

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มีบ้านพักอาศัยตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ ที่ได้ขออนุญาตก่อสร้างระหว่างเดือนมกราคม – กรกฎาคม 2552 จำนวนประชากรที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จไม่เกิน 5 ปี จำนวน 282 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 35-44 ปี จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน อาชีพ รับราชการ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 15,000-25,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ลักษณะอาคารที่ปลูกสร้างเป็นบ้านชั้นเดียว ระยะเวลาอยู่อาศัยบ้านหลังนี้ 4-5 ปี ราคาปลูกสร้างอาคารไม่รวมราคาที่ดิน 1,000,000-2,500,000 บาท เหตุผลที่เลือกใช้ธุรกิจบริการออกแบบบ้านได้แบบบ้านตามความต้องการ แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักธุรกิจบริการออกแบบบ้านคือ จากเพื่อน ญาติและคนรู้จัก มีการเปรียบเทียบข้อมูลธุรกิจบริการออกแบบบ้านก่อนตัดสินใจ จำนวน 2 ราย รูปแบบการจดทะเบียนของธุรกิจบริการออกแบบบ้านที่ใช้บริการ เจ้าของคนเดียว การเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้าน เลือกเจาะจงธุรกิจบริการออกแบบบ้านโดยตรง มีการทำสัญญาที่เป็นเอกสารกับธุรกิจบริการออกแบบบ้านที่ใช้บริการ และงบประมาณค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (จ้าง) ธุรกิจบริการออกแบบบ้านทั้งหมดคือ 20,001-30,000 บาท

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.33) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.05) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.61)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ สามารถเซ็นรับรองในการสร้างบ้านได้ และมีการรับประกันผลงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าบริการวิชาชีพ มีราคาแตกต่างกันหลายระดับตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของ รูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ราคาค่าบริการวิชาชีพ ออกแบบ ได้ ราคาเหมาะสมตามประมาณการค่าใช้จ่ายไว้เบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.11)

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมามีเครือข่ายในการติดต่องานได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.12) สถาปนิกเดินทางมาติดต่องานเองกับเจ้าของบ้านโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) การแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.67)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถาปนิก มีความสามารถในงานจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลา ของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย

4.50) สถาปนิก มีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงาน ออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) สถาปนิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจเป็นกันเอง บุคลิกและมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.41)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี และการบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงานเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา มีการคำนวณประมาณการค่าก่อสร้างเบื้องต้นเพื่อหาปริมาณวัสดุ และร่วมคัดเลือกหาผู้รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีระบบเทคโนโลยีในการออกแบบอาคารที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.22)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ห้องพักลูกค้ามีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำให้บริการในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ และบรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่ง สวยงามสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24)

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน**

**3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.40) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และสามารถเซ็นรับรองในการสร้างบ้านได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีการรับประกันผลงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างหลายระดับตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และราคาบริการวิชาชีพออกแบบ ได้ราคาเหมาะสมตามประมาณการค่าใช้จ่ายไว้เบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างหลายระดับตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และค่าบริการวิชาชีพงานออกแบบ ตามประเภท และชนิดของงานอาคาร ที่เป็นข้อกำหนดราคามาตรฐานของสภาสถาปนิกแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.22)

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีเครือข่ายในการติดต่องานได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.14) และสถาปนิกเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถาปนิกเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีเครือข่ายในการติดต่องานได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.10)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ การแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.77)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถาปนิกมีความสามารถในการจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาสถาปนิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจเป็นกันเอง นุกูลและมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) และสถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถาปนิกมีความสามารถในการจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาสถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.49) และสถาปนิกมีความรู้ ความสามารถ ในกระบวนการงานออกแบบหลายประเภท และชนิดอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.46)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี (ค่าเฉลี่ย



4.37) และมีการคำนวณประมาณการค่าก่อสร้างเบื้องต้นเพื่อหาปริมาณวัสดุ และร่วมคัดเลือกหาผู้รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา การบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีกระบวนการออกแบบที่ถูกต้องรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วเสร็จทันตามกำหนด และมีระบบเทคโนโลยีในการออกแบบอาคารที่ทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำให้บริการในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาห้องพักผ่อนที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และบรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงามสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือคือห้องพักผ่อนที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา มีเอกสารความรู้ต่างๆ ที่สามารถหาอ่านและหาดูได้ในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และป้ายชื่อสำนักงานมองเห็นได้อย่างชัดเจน และ ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

**3.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการ**  
**ออกแบบบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ**

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.43) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.10) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.35) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่น ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และสามารถเซ็นรับรองในการสร้างบ้านได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ มีการรับประกันผลงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และสามารถเซ็นรับรองในการสร้างบ้านได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัวและ อาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และสามารถเซ็นรับรองในการสร้างบ้านได้ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างกันหลายระดับตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และค่าบริการวิชาชีพงานออกแบบ ตามประเภท และชนิดของงานอาคาร ที่เป็นข้อกำหนดราคามาตรฐานของสภาสถาปนิกแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงาน ออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา ค่าบริหารวิชาชีพงานออกแบบ ตามประเภท และชนิดของงาน อาคาร ที่เป็นข้อกำหนดราคามาตรฐานของสภาสถาปนิกแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ ราคาบริการวิชาชีพออกแบบ ได้ราคาเหมาะสมตามประมาณการค่าใช้จ่ายไว้เบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงาน ออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและ รายการวัสดุในงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และค่าบริการวิชาชีพ มีเงื่อนไขการชำระเงินโดยแบ่ง จ่ายตามงวดของการทำงานออกแบบ อย่างเป็นขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัวและ อาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างหลายระดับตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ราคาบริการวิชาชีพออกแบบ ได้ราคาเหมาะสมตามประมาณการค่าใช้จ่ายไว้ เบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) และค่าบริการวิชาชีพงานออกแบบ ตามประเภท และชนิดของงานอาคาร ที่ เป็นข้อกำหนดราคามาตรฐานของสภาสถาปนิกแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีเครือข่ายในการติดต่องานได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับ ตัวสถาปนิกได้โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.18) และสถาปนิกเดินทางมาติดต่องานเองกับเจ้าของบ้าน โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.10)รองลงมาสำนักงานมี สถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ สถาปนิกเดินทางมาติดต่องานเองกับเจ้าของบ้าน โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมามีเครือข่ายใน การติดต่องานได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง และ



สถาปนิกเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.16) และสำนักงานมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพส่วนตัวและอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางในการติดต่อกันได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.12) และสถาปนิกเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.93)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาการจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่เกี่ยวข้อง และการแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการจัดแสดงผลงานออกแบบตามศูนย์การค้า ร้านค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่น ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.66)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถาปนิกมีความสามารถในการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา สถาปนิกมีความรู้

ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี สถาปนิกมีประสบการณ์และมีความชำนาญในการออกแบบ และกำหนดรายการวัสดุ ของอาคารตามชนิดหลายประเภท และสถาปนิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจเป็นกันเอง บุคลิกและมารยาทที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ สถาปนิก มีความรับผิดชอบสูง ในการให้บริการงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถาปนิกมีความสามารถในงานจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงาน ตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา สถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ สถาปนิกมีความรู้ ความสามารถ ในกระบวนการงานออกแบบหลายประเภท และชนิดอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือสถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา สถาปนิกมีความสามารถในงานจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และสถาปนิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจเป็นกันเอง บุคลิกและมารยาทที่ดี และสถาปนิกมีความรู้ ความสามารถ ในกระบวนการงานออกแบบหลายประเภท และชนิดอาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่น ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถาปนิกมีความสามารถในงานจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา สถาปนิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจเป็นกันเอง บุคลิกและมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) และสถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.41)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี และการบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา มีการคำนวณประมาณการค่าก่อสร้างเบื้องต้นเพื่อหาปริมาณวัสดุ และร่วมคัดเลือกหา

ผู้รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ มีระบบเทคโนโลยีในการออกแบบอาคารที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี และการบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา การบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีระบบเทคโนโลยีในการออกแบบอาคารที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.42) และมีการคำนวณประมาณการค่าก่อสร้างเบื้องต้นเพื่อหาปริมาณวัสดุ และร่วมคัดเลือกหาผู้รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่น ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ การบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ มีระบบเทคโนโลยีในการออกแบบอาคารที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.27)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงามสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ห้องพักผ่อนที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงาน และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ห้องพักผ่อนที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำให้บริการในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ห้องพักรูปลูก้าที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีเอกสารความรู้ต่างๆ ที่สามารถหาอ่านและหาดูได้ในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่น ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำให้บริการในสำนักงานและห้องพักรูปลูก้าที่นั่งเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงามสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) และป้ายชื่อสำนักงานมองเห็น ได้อย่างชัดเจน และมีเอกสารความรู้ต่างๆ ที่สามารถหาอ่านและหาดูได้ในสำนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

### 3.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการ ออกแบบบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,001-3,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีการรับประกันผลงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา มีแบบบ้านให้เลือกตามความ

ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และสามารถเซ็นรับรองในการสร้างบ้านได้ มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ สถาปัตยกรรมควบคุมตามข้อกำหนดของกฎหมายควบคุมอาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณ ในการประกอบวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีการรับประกันผลงาน (ค่าเฉลี่ย 4.16)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าบริการมีวิชาชีพมีราคาแตกต่างหลาย ระดับตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาค่าบริการวิชาชีพมีราคา เหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และราคาบริการ วิชาชีพออกแบบ ได้ราคาเหมาะสมตามประมาณการค่าใช้จ่ายไว้เบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างหลายระดับตามชนิด และประเภทของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับ คุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และค่าบริการวิชาชีพ มี เงื่อนไขการชำระเงินโดยแบ่งจ่ายตามงวดของการทำงานออกแบบ อย่างเป็นขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างหลายระดับตามชนิดและ ประเภทของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ของรูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และค่าบริการวิชาชีพงานออกแบบ ตามประเภท และชนิดของงานอาคาร ที่เป็นข้อกำหนดราคามาตรฐานของสภาสถาปนิกแห่ง ประเทศไทย ราคาบริการวิชาชีพออกแบบ ได้ราคาเหมาะสมตามประมาณการค่าใช้จ่ายไว้เบื้องต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา มีเครือข่ายในการติดต่องานได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือ



ติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสถาปนิกเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้าน โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถาปนิกเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้าน โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีเครือข่ายในการติดต่อกับได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา สำนักงานมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ สถาปนิกเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้าน โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.08)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ การแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา การแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.61)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ

25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถาปนิกมีความสามารถในการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา สถาปนิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจเป็นกันเอง บุคลิกและมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) และสถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา สถาปนิกมีความสามารถในการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และสถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการกระบวนการงานออกแบบหลายประเภท และชนิดอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี สถาปนิกมีความสามารถในการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา สถาปนิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจเป็นกันเอง บุคลิกและมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) และสถาปนิกมีการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร เช่น การบริหารงานก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.27)

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี การบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา มีระบบเทคโนโลยีในการออกแบบอาคารที่ทันสมัย มีการคำนวณประมาณการค่าก่อสร้างเบื้องต้นเพื่อหาปริมาณวัสดุ และร่วมคัดเลือกหาผู้รับเหมา ก่อสร้าง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีกระบวนการออกแบบที่ถูกต้องรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วเสร็จทันตามกำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา การบริการเอาใจใส่ขณะที่มา

ติดต่อในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีการคำนวณประมาณการค่าก่อสร้างเบื้องต้นเพื่อหาปริมาณวัสดุ และร่วมคัดเลือกหาผู้รับเหมา ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีการคำนวณประมาณการค่าก่อสร้างเบื้องต้นเพื่อหาปริมาณวัสดุ และร่วมคัดเลือกหาผู้รับเหมา ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.12)

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนี้ รายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.24) รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,001-35,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.33) รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 25,001 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ห้องพักรถลูกค้าที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำให้บริการในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และบรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงามสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,000-35,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ห้องพักรถลูกค้าที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ป้ายชื่อสำนักงานมองเห็นได้อย่างชัดเจน บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงาม สะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำให้บริการในสำนักงาน ห้องพักรถลูกค้าที่นั่งเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา มีเอกสารความรู้ต่างๆ ที่สามารถหาอ่านและหาดูได้ในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และป้ายชื่อสำนักงานมองเห็นได้อย่างชัดเจน บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงามสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้าน

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ รองลงมา ไม่สามารถเซ็นรับรองในการสร้างบ้านได้ และไม่สามารถให้คำปรึกษาด้านฮวงจุ้ยได้

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ค่าบริการวิชาชีพราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ รองลงมา ค่าบริการวิชาชีพ ไม่มีเงื่อนไขการชำระเงิน โดยแบ่งจ่ายตามงวดของการทำงานออกแบบ อย่างเป็นขั้นตอน และค่าบริการวิชาชีพ ไม่มีราคาแตกต่างหลายระดับตามชนิด และประเภทของงานออกแบบ

**ปัญหาด้านช่องทางจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ไม่สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร รองลงมา สถาปนิกไม่เดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง และไม่สะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต

**ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีการแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต เท่ากัน รองลงมา ไม่มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา และไม่มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ

**ปัญหาด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ สถาปนิก ไม่มีการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร เช่น การบริหารงานก่อสร้าง รองลงมา สถาปนิก ไม่มีประสบการณ์และไม่มีความชำนาญในการออกแบบและไม่สามารถกำหนดรายการวัสดุ และสถาปนิก ไม่มีความสามารถในงานจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ

**ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีกระบวนการออกแบบที่ถูกต้องรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เสร็จทันตามกำหนด รองลงมา ไม่มีระบบเทคโนโลยีในการออกแบบอาคารที่ทันสมัย และไม่มีการตรวจสอบงานการออกแบบอาคาร อย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี

**ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์กายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการ ไม่มีความสะอาด รองลงมา ห้องพักลูกค้ามีที่นั่งไม่เพียงพอ และบรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่ง ไม่สวยงามไม่สะอาด

#### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสม

การตลาดบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

**ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัตยชัย ชัยสิทธิ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัตยชัย จิตต์ภักดี (2552) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้รับเหมาของผู้บริโภคในการสร้างบ้านในอำเภอเมืองเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัตยชัย ชัยสิทธิ์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การรับประกันผลงานและให้บริการซ่อมแซมถ้าเกิดความเสียหาย และไม่สอดคล้องกับวีระพันธ์ สายแก้ว (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การใช้วัสดุก่อสร้างที่ได้มาตรฐาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัตยชัย จิตต์ภักดี (2552) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือมีการรับประกันผลงานและให้บริการซ่อมแซมถ้าเกิดความเสียหาย

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าบริการวิชาชีพ มีราคาแตกต่างหลายระดับตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัตยชัย จิตต์ภักดี (2552) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ราคาบ้านเหมาะสมกับคุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง มีราคาบ้านให้เลือกหลายระดับราคาตามรูปแบบบ้านที่ต้องการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัตยชัย ชัยสิทธิ์ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือราคาบ้านเหมาะสมกับคุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง



**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัตยชัย ชัยสิทธิ์ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือผู้รับเหมาเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสัตยชัย จิตต์ภักดี (2552) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้รับเหมาเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสัตยชัย ชัยสิทธิ์ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสัตยชัย จิตต์ภักดี (2552) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคา

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ สถาปนิก มีความสามารถในการจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลา ของงานออกแบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสัตยชัย ชัยสิทธิ์ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ บุคลากรมีประสบการณ์และมีความชำนาญ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสัตยชัย จิตต์ภักดี (2552) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ บุคลากรมีประสบการณ์ และมีความชำนาญ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในการก่อสร้างบ้านเป็นอย่างดี และสามารถอธิบาย ขั้นตอนการก่อสร้างได้อย่างชัดเจน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี และการบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสัตยชัย ชัยสิทธิ์ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ มีระบบการตรวจสอบงานทำให้งานได้มาตรฐาน (ความแข็งแรงของโครงสร้าง และความสวยงาม ความทนทานทางสถาปัตยกรรม) และสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของสัญญาชัย จิตต์ภักดี (2552) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีระบบการตรวจสอบงานทำให้งานได้มาตรฐาน (ความแข็งแรงของโครงสร้าง ความสวยงามและความทนทานของสถาปัตยกรรม) การก่อสร้างบ้านรวดเร็วแล้วเสร็จตามเวลา มีการติดต่อประสานงานและแจ้งผลการก่อสร้างให้เจ้าของบ้านทราบอย่างรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ห้องพักลูกค้ามีที่นั่งเพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสัญญาชัย ชัยสิทธิ์ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ กิจกรรมมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสัญญาชัย จิตต์ภักดี (2552) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ กิจกรรมมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักร กิจกรรมมีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการก่อสร้าง

#### ข้อค้นพบ

1. พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ธุรกิจบริการออกแบบบ้านมากที่สุดคือได้แบบบ้านตามความต้องการ
2. พบว่าแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักธุรกิจบริการออกแบบบ้านมากที่สุดคือ จากเพื่อนญาติและคนรู้จักรองลงมาคือ ผู้รับเหมาแนะนำ และส่วนใหญ่จะมีการเปรียบเทียบข้อมูลสถาปนิกออกแบบก่อนตัดสินใจ จำนวน 2 ราย
3. พบว่ารูปแบบการจดทะเบียนของธุรกิจบริการออกแบบบ้านที่ใช้บริการ คือ เจ้าของคนเดียว และจะเลือกเจาะจงธุรกิจบริการออกแบบบ้านโดยตรง โดยพบว่าร้อยละ 56.4 ที่ทำสัญญาเป็นเอกสารกับธุรกิจบริการออกแบบบ้านที่ใช้บริการ และร้อยละ 43.6 ที่ไม่ทำสัญญา
4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร และที่ให้ความสำคัญลำดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
5. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ และมีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ไม่มีแบบบ้านให้เลือกตามต้องการ

และเมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าทุกรายได้ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ และรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท และ 25,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ

6. ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก และปัญหาที่พบบมากที่สุดคือค่าบริการวิชาชีพราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ

7. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก และปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ ไม่สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร

8. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในระดับมาก ในเรื่อง การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ การจัดแสดงผลงาน ออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และการแสดงผลงานออกแบบทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ ไม่มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ เช่น วิทยุ โทรทัศน์

9. ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในเรื่อง สถาปนิก มีความสามารถในงานจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ และปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ สถาปนิกไม่มีประสบการณ์และไม่มี ความชำนาญในการออกแบบ และไม่สามารถกำหนดรายการวัสดุได้

และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า อาชีพรับราชการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในเรื่อง สถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี สถาปนิกมีประสบการณ์และมีความชำนาญในการออกแบบและกำหนดรายการวัสดุ ของอาคารตามชนิดหลายประเภท สถาปนิกมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจเป็นกันเอง บุคลิกและมารยาทที่ดี และสถาปนิกมีความสามารถในงานจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ

และเมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า ผู้มีรายได้ 25,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง สถาปนิกมีความรู้ ความสามารถในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของงานออกแบบได้อย่างชัดเจน มีมาตรฐานของงานที่ดี

10. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก และปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ ไม่มีกระบวนการออกแบบที่ถูกต้องรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพและไม่เสร็จทันตามกำหนด

และเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพรับราชการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในเรื่อง มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี และการบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน

และเมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ที่มีรายได้ 25,000-35,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี และการบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน

11. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการไม่มีความสะอาด

ตารางที่ 56 แสดงสรุปการให้ระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ลำดับแรกและปัญหาที่พบลำดับแรก

ปัจจัย	ระดับที่มีผลลำดับแรก	ปัญหาที่พบลำดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิก ออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบ วิชาชีพ (มากที่สุด: 4.55)	ไม่มีแบบบ้านให้เลือกตามความ ต้องการ (ร้อยละ 58.2)
ด้านราคา	ค่าบริการวิชาชีพ มีราคาแตกต่างกันหลาย ระดับตามชนิดและประเภทของงาน ออกแบบ (มาก:4.24)	ค่าบริการวิชาชีพราคาไม่เหมาะสมกับ คุณภาพของแบบและรายการวัสดุใน งานออกแบบ (ร้อยละ 80.1)
ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (มาก:4.21)	ไม่สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร (ร้อยละ 68.8)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (มาก: 3.77)	ไม่มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม ความรู้ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ (ร้อยละ 62.8)
ด้านบุคลากร	สถาปนิก มีความสามารถในการจัดการ วางแผนประสานงานระหว่างแต่ละ หน่วยงานตลอดระยะเวลา ของงาน ออกแบบ (มากที่สุด: 4.50)	สถาปนิก ไม่มีการให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร เช่น การ บริหารงานก่อสร้าง (ร้อยละ 52.5)
ด้านกระบวนการ	มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบ อาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้ งานได้มาตรฐานที่ดี และ การบริการเอาใจ ใส่ขณะที่มาติดต่อในสำนักงาน (มาก:4.46)	ไม่มีกระบวนการออกแบบที่ถูกต้อง รวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ เสร็จทันตามกำหนด (ร้อยละ 52.8)
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ กายภาพ	ห้องพักลูกค้ามีที่นั่งเพียงพอ (มาก: 4.33)	อาคารสถานที่ที่ให้บริการไม่มีความ สะอาด (ร้อยละ 63.8)



ตารางที่ 57 แสดงสรุปการให้ระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิก ออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการ ประกอบวิชาชีพ (4.51:มากที่สุด)	ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิก ออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการ ประกอบวิชาชีพ (4.62:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่าง หลายระดับตามชนิดและประเภทของ งานออกแบบ (4.24:มาก)	ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับ คุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุ ในงานออกแบบ (4.26:มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร (4.21:มาก)	สถาปนิกเดินทางมาติดต่องานเองกับ เจ้าของบ้านโดยตรง (4.27:มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับ สมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่ เกี่ยวข้อง (3.64:มาก)	การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	สถาปนิกมีความสามารถในการจัดการ วางแผนประสานงานระหว่างแต่ละ หน่วยงานตลอดระยะเวลาของงาน ออกแบบ (4.45:มาก)	สถาปนิกมีความสามารถในการ จัดการวางแผนประสานงานระหว่าง แต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของ งานออกแบบ (4.59:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	การบริการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อใน สำนักงาน (4.45:มาก)	มีระบบการตรวจสอบงานการ ออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุก ขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี (4.61:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะกายภาพ	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำให้บริการในสำนักงาน (4.30:มาก)	ห้องพักผ่อนที่นั่งเพียงพอ (4.45:มาก)

ตารางที่ 58 แสดงสรุปการให้ระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด		อาชีพ		
บริการ	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อาชีพธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (4.63:มากที่สุด)	ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (4.50:มากที่สุด)	ชื่อเสียงของธุรกิจหรือตัวสถาปนิกออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (4.55:มากที่สุด)	มีแบบบ้านให้เลือกตามความต้องการ (4.54:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างหลายระดับตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ (4.30:มาก)	ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ (4.17:มาก)	ค่าบริการวิชาชีพมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ (4.31:มาก)	ค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างหลายระดับตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ (4.27:มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีช่องทางในการติดต่องานได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง (4.24:มาก)	สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ / โทรสาร (4.10:มาก)	สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (4.40:มาก)	มีช่องทางในการติดต่องานได้หลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง (4.13:มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง (3.73:มาก)	การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ (4.07:มาก)	การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ (3.75:มาก)	การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง (3.76:มาก)

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดงสรุปการให้ระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อาชีพ			
	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อาชีพธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ
ปัจจัยด้านบุคลากร	สถาปนิกมีความสามารถในงาน จัดการวางแผนประสานงาน ระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอด ระยะเวลาของงานออกแบบ (4.63:มากที่สุด)	สถาปนิกมีความสามารถในงาน จัดการวางแผนประสานงาน ระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอด ระยะเวลาของงานออกแบบ (4.43:มากที่สุด)	สถาปนิกมีความรู้ ความสามารถ ในการออกแบบบ้านเป็นอย่างดี สามารถอธิบายกระบวนการของ งานออกแบบได้อย่างชัดเจน มี มาตรฐานของงานที่ดี (4.49:มาก)	สถาปนิกมีความสามารถในงาน จัดการวางแผนประสานงาน ระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอด ระยะเวลาของงานออกแบบ (4.48:มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มีระบบการตรวจสอบงานการ ออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบ ทุกขั้นตอน ทำให้งานได้ มาตรฐานที่ดี และการบริการเอา ใจ ใส่ใจ ละเอียด ต่อ ใน สำนักงาน (4.58:มากที่สุด)	มีระบบการตรวจสอบงานการ ออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบ ทุกขั้นตอน ทำให้งานได้ มาตรฐานที่ดี และการบริการเอา ใจ ใส่ใจ ละเอียด ต่อ ใน สำนักงาน (4.31:มาก)	การบริการเอาใจใส่ขณะที่มา ติดต่อในสำนักงาน	การบริการเอาใจใส่ขณะที่มา ติดต่อในสำนักงาน (4.45:มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะกายภาพ	บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงามสะอาด (4.40:มาก)	ห้องพัสดุภัณฑ์นั่งเพียงพอ (4.29:มาก)	ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งใน สำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ใน การให้บริการ (4.38:มาก)	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ และห้องนำให้บริการใน สำนักงานและห้องพัสดุภัณฑ์นั่ง เพียงพอ เท่านั้น (4.31:มาก)

ตารางที่ 59 แสดงสรุปการให้ระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ลำดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเนื่อง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้ของครอบครัวต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000-35,000 บาท	35,000 บาทขึ้นไป	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิก ออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบ วิชาชีพ (4.51:มากที่สุด)	ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิก ออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบ วิชาชีพ (4.63:มากที่สุด)	ชื่อเสียงของธุรกิจ หรือตัวสถาปนิก ออกแบบที่ดีมีจรรยาบรรณในการประกอบ วิชาชีพ (4.57:มากที่สุด)	
ปัจจัยด้านราคา	ค่าบริการมีวิชาชีพมีราคาแตกต่างกันหลาย ระดับตามชนิดและประเภทของงาน ออกแบบ (4.17:มาก)	ค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างกันหลาย ระดับตามชนิดและประเภทของงาน ออกแบบ (4.35:มาก)	ค่าบริการมีวิชาชีพ มีราคาแตกต่างกันหลาย ระดับตามชนิดและประเภทของงาน ออกแบบ (4.27:มาก)	
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (4.15:มาก)	สถาปนิกเดินทางมาติดต่องานเองกับ เจ้าของบ้าน โดยตรง (4.31:มาก)	สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร (4.31:มาก)	
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับ สมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กรที่ เกี่ยวข้อง (3.71:มาก)	การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ การจัดแสดงผลงานออกแบบ ร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯและองค์กร ที่เกี่ยวข้อง เท่ากัน (3.92:มาก)	การแสดงผลงานออกแบบทางอินเตอร์เน็ต (3.78:มาก)	

