการ และความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ**

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ ผู้บริโภคที่จบการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



2. หน่วยงานทางราชการ ผู้บริโภคที่จบการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด ผู้บริโภคที่จบการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F
	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000 - 30,000 บาท		30,001- 40,000 บาท		40,000 บาท ขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติม บ้าน เนื่องจาก)									
1. กำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลใน ครอบครัว	4.42	0.71	4.48	0.59	4.29	0.60	4.29	1.15	0.66
2. รู้สึกอายน หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่ สวย หรือชำรุด	2.98	1.08	3.00	1.01	2.69	1.02	3.00	1.05	0.88
3. รู้สึกรำคาญ,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้าน หรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่	3.75	0.89	4.05	0.68	3.88	0.99	3.57	1.00	1.87
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.84	1.00	3.66	1.03	3.40	0.66	3.50	0.96	1.92
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย โกสัหมดอายุการ ใช้งาน	3.18	1.16	3.52	1.25	3.38	0.88	3.50	1.00	0.96
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทาง ธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.85	1.01	3.86	0.93	3.64	0.69	4.04	1.04	1.07
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.64</b>	<b>3.76</b>	<b>0.54</b>	<b>3.55</b>	<b>0.48</b>	<b>3.65</b>	<b>0.60</b>	<b>1.00</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน หรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)									
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.85	0.95	3.80	0.98	3.69	0.84	4.57	0.63	6.36**
8. สื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ใปลิ่ว นสพ. วารสาร	3.15	1.08	3.27	1.25	3.12	0.86	3.25	1.08	0.21
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุ ก่อสร้าง	3.07	0.96	2.84	0.91	3.07	1.05	3.39	1.03	1.81
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือบุคลากรทาง ช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง	3.02	1.22	3.11	1.08	3.10	1.10	3.18	0.90	0.14
11. หน่วยงานทางราชการ	2.60	1.16	1.91	1.05	2.10	1.16	2.21	1.10	3.37*
<b>รวม</b>	<b>3.14</b>	<b>0.75</b>	<b>2.99</b>	<b>0.65</b>	<b>3.01</b>	<b>0.64</b>	<b>3.32</b>	<b>0.59</b>	<b>1.72</b>

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F
	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000 - 30,000 บาท		30,001- 40,000 บาท		40,000 บาท ขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)									
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.62	1.19	3.84	0.81	3.64	0.85	4.07	0.75	1.74
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.75	0.75	3.91	0.88	3.98	0.52	4.61	0.50	9.59**
14. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.53	0.79	3.82	0.81	3.71	0.74	3.75	0.80	1.24
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ ของผู้รับเหมาฯ	3.95	0.97	4.11	0.69	4.21	0.65	4.11	1.10	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.74</b>	<b>3.92</b>	<b>0.48</b>	<b>3.89</b>	<b>0.52</b>	<b>4.13</b>	<b>0.61</b>	<b>3.16*</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)									
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	3.85	1.04	4.30	0.63	4.12	0.63	4.36	0.49	3.79**
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	4.00	0.82	4.11	0.78	3.95	0.76	3.89	1.17	0.44
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	3.98	0.80	4.14	0.90	3.86	0.78	4.25	0.80	1.58
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	3.82	0.75	4.05	0.81	3.90	0.82	4.18	0.61	1.66
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ	4.07	0.79	4.32	0.71	4.14	0.65	4.25	0.70	1.07
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.65</b>	<b>4.18</b>	<b>0.52</b>	<b>4.00</b>	<b>0.56</b>	<b>4.19</b>	<b>0.61</b>	<b>1.91</b>

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F
	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000 - 30,000 บาท		30,001- 40,000 บาท		40,000 บาท ขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ความรู้สึกละหลังการใช้บริการ</b> (ความรู้สึกละของท่านหลังการใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)									
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มี ปัญหา	3.98	1.05	4.14	0.82	3.74	1.04	4.18	0.67	1.75
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	3.91	0.93	4.02	0.82	3.79	1.00	4.04	0.79	0.65
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)	3.89	0.88	3.93	0.90	3.62	1.03	3.96	0.88	1.17
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.96	0.79	3.82	0.84	3.83	0.96	3.86	0.76	0.31
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	4.04	0.96	3.95	0.83	3.88	0.97	4.07	0.90	0.33
26. ใช้วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา	4.15	0.89	4.14	0.73	3.90	0.73	4.25	0.65	1.34
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.71</b>	<b>4.00</b>	<b>0.69</b>	<b>3.79</b>	<b>0.86</b>	<b>4.06</b>	<b>0.65</b>	<b>0.95</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.69</b>	<b>0.52</b>	<b>3.77</b>	<b>0.36</b>	<b>3.65</b>	<b>0.36</b>	<b>3.87</b>	<b>0.45</b>	<b>1.76</b>

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 2.60$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้านของผู้บริโภค ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### **การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ และความรู้สึกละหลังการใช้บริการ**

