

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 32.4 มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.0 มีอาชีพวิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0 รองลงมาเจ้าของกิจการส่วนตัว ร้อยละ 23.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 41.1 ลักษณะของบ้านพักอาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง ร้อยละ 51.7 และส่วนใหญ่มีบ้านพักอาศัยอายุ 6 – 10 ปี ร้อยละ 36.8

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมที่เป็นแบบรอให้เสียก่อนจึงทำการซ่อมแซมมากที่สุด (ร้อยละ 54.5) และมีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1 – 2 ครั้งต่อปีมากที่สุด (ร้อยละ 36.4)

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมภายในอาคารของบ้านพักอาศัยเป็นประตูหน้าต่างมากที่สุด (ร้อยละ 65.7) การบำรุงรักษาและซ่อมแซมงานภายนอกอาคารของบ้านพักอาศัยเป็นหลังคา มากที่สุด (ร้อยละ 62.2) การบำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคเป็นงานไฟฟ้า มากที่สุด (ร้อยละ 66.4)

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมภายในอาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมพื้นที่จากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากที่สุด (ร้อยละ 34.6) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมแซมผนังภายในจากกลุ่มช่างอิสระมากที่สุด (ร้อยละ 20.1) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมแซมฝ้าเพดานจากช่างอิสระของหมู่บ้านมากที่สุด (ร้อยละ 21.0) ผู้ตอบแบบสอบถามซ่อมแซมประตูหน้าต่างด้วยตนเองมากที่สุด (ร้อยละ 56.9)

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมภายนอกอาคาร ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการซ่อมแซมหลังจากจากกลุ่มช่างอิสระของหมู่บ้านมากที่สุด (ร้อยละ 54.7) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมแซมผนังภายนอกจากกลุ่มช่างอิสระมากที่สุด (ร้อยละ 27.8) ผู้ตอบแบบสอบถามซ่อมแซมรั้วบ้านด้วยตนเองมากที่สุด (ร้อยละ 48) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมแซมอื่นๆ ได้แก่ โรงรถ จากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากที่สุด (ร้อยละ 2.5)

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมแซมไฟฟ้า จากกลุ่มช่างอิสระมากที่สุด (ร้อยละ 46.0) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมแซมโทรศัพท์จากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากที่สุด (ร้อยละ 19.5) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศจากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากที่สุด (ร้อยละ 32.4) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมแซมประปาสุขาภิบาลจากช่างอิสระของหมู่บ้านมากที่สุด (ร้อยละ 43.7)

การวางแผนบำรุงรักษาซ่อมแซมบ้านจะมีการวางแผนซ่อมแซมก่อนทุกครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 47.7) และมีวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน คือ ซ่อมแซมมากที่สุด (ร้อยละ 83.2) โดยมีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในแต่ละครั้ง 501-2,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 41.1) ผู้ตอบแบบสอบถามจ้างกลุ่มช่างอิสระมากที่สุด (ร้อยละ 38.3) และส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้บริการประจำ (ร้อยละ 86.6)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน

### 3.1 ขั้นการรับรู้ปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.57) และให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ บ้านอาจจะเกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าไม่ซ่อมแซมให้ทันเวลา (ค่า

เฉลี่ย 4.57) และให้ความสำคัญของเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ บ้านอาจจะเกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าไม่ซ่อมแซมให้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.95) อยากให้บ้านสวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อจะหมดอายุการใช้งานของชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์นั้น เช่น สายไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ความรู้เกี่ยวกับราคาและหงุดหงิดถ้ามีส่วนใดๆ ของบ้านเสียหายใช้งานไม่ได้เต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อบ้านได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อเริ่มมีอาการผิดปกติที่ส่งสัญญาณว่าจะเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) เตรียมการก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เช่น ซ่อมหลังคาก่อนฤดูฝน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติมีบุคคลภายนอกมาเห็นบ้านที่ไม่ได้ซ่อมแซม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ได้แก่ ช่วงนี้มีเวลาว่างจึงตัดสินใจซ่อมบ้านเสียที (ค่าเฉลี่ย 3.40) ถ้าอยู่อาศัยในบ้านที่สมบูรณ์ไม่เสียหายจะทำให้โชคชะตาดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.18)

### 3.2 ขั้นการค้นหาข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการข้อมูลราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านมากที่สุด (ร้อยละ 81.3)

ความสำคัญของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร (ค่าเฉลี่ย 3.85) เพื่อน/คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ผู้ที่สร้างบ้านหรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้นให้ เช่น ผู้รับเหมาสร้างบ้าน ช่างติดตั้งเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ประสบการณ์ของตนเองที่เคยบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ความต้องการข้อมูลของผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ส่วนใหญ่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 71.7

### 3.3 ขั้นการประเมินทางเลือก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีขั้นตอนการประเมินทางเลือกให้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยหาข้อมูลผู้บริการหลายๆ ราย ก่อนนำมาประเมินผู้ให้บริการก่อนการตัดสินใจมากที่สุด (ร้อยละ 62.3)

ปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และในรายละเอียดให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ความสามารถ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การประกันคุณภาพผลงานในระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.12) การตรงต่อเวลานัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.11) ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ระยะเวลาที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) บุคลิกลักษณะ ความสุภาพของผู้ติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80) คำแนะนำของบุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.65)

### 3.4 ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน อันดับหนึ่ง คือ ตัวเอง (ร้อยละ 40.5) อันดับสอง บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร (ร้อยละ 22.7) อันดับสาม เพื่อน/คนรู้จัก (ร้อยละ 21.2) และหลังจากการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการแล้วผู้ตอบแบบสอบถามไม่เปลี่ยนผู้ให้บริการ (ร้อยละ 53.3) และคิดว่าจะเปลี่ยนผู้ให้บริการ (ร้อยละ 46.7)

### 3.5 ขั้นตอนพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกพอใจบริษัทที่รับจ้างซ่อม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และในรายละเอียดมีความรู้สึกพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านความสุภาพเรียบร้อยของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ความตรงต่อเวลานัดหมายในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) การบริการหลังการขายหรือหลังการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถปิดงานได้อย่าง เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.73) ความสะอาดและความมีระเบียบในระหว่างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70) การให้คำอธิบายและคำแนะนำในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงานต่อท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถบริการซ่อมแซมได้หลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพอใจผู้ให้บริการกลุ่มช่างอิสระ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) และในรายละเอียดมีความรู้สึกพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ดังนี้ ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ความตรงต่อเวลานัดหมายในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถบริการซ่อมแซมได้หลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพอใจผู้ให้บริการช่างอิสระของหมู่บ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และในรายละเอียดมีความรู้สึกพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ดังนี้ ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) การบริการหลังการขายหรือหลังการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) หลังซ่อมแซมเสร็จแล้วสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความตรงต่อเวลานัดหมายในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถบริการซ่อมแซมได้หลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.56) ความสะอาดและความมีระเบียบในระหว่างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) การให้คำอธิบายและคำแนะนำในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ด้านความรู้สึกพอใจกับบริการของผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และในรายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ดังนี้ บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.09) กลุ่มช่างอิสระ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ช่างอิสระของหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจกับบริการที่ได้รับจะไม่ใช้บริการครั้งต่อไป (ร้อยละ 36.1) และในการตัดสินใจรับบริการหากพอใจกับบริการที่ได้รับ จะติดต่อผู้ให้บริการรายเดิมมาให้บริการใหม่อีกครั้งถ้ามีการซ่อม (ร้อยละ 81.0)

ปัญหาในการใช้บริการที่พบมากที่สุดคือ มีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 57.9) รองลงไปคือ การทำงานไม่ตรงเวลา (ร้อยละ 42.1) และผู้ให้บริการทำงานไม่เรียบร้อย (ร้อยละ 36.1)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะของบ้านพักอาศัย

4.1 ข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะของบ้านพักอาศัย

จำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1 – 2 ครั้งต่อปี

จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ เจ้าของกิจการส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1 – 2 ครั้งต่อปี ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี

จำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท ส่วนใหญ่มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1 – 2 ครั้งต่อปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท บาท ส่วนใหญ่มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1-2 ครั้งต่อปี และน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาท ส่วนใหญ่มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี

จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง บ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร และอื่น ๆ มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 1 – 2 ครั้งต่อปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านในหมู่บ้านจัดสรร ส่วนใหญ่มีความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกให้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

จำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ส่วนใหญ่ใช้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน เป็นกลุ่มช่างอิสระ

จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน เจ้าของกิจการส่วนตัว วิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่ใช้บริการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมบ้าน จากกลุ่มช่างอิสระ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ ใช้บริการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมบ้านเป็นกลุ่มช่างอิสระ และ ซ่อมแซมด้วยตนเอง

จำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้ บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยซ่อมแซมด้วยตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท 20,001-40,000 บาท 40,001-60,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมบ้าน จากกลุ่มช่างอิสระ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ มากกว่า 60,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้ บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน จากบริษัทจ้างซ่อมแซมบ้าน และกลุ่มช่างอิสระ

จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ลักษณะของบ้านพัก อาศัยเป็นบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง ส่วนใหญ่ใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยกลุ่ม ช่างอิสระ และซ่อมแซมด้วยตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านสร้าง สำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร และบ้านในหมู่บ้านจัดสรร ส่วนใหญ่ใช้บริการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมบ้าน เป็นกลุ่มช่างอิสระ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ลักษณะของบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ ส่วนใหญ่ใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน เป็นกลุ่มช่างอิสระของหมู่บ้าน

#### 4.3 ข้อมูลผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

จำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้ บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

จำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกอาชีพส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้บริการประจำ ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

จำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้บริการ ประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ของบ้านทุกลักษณะ ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้บริการประจำในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน

#### 4.4 ข้อมูลระดับความสำคัญของเหตุผลที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

จำแนกตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อเหตุผลที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อเหตุผลที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยในครอบครัว

จำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อเหตุผลที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้มีอาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน เจ้าของกิจการส่วนตัว และวิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อเหตุผลที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว ผู้มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อเหตุผลที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว

จำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อเหตุผลที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 20,000-40,000 บาท 40,001-60,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว ผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว

จำแนกตามลักษณะบ้านพักอาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามผู้มีบ้านพักอาศัยทุกลักษณะส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อ เหตุผลที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยพบว่า ผู้มีบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเองบ้านในหมู่บ้านจัดสรร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว ผู้มีบ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว ผู้มีบ้านในลักษณะอื่น ๆ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความ รู้สึกไม่สะดวกสบายในการอยู่อาศัย

#### 4.5 แหล่งข้อมูลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อน/คนรู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บิดา มารดา ญาติ พี่ น้อง คู่สมรส บุตร

จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่ง ข้อมูลบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้เป็นเจ้าของ กิจการส่วนตัวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของธุรกิจส่วนตัวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อน/คู่สมรส ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บิดา มารดา ญาติ พี่ น้อง บุตร

จำแนกตามรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนทุกระดับส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บิดา มารดา ญาติ พี่ น้อง คู่สมรส บุตร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อน/คนรู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ที่สร้างบ้านหรือผู้ที่ติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้นให้ เช่น ผู้รับเหมาสร้างบ้าน ช่างติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ เพื่อน/คนรู้จัก

จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะบ้านพักอาศัย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการหาแหล่งข้อมูลบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง และบ้านลักษณะอื่น ๆ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อน/คนรู้จัก ผู้ตอบแบบ

สอบถามที่บ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร และบ้านในหมู่บ้านจัดสรร ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บิดา มารดา ญาติ พี่ น้อง คู่สมรส บุตร

#### 4.6 ข้อมูลปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านจำแนกตามเพศอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ เช่นเดียวกัน

จำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน และวิชาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ เช่นเดียวกัน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือก ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ

จำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนทุกระดับให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และ 20,000-40,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ วัสดุและอุปกรณ์ ที่ใช้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่

ความสามารถ ความชำนาญ การประกันผลงานในระยะเวลาที่กำหนด และผลงานในอดีตของผู้ให้บริการ

จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะของบ้านพักอาศัยให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบ้านจ้างผู้รับเหมาสร้างเอง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ ผู้ตอบแบบสอบถามบ้านสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร และอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญ ผู้ตอบแบบสอบถามบ้านในหมู่บ้านจัดสรร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้

#### 4.7 ข้อมูลการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในส่วนต่าง ๆ เช่น งานในอาคาร ภายนอกอาคาร และงานสาธารณูปโภค จำแนกตามลักษณะบ้านพักอาศัย

จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยทุกลักษณะมีการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านภายในอาคาร ด้านประตูหน้าต่างมากกว่าอย่างอื่น

จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยทุกลักษณะมีการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านภายนอกอาคารด้านหลังคามากกว่าอย่างอื่น

จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยทุกลักษณะมีการบำรุงรักษาและซ่อมแซมงานสาธารณูปโภคด้านงานไฟฟ้ามากกว่าอย่างอื่น

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค

ขั้นแรกการรับรู้ปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัวมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยสิน แสนประยูรพร (2543) ที่ศึกษากระบวนการตัดสินใจในการเลือกสตูดิโอแพทย์ เพื่อฝากครรภ์ของสตรีมีครรภ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตระหนักถึงปัญหาและความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองและทารกในครรภ์

ขั้นที่สองการค้นหาข้อมูล เมื่อถูกกระตุ้นมากพอให้รับรู้ถึงความต้องการหรือรับรู้ปัญหาที่จะต้องทำการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านแล้ว จะทำให้เกิดความตั้งใจที่จะได้รับการสนองความต้องการ ทำให้เกิดการค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ โดยแหล่งข้อมูลที่นิยมสอบถามมากที่สุดคือ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรสและบุตร ซึ่งเป็นแหล่งบุคคล ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยสิน แสนประยูรพร (2543) ที่พบว่ามีการค้นหาข้อมูลจากเพื่อนบ้าน เพื่อนที่ทำงาน คนรู้จักที่มีประสบการณ์การคลอดบุตร บุคคลจากทางการแพทย์และสามี และการศึกษาของ ศุภชัย บุญธีรารักษ์ (2544) ที่ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่ามีการค้นหาข้อมูลจากการสอบถามจากบุคคลที่รู้จัก ซึ่งเป็นแหล่งบุคคลเช่นเดียวกัน

ขั้นที่สามการประเมินทางเลือก หลังจากผู้ตอบแบบสอบถามหาข้อมูลจากผู้ให้บริการหลายๆ รายแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาประเมินทางเลือกที่จะใช้ผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะคำนึงถึงความสามารถ ความชำนาญของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยสิน แสนประยูรพร (2543) ที่ศึกษาพบว่าเกณฑ์ที่สำคัญมากที่สุดที่ใช้ประเมินผลทางเลือกจะพิจารณาจากปัจจัย ที่ว่าแพทย์มีความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์เป็นที่ยอมรับ มีความเข้าใจกับความต้องการ มีความเอาใจใส่ ให้คำปรึกษาแนะนำ

ขั้นที่สี่การตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากในขั้นประเมินทางเลือกเป็นขั้นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เวลาในขั้นนี้มากพอสมควร เมื่อได้ผลจากการประเมินทางเลือกแล้วและนำมาตัดสินใจเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่จึงไม่เปลี่ยนใจรวมทั้งจะเห็นว่าผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยสิน แสนประยูรพร (2543)

ที่ศึกษาพบว่าผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ เพื่อน คนรู้จักที่มีประสบการณ์ในการคลอดบุตร และสามี

ขั้นสุดท้ายของกระบวนการการตัดสินใจซื้อ คือ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการทำงาน เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามพอใจกับบริการที่ได้รับก็จะติดต่อผู้ให้บริการรายเดิมมาให้บริการใหม่อีกครั้งที่มีการซ่อม และเมื่อไม่พอใจกับบริการที่ได้รับก็จะไม่ใช้บริการครั้งต่อไปอีก ซึ่งในขั้นสุดท้ายนี้จะเป็นขั้นที่มีผลต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจ เนื่องจากความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำขึ้นอีก รวมทั้งทำให้เกิดความตระหนักรู้ (Awareness) ต่อสินค้าและบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยสิน แสนประยูรพร (2543) ที่ศึกษาพบว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความพึงพอใจการบริการที่ได้รับการแนะนำปรึกษา มีอรรถาศัยที่ดีแล้ว หากมีการ ตั้งครรภ์ใหม่จะกลับใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

สำหรับคุณภาพการบริการในด้านความสามารถ(Competence) ของบุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะคำนึงถึงความสามารถ ความชำนาญของผู้ให้บริการในการประเมินทางเลือกสอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยสิน แสนประยูรพร(2543) ที่ศึกษาพบว่าเกณฑ์สำคัญมากที่สุดที่ใช้ประเมินผลทางเลือกจะพิจารณาจากปัจจัยที่ว่าแพทย์มีความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์เป็นที่ยอมรับ ภายหลังการซื้อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดต่อความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งเป็นคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Reponsiveness) ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ไชยสิน แสนประยูรพร (2543) ที่ศึกษาพบว่าพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจซื้อผู้บริโภคพึงพอใจกับแพทย์ที่เข้าใจถึงความต้องการของสตรีมีครรภ์ เอาใจใส่ให้คำปรึกษา อรรถาศัย การพูดจา ซึ่งเป็นคุณภาพบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer)

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านมีทั้งเพศชาย และเพศหญิง ทั้งนี้มีเพศหญิงในจำนวนที่มากกว่าเพศชาย ลักษณะของบ้านพักอาศัย ส่วนน้อยเป็นบ้านสร้างสำเร็จรูปนอกหมู่บ้านจัดสรร

จากการศึกษาพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของแต่ละครัวเรือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการตรวจเช็คตามอายุการใช้งานอยู่ตลอดเวลาแล้วจึงทำการบำรุงรักษาและดูแลถึงร้อยละ 43.0 มีผู้ที่บำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน 3-4 ครั้งต่อปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ภายในอาคารส่วนใหญ่เป็นการซ่อมแซมประตูหน้าต่าง ภายนอกอาคารส่วนใหญ่เป็นการซ่อมแซมหลังคา ส่วนงานสาธารณูปโภคส่วนใหญ่จะซ่อมแซมงานไฟฟ้า ในการวางแผนบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการวางแผนเป็นบางครั้งและไม่มีการวางแผนก่อนการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านมีมากกว่า ร้อยละ 50 โดยมีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านเฉลี่ยครั้งละ 501-2,000 บาท และมีผู้ที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน เฉลี่ยแต่ละครั้งสูงกว่า 5,000 บาท ขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 นอกจากนี้ผู้ใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ส่วนใหญ่ยังใช้บริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านเพียง ร้อยละ 8.1 และยังไม่มีการประจำ ร้อยละ 86.6

ตารางที่ 67 สรุปข้อมูลพฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีผลมากเป็นลำดับแรก

ลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภค	
พฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	ส่วนใหญ่รอให้เสียก่อนจึงทำการซ่อมแซม
ความถี่ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	1-2 ครั้งต่อปี
ส่วนของบ้านที่ทำการบำรุงรักษาและซ่อมแซม - ภายในอาคาร - ภายนอกอาคาร - งานสาธารณูปโภค	ส่วนใหญ่ซ่อมประตูหน้าต่าง ส่วนใหญ่ซ่อมหลังคา ส่วนใหญ่ซ่อมไฟฟ้า
การวางแผนบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	ส่วนใหญ่จะมีการวางแผนก่อนทุกครั้ง
วัตถุประสงค์ในการตัดสินใจบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อซ่อมแซม
ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	เฉลี่ยครั้งละ 501 – 2,000 บาท
ผู้ที่ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน	นิยมใช้กลุ่มช่างอิสระมากที่สุดและส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้บริการประจำ

ขั้นรับรู้ถึงความต้องการหรือการรับรู้ปัญหา พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว ให้ความสำคัญน้อยต่อเหตุการณ์อยู่อาศัยในบ้านที่สมบูรณ์ไม่เสียหายจะทำให้โชคชะตาดีขึ้น และช่วงนี้มีเวลาว่างจึงตัดสินใจซ่อมแซมบ้านที่เสีย ตามลำดับ

ในขั้นการค้นหาข้อมูลนั้น พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อแหล่งข้อมูล บิดา มารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส บุตร และให้ความสำคัญน้อยต่อแหล่งข้อมูลด้านสื่อสัมพันธ์ หรือสื่อโฆษณา เช่น ใบปลิว หนังสือใหม่ วารสาร และบริการค้นหาทางโทรศัพท์ เช่น 1133 สมุดโทรศัพท์ ตามลำดับ

ในขั้นประเมินทางเลือก พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากต่อความสามารถความชำนาญ ให้ความสำคัญน้อยต่อคำแนะนำของบุคคลอื่น บุคลิกลักษณะความสุภาพของผู้ติดต่อและระยะเวลาที่ใช้ตามลำดับ

ในขั้นการตัดสินใจซื้อ พบว่าส่วนใหญ่ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาก คือ ตัวเอง และผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อย คือ ร้านค้าวัสดุก่อสร้างและบุคลากรด้านงานช่าง เช่น สถาปนิก วิศวกร หรือช่างเทคนิคและเมื่อตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการแล้วเปลี่ยนใจร้อยละ 46.7 และไม่เปลี่ยนใจ ร้อยละ 53.3

โดยเหตุผลของการเปลี่ยนใจเพราะ นัดแล้วไม่มาตามเวลา ราคาแพงจากที่ๆไปมาก ดูท่าทางบุคลิกลักษณะไม่ไว้วางใจ บริการไม่ดี ดูแล้วไม่น่าจะมีความสามารถซ่อมแซมได้ มีคนรู้จักบอกว่ประวัติทำงานไม่ดี ทำงานมีปัญหา ตกงกันแล้วจะขอเปลี่ยนวัสดุใหม่ที่ไม่ชอบ ใช้เงินไปทำอย่างอื่นก่อน เพราะมีเรื่องเร่งด่วนเข้ามา แบบแก้ไขไม่ถูกใจคนในครอบครัว

เหตุผลของการไม่เปลี่ยนใจเพราะ ตัดสินใจแล้วตัดสินใจเลย เวลานี้น้อย ถ้าทำไม่ดีก็จะไม่เรียกมาทำใหม่ คิดว่าไม่น่าจะหาช่างได้ดีกว่าเดิม คิดมากเสียเวลา เชื่อว่าตัดสินใจถูกต้องแล้ว งานซ่อมแซมใช้เงินและเวลาไม่มาก คิดว่าคงไม่มีปัญหา บริการดีมีปัญหาก็ปรึกษาได้

ในขั้นพฤติกรรมหลังการซื้อ สำหรับบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจมากในด้านความรวดเร็วในการทำงานและพอใจน้อยในด้านความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถบริการซ่อมแซมได้หลายประเภท ราคาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานให้บริการตามลำดับ สำหรับกลุ่มช่างอิสระพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจมากในด้านความรวดเร็วในการทำงานและพอใจน้อยในด้านบริการหลังการขายหรือหลังการปฏิบัติงาน ความสุภาพเรียบร้อยของผู้ปฏิบัติงาน การให้คำอธิบายและ

คำแนะนำในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงานและความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานให้บริการตามลำดับ สำหรับช่างอิสระของหมู่บ้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจมากในด้านความรวดเร็วในการทำงานและพอใจน้อยในด้านความสุภาพเรียบร้อยของผู้ปฏิบัติงาน การให้คำอธิบายและคำแนะนำในงานที่ทำของผู้ปฏิบัติงาน ความสะอาดและความมีระเบียบในระหว่างการทำงานตามลำดับ

เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจกับบริการที่ได้รับ จะหาผู้บริการรายใหม่มาทำแทนและไม่แนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการมากกว่าร้อยละ 30 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามพอใจกับบริการที่ได้รับ จะติดต่อผู้ให้บริการรายใดก็ได้ ขอให้ได้รับบริการที่รวดเร็วที่สุดหรือได้รับบริการที่ราคาถูกที่สุดน้อยกว่า ร้อยละ 20

ปัญหาในการใช้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมาก ตามลำดับ คือ ค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ ทำงานไม่ตรงเวลา ทำงานไม่เรียบร้อย มีความสามารถและความชำนาญไม่เพียงพอ อุปกรณ์และวัสดุไม่ตรงตามความต้องการ ทิ้งงาน แก้ไขได้ไม่ตรงจุดที่เป็นปัญหาและไม่ซื่อสัตย์

สำหรับคำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้การบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านเป็นที่พึงพอใจของผู้บริโภคนั้น ผู้ให้บริการต้องมีการวางแผนการทำงานที่มีขั้นตอนก่อนแล้วแจ้งต่อลูกค้าให้ทราบโดยละเอียด มีการนัดหมายเวลาเริ่มงานและทำงานให้รวดเร็วแล้วเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดให้กับลูกค้า ควรทำงานให้ดี สมบูรณ์ที่สุด มีมาตรฐาน มีคุณภาพที่ดี ทำงานให้เรียบร้อย ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ตกลงไว้กับลูกค้า เพื่อให้งานที่ทำออกมาตรงกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยราคาต้องประหยัด ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งต้องแนะนำลูกค้าว่าควรทำอะไรให้ดีที่สุด เพื่อประหยัดงบประมาณ ผู้เข้าปฏิบัติงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รับผิดชอบในคำพูด คำสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการต่อรอง ไม่ทิ้งงาน มีความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นควรให้ความรู้ในงานที่กำลังทำอยู่ต่อลูกค้าด้วยเพื่อให้ลูกค้าดูแลบ้านเองได้ในส่วนเล็กๆ น้อยๆ ลูกค้าจะได้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายบ่อยๆ และผู้ประกอบการธุรกิจด้านนี้ควรเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้บริโภคในเรื่องการซ่อมแซมบ้านและข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจด้านนี้เพื่อลูกค้าจะได้ทราบรายละเอียดของผู้ให้บริการก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 68 สรุปกระบวนการตัดสินใจในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีผลมากที่สุดลำดับแรก

<p><b>การรับรู้ปัญหา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เหตุผลที่ทำให้บำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัวมากที่สุด</li> </ul>
<p><b>ขั้นการค้นหาข้อมูล</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน</li> <li>2. แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องการข้อมูลด้านราคา ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดมากที่สุด</li> <li>- บิดา มารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรส และบุตรมากที่สุด</li> </ul>
<p><b>ขั้นประเมินทางเลือก</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินทางเลือก</li> <li>2. ปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จะหาข้อมูลผู้ให้บริการหลาย ๆ รายก่อนนำมาประเมินเลือกให้ผู้ให้บริการก่อนการตัดสินใจ</li> <li>- ความสามารถ ความชำนาญ</li> </ul>
<p><b>ขั้นตัดสินใจซื้อ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเองเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน</li> <li>- ตัดสินใจแล้วส่วนใหญ่ไม่เปลี่ยนใจ</li> </ul>
<p><b>ขั้นพฤติกรรมภายหลังการรับบริการ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเด็นความพอใจต่อผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน</li> <li>2. ระดับความพอใจโดยรวม</li> <li>3. พฤติกรรมเมื่อไม่พอใจกับบริการที่ได้รับ</li> <li>4. พฤติกรรมเมื่อพอใจกับบริการที่ได้รับ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับบริษัทรับจ้างซ่อมแซม ผู้ตอบแบบสอบถามจะชอบความรวดเร็วในการทำงานมากที่สุด</li> <li>- สำหรับกลุ่มช่างอิสระผู้ตอบแบบสอบถามจะชอบความรวดเร็วในการทำงานมากที่สุด</li> <li>- สำหรับช่างอิสระของหมู่บ้าน ผู้ตอบแบบสอบถามจะชอบความรวดเร็วในการทำงานมากที่สุด</li> <li>- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกพอใจกับบริการของบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากที่สุด</li> <li>- จะไม่ใช้บริการครั้งต่อไป</li> <li>- ติดต่อผู้ให้บริการรายเดิมมาให้บริการใหม่อีกครั้ง ถ้ามีการซ่อม</li> </ul>
<p><b>ปัญหาที่พบในการใช้บริการ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าที่กำหนดไว้</li> </ul>

ตารางที่ 69 ตารางสรุปข้อมูลพฤติกรรมการตระหนักรู้ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมมากเป็นลำดับแรก จำแนกตามเพศ อาชีพปัจจุบัน  
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย

พฤติกรรมหรือ กระบวนการตัดสินใจ	เพศ		อาชีพปัจจุบัน							รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ลักษณะบ้านพักอาศัย			
	ชาย	หญิง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	เจ้าของ กิจการ ส่วนตัว ทั่วไป	อาชีพ อิสระ/ รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ	ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001- 40,000	40,001- 60,000	มากกว่า 60,000	บ้านเช่า	บ้าน ผู้รับ เหมา สร้างเอง	บ้าน สำเร็จ รูป	บ้านใน หมู่บ้าน จัดสรร	อื่นๆ**
ความถี่ในการ บำรุงรักษาและ ซ่อมแซมบ้าน	1-2 ครั้ง/ ปี	1-2 ครั้ง/ ปี	1-2 ครั้ง/ ปี	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	1-2 ครั้ง/ปี	1-2 ครั้ง/ และน้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	1-2 ครั้ง/ ปี	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	น้อยกว่า 1-2 ครั้ง/ ปี	1-2 ครั้ง/ ปี	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	1-2 ครั้ง/ปี	
ผู้ให้บริการ บำรุงรักษาและ ซ่อมแซมบ้าน	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระและ ซ่อมแซม ด้วยตัวเอง	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระ	กลุ่มช่าง อิสระของ หมู่บ้าน	ไม่มี	
ผู้ให้บริการ ประจำ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

หมายเหตุ: อื่นๆ \* ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ว่างงาน

อื่นๆ \*\* ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ



ตารางที่ 69 ตารางสรุปข้อมูลพฤติกรรมการตัดสินใจ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่มีผลมากเป็นลำดับแรก จำนวนตามเพศ อาชีพ

ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและลักษณะบ้านพักอาศัย (ต่อ)

พฤติกรรมหรือ กระบวนการตัดสินใจ	เพศ		อาชีพปัจจุบัน				รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ลักษณะบ้านพักอาศัย					
	ชาย	หญิง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	เจ้าของ กิจการ ส่วนตัว	วิชาชีพ อิสระ/ รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ	ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001- 40,000	40,001- 60,000	มากกว่า 60,000	มาก กว่า 60,000	บ้าน สำเร็จ รูป	บ้านใน หมู่บ้าน จัดสรร	อื่นๆ **
ปัจจัยในการเลือก ผู้ให้บริการบำรุง รักษาและซ่อม แซมบ้าน	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	วิเศษ อุปกรณ์ ที่ใช้	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ	ความ สามารถ
	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	วิเศษ อุปกรณ์ ที่ใช้	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ
	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	วิเศษ อุปกรณ์ ที่ใช้	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ
	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	วิเศษ อุปกรณ์ ที่ใช้	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ	ความ ชำนาญ

หมายเหตุ :อื่นๆ \* ได้แก่ เกษียณอายุ แม่บ้าน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ว่างงาน

อื่นๆ \*\* ได้แก่ บ้านเช่า บ้านพักของข้าราชการ

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับมาพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค และสร้างความพึงพอใจต่อผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับแล้วจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำและช่วยแนะนำให้กับญาติพี่น้อง เพื่อน คนรู้จัก ให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งการใช้เครื่องมือทางการตลาดที่เหมาะสมจะเป็นการกระตุ้น ผู้บริโภคให้เปลี่ยนมาใช้บริการจากบริษัทซ่อมแซมบ้านมากขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการต้องวางกลยุทธ์ในการบริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ดังนี้

อบรมพนักงานในด้านการทำงานโดยเน้นเรื่องความสามารถ ความชำนาญ เพื่อทำงาน ให้ถูกต้องรวดเร็วและปฏิบัติงานได้เรียบร้อย ในด้านบุคลิกภาพต้องมีมารยาดี มีความสุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายสุภาพสะอาด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ เชื่อถือมั่นใจในความ ปลอดภัยต่อบริการที่ได้รับ

ทำการอบรมและจูงใจพนักงาน ให้ทราบความต้องการของลูกค้าที่คำนึงถึงความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนก่อนเริ่มปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถทำงานได้ อย่างรวดเร็วไม่มีอุปสรรค จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานให้ครบถ้วนและหลังจาก ทำงานเสร็จแล้วให้รายงานผลต่อลูกค้า สอบถามความต้องการเพิ่มเติมและความพอใจต่อบริการที่ได้รับ และจูงใจพนักงานให้รักการทำงานด้านการบริการ โดยมีค่าตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงาน ที่ให้บริการต่อลูกค้าดีเด่น

คัดเลือกช่างที่มีความรู้ความชำนาญในแต่ละด้าน เพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรที่มีคุณภาพ ทั้งด้านการปฏิบัติงานและเทคนิคการทำงาน จะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

เนื่องจากผู้บริโภคมีความพอใจต่อบริษัทรับจ้างซ่อมบ้านด้านความสามารถในการ บริการซ่อมแซมได้หลายประเภทน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องมีการจัดระบบให้ช่างทุกประเภทของงาน รู้จักการทำงานเป็นทีมเพื่อให้สามารถเสนอการบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านให้กับลูกค้าได้ หลายๆ ด้าน โดยต้องมีการประสานงานที่ดีกับทุกๆ แผนกและกำหนดขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน โดยเริ่มตั้งแต่การนัดหมายเวลาเข้าปฏิบัติงาน จนกระทั่งการเก็บงานครั้งสุดท้ายและตรวจสอบ งานก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อทำให้เกิดการบริการที่รวดเร็วตรงเวลาและผลงานที่เรียบร้อย สำหรับลูกค้า รวมทั้งให้เกิดความสะดวกสบายต่อลูกค้าในการรับบริการจากผู้ให้บริการเพียงราย เดียว

จัดเตรียมข้อมูลราคาและค่าใช้จ่ายไว้ก่อนเพื่อใช้ในการประเมินราคาและเสนอราคาบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านได้อย่างรวดเร็ว เพราะผู้บริโภคมักมีความต้องการข้อมูลทางด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมากที่สุด โดยสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บข้อมูล ประเมินผลประเมินราคาให้แน่นอนและถูกต้องก่อนเสนอราคา และเมื่อเสนอราคาให้กับลูกค้าแล้วไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงราคา

ใช้กลยุทธ์ในการตั้งราคาที่แตกต่างเพื่อเป็นการปรับความต้องการซื้อ โดยในช่วงที่มีปริมาณงานมากให้ตั้งราคาที่สูงและในช่วงที่มีปริมาณงานน้อยให้ตั้งราคาที่ต่ำ เช่น ทำการประชาสัมพันธ์ต่อลูกค้าให้ซ่อมหลังคาก่อนฤดูฝนที่จะมาถึงครั้งหน้า โดยลดราคาเป็นพิเศษ และถ้ามีการแนะนำลูกค้าอื่น เช่น ญาติพี่น้อง เพื่อน ให้มารับบริการด้วยจะลดราคาให้เป็นพิเศษ ทำให้มีปริมาณงานอย่างสม่ำเสมอ และการให้บริการไม่เกิดปัญหาเนื่องจากปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไปในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง รวมทั้งเป็นการให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจล่วงหน้าต่อผู้บริโภค เพื่อเป็นการขยายตลาดออกไปให้มากยิ่งขึ้นด้วย

เสนอขายบริการระบบสมาชิกให้กับลูกค้า โดยสมาชิกจะได้รับส่วนลดพิเศษในค่าวัสดุอุปกรณ์และค่าแรงงาน และได้รับสิทธิพิเศษเช่น มีการตรวจบ้านเป็นประจำให้ฟรี ซึ่งจะเป็นการขยายฐานลูกค้าสามารถเก็บข้อมูลในการบริการจากลูกค้าทำให้สามารถวางแผนการบริการและจัดเตรียมหมายกำหนดการการให้บริการล่วงหน้า

ช่วงที่มีปริมาณงานมากเช่นในฤดูร้อนผู้บริโภคมักมีความต้องการที่จะบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศเป็นพิเศษให้เพิ่มพนักงานชั่วคราวเข้ามาเสริมการให้บริการ เป็นกลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย ทั้งนี้จะต้องกำหนดการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานแต่ละบุคคล โดยเฉพาะพนักงานชั่วคราวซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดได้

จากการที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัวและมีพฤติกรรมที่รอให้เสียก่อนจึงทำการซ่อมแซม รวมทั้งผู้บริโภคมักมีการวางแผนเป็นบางครั้งและไม่มีแผนในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านมีมากกว่าร้อยละ 50 ผู้ให้บริการควรจัดให้มีบุคลากรทำการตรวจสอบบ้านพักอาศัยของผู้บริโภค เพื่อกระตุ้นให้ทราบปัญหาที่จะเกิดความเสียหายและอันตรายต่อบ้านพักอาศัยและบุคคลในครอบครัว เช่น ตรวจพบสายไฟฟ้าที่หมดอายุจึงเสนอให้ลูกค้าเปลี่ยนสายไฟฟ้าก่อนที่จะเกิดอันตราย

เสนอการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมีการรับประกันผลงานการบริการหลังการขายมีการตรวจเยี่ยมลูกค้าและตรวจสอบผลงานหลังการขาย เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อถือต่อลูกค้าและเป็นคุณค่าการบริการที่คิดว่ากลุ่มช่างอิสระหรือช่างอิสระของหมู่บ้าน รวมทั้งเป็นการเสนอคุณภาพที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนการซื้อบริการ

พัฒนาการการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการทำงานที่ดีขึ้นเพื่อเป็นข้อได้เปรียบต่อกลุ่มช่างอิสระของหมู่บ้าน และสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ทำการซ่อมแซมบ้านด้วยตัวเองจะเปลี่ยนมารับบริการจากบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากขึ้น เพราะสามารถให้บริการที่มีเทคนิคที่ดีกว่า

จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด โดยจัดกิจกรรมการตลาด โดยตรงต่อผู้บริโภคอื่นที่ไม่เคยเป็นลูกค้า โดยการทำแผ่นพับใบปลิวแจกให้ผู้บริโภคโดยเฉพาะบริเวณห้างสรรพสินค้าและที่ลานจอดรถเพื่อเป็นการนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริโภคที่มีศักยภาพในการซื้อ โดยการลดราคาและให้ข้อมูลการส่งเสริมการขายพิเศษ เมื่อนำแผ่นพับใบปลิวมาแสดงในการขอรับบริการ นอกจากนั้นยังควรทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ หนังสือพิมพ์และวารสารท้องถิ่น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ให้บริการต่อผู้บริโภคและจูงใจลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ

นำเสนอวัสดุอุปกรณ์ให้ตรงตามที่ต้องการ โดยเสนอตัวอย่างวัสดุอุปกรณ์ให้ลูกค้าได้เลือกและทำการเก็บบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน มอบตัวอย่างวัสดุอุปกรณ์ให้ลูกค้าเก็บไว้เพื่อให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องไม่ทิ้งงานเพราะจะทำให้เสียลูกค้า ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาที่ต้องทำงานจนเสร็จเรียบร้อย เพื่อแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความรับผิดชอบ และความน่าเชื่อถือ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากด้านความแตกต่างตามเพศ อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะบ้านพักอาศัย ซึ่งมีผลต่อเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน แหล่งข้อมูลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน ปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในความแตกต่างเหล่านี้ในการนำเสนอการบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้าน เช่นในการนำเสนอเหตุผลในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านนอกจากเรื่องความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัวแล้ว สำหรับเพศชายต้องเสนอให้ทราบถึงความไม่สะดวกสบายในการอยู่อาศัย เป็นอันดับต่อมา สำหรับเพศหญิงต้องเสนอให้เห็นถึงความสวยงามของบ้านที่จะเกิดขึ้นหลังจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแล้วเป็นต้น