

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

บ้านเป็นที่พักอาศัยที่มีการสีกหรือ ชำรุดทรุดโทรม ซึ่งมีสาเหตุจากคุณสมบัติของตัววัสดุที่ใช้เป็นส่วนประกอบของอาคาร อายุการใช้งาน และความถี่ในการใช้งานส่วนต่างๆ ของอาคาร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ เช่น ฝนตก น้ำท่วม อากาศร้อน อากาศเย็น ลมพายุ และวิธีใช้ที่ผิดปกติ เช่น ถูกกระแทกด้วยของหนัก และไม่มีการทำความสะอาดหรือบำรุงรักษาตามอายุ การใช้งาน ดังนั้นจึงต้องมีการบำรุงรักษาและซ่อมแซม เพื่อยืดอายุการใช้งานและให้บ้านมี คุณลักษณะและคุณภาพที่เหมาะสมต่อการอยู่อาศัย

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองเก่าแก่ที่สร้างขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 1839 (สำนักงานสถิติ จังหวัดเชียงใหม่, 2545) บนที่ราบอันอุดมสมบูรณ์ริมฝั่งแม่น้ำปิงบริเวณป่าเชิงดอยสุเทพ จึงทำให้เป็นเมืองที่มีวัฒนธรรมประเพณีที่ดีงามและมีภูมิประเทศและภูมิอากาศที่ดีมาก ทั้งยังเป็นศูนย์กลางทางด้านต่างๆ ของภาคเหนือตอนบน เช่น ศูนย์กลางการท่องเที่ยว ศูนย์กลางการพาณิชย์อุตสาหกรรม และคมนาคม ศูนย์กลางการศึกษา นอกจากนี้ยังมีระบบสาธารณูปโภคที่ดีที่สุดในภาคเหนือ เช่น ระบบประปา ไฟฟ้าและโทรศัพท์ จากความพร้อมสมบูรณ์ในทุกด้านนี้เองจึงทำให้มีประชาชนเข้ามาอยู่อาศัย ทำงาน ประกอบธุรกิจ เรียนหนังสือ ท่องเที่ยว และพักผ่อนเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีผลทำให้มีบ้านพักอาศัยจำนวนมาก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีประชากรจำนวน 237,017 คน และมีจำนวนครัวเรือน 73,250 ครัวเรือน โดยแบ่งเป็นในเขตเทศบาล 51,434 ครัวเรือน และนอกเขตเทศบาล 21,816 ครัวเรือน (สำนักงานสถิติ จังหวัดเชียงใหม่, 2545) การมีประชากรอาศัยอยู่มากในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้มีความต้องการบ้านหรืออาคารที่อยู่อาศัยและสำนักงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

การมีบ้านพักอาศัยและมีประชากรจำนวนมากอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้มีบ้านพักอาศัยหลายลักษณะ เช่น บ้านจ้างผู้รับเหมารสร้างเอง บ้านสร้างสำเร็จรูปและบ้านในหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งอายุการใช้งานของบ้านพักอาศัยแตกต่างกันไปตามประเภทของบ้านพักอาศัย และวัสดุที่ใช้ ซึ่งมีคุณภาพที่แตกต่างกันทำให้มีการสีกหรือ และการชำรุดทรุดโทรมของอาคารบ้านพักอาศัยและส่วนประกอบของอาคาร ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้บริโภคมีการใช้ผู้ให้บริการ เช่น บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน กลุ่มช่างอิสระ ช่างอิสระของหมู่บ้าน แต่ยังไม่

บริษัทรับจ้างบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่ให้บริการครบวงจร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาซ่อมแซมบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ดำเนินธุรกิจทางด้านการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านและอาคารในการวางแผนการตลาดให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการของกลุ่มเป้าหมาย
3. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจธุรกิจบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านและอาคาร

นิยามศัพท์

บ้าน หมายถึง บ้านเดี่ยวเป็นอาคารที่พักอาศัยที่ปลูกเป็นหลังเดี่ยวมีที่ดินโดยรอบบ้าน ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน หมายถึง บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน พร้อมอุปกรณ์ภายในอาคาร ได้แก่ พื้น ผนัง ฝ้าเพดาน ประตูหน้าต่าง งานภายนอกอาคาร ได้แก่ หลังคา ผนังภายนอก รั้วบ้าน และงานสาธารณูปโภค ได้แก่ ระบบประปาและสุขาภิบาล ระบบไฟฟ้า ระบบเครื่องปรับอากาศและระบบโทรศัพท์

การบำรุงรักษา หมายถึง การดูแลบ้านและอุปกรณ์ภายในบ้านให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีและเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันควร

การซ่อมแซม หมายถึง การแก้ไขปรับปรุงบ้านและอุปกรณ์ภายในที่ชำรุดให้กลับคืนสู่สภาพที่ใช้งานได้ดีดังเดิม

กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค หมายถึง ลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นการรับรู้ปัญหา ขั้นการค้นหาข้อมูล ขั้นการประเมินทางเลือก ขั้นการตัดสินใจซื้อ และขั้นพฤติกรรมภายหลังการซื้อ