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **การค้นหาข้อมูล**

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานทางราชการ

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

#### **การประเมินทางเลือก**

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

#### **การตัดสินใจใช้บริการ**

ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. หน่วยงานทางราชการ รู้จัก ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท, 20,000 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	สถานภาพสมรส						F
	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การรับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ</b> (เหตุผลที่ทำให้ท่านตัดสินใจซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน เนื่องจาก)							
1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว	4.37	0.63	4.50	0.70	3.63	1.69	5.11**
2. รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด	2.90	0.91	2.98	1.21	2.63	1.30	0.44
3. รู้สึกไร้ค่า,หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้านหรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่	3.89	0.84	3.82	0.87	3.13	1.46	2.79
4. อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ	3.56	0.91	3.65	0.97	4.25	0.89	2.04
5. บ้านชำรุดทรุดโทรม ล้าสมัย ใกล้เคียงอายุการใช้งาน	3.37	1.04	3.38	1.14	3.37	1.60	0.00
6. เตรียมการเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว	3.82	0.89	3.87	0.96	3.75	1.16	0.08
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.48</b>	<b>3.70</b>	<b>0.67</b>	<b>3.46</b>	<b>0.81</b>	<b>0.65</b>
<b>การค้นหาข้อมูล</b> (ท่านค้นหาข้อมูล การซ่อมแซม ต่อเติมบ้านหรือ ผู้รับเหมา จากที่ไหน)							
7. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก	3.77	0.90	4.13	0.96	4.13	0.64	3.13*
8. สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ใบบลิว นสพ. วารสาร	3.25	1.01	3.15	1.19	2.75	0.71	0.86
9. สอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง	3.01	0.91	3.10	1.07	3.50	1.31	0.97
10. บริษัท,วิศวกรฯ,สถาปนิก หรือบุคลากรทางช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง	2.99	1.14	3.23	1.05	3.25	1.04	1.01
11. หน่วยงานทางราชการ	2.04	1.00	2.42	1.25	3.25	1.49	5.62**
<b>รวม</b>	<b>3.01</b>	<b>0.62</b>	<b>3.21</b>	<b>0.76</b>	<b>3.38</b>	<b>0.57</b>	<b>2.31</b>

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค  
จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	สถานภาพสมรส						F
	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>การประเมินทางเลือก</b> (ท่านพิจารณาเลือกใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน กับผู้รับเหมาฯ โดยพิจารณาจาก)							
12. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	3.61	0.95	4.02	0.93	3.63	0.92	3.54*
13. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด	3.91	0.69	4.17	0.83	3.63	0.74	3.21*
14. ค่าชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ	3.57	0.70	3.93	0.88	3.25	0.71	5.47**
15. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ ของผู้รับเหมาฯ	3.99	0.82	4.35	0.71	3.25	1.49	7.92**
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.57</b>	<b>4.12</b>	<b>0.63</b>	<b>3.44</b>	<b>0.56</b>	<b>8.72**</b>
<b>การตัดสินใจใช้บริการ</b> (ท่านตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จากผู้รับเหมาฯ เนื่องจาก)							
16. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย	4.01	0.85	4.35	0.66	3.75	0.46	4.55*
17. การรับประกันผลงาน ตามเวลาที่กำหนด	3.99	0.82	4.10	0.77	3.38	1.60	2.58
18. การบริการที่ดี ชี้แนะเป็นขั้นตอน มีหลักการ และเหตุผล	3.91	0.80	4.23	0.85	4.13	0.83	2.96
19. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน	3.76	0.72	4.25	0.75	4.25	0.71	9.01**
20. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ	4.06	0.70	4.35	0.73	4.50	0.53	4.01**
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.57</b>	<b>4.26</b>	<b>0.59</b>	<b>4.00</b>	<b>0.65</b>	<b>5.43**</b>
<b>ความรู้สึกละหลังการให้บริการ</b> (ความรู้สึกละหลังการให้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน)							
21. ผลงานดี ใช้งานได้ทันที งานไม่มีปัญหา	3.93	0.99	4.02	0.85	4.63	0.74	2.07
22. ปฏิบัติงานดี มีระเบียบ สะอาด สะดวก รวดเร็ว	3.85	0.90	4.00	0.88	4.38	0.92	1.56
23. บริการหลังการขาย มีอย่างต่อเนื่อง (รีบเข้าดำเนินการแก้ไขหากพบปัญหา)	3.80	0.88	3.85	0.95	4.38	1.19	1.43
24. ปฏิบัติงาน สุภาพ เรียบร้อย ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.81	0.83	3.95	0.87	4.13	0.64	0.88
25. ซื่อสัตย์ รักษาสัญญา ตรงเวลา	3.95	0.9	3.00	0.90	4.25	0.89	0.41
26. วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับราคา	4.06	0.77	4.10	0.77	4.63	0.74	1.99
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.74</b>	<b>3.99</b>	<b>0.72</b>	<b>4.40</b>	<b>0.77</b>	<b>1.78</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.66</b>	<b>0.38</b>	<b>3.85</b>	<b>0.51</b>	<b>3.73</b>	<b>0.27</b>	<b>3.99*</b>

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 4.61$$



จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้านของผู้บริโภค ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### **การรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ**

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ คำนี้ถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การค้นหาข้อมูล**

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานทางราชการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การประเมินทางเลือก**

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. คำชี้แจง การนำเสนอ การวางแผน การบริการ
  2. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ ของผู้รับเหมาฯ
- และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ
2. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด

#### **การตัดสินใจใช้บริการ**

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย
2. ผลงาน และชื่อเสียงในอดีตและปัจจุบัน

และแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ คำนึงงานโดยมีอาชีพ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ

ผู้บริโภครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. ญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. หน่วยงานทางราชการ ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. บุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. คำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคลใกล้ชิด ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. คำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบ การณ์ ของผู้รับเหมาฯ ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด และหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้บริโภครที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. ระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. ผลงาน และ ชื่อเสียง ในอดีตและปัจจุบัน ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ดำเนินงานโดยมืออาชีพ ผู้บริโภคที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริโภคที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี