

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมก่อสร้างเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ และมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับส่วนอื่นๆ ในทางเศรษฐกิจเช่น อุตสาหกรรมการผลิต การค้าส่ง การค้าปลีก สถาบันการเงินและการประกันภัยรวมถึงบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม เป็นข้อมูลการก่อสร้างทั้งที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และส่วนที่สร้างเสร็จแล้วเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้ว่าจ้าง บทบาทของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ถือว่ามีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศในทาง เศรษฐศาสตร์ถือว่าธุรกิจก่อสร้าง เป็นภาคนำเศรษฐกิจที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการลงทุน และเป็น การสร้างงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงเช่น ธุรกิจก่อสร้างประเภทปูนซีเมนต์ หิน ทราช เป็นต้น และในธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม เช่น การตกแต่งภายใน เครื่องเรือน เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการจ้าง งานและสร้างรายได้แก่ผู้ประกอบการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตลอดจนเป็นการกระจายความเจริญ ไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าธุรกิจก่อสร้างมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นอุตสาหกรรม สำคัญในการผลักดันการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศ การขยายตัวดังกล่าวส่วนหนึ่งเป็นผลมา จากมาตรการการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาล นอกจากนี้ภาวะอัตราดอกเบี้ยที่อยู่ใน ระดับต่ำก็เป็นปัจจัยในการกระตุ้นการบริโภคเพื่อการซื้อที่อยู่อาศัยและการขยายตัวของธุรกิจต่างๆ มากยิ่งขึ้น เป็นที่ทราบกัน โดยทั่วไปว่าการขยายตัวของเขตเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจาก สาเหตุใหญ่ คือประชาชนในชนบทมีการย้ายถิ่นฐานเข้าเขตเมืองมากขึ้น เพราะในเขตเมืองมีการ ขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว สิ่งหนึ่งที่คนเรามีความต้องการนอกจากอาหารที่จะบริโภค เพื่อยังชีพแล้วก็คือที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นเสมือนแหล่งสนองความต้องการทางด้านร่างกายของมนุษย์ โดยธรรมชาติที่จะต้องพักผ่อนก็คือที่อยู่อาศัยหรือบ้านนั่นเอง

“ที่อยู่อาศัย” เป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่เป็นการพื้นฐานของมนุษย์ “บ้าน” เป็นสิ่งที่ คนยุคใหม่ให้ความสำคัญกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบ้านหลังเล็กหรือหลังใหญ่การปลูกสร้างบ้านหรือ การตกแต่งบ้านให้สวยในยุคนี้ ไม่ได้จบอยู่ที่การเลือกสี หรือของประดับตกแต่ง แต่ยังรวมไปถึง รายละเอียดปลีกย่อยที่ ประกอบเป็นส่วนใช้งานต่างๆ ภายในบ้าน บ้านจะสวยหรือแตกต่างได้ต้อง เกิดจากการคิดและการเลือกวัสดุที่จะนำมาใช้ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและเพื่อให้เกิด

ประโยชน์สูงสุด ดังนั้นจึงมีธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมเกิดขึ้นมาอย่าง หลากหลาย เพื่อรองรับและสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการในท้องถิ่นนั้นๆ และบริเวณใกล้เคียง

เป็นจังหวัดที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร มีถนน อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ระบบประปา ระบบไฟฟ้า และโทรศัพท์ ทุกๆด้านเทียบเท่ากับ กรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังมีความหนาแน่นของ บ้านเรือนมาก เป็นอันดับ 3 ของประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556, เว็บไซต์) และที่สำคัญ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเม็ดเงินที่ไหลเวียนเกี่ยวกับธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ต่อเติมบ้าน ไม่ต่ำกว่า 12,500,000,000 บาทต่อปี มากเป็นอันดับ 3 ของประเทศ

บ้านพักอาศัยในอำเภอต่างๆ ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความหลากหลายของ รูปแบบบ้านและการใช้งาน และการก่อสร้างที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น บ้านที่ เจ้าของบ้านเป็นผู้ จัดหา-จัดจ้าง ผู้รับเหมาก่อสร้างเอง บ้านที่สร้างสำเร็จรูป หรือบ้านที่เป็นหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งอายุของ บ้านในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอายุ เฉลี่ย 20-25 ปี และมีการใช้งานของบ้านมาเป็นเวลานาน ตลอดจนถึงวัสดุที่นำมาใช้ในการสร้างบ้านมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ส่งผลให้สภาพบ้าน ค่อยๆ เสื่อมสภาพลง หากขาดการบำรุงรักษา ก็จะนำมาซึ่ง การสึกหรอ การชำรุดทรุดโทรมของบ้าน ซึ่ง เริ่มมีให้เห็นโดยทั่วไป ดังนั้นในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมบ้านของผู้บริโภค จึงจะต้องมีการใช้ ผู้ให้บริการซึ่งในที่นี้ เราเรียกว่า “ผู้รับเหมา” เช่น บริษัทรับสร้างบ้าน รับต่อเติมบ้าน กลุ่มช่างอิสระ ช่างอิสระของหมู่บ้าน เป็นต้น

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้ เพื่อเป็น ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ของผู้ที่กำลังดำเนินธุรกิจทางด้านการบำรุงรักษา และ ซ่อมแซมบ้าน และให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ที่ต้องชำระเงินค่าซ่อมแซมและต่อ เติมบ้าน รู้สึกพึงพอใจที่ ได้รับการบริการอย่างเหมาะสมกับราคาค่าใช้จ่าย และเป็นคู่มือของผู้ที่ สนใจทั่วไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ซ่อมแซมและต่อเติม และการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อ เติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าและปัจจัยแวดล้อมในการ เลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม

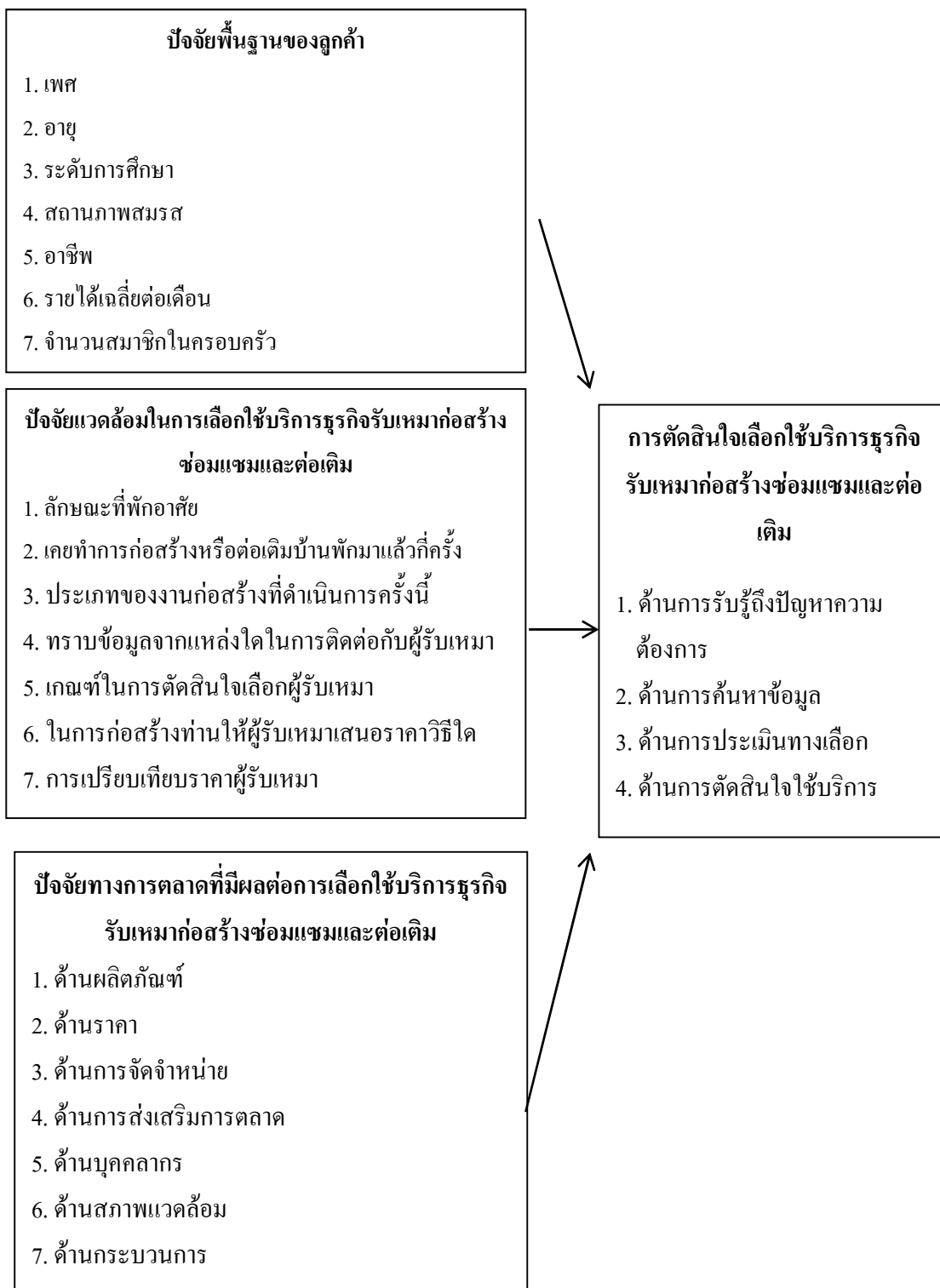
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### **กรอบแนวคิดการวิจัย**

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1954, p.129) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคของชิฟฟ์แมนและคานุก (Schiffman & Kanuk, 1994, pp.560-580) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจของแฮร์ริสัน (Harison, 1970, p.13) แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด 7 Ps ของพรสิริ ทิวาวรรณวงศ์ (2546, หน้า 51) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังภาพประกอบ 1

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ลูกค้ำที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
2. ลูกค้ำที่มีปัจจัยแวดล้อมต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
3. ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างของลูกค้ำที่เลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ขอบเขตด้านประชากรและ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่เลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากไม่ทราบกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอนใช้สูตร ดับบลิว จี คอชเรน (Cochran, 1953, **Sampling Techniques**, p. 47) (อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะณี, 2550, หน้า 25) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ

##### 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 สถานภาพสมรส

2.1.1.5 อาชีพ

2.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.1.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

2.1.2 ปัจจัยแวดล้อมในการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่

- 2.1.2.1 ลักษณะที่พักอาศัย
- 2.1.2.2 เคยทำการก่อสร้างหรือต่อเติมบ้านพักมาแล้วกี่ครั้ง
- 2.1.2.3 ประเภทของงานก่อสร้างที่ดำเนินการครั้งนี้
- 2.1.2.4 ทราบข้อมูลจากแหล่งใดในการติดต่อกับผู้รับเหมา
- 2.1.2.5 เกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมา
- 2.1.2.6 ในการก่อสร้างท่านให้ผู้รับเหมาเสนอราคาวิธีใด
- 2.1.2.7 การเปรียบเทียบราคาผู้รับเหมา

2.1.3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่

- 2.1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์
- 2.1.3.2 ด้านราคา
- 2.1.3.3 ด้านการจัดจำหน่าย
- 2.1.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
- 2.1.3.5 ด้านบุคคลากร
- 2.1.3.6 ด้านสภาพแวดล้อม
- 2.1.3.7 ด้านกระบวนการ

## 2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่

- 2.2.1.1 ด้านการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ
- 2.2.1.2 ด้านการค้นหาข้อมูล
- 2.2.1.3 ด้านการประเมินทางเลือก
- 2.2.1.4 ด้านการตัดสินใจใช้บริการ

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตของเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม และการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำและปัจจัยแวดล้อมในการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อนำผลวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและนำไปพัฒนาต่อไปให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลของลูกค้ำที่ใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ปัจจัยแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยแวดล้อมในการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยประกอบด้วย ลักษณะที่พักอาศัย เคยทำการก่อสร้างหรือต่อเติมบ้านพักมาแล้วกี่ครั้ง ประเภทของงานก่อสร้างที่ดำเนินการครั้งนี้ ทราบข้อมูลจากแหล่งใดในการติดต่อกับผู้รับเหมา เกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมา ในการก่อสร้างท่านให้ผู้รับเหมาเสนอราคาวิธีใด และการเปรียบเทียบราคาผู้รับเหมา

ปัจจัยทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างซ่อมแซมและต่อเติม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม และ ด้านกระบวนการ

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้รับเหมา ความสามารถและความชำนาญของผู้รับเหมา ผลงานในอดีตที่ผ่านมาของผู้รับเหมา มีแบบบ้านเสนอให้เจ้าของบ้านเลือกหลายแบบ และมีการรับประกันผลงานและให้บริการซ่อมแซมถ้าเกิดความเสียหาย

ด้านราคา หมายถึง ราคาบ้านเหมาะสมกับคุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง มีราคาบ้านให้เลือกหลายระดับราคาตามรูปแบบบ้านที่ต้องการ สามารถต่อรองราคาได้ มีการจ่ายเงินตามงวดงานที่ได้ตกลงไว้ และราคาค่าก่อสร้างบ้านไม่เกินที่ประมาณการไว้มาก

ด้านการจัดจำหน่าย หมายถึง ความสะดวกเรื่องเวลาในการติดต่อ ผู้รับเหมาเดินทางมาติดต่องานเองกับเจ้าของบ้านโดยตรง มีความสะดวกในการเดินทาง สามารถรับทราบข้อมูลการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ และที่ตั้งของสถานประกอบการตั้งอยู่ในทำเลหาง่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว นามบัตร สื่อวิทยุ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเช่น การลดราคา การแจกของแถม เช่น จัดสวนฟรี ตกแต่งห้องครัวฟรีหรือแถมเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ เป็นต้น

ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์และมีความชำนาญ ในการก่อสร้างหรือต่อเติมบ้านเป็นอย่างดี อัจฉริยะและตรงต่อเวลานัดหมาย ทีมงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และไม่มีปัญหาในการขาดแคลนแรงงานก่อสร้าง

ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง ความเป็นระเบียบในสถานที่ก่อสร้าง การป้องกันอุบัติเหตุจากงานก่อสร้าง เช่น การปิดผ้าใบป้องกันบ้านข้างเคียง หรือการให้พนักงานสวมหมวกนิรภัย การแต่งกายของทีมงานที่เป็นแบบเดียวกัน กิจกรรมมีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความสามารถในการก่อสร้าง และมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักร

ด้านกระบวนการ หมายถึง การวางแผนงานที่เป็นระบบและสามารถควบคุมเวลาให้ได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ใช้เทคโนโลยีการก่อสร้างบ้านที่ทันสมัย ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานมีการรายงานความคืบหน้าด้านงานก่อสร้าง และการประสานงานกับบ้านข้างเคียงหรือหน่วยงานต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ซ่อมแซมและต่อเติมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก และ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ

ด้านการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ หมายถึง เหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจซ่อมแซมต่อเติมบ้านคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลในครอบครัว รู้สึกอาย หากบุคคลภายนอก มองเห็นบ้านไม่สวย หรือชำรุด รู้สึกไร้ค่า, หงุดหงิด จากการชำรุดของบ้านหรือบ้านใช้งานได้ไม่เต็มที่ อยากให้บ้านสวยอยู่เสมอ บ้านชำรุดทรุดโทรม ค่าสมัย ใกล้หมดอายุ การใช้งาน และเตรียมการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทาง ธรรมชาติ เช่น หลังคารั่ว รั้วพัง ผนังร้าว

ด้านการค้นหาข้อมูล หมายถึง ค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากญาติ คู่สมรส บุตร ตัวท่านเอง เพื่อน คนรู้จัก ค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ INTERNET ใบปลิว



นสพ. วารสาร ค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากการสอบถามจากร้านค้า ห้าง โชว์รูมฯ ที่ขายวัสดุก่อสร้าง ค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากบริษัท, วิศวกรฯ, สถาปนิก หรือบุคลากรทาง ช่าง ที่ให้บริการด้านก่อสร้าง และค้นหาข้อมูลผู้รับเหมาจากหน่วยงานราชการ

ด้านการประเมินทางเลือก หมายถึง การพิจารณาการเลือกใช้บริการซ่อมแซมต่อเติมกับ ผู้รับเหมาจากบุคลิกลักษณะ ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ จากคำแนะนำ คำรับรอง จากบุคคล ใกล้ชิด จากคำชี้แนะ การนำเสนอ การวางแผน การบริการ และจากความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญ ประสบการณ์ ของผู้รับเหมาฯ

ด้านการตัดสินใจใช้บริการ หมายถึง การตัดสินใจใช้บริการซ่อมแซม ต่อเติมบ้าน จาก ผู้รับเหมาฯ เนื่องจากระยะเวลา และงบประมาณค่าใช้จ่าย จากการรับประกันผลงานตามเวลาที่ กำหนด จากการบริการที่ดีชี้แนะเป็นขั้นตอนมีหลักการและเหตุผล จากผลงานและชื่อเสียงในอดีต และปัจจุบัน และจากความรู้ความชำนาญดำเนินงานโยมืออาชีพ