

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้านในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายวิวรรธน์ พงษ์เรืองเกียรติ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพร คุณเจริญไพศาล	ประธานกรรมการ
อาจารย์เรณัส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาร์รัตน์ บุญเฉลียว	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำนวน 321 คน ที่เป็นเจ้าของบ้านเดี่ยวหรือสมาชิกในครัวเรือนที่มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านแล้วนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาดังนี้ได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบวิชาชีพอิสระหรือรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของทุกคนในบ้านต่ำกว่า 10,000 บาท ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านที่จ้างผู้รับเหมาสร้างเอง โดยส่วนใหญ่บ้านพักอาศัยจะมีอายุใช้งานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี

พฤติกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านโดยรอให้เสียก่อนจึงทำการซ่อมแซมและมีความถี่ในการซ่อม 1 - 2 ครั้งต่อปี ส่วนต่างๆของบ้านที่ทำการซ่อมแซมมากที่สุดคือ ประตู หน้าต่าง หลังคาและงานไฟฟ้า ส่วนใหญ่จะมีการวางแผนก่อนการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านทุกครั้ง และมีวัตถุประสงค์เพื่อการซ่อมแซมบ้าน ในการบำรุงและรักษาบ้านแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่าย

เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 501-2,000 บาท และใช้กลุ่มช่างอิสระในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ไม่มีผู้ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาประจำ

กระบวนการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีเหตุผลที่สำคัญที่สุด ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้านคือการคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว โดยก่อนที่จะทำการซ่อมแซมและบำรุงรักษาบ้าน ได้หาข้อมูลเกี่ยวกับราคาและค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นทั้งหมดและความน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการตามลำดับ โดยหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ใกล้ตัวผู้บริโภคคือ บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรสและบุตรก่อน รองลงมาคือหาข้อมูลจากเพื่อนหรือคนรู้จัก และสามารถหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการเป็นส่วนใหญ่

สำหรับการประเมินทางเลือกนั้นผู้ตอบแบบสอบถามจะทำการหาข้อมูลผู้ให้บริการหลายๆ รายก่อนนำมาประเมินทางเลือกที่จะเลือกใช้ผู้ให้บริการ โดยให้ความสำคัญในด้านความสามารถและความชำนาญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ

ส่วนการตัดสินใจซื่อนั้นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ ตัวเอง รองลงมาคือ บิดามารดา ญาติพี่น้อง คู่สมรสและบุตร เมื่อตัดสินใจแล้วส่วนใหญ่จะไม่เปลี่ยนใจ

พฤติกรรมหลังการซื้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพอใจต่อบริษัทรับจ้างซ่อมแซมบ้านมากที่สุด โดยจะพิจารณาถึงความรวดเร็วในการทำงานเป็นสิ่งตอบสนองความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมาคือความสุภาพเรียบร้อยของผู้ปฏิบัติงาน

เมื่อไม่พอใจกับบริการที่ได้รับผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ใช้บริการครั้งต่อไป รองลงมาคือ เรียกผู้ให้บริการกลับมาทำใหม่จนกว่าจะพอใจ และเมื่อพอใจกับบริการที่ได้รับก็จะติดต่อให้ผู้บริการรายเดิมมาให้บริการใหม่อีกครั้งถ้ามีการซ่อม ส่วนปัญหาที่พบในการใช้บริการมากที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นกว่าที่กำหนดไว้ รองลงมาคือผู้ให้บริการทำงานไม่ตรงเวลา

Independent Study Title	The Process of Consumer's Decision on Selecting House Maintenance and Repair Services in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai		
Author	Mr. Wiwat Pongruengkiat		
M.B.A.			
Examining Committee	Assistant Professor Dr. Rawiporn Koojaroenpaisan	Chairman	
	Lecturer Renus Sermboonsang	Member	
	Assistant Professor Dararatana Boonchaliew	Member	

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the decision process of consumers who used house maintenance and repair services in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai. The data was collected from questionnaires distributed to 321 homeowners or household member with authority in decision making on house maintenance and repair services. The data was then statistically analyzed using frequency, percentage, and mean.

It was found from this study that the majority of the respondents were female of 30-40 years old, with undergraduate education. They were private professionals or employees, with the most earning per household averaged at less than 10,000 baht per month. Most of the respondents had their houses built for them by a construction company. Their houses have been built for 6-10 years. In terms of their house maintenance and repair behaviors, they would wait until something went wrong before seeking maintenance and repair services. The respondents called for maintenance and repair services 1-2 times per year. The parts of the house that needed to be repaired were doors, windows, roofs, and electric - related work, respectively. Most respondents always had their maintenance and repair plans, and spent on an average between 501 - 2,000 baht per time. Most respondents used general technicians and did not have regular

repair service providers.

In their decision process, it was found that the most important reason for maintenance and repair was safety of household members. The first stage, the respondents searched for information on price, overall expenses, and reliability of the repair service providers, respectively. Most respondents sought information from people close to them, namely, parents, relatives, spouse, and sons. The next group of people from whom they sought information included friends or acquaintances. Most of the time they were able to find the information they wanted.

In their evaluation of the alternatives, the respondents sought information from several service providers before choosing the final service provider. In doing so, ability and skills were the most important factors, then the reliability and credibility of service providers were the next important factors.

The respondents ranked themselves as having the most influence in their decision making, then their parents, relatives, spouse, and sons were the next influential group of people. Once they made the decision, they often did not change their minds.

In terms of postpurchase behaviors, the respondents were most satisfied with home repair companies. The factor which most influenced the respondents' satisfaction was speedy work, then the workers' politeness.

When the respondents were dissatisfied with the repair services, they would not employ the same service provider, or call back the same service provider to do the work until their satisfaction was met. Once the repair work meet the respondents' satisfaction they would ask the same service provider to do the next repair. The problems which occurred most often were total expenses exceed the estimate and the service provider did not finish their jobs on time, respectively.