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงสรุปการใช้ระดับความสำคัญลำดับแรก จำแนกตามรายปีต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้ของครัวต่อเดือน			35,000 บาทขึ้นไป
	ต่ำกว่า 25,000 บาท	25,000-35,000 บาท	35,000 บาทขึ้นไป	
ปัจจัยด้านบุคลากร	<p>สถาบันมีความสามารถในงานจัดวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงาน</p> <p>แบบ (4.50:มากที่สุด)</p>	<p>สถาบันมีความรู้ความสามารถในการออกแบบเป็นอย่างดี สามารถอธิบาย</p> <p>มีมาตรฐานของงานที่ดี (4.60:มากที่สุด)</p>	<p>สถาบันมีความรู้ความสามารถในการออกแบบเป็นอย่างดี สามารถอธิบาย</p> <p>มีมาตรฐานของงานที่ดี สถาบันมีความสามารถในงานจัดการวางแผนประสานงานระหว่างแต่ละหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบ</p> <p>เท่ากัน (4.43:มาก)</p>	
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	<p>มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี การบริการเอาใจใส่</p> <p>ขณะที่มากที่สุดเท่ากัน (4.43:มาก)</p>	<p>มีระบบการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ทำให้งานได้มาตรฐานที่ดี</p> <p>(4.59 :มากที่สุด)</p>	<p>การบริการเอาใจใส่ขณะที่มากที่สุดต่อในสำนักงาน</p> <p>(4.37:มาก)</p>	
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอดัชนีลักษณะกายภาพ	<p>ห้องพักลูกค้าที่นั่งเพียงพอ</p> <p>(4.32:มาก)</p>	<p>ห้องพักลูกค้าที่นั่งเพียงพอ</p> <p>(4.44:มาก)</p>	<p>ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำให้บริการในสำนักงาน ห้องพักลูกค้าที่นั่งเพียงพอ</p> <p>เท่ากัน (4.20:มาก)</p>	



### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้านของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลจากการศึกษาแยกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธุรกิจออกแบบบ้านดังต่อไปนี้

**1. ด้านผลิตภัณฑ์** ธุรกิจบริการออกแบบบ้านต้องให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของบริษัทหรือตัวของสถาปนิกเอง โดยต้องเน้นถึงเรื่องการมีจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ สถาปัตยกรรม มีความซื่อสัตย์ไม่ทิ้งงาน การเสนอให้บริการแก่ลูกค้าโดยมีการรับประกันผลงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าไม่สร้างความเสียหายแก่ลูกค้า โดยการกำหนดกรอบของการรับประกันผลงานให้เหมาะสมและชัดเจน และควรอธิบายขั้นตอนการทำงานให้ลูกค้ารับทราบทุกครั้งที่รับงานออกแบบบ้านเพื่อให้ลูกค้าได้เข้าใจถึงระบบการทำงานของสถาปนิก เริ่มจากการออกแบบทำการก่อสร้างจนการก่อสร้างของลูกค้าแล้วเสร็จ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขแบบบ้านให้ตรงใจลูกค้ามากขึ้นได้ อีกทั้งควรให้คำแนะนำที่ถูกต้องตามหลักวิชาการแก่ลูกค้าด้วยความจริงใจ นอกจากนี้ควรหาแบบบ้านไว้ให้ลูกค้าได้เลือกหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนสามารถเซ็นรับรองในการสร้างบ้านให้กับลูกค้าได้ และหลังจากตกลงทำสัญญาว่าจ้างกันแล้ว ธุรกิจบริการออกแบบบ้านควรรีบดำเนินการออกแบบบ้านตามลำดับตั้งแต่งานออกแบบร่างขึ้นต้นจนถึงงานจัดทำแบบก่อสร้าง โดยในแต่ละขั้นตอนธุรกิจบริการออกแบบบ้านควรนำเสนอให้ลูกค้าเสมอ

**2. ด้านราคา** ธุรกิจบริการออกแบบบ้านควรแสดงรายละเอียดของราคาค่าออกแบบให้ลูกค้าได้เห็นอย่างชัดเจนตามชนิดและประเภทของงานออกแบบ การคิดค่าบริการวิชาชีพควรชี้แจงให้ลูกค้าทราบว่าเหมาะสมกับคุณภาพของรูปแบบและรายการวัสดุในงานออกแบบ และเหมาะสมตามที่ลูกค้าได้ประมาณการค่าใช้จ่ายไว้เบื้องต้นแล้ว นอกจากนี้ควรมีมีเงื่อนไขการชำระเงิน โดยให้ลูกค้าสามารถแบ่งจ่ายตามงวดของการทำงานออกแบบอย่างเป็นขั้นตอน

**3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** สำนักงานของธุรกิจบริการออกแบบบ้านควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์/โทรสารเพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อสำนักงานได้อย่างสะดวก ตลอดจนการเพิ่มความถี่ในการเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง และควรมีเครือข่ายในการติดต่อกับลูกค้าหลายทาง เช่น ติดต่อกับบริษัท หรือติดต่อกับตัวสถาปนิกได้โดยตรง หากลูกค้ามาติดต่อที่บริษัทควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า การเลือกทำเลที่ตั้งของสำนักงานควรตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้าน หรือตัวสถาปนิกเดินทางมาติดต่อกับเจ้าของบ้านโดยตรง

**4. ด้านการส่งเสริมการตลาด** ในด้านการส่งเสริมการตลาดธุรกิจบริการออกแบบบ้านควรเพิ่มการโฆษณาตามสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมเสริมความรู้หรือการโฆษณาผ่านสื่อวิทยุท้องถิ่นให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่าน โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวตามสถานที่ต่างๆ เช่นตามโครงการของหมู่บ้านจัดสรร หรือตามห้างสรรพสินค้า หรือการจัดแสดงผลงานออกแบบร่วมกับสมาคมสถาปนิกสยามฯ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องหรือการออกบูธตามห้างสรรพสินค้าเพื่อแสดงผลงานออกแบบที่ผ่านมา หรือการแสดงผลงานออกแบบทางเว็บไซต์ของกิจการ เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรทำการตลาดโดยการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาค่าออกแบบให้เป็นพิเศษในวันสำคัญต่างๆ หรือการลดราคาค่าออกแบบเมื่อลูกค้าเลือกใช้บริการออกแบบบ้านแบบเดียวกันเป็นกลุ่มย่อยๆ ซึ่งมีราคาแตกต่างกันไป เป็นต้น

**5. ด้านบุคลากร** ในการออกแบบแต่ละครั้งสถาปนิกผู้ออกแบบต้องมีการวางแผนประสานงานระหว่างหน่วยงานตลอดระยะเวลาของงานออกแบบให้ดี การอธิบายถึงกระบวนการของงานออกแบบให้ลูกค้าต้องชัดเจน ทั้งประเภท และชนิดของอาคาร ตลอดจนมีการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ เช่น การคำนวณหาค่าวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างให้เหมาะสมกับรูปแบบบ้านและพื้นที่ใช้สอย สำหรับสถาปนิกต้องเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีน้ำใจเป็นกันเอง มีความรับผิดชอบสูงเมื่อลูกค้าได้สร้างบ้านหรืออาคารแล้ว สถาปนิกต้องเข้าตรวจงานให้ลูกค้าเป็นประจำ คอยให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร เช่น การบริหารงานก่อสร้าง เป็นต้น

**6. ด้านกระบวนการให้บริการ** ธุรกิจบริการออกแบบบ้านต้องมีการตรวจสอบงานการออกแบบอาคารอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน การดำเนินการออกแบบต้องรวดเร็วและถูกต้อง มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการออกแบบบ้านและอาคาร เพื่อให้ผลงานได้มาตรฐานที่ดี ควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านกับลูกค้า เพื่อให้คำแนะนำแก่ลูกค้า และการติดต่อประสานงานต้องมีการแจ้งผลการทำงานการออกแบบให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการเอาใจใส่ลูกค้าขณะที่มาติดต่อในสำนักงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจต่อธุรกิจบริการออกแบบบ้าน รวมถึงให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลประวัติการประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของสถาปนิกที่ให้บริการออกแบบบ้านได้โดยตรงกับทางสภาสถาปนิกแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้าน

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ในสำนักงานของธุรกิจบริการ ออกแบบบ้านต้องมีห้องพักสำหรับลูกค้า มีที่นั่งเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์วารสารต่างๆ เครื่องดื่มหลากหลาย ไว้บริการแก่ลูกค้า ห้องน้ำในสำนักงานต้องมีความสะอาดร่วมสมัยมีการจัดแยกสัดส่วนชัดเจน อุปกรณ์และเครื่องมือทั้งในสำนักงานและที่ใช้ในการให้บริการต้องมีความทันสมัย ควรมีเอกสารความรู้ต่างๆวางไว้ให้ลูกค้าสามารถหาอ่านและเรียนรู้ได้ในสำนักงาน บริเวณภายในสำนักงานต้องมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีการตกแต่งให้สวยงามเรียบง่ายสบายๆ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากด้านความแตกต่างทางเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกธุรกิจบริการออกแบบบ้านที่แตกต่างกัน ดังนั้นธุรกิจบริการออกแบบบ้านผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในความแตกต่างเหล่านี้ในการนำเสนอการให้บริการออกแบบบ้านให้มีความหลากหลายมากที่สุด