

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บ้าน หมายถึงที่พักอาศัย ของคนทั่วไป ย่อมมีการชำรุดทรุดโทรม ตามระยะเวลาการใช้งาน การชำรุดทรุดโทรม อาจมีสาเหตุมาจากคุณสมบัติของวัสดุที่ใช้เป็นส่วนประกอบ การใช้งานของบ้าน ที่ไม่เหมาะสม การก่อสร้างที่ไม่ได้มาตรฐาน การออกแบบที่ไม่ถูกต้อง หรือ ผลจากการกระทำของธรรมชาติ เช่น ฝนตก น้ำท่วม อากาศร้อน อากาศเย็น ลมพายุ แผ่นดินไหว เป็นต้น การไม่บำรุงรักษาบ้านตามสภาพและอายุการใช้งานของบ้านและการใช้งานที่ผิด เช่น บ้านถูกกระแทกด้วยของแข็ง บ้านที่รับน้ำหนักมากเกินไป ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ ทำให้บ้านเกิดการชำรุด ทรุดโทรม ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการซ่อมแซมและบำรุงรักษา บ้าน เพื่อยืดอายุการใช้งานของบ้านให้บ้านมีคุณลักษณะและคุณภาพที่เหมาะสมต่อการอยู่อาศัย ได้ดี และมีอายุการใช้งานได้ยาวนานขึ้น และ ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้อยู่อาศัย

จังหวัดนนทบุรี เป็นจังหวัดที่อยู่ติดกรุงเทพมหานครมากที่สุด มีถนน อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ระบบประปา ระบบไฟฟ้า และโทรศัพท์ ทุกๆด้านเทียบเท่ากับ กรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังมีความหนาแน่น ของ บ้าน มาก เป็นอันดับ 2 ของประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ,2551) และที่สำคัญ จังหวัดนนทบุรี มีเม็ดเงินที่ไหลเวียนเกี่ยวกับธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ต่อเติมบ้าน ไม่ต่ำกว่า 12,500,000,000 บาทต่อปี มากเป็นอันดับ 3 ของประเทศ

บ้านพักอาศัยในอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดนนทบุรี มีความหลากหลายของรูปแบบบ้าน และการใช้งาน และการก่อสร้างที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น บ้านที่เจ้าของบ้านเป็นผู้จัดหา-จัดจ้างผู้รับเหมาก่อสร้างเอง บ้านที่สร้างสำเร็จรูป หรือบ้านที่เป็นหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งอายุ ของบ้าน ในจังหวัด นนทบุรี มีอายุ เฉลี่ย 20-25 ปีและมี การใช้งานของบ้านมาเป็นเวลานาน ตลอดจนถึงวัสดุที่นำมาใช้ในการสร้างบ้านมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ส่งผลให้สภาพบ้าน ค่อยๆเสื่อมสภาพลง หากขาดการบำรุงรักษา ก็จะนำมาซึ่ง การสึกหรอ การชำรุดทรุดโทรมของบ้าน ซึ่งเริ่มมีให้เห็นโดยทั่วไป ดังนั้นในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้บริโภค จึงจะต้องมีการใช้ผู้ให้บริการซึ่งในที่นี้เราเรียกว่า“ผู้รับเหมา” เช่น บริษัทรับสร้างบ้าน รับต่อเติมบ้าน กลุ่มช่างอิสระ ช่างอิสระ

ของหมู่บ้าน เป็นต้น แต่ยังไม่มียบริษัทรับจ้างบำรุงรักษาซ่อมแซมบ้านที่ให้บริการครบวงจร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา การตัดสินใจใช้บริการบำรุงรักษาซ่อมแซมบ้าน ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ของผู้ที่กำลังดำเนินธุรกิจทางการบำรุงรักษา และซ่อมแซมบ้าน และให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ที่ต้องชำระเงินค่าซ่อมแซมและต่อเติมบ้าน รู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการบริการอย่างเหมาะสมกับราคา ค่าใช้จ่าย และเป็นคู่มือของผู้ที่สนใจทั่วไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

## สมมติฐานของการวิจัย

การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนที่มีบ้านพักอาศัย ในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่กำลัง(จะ)ดำเนินการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน และ(หรือ) ดำเนินการซ่อมแซม ต่อเติมบ้านแล้วเสร็จ (แผนกทะเบียนรับเรื่อง ขออนุมัติต่อเติม ซ่อมแซมบ้าน สำนักกองช่าง ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลบางกรวย เทศบาลเมืองบางบัวทอง) จำนวนประมาณ 300 ราย

กลุ่มตัวอย่าง เลือกจากผู้บริโภค ที่กำลัง(จะ)ดำเนินการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน (และ) หรือดำเนินการแล้วเสร็จในเขตจังหวัดนนทบุรีจำนวน 169 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตาราง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie & Morgan (1970, p. 608)

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

### 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

#### 2.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- สถานภาพการสมรส
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 2.1.2 กระบวนการตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน

- การรับรู้ถึงปัญหา(ความต้องการ)
- การค้นหาข้อมูล
- การประเมินทางเลือก(เปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสีย)
- การตัดสินใจใช้บริการ
- ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ

### 2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติม

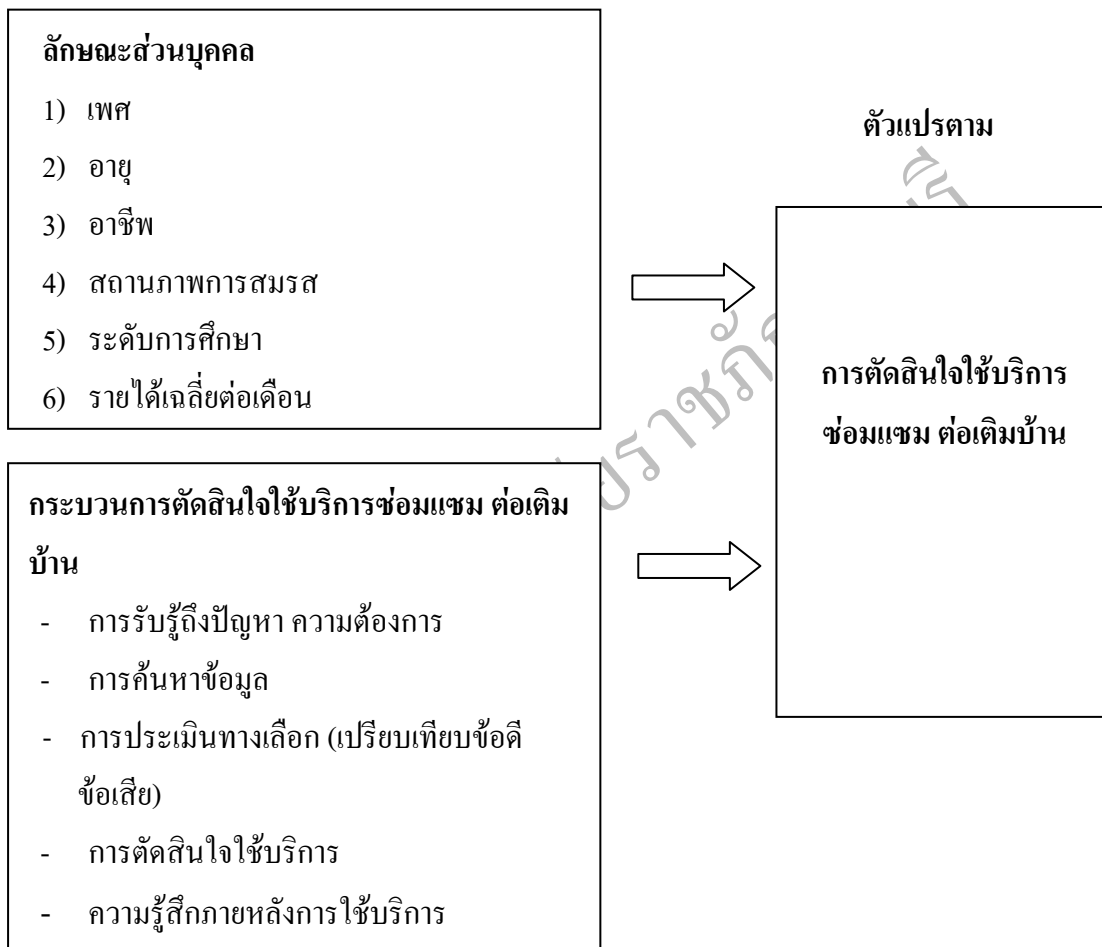
บ้าน

## 3. ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนสิงหาคม 2552 – ธันวาคม 2552

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภค จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีของคอตเลอร์ (Kotler ,1998) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

### ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การตัดสินใจของผู้บริโภค หมายถึง ขั้นตอนทางความคิดที่มีการลำดับข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ที่ผู้บริโภคนำมาใช้เพื่อตัดสินใจใช้ หรือ ซื้อ บริการ ได้แก่

- การรับรู้ปัญหา (problem recognition) หมายถึง การตระหนักถึงความจำเป็นหรือต้องการ แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง โดยอาจจะเกิดจากตัวกระตุ้นให้เกิดความต้องการ ซึ่งจะเรียกว่าสิ่งเร้า โดยแบ่งเป็น สิ่งเร้าภายใน (internal stimuli) เช่น ความรู้สึกหิว ความง่วง เป็นต้น และสิ่งเร้า ภายนอก (external stimuli) เช่น การโฆษณา การลด แลก แจก แถม เป็นต้น

- การค้นหาข้อมูล (information research) เมื่อรับรู้ปัญหา จากนั้นก็เป็นขั้นตอนของการแก้ปัญหา โดยก่อนที่จะมีการแก้ปัญหาก็จะต้องมีการแสวงหาข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหา

- การประเมินทางเลือก (evaluation of alternatives) เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลมาแล้วจะเปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ของแต่ละตราสินค้า

- การตัดสินใจใช้บริการ (purchase decision) หมายถึง ความพร้อมในการใช้บริการ นั่นคือ ผู้บริโภคเกิดความพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนเงิน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการ

- ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ (post-purchase behavior) หมายถึง ภายหลังจากที่ได้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ตามที่ต้องการแล้ว ผู้บริโภคจะเกิดความรู้สึกภายหลังการตัดสินใจซื้อ โดยอาจได้รับความพอใจหรืออาจไม่ได้รับความพอใจ นั่นคือ ความรู้สึกในทางลบ ไม่กลับมาซื้อใหม่ เสียใจ หรือทะเลาะกับผู้ให้บริการ ความรู้สึกในทางบวกคือ กลับมาซื้อใหม่ ดีใจ แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ เป็นต้น

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการประเมิน การเลือกใช้หรือซื้อบริการโดยมีวัตถุประสงค์ต่อตนเองหรือผู้อื่น

บ้าน หมายถึง ที่พัก หรือ อาคารที่เป็นที่อาศัยที่ปลูกเป็นหลัง เป็นทาวเฮาส์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี

การซ่อมแซมบ้าน หมายถึง การปรับปรุง แก้ไข ทุกส่วนของ อาคาร บ้าน ที่ชำรุดทรุดโทรม เสียหาย ใช้งานผิดปกติ หรือไม่สามารถใช้งานได้ดีเหมือนเดิม โดยการซ่อมแซมบ้านจะสามารถให้กลับมาใช้งานได้เป็นปกติ

การต่อเติมบ้าน หมายถึง การตัดต่อ ขยาย ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง อาคารในทุกๆ ส่วนของตัวบ้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านใน-ด้านนอกตัวบ้านเช่น ห้องรับแขก ห้องนอน พื้นจอดรถหน้าบ้าน ระเบียงหน้าต่าง หรือ ด้านบนของบ้าน เช่น หลังคา ด้านล่างของบ้าน เช่น ถังเก็บน้ำใต้ดิน บ่อเกรอะ บ่อซึม เป็นต้น

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจใช้บริการ ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเป็นข้อมูลของประชาชนทั่วไป ในการวางแผนเลือกผู้ประกอบการธุรกิจ บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ที่มีคุณภาพเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
3. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน ในการวางแผนการตลาดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้บริโภค

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี