

แนวโน้มของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในเขตกรุงเทพมหานคร

ในบทนี้จะศึกษาถึงแนวโน้มของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่อง เพื่อให้ทราบถึงทิศทางของธุรกิจ โดยศึกษาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ เช่น เศรษฐกิจ การเมือง สังคม รวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภค ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การที่ธุรกิจอยู่รอดได้นั้น จำเป็นต้องไหวตัวจัดการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้เหล่านี้ จากตอนต้นของบทที่ 2 ไทกล่าวถึง สิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลและเหตุผลสนับสนุนที่ทำให้เกิดธุรกิจนี้ขึ้นในประเทศไทย โดยเฉพาะในสังคมที่เป็นอยู่ปัจจุบัน อัตราความต้องการเครื่องทุนแรงยังมีเพิ่มมากขึ้น เพราะพื้นฐานมาจากการขาดแคลนแรงงานในเมืองใหญ่ ดังเช่นในกรุงเทพมหานคร เป็นการบ่งบอกให้รู้ถึงชีวิตความเป็นอยู่ของเราในปัจจุบัน และอนาคตว่าต่อไปเราต้องพึ่งตนเองมากขึ้น

ในส่วนนี้จะศึกษาปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค จากการสำรวจโดยการออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการซักอบรีด ๆ จำนวน 200 ราย เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการในอนาคต จากตารางที่ 3.1 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ตอบว่า ในอนาคตจะยังคงใช้บริการนี้ต่อไปเป็นจำนวนถึง 89.0 % หรือจำนวน 178 คน จากทั้งหมด ส่วนที่เหลือจำนวน 11.0 % แสดงความคิดเห็นว่าในอนาคตจะไม่ใช้บริการ

ตารางที่ 3.1 แนวโน้มการใช้บริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในอนาคต

การใช้บริการในอนาคต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในอนาคตยังคงใช้บริการ	178	89.0
ในอนาคตจะไม่ใช้บริการ	22	11.0
รวม	200	100.0

เมื่อแยกพิจารณาเฉพาะในกลุ่มที่คิดว่าในอนาคตยังคงใช้บริการ ได้ตามถึงเหตุผลที่ยังคงใช้ต่อไป โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้ตามต้องการ (OPEN END) ซึ่งรวบรวมได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เหตุผลที่ยังคงใช้บริการซักรีดโดยใช้เครื่องต่อไปในอนาคต

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่แสดงความคิดเห็น	73	41.0
สะดวกและรวดเร็ว	49	27.5
ไม่มีเวลารอและเบาแรง	26	14.6
ไม่มีคนซัก	9	5.1
ราคาถูก	8	4.5
การบริการดี	5	2.8
ไม่ยุ่งยากเรื่องคนใช้	3	1.7
ผ้าบางอย่างซักเองไม่ได้ เช่น ผ้าม่าน ผาคลุมรถ	2	1.1
ดีกว่าซื้อเครื่องมาใช้เอง	1	0.6
มีปัญหารองน้ำ	1	0.6
เป็นธุรกิจใหม่ที่ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต	1	0.6
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 3.2 พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้บริการอ้างถึงมากที่สุดในการเลือกใช้บริการซักรีด โดยใช้เครื่องต่อไปในอนาคต คือ ความสะดวกรวดเร็ว จากการให้บริการ ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบถึง 49 คน คิดเป็น 27.5% รองลงมาคือ ไม่มีเวลารอและเบาแรง คิดเป็น 14.6%

ในกลุ่มที่คิดว่าในอนาคตจะไม่ใช้บริการนี้ต่อไปซึ่งมีจำนวน 11.0 % ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้ให้เหตุผลประกอบดังนี้คือ

ตารางที่ 3.3 เหตุผลที่จะไม่ใช้บริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องต่อไปในอนาคต

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่แสดงความคิดเห็น	9	40.9
ซักไม่สะอาดและไม่แยกผ้าซัก	5	22.7
จะหาคนใช้แทน	3	13.6
จะซื้อเครื่อง	2	9.1
ในอนาคตเมื่อแต่งงานแล้วจะมีคนรับผิดชอบงานบ้าน	2	9.1
อนาคตต้องประหยัด	1	4.5
รวม	22	100.0

จากตารางที่ 3.3 เหตุผลที่ผู้ใช้บริการอ้างถึงในกลุ่มที่จะไม่ใช้บริการซักอบรีด โดยใช้เครื่องต่อไปในอนาคตคือ ซักไม่สะอาดและไม่แยกผ้าซัก ซึ่งมีจำนวน 22.7% รองลงมาคือจะหาคนใช้แทนการให้บริการ จำนวน 13.6%

ตารางที่ 3.4 ความสัมพันธ์การคาดหมายการใช้บริการต่อไปในอนาคตของลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ	การใช้บริการในอนาคต		รวม		
	ใช้	ไม่ใช้	จำนวน	ร้อยละ	
ไม่เกิน 22 ปี	จำนวน 44	ร้อยละ 24.7	จำนวน 7	ร้อยละ 31.8	51
23 - 29 ปี	จำนวน 72	ร้อยละ 40.4	จำนวน 6	ร้อยละ 27.3	78
30 - 40 ปี	จำนวน 58	ร้อยละ 32.6	จำนวน 8	ร้อยละ 36.4	66
41 ปีขึ้นไป	จำนวน 4	ร้อยละ 2.3	จำนวน 1	ร้อยละ 4.5	5
รวม	จำนวน 178	ร้อยละ 100	จำนวน 22	ร้อยละ 100	200

เมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์การคาดการณ์การใช้บริการต่อไปในอนาคตของลูกค้าจำแนกตามอายุ พบว่าในกลุ่มของลูกค้าที่คาดการณ์ว่าในอนาคตจะยังคงใช้บริการต่อไป เป็นกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 23 - 29 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็น 40.4 % ส่วนในอันดับที่ 2 และ 3 คือกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี และกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 22 ปี คิดเป็น 32.6 % และ 24.7 % ตามลำดับ

ส่วนในกลุ่มของลูกค้าที่คาดการณ์ในอนาคตว่าจะไม่ใช้บริการนี้ต่อไป พบว่า เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็น 36.4 % ในอันดับรองลงมาคือลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 22 ปี และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 23 - 29 ปี คิดเป็น 31.8 % และ 27.3% ตามลำดับ

จึงสรุปได้ว่า ลูกค้าส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการต่อไปในอนาคต โดยเฉพาะในกลุ่มของลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 23 - 29 ปี แต่ในขณะเดียวกัน ก็ควรให้ความสนใจถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความคาดการณ์ว่า จะไม่ใช้บริการต่อไปในอนาคต โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าในช่วงอายุ 30 - 40 ปี ถึงแม้จะเป็นกลุ่มน้อย ก็มีเพียง 8 คน จากจำนวนตัวอย่างที่สุ่มมา 200 คน แต่ที่อยู่ในกลุ่มของลูกค้าผู้ใช้บริการ (USERS) ในปัจจุบัน การที่คนกลุ่มนี้มีความคิดที่จะไม่ใช้บริการในอนาคตย่อมจะทำให้ตลาดของธุรกิจสูญเสียลูกค้า จึงเป็นจุดที่ผู้ที่เป็นเจ้าของร้านควรให้ความสนใจ

จากที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่ยังคงมีพฤติกรรมการใช้บริการเช่นเดิมในอนาคต ทั้งนี้เพราะความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการ ส่วนในประเด็นของผู้ที่จะไม่ใช้บริการจะเห็นเหตุผลที่ตอบมาคือ การซักไมสะอาดและไม่แยกผ้าซักนั้น เป็นคุณลักษณะการบริการเฉพาะร้านที่ไม่พามาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ในส่วนนี้ลูกค้ายอมเปลี่ยนไปใช้บริการของร้านใหม่ได้

เป็นที่ทราบกันดีว่า เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (BASIC NEEDS) ที่จำเป็น เมื่อมีตัวแปรทางด้านเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง คือจิตวิทยาของคนจะรวมถึงสิ่งที่

เป็นอดีต ปัจจุบัน และอนาคตด้วย นั่นคือ ขณะที่มนุษย์กำลังแสดงออกซึ่งปฏิภริยาในปัจจุบัน มนุษย์
จะยังสามารถจำเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้นในอดีตได้ และเหตุการณ์เหล่านี้ก็ยังคงมีอิทธิพล
ถึงการกระทำใด ๆ ในปัจจุบันอีกด้วย และท่านเองก็เช่นกัน มนุษย์ยังสามารถที่จะคาดหมายต่อไป
ถึงเหตุการณ์ในอนาคต (ธงชัย สันติวงษ์ 2527 : 40) เหล่านี้ แสดงให้เห็นถึง พฤติกรรม
ของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา โดยพยายามปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตั้งแต่อดีต
จนถึงปัจจุบัน ใคพัฒนาการชักผ้าเรื่อย ๆ มาจนถึงยุคที่มีร้านซักอบรีดโดยใช้เครื่องในปัจจุบัน ซึ่ง
เกิดขึ้นได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เริ่มเปลี่ยนแปลง และจะเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นในอนาคต

2. ศึกษาถึงแนวความคิดของผู้ลงทุนในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณา
ถึงแนวโน้มของธุรกิจนี้ในอนาคต โดยจะแบ่งเป็น

ก. แนวความคิดของเจ้าของร้านซักอบรีด ๆ ในปัจจุบัน เกี่ยวกับแนวโน้มของ
ผู้ที่มาใช้บริการในอนาคต ใช้การสำรวจโดยสอบถามเจ้าของร้านซักอบรีด ๆ จำนวน 51 ร้าน
ค่า ดังปรากฏในตารางที่ 3.5 พบว่า เจ้าของร้านส่วนใหญ่คือประมาณ 92.0 % มีความเห็นว่า
ผู้ให้บริการจะเพิ่มขึ้นในอนาคต ส่วนที่เหลือคืออีก 8.0 % มีความเห็นว่าจะมีผู้ให้บริการเท่าเดิม

ตารางที่ 3.5 แนวโน้มของผู้ที่จะมาใช้บริการในอนาคต

แนวโน้ม	จำนวน	ร้อยละ
จะมีผู้มาใช้บริการลดลง	-	-
จะมีผู้มาใช้บริการเท่าเดิม	4	8.0
จะมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น	47	92.0
รวม	51	100.0

แสดงว่าตามความคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจมองว่าแนวโน้มของผู้ที่จะมา
ใช้บริการ ในอนาคตจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

ข. แนวความคิดของเจ้าของร้านซักอบรีด ฯ ในปัจจุบัน เกี่ยวกับแนวโน้มของจำนวนร้านซักอบรีด ฯ ในอนาคต ตารางที่ 3.6 จากร้านค้าจำนวน 51 ร้าน ผู้ลงทุนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในอนาคตร้านซักอบรีด ฯ จะเพิ่มจำนวนมากขึ้น แต่ก็มีผู้ลงทุนอีกกลุ่มที่มีความคิดเห็นว่าจำนวนร้านจะลดลง และจำนวนร้านจะเท่าเดิม คิดเป็น 14.0 % และ 10.0 % ตามลำดับ

ตารางที่ 3.6 แนวโน้มของร้านบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องในอนาคต

แนวโน้ม	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนร้านจะลดลง	7	14.0
จำนวนร้านจะเท่าเดิม	5	10.0
จำนวนร้านจะเพิ่มขึ้น	39	76.0
รวม	51	100.0

สิ่งที่ทราบแล้วว่ร้านที่เปิดให้บริการส่วนใหญ่ เป็นการลงทุนในลักษณะที่เป็นอิสระไม่ขึ้นตรงกับบริษัทใด ไม่ไ้ทำการวิจัยเกี่ยวกับทำเลที่ตั้ง กลุ่มเป้าหมาย สภาพการแข่งขันที่จะเกิดขึ้น จึงทำให้เกิดปัญหาตามมา เป็นผลให้มีร้านค้าบางส่วนถอนตัวออกไป แต่อย่างไรก็ตาม จะยังคงมีการลงทุนในธุรกิจนี้เพิ่มขึ้นอีกในอนาคตอันใกล้

เมื่อนำเอาผลจากตารางที่ 3.5 มาศึกษาประกอบกับตารางที่ 3.6 จะเห็นว่าจากจำนวนร้านซักอบรีด ฯ 51 ร้าน มีผู้ตอบว่า "จะมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น" เป็นจำนวนถึง 92.0 % หรือ 47 ร้าน ในขณะที่ตอบว่า "จำนวนร้านจะเพิ่มขึ้น" จำนวน 76.0 % หรือ 39 ร้าน นั่นคือ เจ้าของร้านซักอบรีด ฯ ที่มีความเห็นว่า แนวโน้มของผู้ใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้น มีจำนวนมากกว่าความเห็นในแง่ของร้านบริการเพิ่มมากขึ้น

3. ศึกษาถึงอัตราการนำเข้าเครื่องซักผ้า และเครื่องอบผ้าขนาดอุตสาหกรรมที่นำมาใช้ในธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่อง ทั้งนี้เพราะอัตราการนำเข้าของเครื่องซักอบผ้านี้จะเป็นอีกตัวหนึ่งซึ่งบ่งบอกถึงแนวโน้มในการขยายตัวของธุรกิจนี้ได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 3.7 ข้อมูลการนำเข้าเครื่องซักผ้า (INDUSTRIAL WASHING LAUNDRY DRY - CLEANING MACHINES)

ปี	จำนวนเครื่อง	จำนวนเงิน (บาท)
2522	264	19,337,956
2523	377	18,198,924
2524	175	38,318,779
2525	484	28,041,462
2526	750	26,713,945
2527	1,434	26,864,832
2528 (3 เดือนแรก)	438	16,278,711

ตารางที่ 3.8 ข้อมูลการนำเข้าเครื่องอบผ้า (DRYING MACHINES INDUSTRIAL)

ปี	จำนวนเครื่อง	จำนวนเงิน (บาท)
2522	118	17,736,583
2523	113	19,713,905
2524	122	39,962,258
2525	84	36,687,804
2526	156	72,640,675
2527	353	56,209,843
2528 (3 เดือนแรก)	55	4,266,333

ที่มา : กรมสถิติการพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์

จากข้อมูลที่รวบรวมมานี้ จะนำมาใช้ในการพยากรณ์การนำเข้าเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้า ตามลำดับ โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ ทา Regression เข้าช่วย

ก. การพยากรณ์แนวโน้มของการนำเข้าเครื่องซักผ้า

พ.ศ.	จำนวนเครื่อง (y)	x	xy	x ²
2522	264	-5	-1320	25
2523	377	-3	-1131	9
2524	175	-1	-175	1
2525	484	1	484	1
2526	750	3	2250	9
2527	1434	5	7170	25
	3484		7278	70

$$a = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

$$= \frac{3,484}{6}$$

$$= 580.67$$

$$b = \frac{\sum_{i=1}^n x_i y_i}{\sum_{i=1}^n x_i^2}$$

$$= \frac{7,278}{70}$$

$$= 103.97$$

สมการเส้นแนวโน้มคือ $\hat{y} = 580.67 + 103.97 x_i$

(จุดเริ่มต้นอยู่ระหว่าง พ.ศ. 2524 - 2525 ; x มีหน่วยเป็น $\frac{1}{2}$ ปี; y เป็นจำนวนเครื่องซักผ้าที่นำเข้าต่อ 1 ปี)

จากสมการ นำมาพยากรณ์แนวโน้มการนำเข้าเครื่องซักผ้าในปี 2528 นี้

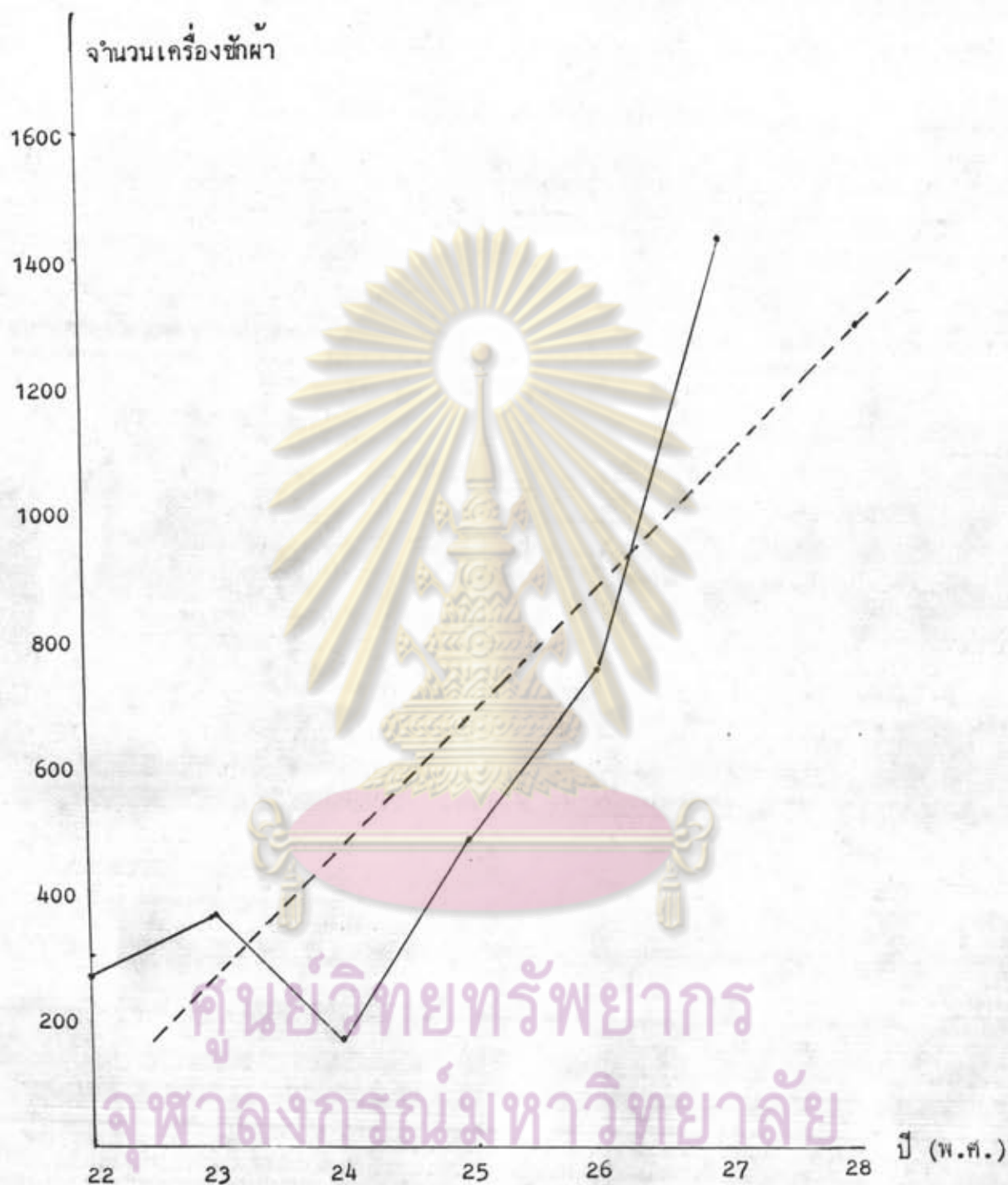
$$\begin{aligned} \hat{y} &= 580.67 + 103.97 (7) \\ &= 1308.46 \end{aligned}$$

จำนวนเครื่องซักผ้าที่นำเข้าในปี 2528 จากการพยากรณ์จำนวนประมาณ 1,308 เครื่อง

เปรียบเทียบกับการนำเข้าจริงในช่วง 3 เดือนแรก (ม.ค. - มี.ค. 28) เป็นจำนวน 438 เครื่อง เทียบกับค่าที่พยากรณ์ 3 เดือน (1308 ÷ 4) จำนวน 327 เครื่อง ซึ่งมีมากกว่าที่พยากรณ์ถึง 111 เครื่อง แสดงว่าการนำเข้าในปีนี้ต้องไม่ต่ำกว่า 1,308 เครื่อง



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ 2 : เส้นกราฟแสดงการนำเข้าเครื่องซัผ้า

ข. การพยากรณ์แนวโน้มของการนำเข้าเครื่องอบผ้า

พ.ศ.	จำนวนเครื่อง (y)	x	xy	x ²
2522	118	-5	-590	25
2523	113	-3	-339	9
2524	122	-1	-122	1
2525	84	1	84	1
2526	156	3	468	9
2527	353	5	1765	25
	946		1266	70

$$a = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

$$= \frac{946}{6}$$

$$= 118.25$$

$$b = \frac{\sum_{i=1}^n x_i y_i}{\sum_{i=1}^n x_i^2}$$

$$= \frac{1,266}{70}$$

$$= 18.09$$

ศูนย์วิทยุพยากรณ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

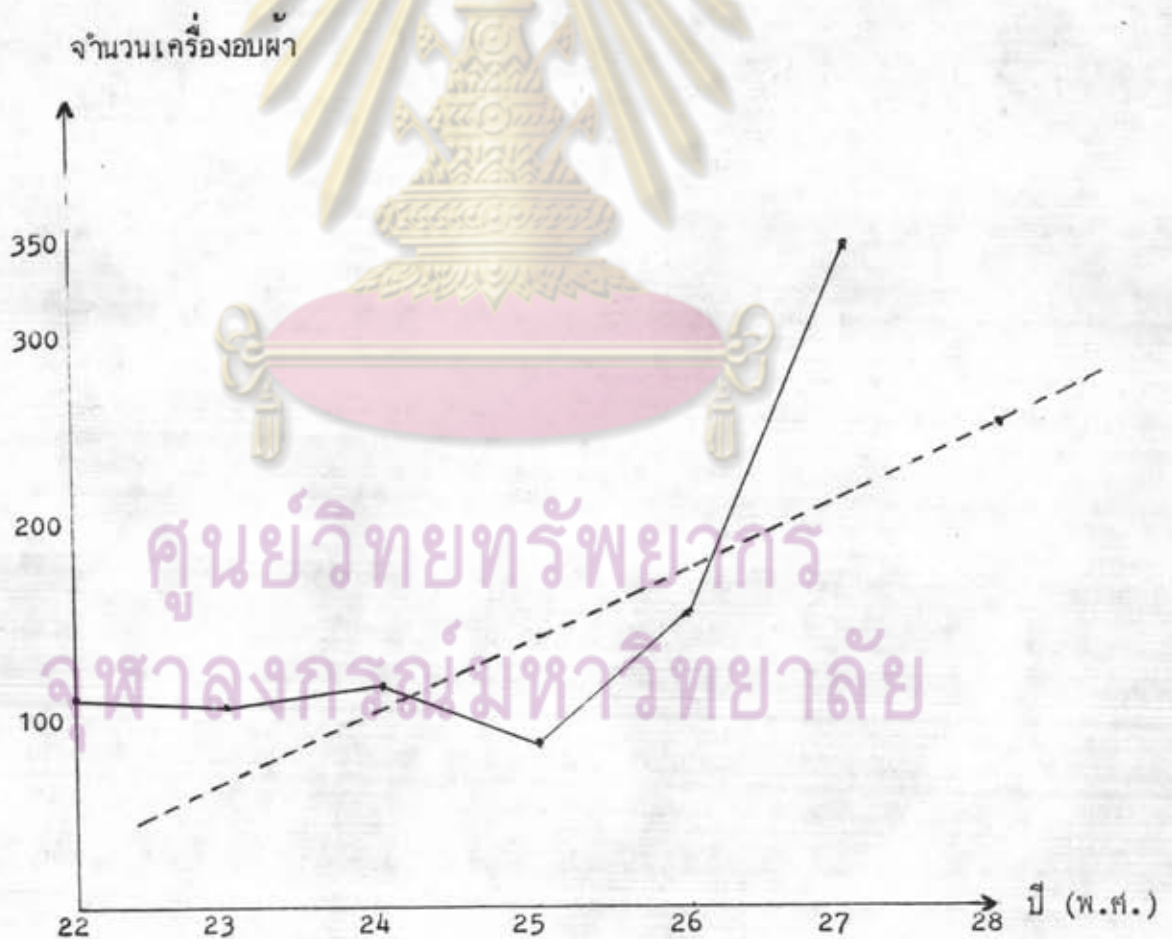
สมการเส้นแนวโน้มของเครื่องอบผ้าคือ $\hat{y} = 118.25 + 18.09 x_i$
(จุดเริ่มต้นอยู่ระหว่าง พ.ศ. 2524 - 2525 ; x มีหน่วยเป็น $\frac{1}{2}$ ปี; y เป็นจำนวนเครื่องอบ
ผ้าที่นำเข้าต่อ 1 ปี)

จากสมการ นำมาพยากรณ์แนวโน้มการนำเข้าเครื่องอบผ้าในปี 2528 นี้

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= 118.25 + 18.09 (7) \\ &= 244.88\end{aligned}$$

จำนวนเครื่องอบผ้าที่นำเข้าในปี 2528 จากการพยากรณ์แล้วจำนวนประมาณ 245 เครื่อง

เปรียบเทียบกับการนำเข้าจริงในช่วง 3 เดือนแรก (ม.ค. - มี.ค. 28) เป็นจำนวน 55 เครื่อง เทียบกับค่าที่ได้จากการพยากรณ์ 3 เดือนแรก ($245 \div 4$) จำนวน 61 เครื่อง พบว่า การพยากรณ์ค่าสูงกว่าจำนวน 6 เครื่อง ซึ่งมีค่าต่างกันเพียงเล็กน้อย



ภาพที่ 3 : เส้นกราฟแสดงการนำเข้าเครื่องอบผ้า

จากเหตุผลที่กล่าวมาทั้ง 3 ข้อ หอสรุปแนวโน้มของธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องไต้ดังนี้คือ

- ในแง่ของการลงทุน พบว่าจะยังมีผู้เข้ามาลงทุนเพิ่มขึ้น ในอนาคตอันใกล้นี้ แต่เพิ่มในสัดส่วนที่ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว และผลจากการสัมภาษณ์เจ้าของร้านถึงแนวโน้มของผู้ใช้บริการในอนาคต พบว่า เจ้าของร้านส่วนใหญ่ประมาณ 92% มีความเห็นว่า จะมีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงการนำเอาเครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้า โดยอาศัยการคำนวณ REGRESSION เข้าช่วยจะเห็นว่าแนวโน้มของธุรกิจยังคงเพิ่มขึ้น

- ในแง่ของผู้ใช้บริการ พบว่า แนวโน้มของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการต่อไปในอนาคต ซึ่งมีจำนวนถึง 89%

จะเห็นว่าผลของการศึกษาแนวโน้มของธุรกิจนี้ สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งเอาไว้ในการวิจัยครั้งนี้คือ "ความนิยมในการใช้บริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องมีแนวโน้มสูงขึ้น"

- ในแง่ของผู้บริโภคทั่วไป พบว่า ผู้บริโภคประมาณ 30% ของทั้งหมด เคยทดลองใช้บริการ และที่ใช้บริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องเป็นประจำในปัจจุบันมีจำนวนผู้บริโภคประมาณ 3% ของทั้งหมด ในกลุ่มของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการไม่เลือกใช้บริการ เพราะสามารถซักเองได้ เป็นจำนวน 64.6% รองลงมาคือ กลัวว่าจะซักไม่สะอาดเท่ากับซักเอง จำนวน 14.9% และอันดับที่ 3 คือ ไม่มีร้านค้าบริการในบริเวณใกล้เคียง จำนวน 12.3% รายละเอียดของการวิจัยในส่วนนี้ จะแสดงในบทที่ 6)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย