



ความเป็นมา

เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นสำหรับมนุษย์เรา นอกจากนี้มนุษย์ยังนำผ้าเข้ามาใช้ประกอบในการดำรงชีวิตด้านอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ใช้เป็นผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ผ้าม่าน และอื่น ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการทำความสะอาดก่อนที่จะมีการนำผ้าเหล่านั้นมาใช้อีกครั้งหนึ่ง

ตั้งแต่โบราณกาลมาแล้วที่การทำมาหากิน เราใช้การซักด้วยแรงงานคน ต่อมาในสมัยปฏิวัติอุตสาหกรรมได้มีผู้คิดค้นประดิษฐ์เครื่องท่อนแรงขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1907 เป็นต้นมาเปลี่ยนแบบวิธีการซักผ้าที่ใช้ไม้พาดแล้วมีแกนสำหรับพาดแล้วใช้มือหมุนทำให้สะดวกมากขึ้น แล้วเริ่มวิวัฒนาการเพิ่มเป็นที่รีتنน้ำสะเด็ดด้วย อีก 13 ปีต่อมา ก็เริ่มใช้มอเตอร์แทนมือหมุน จนถึงปี ค.ศ. 1939 ได้มีการพัฒนามากขึ้นเป็นเครื่องที่มีระบบการทำงานอัตโนมัติมากขึ้น จนถึงปัจจุบันที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเครื่อง สามารถตั้งโปรแกรมการซักให้เหมาะสมกับเนื้อผ้า

จากวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี ทำให้ความเป็นอยู่ของมนุษย์ดีขึ้น เมื่อรายได้ของประชากรสูงและมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้บริการมีความจำเป็นและเกิดขึ้นมากมายเพื่ออำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากประเทศที่จัดว่าเจริญที่สุดในโลกดังเช่นประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศแรกที่ริเริ่มธุรกิจบริการซักอบผ้าโดยใช้ระบบหยอดเหรียญ (COIN OPERATED LAUNDRY) ในช่วงปี ค.ศ. 1930 - 1939 ได้มีร้านบริการซักอบผ้าในลักษณะช่วยตัวเอง (SELF - SERVICE) โดยระบบหยอดเหรียญ ตั้งขึ้นที่ไต้หวันคือก๊อพาทเกนด์ และได้ดำเนินการมาจนกระทั่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีร้านบริการในระบบนี้เกิดขึ้นแพร่หลายและได้รับความนิยมมาจนถึงปัจจุบัน

สำหรับประเทศไทย ก็ได้มีการพัฒนาบริการที่เกี่ยวข้องกับการซักเสื้อผ้าจากเดิมที่ให้บริการ โดยใช้แรงงานคนรับจ้างซักเสื้อผ้า ซึ่งเป็นการหารายได้ก็รูปแบบหนึ่งของแม่บ้านที่มีเวลาว่าง การรับจ้างนี้เริ่มกันมานานตั้งแต่สมัยใช้โซดาไฟซักผ้า แล้วมาใช้สบู่หลายหรือสบู่เหลวอย่างขมิ้นไล่ที่จนกระทั่งถึงยุคของผงซักฟอกในปัจจุบัน การรับจ้างมี 2 รูปแบบคือ การไปให้บริการซักถึงบ้าน (KNOCK - DOOR) วิธีนี้จะทำให้เฉพาะคนที่รู้จักคุ้นเคยและไว้วางใจ อีกวิธีหนึ่งคือ การรับผ้ามาซักที่บ้านแล้วบริการนำส่งคืน แต่วิธีการทั้งสองนี้ก็มีข้อจำกัดทางด้านแรงงานที่ใช้กำลังคน และยังขึ้นกับสภาพภูมิอากาศ เพราะการทำให้ผ้าแห้งต้องอาศัยแสงแดดซึ่งมักมีปัญหาเมื่อเข้าสู่ฤดูฝน

ต่อมาเมื่อถึงยุคของการซักผ้าโดยใช้เครื่องเข้ามาแพร่หลายในเมืองไทย ก็ได้มีการพัฒนาการรับจ้างซักผ้าด้วยมือ เป็นการรับจ้างซักด้วยเครื่อง ซึ่งก็เริ่มจากพวกแม่บ้านที่ซื้อเครื่องซักผ้ามาใช้ในบ้านได้หาวิธีเพิ่มรายได้ให้ครอบครัว โดยรับจ้างซักเสื้อผ้าสำหรับบ้านที่อยู่ในละแวกเดียวกัน แทนที่จะปล่อยให้เครื่องทิ้งไว้ให้เกิดค่าเสื่อมโดยเปล่าประโยชน์ แต่เนื่องจากเครื่องที่ใช้ตามบ้านเป็นเครื่องขนาดเล็ก (DOMESTIC USE) มีข้อจำกัดในด้านกำลังความสามารถของเครื่องที่ไม่สามารถซักผ้าชิ้นใหญ่ ๆ เช่น ผ้าม่าน ผาปูนนอนหรือผ้าม่านใต้อากาศเท่าที่ควร และความจุของเครื่องก็มีจำกัด พร้อมทั้งยังต้องอาศัยความรอบรู้ธรรมชาติในการตากผ้าให้แห้ง จนกระทั่งเมื่อประมาณปี 2522 บริษัทสากลภัณฑ์ ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทขายเครื่องซักผ้าได้เปิดร้านให้บริการซักอบรีดด้วยเครื่องขนาดอุตสาหกรรม (INDUSTRIAL USE) ชื่อว่า บริษัทสากล-ไพศาล ตั้งอยู่หน้าหมู่บ้านผาสุก มีเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้าขนาดใหญ่ให้บริการอยู่จำนวนกว่าสิบเครื่อง โดยทางร้านให้บริการซักอบรีดรวมทั้งบริการซักแห้ง นับได้ว่าเป็นก้าวแรกของการธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องที่เกิดขึ้นในประเทศไทย และต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ 2526 บริษัทวอซซี-แมชชี จำกัด ได้นำเอาระบบการซักผ้าด้วยเครื่องแบบหยอกเหวี่ยงเหมือนกักระบบที่ใช้กันทั่วไปในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเปิดให้บริการร้านแรกที่หมู่บ้านพงศ์เพชร-วิลล่า ต่อมาได้ขยายศูนย์บริการให้เป็นไปในระบบเดียวกัน (FRANCHISE) กระจายอยู่ทั่วไปในชุมชนต่าง ๆ ทำให้ธุรกิจในรูปแบบนี้เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย ประกอบกับในช่วงครึ่งปีต่อมา บริษัทเซ็นทรัลซัพพลาย ได้เปิดร้านซักอบรีดโดยใช้เครื่องตามปั้มน้ำมันต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพฯ เป็นผลให้ผู้บริโภคเกิดความคุ้นเคยมากยิ่งขึ้น จนกระทั่งเดือนมีนาคม 2527 บริษัทซินใจชัยแมนชั่น-เนอรี่ ยักษ์ใหญ่ในวงการซักแห้ง ได้เข้าร่วมแข่งขันในตลาดของธุรกิจบริการซักอบรีด โดย

ใช้เครื่องนี้ด้วย จนถึงทุกวันนี้ได้มีร้านให้บริการฯ เกิดขึ้นกระจายอยู่แทบทุกชุมชนโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งร้านที่เปิดให้บริการโดยขึ้นตรงกับบริษัทแม่และร้านที่เปิดให้บริการโดยการลงทุนและบริหารงานด้วยตนเอง

มูลเหตุที่ทำให้ธุรกิจบริการ ซักอบรีดโดยใช้เครื่องได้รับความนิยม

ก. เป็นธุรกิจขนาดย่อม ที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความชำนาญพิเศษมากนักก็สามารถดำเนินธุรกิจได้ ทำให้ได้รับความสนใจจากบุคคลหลาย ๆ อาชีพ ที่ต้องการมีธุรกิจเป็นของตนเอง พบว่ามีคนจำนวนไม่น้อยที่เริ่มดำเนินธุรกิจนี้จากการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ หลังจากเสร็จสิ้นจากงานประจำ จึงแวะมาดูงานที่ร้าน ซึ่งงานที่ร้านนี้เองที่ทำให้คนรู้สึกเป็นนายของตัวเองและมีอิสระในการบริหารงาน พร้อมทั้งมีผลตอบแทนที่จูงใจให้ดำเนินธุรกิจต่อไป

ข. เป็นธุรกิจใหม่ที่เกิดขึ้นทดแทนธุรกิจห้องแถวที่กำลังลดน้อยลงไปเรื่อย ๆ เนื่องจากทางสรรพสินค้าและศูนย์การค้าได้เข้ามาแย่งลูกค้า จึงทำให้ร้านค้าเหล่านั้นหันมาหาธุรกิจอื่น ๆ ทดแทน และหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับความนิยมคือ ธุรกิจบริการ ซักอบรีดโดยใช้เครื่อง ทั้งนี้เพราะการลงทุนในธุรกิจนี้ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลัง ไม่มีปัญหาสินค้าชำรุด เน่าเสีย หรือสินค้าล้าหลังไม่ได้รับความนิยม แต่เป็นการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร (FIXED ASSET) เป็นสำคัญ และจำนวนเงินลงทุนที่ใช้ จำนวนไม่มากเกินไปนัก นอกจากนี้ การดำเนินธุรกิจนี้อาจเริ่มที่บ้าน ซึ่งอยู่ในย่านชุมชน หรือย่านที่เหมาะสมมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายก็มีโอกาสขยายธุรกิจนี้ให้ก้าวไกลได้ พร้อมทั้งสามารถทำการค้าในค่านอื่น ๆ ประกอบได้ด้วย เช่น ขายของชำ ให้เช่ายืม วี.ดี.โอ. ขายผ้าผืน เป็นต้น

ค. เป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน โดยการจับเอาปัญหาาร่วมของคนชั้นกลางในเมืองหลวง ที่หาเวลาว่างให้กับตัวเองไม่ค่อยได้ ทั้งนี้เพราะสมาชิกส่วนใหญ่ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน เพื่อหารายได้ให้เพียงพอกับรายจ่าย หนึ่งในปัญหาคงกล่าวนี้คือ ปัญหาการทำงานภายในบ้าน ดังนั้นจึงเกิดธุรกิจบริการ ซักอบรีดขึ้น ซึ่งช่วยประหยัดเวลาและสะดวกรวดเร็วเพียงแต่หอบเสื้อผ้า เข้าไปร้านบริการแล้วนั่งรอไม่นานนักก็เสร็จกระบวนการ

ง. ผลกระทบจากภาวะการว่างงานเพื่อทำงานบ้าน ในปัจจุบันที่มีปัญหาเพิ่มมากขึ้น ทั้งปัญหาอาชญากรรมโดยฝีมือของลูกจ้างที่เข้ามาทำงานบ้านแล้วลักทรัพย์เจ้าของบ้าน หรือปัญหาลักขโมย รวมทั้งภาวะการว่างงานสตรีในภาคอุตสาหกรรมที่เพิ่มมากขึ้น เป็นผลให้เกิดปัญหาขาดแคลนคนทำงานบ้าน และเมื่อพิจารณาถึงลักษณะงานในภาคอุตสาหกรรมกับงานบ้าน

แล้ว จะเห็นว่าคนงานสนใจงานตามโรงงานมากกว่า เพราะผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อทำงานในโรงงานน่าสนใจกว่าทำงานบ้าน โดยค่าแรงที่ได้รับคิดตามชั่วโมงทำงานรวมทั้งค่าล่วงเวลาที่ได้รับเมื่อทำงานเพิ่ม นอกจากนั้นยังมีสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด ในขณะที่งานบ้านได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือนและต้องทำงานทั้งวันไม่มีวันหยุด รวมทั้งลักษณะงานที่ไม่เป็นอิสระ

จากเหตุผลดังกล่าวมานี้ ทำให้ธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่อง ได้รับความนิยมนแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะช่วยแบ่งเบางานบ้านที่เป็นภาระของครอบครัวได้อย่างดี จะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องนี้น่าสนใจ ในสังคมที่เจริญขึ้น ความสลับซับซ้อนมีมาก มาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น ดังนั้นการซื้อชายจะมุ่งไปในการให้บริการมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้เกิดความสนใจว่า จะมีวิธีการตลาดอย่างไรในการบริหารงานของธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันกันอย่างเสรีนี้

วัตถุประสงค์

จากมูลเหตุต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วนั้น จึงเห็นว่าธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องเป็นที่นิยมและ ได้รับความยอมรับกันโดยทั่วไป ทำให้สนใจศึกษาโดยจะทำการศึกษาด้านการตลาดของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่อง ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริโภค (รวมถึงลูกค้และผู้บริโภคทั่วไป ทั้งที่เคยและไม่เคยใช้บริการ) ในร้านค้าต่าง ๆ ที่มีต่อธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการจัดการด้านการตลาดของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง "การตลาดของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในเขตกรุงเทพมหานคร" ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้คือ

1. ขอบเขตเนื้อหาที่ทำการศึกษา

คำว่า "การตลาด" ในการศึกษา จะหมายถึงการศึกษาในเรื่องของสภาวะการแข่งขัน ส่วนผสมทางการตลาด อันได้แก่ การเสนอบริการ ราคาค่าบริการ การจัดจำหน่าย ซึ่งรวมถึงการจัดประเภทของสถานที่ตั้ง และการส่งเสริมการขาย รวมทั้งการศึกษาถึงแนวโน้มของธุรกิจและทัศนคติของผู้บริโภค

คำว่า "ธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่อง" ในที่นี้ จะหมายถึง ร้านค้าที่เปิดให้บริการซักผ้าโดยใช้เครื่องอัตโนมัติและทำการอบผ้าโดยใช้เครื่องอัตโนมัติเช่นกัน พร้อมทั้งมีบริการรีดเสื้อผ้าด้วย ทั้งนี้การ "ซักอบรีด" จะไม่รวมความถึง ร้านที่เปิดให้บริการที่มีเฉพาะเครื่องซักผ้าเพียงอย่างเดียว โดยไม่มีเครื่องอบผ้า หรือร้านที่รับจ้างซักโดยใช้แรงงานคน

2. ขอบเขตของพื้นที่ทำการศึกษา

โดยการศึกษานี้จะกำหนดพื้นที่ทำการสำรวจเฉพาะร้านค้าที่เปิดบริการในเขตกรุงเทพมหานคร และผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเวลาที่ใช้ทำการสำรวจ คือช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน 2528

3. ในการศึกษานี้ ได้มุ่งสำรวจและรวบรวมข้อมูลจากบุคคล 3 กลุ่มคือ เจ้าของร้านบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องลูกค้าที่ใช้บริการซักอบรีด และผู้บริโภคทั่วไป ที่เคยและไม่เคยใช้บริการ โดยจัดทำแบบสอบถามขึ้น 3 ชุด เพื่อการนี้ นอกจากนั้นได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ในวงการของธุรกิจนี้ด้วย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษางานวิจัยของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัย

ดังนี้คือ

1. การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

ในการศึกษาที่ผู้วิจัยได้ออกทำการสำรวจเบื้องต้นด้วยการสังเกตการณ์ และการเข้าร่วมให้บริการซักอบรีดด้วยตนเอง (PARTICIPANT - OBSERVATION) รวมทั้งสัมภาษณ์ บริษัทตัวแทนจำหน่ายเครื่องซักอบรีด และร้านที่เปิดให้บริการ ในขณะเดียวกันก็มีการศึกษาค้นคว้า จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะทั่ว ๆ ไปและสภาวะของธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและศึกษาวิจัยในขั้นต่อไป

2. การสำรวจและการสุ่มตัวอย่าง

ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม กระจายไปยังบุคคล 3 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 701 ชุด โดยแยกออกดังนี้คือ

ก. เจ้าของร้านบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (NON - PROBABILITY SAMPLING) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่มีทางที่จะประมาณค่าความน่าจะเป็นของตัวอย่างแต่ละหน่วยได้ เพราะข้อมูลอาจจะไม่สามารถกำหนดกรอบของตัวอย่าง (FRAME) (นราศรี ไววนิชกุล 2525 : 97) ทั้งนี้เนื่องจากการขยายตัวของร้านบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่อง ในช่วง 2 ปีนี้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและยังไม่มีหน่วยงานใดรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพียงแต่ประมาณว่ามีจำนวนร้านอยู่ในช่วง 200 - 300 ร้านค้า

ดังนั้น จึงทำการเลือกตัวอย่างให้เป็นไปโดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (PURPOSIVE SAMPLING) โดยใช้แบบสอบถามประกอบกับการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (FACE TO FACE INTERVIEW) กระจายไปยังย่านชุมชนต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร จำนวน 51 ร้าน-ค้า ซึ่งประกอบด้วย

เขตยานนาวา	จำนวน	2	ร้าน
เขตดุสิต	จำนวน	3	ร้าน
เขตห้วยขวาง	จำนวน	4	ร้าน
เขตพญาไท			
- มักกะสัน	จำนวน	3	ร้าน
- ถนนเพชรบุรี	จำนวน	3	ร้าน
- สามเสนใน	จำนวน	3	ร้าน

เขตพระโขนง

- คลองเตย	จำนวน	2	ร้าน
- คลองตัน	จำนวน	3	ร้าน
- พระโขนง	จำนวน	9	ร้าน

เขตบางเขน

- อนุสาวรีย์	จำนวน	3	ร้าน
- ตลาดบางเขน	จำนวน	2	ร้าน

เขตบางกะปิ

- คลองจั่น	จำนวน	8	ร้าน
- ลาดพร้าว	จำนวน	4	ร้าน

เขตคลองสาน

จำนวน	2	ร้าน
-------	---	------

ข. ลูกค้าที่ใช้บริการ จำนวน 200 ราย โดยการฝากไว้กับร้านบริการช้อปปิ้งโดยใช้เครื่อง ใ้ผู้ที่มาใช้บริการกรอกคำตอบในแบบสอบถามเอง (SELF ADMINISTERED INTERVIEW) เนื่องจากธุรกิจนี้เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ทำให้ประสบปัญหาในด้านของการให้ความร่วมมือของเจ้าของกิจการ ที่ไม่ต้องการให้ผู้ทำวิจัยเข้าไปรบกวนลูกค้าผู้มาใช้บริการรวมทั้งวัน เวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการไม่แน่นอน ซึ่งเป็นข้อจำกัดทางด้านเวลาและบุคลากรในการกระจายแบบสอบถามให้ทั่วถึง ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงได้ทำหนังสือชี้แจงถึงเหตุผลและความจำเป็นของการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งขอความร่วมมือจากเจ้าของร้านค้า โดยให้ช่วยกระจายแบบสอบถามที่ฝากทางร้านไว้ ไปยังผู้ให้บริการในแต่ละวัน แต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะได้ข้อมูลจากลูกค้าแต่ละกลุ่มที่ใช้บริการ ซึ่งอาจมีลักษณะบางประการที่แตกต่างกันออกไป

ค. ผู้บริโภคทั่ว ๆ ไป ที่อาจเคยหรือไม่เคยใช้บริการช้อปปิ้งโดยใช้เครื่อง จำนวน 450 ราย โดยใช้วิธี MULTI STAGE RANDOM SAMPLING ในขั้นแรกได้ทำการแบ่งประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ออกเป็น เขตรอบในกับเขตรอบนอก

เขตรอบใน มีทั้งหมด 10 เขต ได้แก่เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตปทุมวัน เขตสัมพันธวงศ์ เขตบางรัก เขตยานนาวา เขตคูสิต เขตพญาไท เขตห้วยขวาง และเขตพระโขนง ทำการเลือกโดยวิธี SIMPLE RANDOM SAMPLING เลือกมา 3 เขต ได้แก่ เขตบางรัก เขตคูสิต และเขตพระโขนง

เขตรอบนอก มีทั้งหมด 14 เขต ได้แก่ เขตบางเขน เขตบางกะปิ เขต
หนองจอก เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตบางกอกน้อย เขตบางกอก
ใหญ่ เขตภาษีเจริญ เขตบางขุนเทียน เขตคลองสาน เขตราชบุรีบูรณะ และเขตหนองแขม ทำการ
เลือกโดยวิธีเดียวกันมา 3 เขต ได้แก่ เขตบางกะปิ เขตมีนบุรี และเขตบางขุนเทียน

จากนั้นทำการกระจายแบบสอบถามไปยังเขตของตัวอย่างที่เลือกมาโดยทำ
การกำหนดโควตา (QUOTA SAMPLING) ตามที่หักอาศัย ให้เป็นสัดส่วนเดียวกันกับจำนวนลูกค้า
ผู้มาใช้บริการ โดยแยกตามหักอาศัยในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้คือ

บ้านเช่า	56 ราย
หมู่บ้าน	86 ราย
คอนโดมิเนียม/อพาทเมนต์	43 ราย
ตึกแถว	86 ราย
บ้านส่วนตัว	166 ราย
หอพัก/แฟลท	13 ราย

ในจำนวนแบบสอบถาม 450 ชุดนี้ ได้ใช้พนักงานสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเพื่อน
นิสิตที่กำลังศึกษาปริญญาโท และบางส่วนก็เป็นการให้ผู้บริโภครอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง

3. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมมาจากแบบสอบถาม ใน
ส่วนของเจ้าของร้านและลูกค้าผู้ใช้บริการ ใช้การประมวลผลด้วยมือ โดยวิธีการแจงนับ
(TALLYING) และนำมาสรุปผลในรูปของตาราง (TABULATION) ส่วนของผู้บริโภคทั่ว ๆ ไป
ใช้การประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS X จากนั้นจึงวิเคราะห์ผลที่ได้
โดยอาศัยการสังเกตการณ์จากการศึกษาเบื้องต้น รวมทั้งการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในขณะทำการ
สำรวจประกอบกับเอกสารและบทความต่าง ๆ ที่ค้นคว้ามาช่วยในการวิเคราะห์ด้วย

สมมติฐาน

การตั้งสมมติฐานนี้ ได้ตั้งขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย สมมติฐาน
ที่ตั้งขึ้นมีดังนี้

1. ความนิยมในการใช้บริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องนี้มีแนวโน้มสูงขึ้น
2. ผู้บริโภคที่นิยมใช้บริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องนี้ ส่วนมากเป็นครอบครัวที่สมาชิกส่วนใหญ่ออกไปทำงานนอกบ้าน
3. การบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการซักอบรีดโดยใช้เครื่อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "การตลาดของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในเขตกรุงเทพมหานคร" ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคือ เพื่อให้ทราบถึงสภาวะการตลาดของธุรกิจซักอบรีดโดยใช้เครื่อง ทั้งในด้านของส่วนผสมทางการตลาด การแข่งขัน และทัศนคติของผู้บริโภค ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการเสนอแนะแก้ไข ปรับปรุงแผนงานทางการตลาดที่ควรนำมาใช้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจประเภทนี้ และผู้ที่ต้องการลงทุนในอนาคต รวมทั้งผู้ที่สนใจทั่ว ๆ ไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย