

ธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญเพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับ
บริการในจังหวัดนครราชสีมา

THE LAUNDRY BUSINESS WITH COIN-OPERATED WASHING MACHINES
TO CULTIVATE A CULTURE OF GIVING AND RECEIVING SERVICES
IN NAKHON RATCHASIMA

วรินทร์ชญา ภูติพรสวัสดิ์* มนต์รี ศรีราชเลา**

Warinchaya Puditpornasawat, Montri Srirachalao

Received: January 15, 2019

Revised: March 10, 2019

Accepted: March 12, 2019

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความเป็นมาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ 3) เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการใช้ แบบสำรวจ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และการประชุมเชิงปฏิบัติการ ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป รวม 60 คน ซึ่งได้คัดเลือกพื้นที่แบบเจาะจงใน 3 ชุมชน ของเทศบาลนครนครราชสีมา คือ ชุมชนการเคหะ ชุมชนพานิชเจริญ และชุมชนสืบศิริพัฒนา นำเสนอผลการวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า ในพื้นที่วิจัยชุมชนเทศบาลนครนครราชสีมา มีการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ โดยเริ่มต้นมาจากการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยมือ พร้อมกับมีการบริหารจัดการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ มีมานานประมาณ 25 ปีกว่ามาแล้ว หรือประมาณปี พ.ศ. 2535 โดยจุดเริ่มต้นแรกๆคือย่านชุมชนรอบโคราช อพาร์ตเมนต์ และได้พัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญด้วยและการบริการการรับจ้างอบรีดเสื้อผ้า ด้วยเครื่องซักผ้าธรรมดาผาบนและผาหน้า ขนาดเครื่องเดียวขนาด 3.5 กิโลกรัมขึ้นไป โดยในการรับซักอบรีดเสื้อผ้าเป็นส่วนใหญ่ ผู้มารับบริการซักนั้นมักจะเป็นนักเรียน นักศึกษารอบพื้นที่สถาบันการศึกษา

* Faculty of Culture Mahasarakrm University.

** Faculty of Culture Mahasarakrm University.

จากการศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อเพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ ของเทศบาลนครนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ของคนลงทุนในบริการซักผ้าหยอดเหรียญที่เปิดเป็นร้านที่มีการบริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยร้านประกอบธุรกิจบริการซักผ้าหยอดเหรียญนี้จะไม่มีคนเฝ้า โดยร้านซักผ้าหยอดเหรียญจะกระจายตามบริเวณโดยรอบสถานศึกษา และย่านที่พักของนักศึกษาและคนมีงานทำ ปัญหาที่พบของธุรกิจซักผ้าหยอดเหรียญคือ ร้านบริการซักผ้าหยอดเหรียญไม่มีคนเฝ้า การซ่อมบำรุงเครื่องซักผ้าทั้งช่วงนานเกินไป และปัญหาการงัดตู้หยอดเหรียญในร้านที่เจ้าของไม่ได้เฝ้าประจำ รวมทั้งการทุบทำลายเครื่องซักผ้าในเวลาวิกาลโดยไม่ทราบสาเหตุ

พัฒนาการการปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และรับบริการซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ พบว่า เจ้าของธุรกิจส่วนใหญ่มีจิตสำนึกในการ เมื่อมีปัญหาจะต้องแก้ไขให้ลูกค้า เต็มใจให้บริการ พร้อมน้อมรับคำติชมของลูกค้า และรักกับงานที่ตนเองให้บริการ เวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการเกิดปัญหาอะไรต้องรีบให้การแก้ไขแก่ลูกค้าทันที การทำธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้า ส่วนใหญ่ที่ร้านจะมีป้ายคำแนะนำ เบอร์โทรศัพท์เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา

คำสำคัญ: เครื่องซักผ้า,หยอดเหรียญ, วัฒนธรรม,การให้,รับบริการ

ABSTRACT

The objectives of this research 1) To study the history of laundry business management with coin-operated washing machines. 2) To study current conditions and the problem of managing a laundry business with a coin-operated washing machine. 3) To improve the management of the laundry business with coin-operated washing machines and cultivate a culture of giving and receiving services. This research was conducted by using qualitative research methodology using questionnaire survey, interviews, and workshop. Data were collected from 60 participants and informants. The three specific communities of Nakhon Ratchasima Municipality are Keha community, Panich Charoen Community and Suepsiri Pattana Community. The research was carried out by descriptive analysis.

The research finding wears as follows:

In the community research area of Nakornratchasima Municipality, the laundry business started with the management of hand washing business . The laundry business with a coin-operated washing machine has managed around 25 years or more since about 1992. The first point is the neighborhood around Korat Apartment. The company has also improved the management of the laundry business with coin-operated laundry machines and clothing services. One or more 3.5 kg conventional washing machine, the top and the front door were used for

the most clothing laundry. Visitors to the laundry service are usually students around the campus. Study on the management of laundry business with coin-operated washing machines to cultivate a culture of giving and receiving services in the municipality of Nakhon Ratchasima. It was found that most of the people invest in a coin operated laundry service open 24 hours a day. These shops will not have a laundress. Coin-operated laundry is spread around the campus and the students and workers' residences. The problem of coin laundry business are : coin operated laundry service did not have a laundress, the maintenance of the washing machine was too long to repair and the vending machine was in the shop where the owner did not keep watch, including breaking up the washing machine for a time without knowing the reason.

Develop a culture of giving and receiving services found that most business owners are conscious to solve problems for customers, willing to service, get customer feedback and love the service. The problems should be resolved immediately to customers. Mostly, the shop will have a badge, phone number for customer problems.

Keywords: Washing Machines, Coin-Operated, Culture, Giving , Receiving, Services.

1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้การทำธุรกิจมีอิทธิพลอย่างมากต่อชีวิตประจำวันและมีความจำเป็นต่อเศรษฐกิจ ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการเป็นพื้นฐาน และเพื่อชวนขายให้ได้มาซึ่งสิ่งต่าง ๆ สำหรับมาตอบสนองความต้องการของตนเองและครอบครัว จึงก่อให้เกิดกิจกรรม (Activities) ประเภทต่าง ๆ ที่ถือว่าเป็นธุรกิจขึ้น ธุรกิจจึงเกิดขึ้นโดยมีจุดมุ่งเพื่อจะบำบัดหรือสนองความต้องการของมวลมนุษยชนเอง (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2554 : 7-8) ดังนั้นการบริหารจัดการ จึงเป็นพลังผลักดันที่ครอบคลุมไปทั่วสังคมของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการว่าจ้างแรงงาน เป็นแหล่งที่ใช้ทรัพยากรมากที่สุด เป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดรายได้และภาษีอากร ซึ่งแต่ละปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลที่จะก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม ความสำเร็จของธุรกิจขึ้นอยู่กับความสามารถและความชำนาญของมนุษย์ตลอดจนสุขภาพและความคิดอ่าน เพราะพลังคนเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบการ วิจิตร ศรีสอาน (2536 : เว็บไซต์) กล่าวว่า ในการบริหารจัดการนั้น ถือว่าองค์ประกอบสำคัญมีสองส่วน คือ “งาน” และ “คน” ในขณะที่ทรัพยากรการบริหารที่สำคัญมี 4 อย่าง หรือที่เรียกย่อๆ ว่า 4Ms ซึ่งได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) หากมีการบริหารจัดการปัจจัยทั้ง 4 ด้านอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยการบริหารจัดการ “งาน” และ “คน” อย่างมีประสิทธิภาพตามธุรกิจต่าง ๆ นั้นมิได้ตั้งขึ้นแต่เพียงเพื่อแสวงหากำไรเท่านั้น หากยังได้ทำ

ประโยชน์ให้กับสังคมโดยการจัดให้มีสินค้าและบริการสนองต่อความต้องการของสังคมด้วย (อลงกต ศรนุรักษ์. 2554 : 2-3) ธุรกิจเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญนั้น เป็นธุรกิจที่กว้างไกล เหมาะสำหรับนักลงทุนสมัยนี้ ซึ่งนอกจากจะมีความเสี่ยงต่ำมากแล้วนั้น ยังทำให้ไม่ต้องจ้างลูกจ้าง ในการดำเนินธุรกิจเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ รวมถึงธุรกิจหยอดเหรียญอื่นๆ จะมีรายได้ที่เข้าทุกวัน เพียงมีทำเล เช่น อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม แพลต ตึกแถว พื้นที่หน้าบ้าน หอพักต่างๆ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันนี้ก็มีทุกแห่งหน ซึ่งธุรกิจนี้ ก็ได้ผลการตอบรับจากผู้ใช้อย่างดีเยี่ยมทีเดียว ซึ่งเกือบทุก อพาร์ทเมนต์ จาก 6-8 แห่งที่นักวิจัยได้สัมภาษณ์มานั้น ปรากฏว่า ร้อยละ 80 ของลูกค้าที่มีความต้องการ อุปโภค เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ รวมถึงตู้น้ำ (เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ. 2556: เว็บไซต์) ซึ่งลูกค้าได้ให้เหตุผลว่า ได้รับความสะดวก เป็นการประหยัดเวลาในแต่ละวัน

จากสภาพของสังคมในนครราชสีมาปัจจุบันที่ธุรกิจการซักผ้าหยอดเหรียญ ที่มีการขยายตัว มีการแข่งขันกันสูง และความต้องการความสะดวกสบายของผู้ที่อาศัยในบ้านเช่า คอนโดมิเนียม และหอพัก ในย่านชุมชน และชุมชนใกล้สถาบันการศึกษา ที่ต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต และเหตุผลที่มาจากลูกค้าส่วนใหญ่ในการใช้บริการเครื่องหยอดเหรียญ ร้อยละ 80 ของ ผู้อาศัยที่อพาร์ทเมนต์ มีความต้องการที่สูงนั่นคือ ข้อดีในการผลักดันและขยาย ธุรกิจ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ตู้น้ำหยอดเหรียญ และธุรกิจหยอดเหรียญทุกประเภท (ศูนย์วิจัย กสิกรไทย. 2540 : 35-40) โดยที่การเริ่มต้นลงทุนนั้นต้องอาจลงทุนธุรกิจก่อนก็ได้ ถ้าลูกค้าน้อย ก็สามารถย้ายทำเลได้ ผลกระทบที่ตามมาคือวัฒนธรรมการซักเสื้อผ้าแบบดั้งเดิมของชุมชนไม่ได้รับการสืบทอด คนสมัยใหม่ละเลย เน้นความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันส่วนตนจนลืมความเป็นสังคม และวัฒนธรรมความเป็นไทย เหตุผลที่ผู้วิจัย สนใจศึกษาคือ เป็นปรากฏการณ์ใหม่ทางสังคม ที่ไม่เคยมีการวิจัยเอาไว้ และเป็นธุรกิจที่มีการจัดเชิงพาณิชย์ เพื่อทำให้ทราบความเป็นมาของการบริหารจัดการธุรกิจ สภาพปัจจุบัน และปัญหาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ รวมทั้งการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ อันจะเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยระดับสูงและเรียนรู้ช่องทางของการประกอบ ธุรกิจบริการซักผ้าที่เกี่ยวข้องยุคสังคมปัจจุบันในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ
3. เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ โดยมีขอบเขตของการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ได้แก่

1.ศึกษาความเป็นมาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ จากเอกสาร บทความ กฎหมาย ระเบียบ

2.ศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.ศึกษาพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ เพื่อพัฒนาให้ลูกค้า ได้รับความสะดวกในการบริการและทำให้ประหยัดเวลาในแต่ละวันของการดำรงชีพ

3.2.ขอบเขตด้านประชากร

จากกลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป รวม 60 คน

3.3.ขอบเขตด้านพื้นที่

ซึ่งได้คัดเลือกพื้นที่แบบเจาะจงใน 3 ชุมชน ของเทศบาลนครนครราชสีมา คือ ชุมชนการเคหะ ชุมชนพานิชเจริญ และชุมชนสืบศิริพัฒนา

4.วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็น การวิจัยและพัฒนา (Research and Development R&D) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Document Data) และข้อมูลในภาคสนาม (Field Study) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยและ วิธีดำเนินการวิจัยดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเก็บรวบรวม ข้อมูล ประกอบด้วย แบบสำรวจ แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) แบบ สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) และการ ประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

3.1 แบบสำรวจ (Basic Survey) เพื่อใช้สำรวจพื้นที่ที่ทำการวิจัย ข้อมูลพื้นฐาน ประวัติความเป็นมาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ สภาพปัจจุบัน และปัญหาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ

3.2 แบบสังเกต (Observation) เป็นการรวบรวมข้อมูล ศึกษาเหตุการณ์ เพื่อให้เข้าใจการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ และพฤติกรรมการให้บริการและการมารับบริการของผู้บริโภค โดยผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือแบบสังเกต ดังนี้

1) แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม เพื่อสังเกต ซักถาม และจดบันทึก

2) แบบสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพียงสังเกตการดำเนินกิจกรรมอยู่ห่าง ๆ โดยไม่มีใครรู้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ คือ

1) การสัมภาษณ์ (Interview) ใช้การสัมภาษณ์รายบุคคลและการสัมภาษณ์รายกลุ่ม (Group Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบมีโครงสร้าง (structure Interview) และ ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) .เพื่อศึกษาพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ

2) การสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด การบริหารจัดการธุรกิจ การให้และการรับบริการ และทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม (Cultural Diffusion Theory) ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism Theory) นำมาร่างคำถามที่จะใช้ใน การสัมภาษณ์ (Interview) นำไปทดลองใช้และนำแก้ไขเพิ่มเติมแบบสัมภาษณ์ (Interview) ต่อจากนั้น นำแบบสัมภาษณ์ (Interview) นั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์และนำไปใช้เก็บ รวบรวมข้อมูล

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาความเป็นมาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ พบว่า

การเริ่มต้นการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ในพื้นที่วิจัยชุมชนเทศบาลนครราชสีมานั้นมีการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ โดยเริ่มต้นมาจากการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยมือพร้อมกับมีการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ มีมานานประมาณ 25 ปีกว่ามาแล้ว หรือประมาณปี พ.ศ. 2535 โดยจุดเริ่มต้นแรกๆคือย่านชุมชนรอบโคราชพาร์ตเมนต์ และได้พัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญด้วยการบริการการรับจ้างอบรีดเสื้อผ้า ด้วยเครื่องซักผ้าธรรมดาฟาบและฟาหน้า ขนาดเครื่องเดียวขนาด 3.5 กิโลกรัมขึ้นไปโดยเป็นธุรกิจซักแบบหยอดเหรียญอย่างเดียวแบบฟาบ นำมาให้บริการซักแก่ลูกค้าทั้งนักเรียน นักศึกษาและพนักงาน แล้วนำไปตากที่ห้องพักในอพาร์ทเมนต์ที่ตนเอง โดยเครื่องซักผ้าเป็นแบบธรรมดาฟาบมีเครื่องประมาณ 3-5 เครื่องเป็นอย่างน้อย ขนาดเครื่องซักผ้าบริการ 3-5 กิโลกรัมขึ้นไป เช่าซื้อและพัฒนาเป็นจัดหาเครื่องซักผ้าขนาดใหญ่ฟาบและฟาหน้ามาบริการติดเครื่องหยอดเหรียญด้านข้าง และมีเป็นเครื่องอบผ้าขนาดใหญ่มารับจ้างหยอดเหรียญ ประมาณ 5 กิโลกรัมขึ้นไป โดยให้บริการควบคู่กับเครื่องเติมเงินโทรศัพท์ เครื่องหยอดเหรียญตู้น้ำดื่ม ให้ผู้ใช้บริการซักผ้าได้รับบริการแบบครบวงจร

ปัญหาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ

ด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่ในการบริการซักผ้าหยอดเหรียญที่เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง จะไม่มีคนเฝ้าทำให้ลูกค้าบางคนที่ไม่เคยใช้เครื่องซักผ้าไม่ทราบว่าจะถามวิธีใช้หรือหา

อุปกรณ์การซักได้จากใครจึงต้องจัดหาบุคลากรมาเพื่อให้บริการดูแลลูกค้า ทำความสะอาดร้าน บริการสอบถามแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการซัก

ด้านเงินทุน ธุรกิจส่วนใหญ่ของการซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ จะใช้เงินลงทุนขั้นต่ำตั้งแต่ 250,000 บาท ถึง 500,000 บาท โดยแบ่งเป็นค่าเช่า ห้องแถว ค่าซื้ออุปกรณ์ หากจะทำให้ได้มาตรฐาน จะต้องใช้ตึกที่มาตรฐาน ความกว้างและยาวพอสมควร หรือขนาดระหว่างกว้าง 5.0 x 8.0 เมตร และเงินลงทุนที่มากตั้งแต่ 500,000 บาทขึ้นไปจึงทำให้ขาดเงินลงทุนและมีส่วนน้อยที่ธนาคารจะปล่อยกู้โดยส่วนใหญ่ธนาคารจะปล่อยกู้เฉพาะลูกค้ารายเก่าและรายใหม่ในวงเงินที่ไม่เพียงพอ ด้วยธนาคารจะเลือกลูกค้า ปล่อยกู้หมุนเวียนเงินลงทุนอย่างอื่นมากกว่าธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ วัสดุที่ใช้ในการลงทุนบริการซักผ้าหยอดเหรียญนอกเหนือจากเครื่องซักผ้าและกล่องหยอดเหรียญ ผู้ลงทุนทำธุรกิจนี้จะต้องจัดทำวัสดุอุปกรณ์ ทั้งทำแท่นเหล็กทรงเครื่อง เดินท่อน้ำพีวีซีเข้า-ออก ท่อน้ำทิ้ง ร้อยสายไฟฟ้าให้เป็นระเบียบ ทำระบบถังเก็บน้ำเพื่อสำรองน้ำเวลาฉุกเฉินของการให้บริการ การลงทุนจัดหาผงซักให้บริการ และน้ำยาปรับความนุ่ม น้ำยาซักผ้าขาว และของใช้ที่มีไว้สำรองการบริการ

ด้านการจัดการ การทำธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญในปัจจุบันจะเพิ่มมากขึ้นตั้งเรียงรายตามห้องเช่า รอบสถานศึกษา อพาร์ทเมนต์และคอนโดมิเนียม โดยการลงทุนทำธุรกิจนี้นั้นจะมองที่ภาวะความหนาแน่นของชุมชนหรือสถานที่ที่มีการก่อสร้างที่พักอาศัย คอนโดมิเนียม หรือ อพาร์ทเมนต์หากลงทุนตั้งเครื่องไม่เหมาะสมก็จะทำให้ขาดทุน ต้องมียามรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันไม่ให้เครื่องถูกลักขโมย ต้องมีแผนป้ายอธิบายการใช้ หรือขั้นตอนวิธีการซักด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ต้องมีป้ายบอกทางที่ตั้งของร้าน ร้านต้องสะอาดเป็นระเบียบตกแต่งร้านให้ดึงดูดลูกค้า ทันสมัยทั้งสีสันทัน และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน

ด้านคู่แข่ง การลงทุนธุรกิจซักผ้าหยอดเหรียญผู้ให้บริการมองว่าอยู่ที่ความพร้อมของการบริการ หรือความมาตรฐานของร้าน ซึ่งสิ่งที่ต้องมาอันดับแรกคือ การแข่งขันบริการด้านราคา และรองลงมาคือการบริการลูกค้า และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น เก้าอี้นั่งรอ มุมวารสารหรือหนังสืออ่านเล่น การมีคนดูแลการบริการลูกค้า หรือการมีบริการแลกเปลี่ยนเหรียญสำหรับหยอดเครื่องซักผ้าการมีตะกร้าสำรองบริการ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้มาใช้บริการมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับบริการลูกค้าช่วงมารับบริการ

ด้านเทคโนโลยี การบริการซักผ้าหยอดเหรียญในยุคปัจจุบัน เจ้าของกิจการจะต้องสรรหาเครื่องที่ทันสมัยรุ่นใหม่ๆ ทั้งฝาหน้า ฝาหลังมาบริการ โดยต้องเป็นเครื่องซักผ้าที่มีหย็หื้อคั่นหู คนใช้บริการ เช่น ชัมซุง โตชิบา ซิงเกอร์ เป็นต้น เพราะหากเครื่องซักผ้าที่มีบริการ ไม่คั่นหู หรือไม่ถูกสายตา เครื่องต้องใหม่ หรือเทคโนโลยีไม่ตกรุ่น.ต้องมีเครื่องให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า เพราะบางร้านมีจำนวนน้อยต้องรอคิวนานกว่าจะได้ซักเสื้อผ้า

ผลการศึกษาพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ พบว่า

เจ้าของธุรกิจส่วนใหญ่มีจิตสำนึกในการ เมื่อมีปัญหาจะต้องแก้ไขให้ลูกค้า เต็มใจให้บริการ พร้อมน้อมรับคำติชมของลูกค้า และรักกับงานที่ตนเองให้บริการ เวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการเกิดปัญหาอะไรต้องรีบให้การแก้ไขแก่ลูกค้าทันที การทำธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้า ส่วนใหญ่ที่ร้านจะมีป้ายคำแนะนำ เบอร์โทรศัพท์เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา และเจ้าของร้านจะแนะนำลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจเสมอ หากหยุดเหรียญขณะใช้เครื่องมีปัญหาจะคืนเงินแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเสมอลูกค้าจะเป็นเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย คนทำงานรอบชุมชนที่มีบ้านเช่า หอพัก และอพาร์ทเมนต์ คุณลักษณะภายใน ความกระตือรือร้น ความรับผิดชอบ ความเต็มใจ อารมณ์มั่นคงในด้านการให้และรับบริการอย่างดี อารมณ์ดีเยี่ยมง่ายเป็นมิตรที่ดีต่อผู้มาใช้บริการซักผ้าหยุดเหรียญบางร้านจะมีตู้แช่จำหน่ายเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยว มีอุปกรณ์ตะกร้า ถังน้ำสำรองไว้บริการลูกค้าเพิ่มเติมกับลูกค้าที่มาใช้บริการและจะต้องมีการรับประกันเรื่องการซักผ้าหากมีการฉีกขาด หรือเครื่องปั่นแห้งผ้าทำให้ผ้าชำรุด

6. อภิปรายผล

การศึกษา การบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยุดเหรียญ เพื่อเพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยมือพร้อมกับมีการบริหารจัดการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยุดเหรียญ มีมานานประมาณ 25 ปีกว่ามาแล้ว หรือประมาณปี พ.ศ. 2535 โดยจุดเริ่มต้นแรกๆ คือ ย่านชุมชนรอบโคราชอพาร์ทเมนต์ และได้พัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยุดเหรียญด้วยและการบริการการรับจ้างอบรีดเสื้อผ้า ด้วยเครื่องซักผ้าธรรมดาผาบนและผาหน้า ขนาดเครื่องเดียวขนาด 3.5 กิโลกรัมขึ้นไประบบการบริการซักผ้า สอดคล้องกับทฤษฎีของ Everett Roger การแพร่กระจายทางเทคโนโลยีที่ยอมรับมากที่สุดในโลก ที่เรียกว่า ทฤษฎี Diffusion of Innovation โดยที่สังคมมนุษย์จะมีใช้เทคโนโลยีหนึ่งเทคโนโลยีใดในสังคมได้ ต้องผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประดิษฐ์ และผู้ใช้ในสังคม (Interactive between Innovator and User) กลับไปกลับมาหลายครั้งจนเกิด “การยอมรับ” หรือที่เรียกว่า Technology Adoption กระบวนการนี้เป็นสิ่งที่นักวิจัยและนักการตลาดด้านการยอมรับเทคโนโลยีของสังคมให้ความสนใจเป็นพิเศษ เช่นเดียวกับ มีดส์ (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2544 : 55-60) ในทฤษฎีปฏิสัมพันธ์สัญลักษณ์กล่าวว่า ชีวิตในสังคมสามารถดำเนินไปได้ ถ้าการตีความสัญลักษณ์มาร่วมใช้ โดยสมาชิกในสังคมร่วมกัน แต่ถ้าไม่ก็สื่อสารกันไม่ได้ ดังนั้นสัญลักษณ์ร่วม (Common Symbols) จึงเป็นวิธีเดียวที่มนุษย์จะปฏิสัมพันธ์กันได้

สภาพปัจจุบัน และปัญหาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยุดเหรียญ พบว่า ธุรกิจบริการซักผ้าหยุดเหรียญ ในด้านคน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ คู่แข่ง และเทคโนโลยี โดยในการแข่งขันทางธุรกิจจะต้องมีความพร้อมของการบริการ หรือความมาตรฐานของร้าน ซึ่งสิ่งที่ต้องมาอันดับแรกคือ การแข่งขันบริการด้านราคา และรองลงมาคือการบริการลูกค้า และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นพร้อมด้วย สอดคล้องกับ จูฬรัตน์ กัณหาศิลป์ และคณะ

(2544 : 65-80) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ของการลงทุนธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องจักรอัตโนมัติแบบหยอดเหรียญ พบว่า ในการทำธุรกิจซักอบรีดให้ประสบความสำเร็จนั้น มีองค์ประกอบหลายประการของส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นหลักใหญ่ๆ ที่สำคัญ 4 ประการ คือ ผลผลิตของการซักอบรีด การกำหนดราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ด้านผลผลิตของการซักอบรีดซึ่งก็คือ การให้บริการ ดังนั้นธุรกิจนี้จึงจะต้องดำเนินการให้ผลผลิตที่มีสภาพที่ดี สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ และที่สำคัญจะต้องมีความสะดวกสบายในการคมนาคม แตกต่างจาก เดชนิธิ์ สุประดิษฐ์ (2547 : ก-ข) ได้ศึกษาพฤติกรรมการซักรีดเสื้อผ้าของผู้เช่าหอพักในเขตตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพฤติกรรมการซักรีดเสื้อผ้าของกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการร้านซักรีดเสื้อผ้า โดยวิธีการซักด้วยมือเอง มีความถี่ในการซักรีดเสื้อผ้าจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และในอดีตเคยใช้บริการซักรีดเสื้อผ้าแต่เนื่องจากซักไม่สะอาดจึงยกเลิกการใช้บริการร้านซักรีดเสื้อผ้า ในการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเต็มใจให้บริการ มีความรับผิดชอบ ใส่ใจต่อการให้บริการ ผู้บริการซักผ้าหยอดเหรียญส่วนใหญ่จะไม่มีมารับประกันบริการ สอดคล้องกับหลักการให้บริการของกุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) สอดคล้องกับพลหัส สิงหวิจิตร (2544 : 45-60) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ในการบริการ 4 ด้าน ด้านคุณภาพผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านการสร้างบรรยากาศงานบริการ และด้านการให้บริการทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผลการศึกษาความเป็นมาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ พบว่า ทำธุรกิจนี้โดยเลือกทำเลที่ตั้งเป็นย่านชุมชน เช่น อพาร์ตเมนต์ คอนโดมีเนียม หอพักนักเรียน นักศึกษา หรือที่มีห้องเช่า จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีหน่วยงานรับผิดชอบเข้ามาควบคุมตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียจากธุรกิจซักผ้าหยอดเหรียญ

1.2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ พบว่า ธุรกิจบริการซักผ้าหยอดเหรียญ ในด้านคน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ คู่แข่ง และเทคโนโลยี โดยในการแข่งขันทางธุรกิจจะต้องมีความพร้อมของการบริการ หรือความมาตรฐานของร้าน ซึ่งสิ่งที่ต้องมาอันดับแรก จึงมีข้อเสนอแนะว่า การดำเนินธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ควรมีหน่วยงานของรัฐเข้ามามีส่วนในการตรวจสอบมาตรฐานธุรกิจจากสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อรักษาคุณภาพบริการและผลประโยชน์ของผู้บริโภคที่อาจจะเกิดมีปัญหในชุมชนนั่นเอง

1.3 ผลการศึกษาพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ พบว่า บริการซักผ้าหยอดเหรียญส่วนใหญ่ไม่มีคนเฝ้าร้าน ลักษณะของผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเต็มใจให้บริการ มีความรับผิดชอบ ใส่ใจต่อการให้บริการ ผู้บริการซักผ้าหยอดเหรียญส่วนใหญ่ จึงมีข้อเสนอแนะว่า พาณิชยจังหวัดควรได้เข้าไปดูแลในด้านคุณภาพธุรกิจชุมชนให้มีคุณภาพการบริการที่ใส่ใจความรับผิดชอบต่อบริการผู้บริโภคในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของชุมชนที่ทำธุรกิจบริการหยอดเหรียญอื่นในอนาคตด้วย

2.2 ควรมีการศึกษาในเรื่องการลงทุนในธุรกิจบริการหยอดเหรียญในกลุ่มประเทศประชาคมอาเซียน

2.3 ควรมีการศึกษาการสร้างโอกาสในธุรกิจการซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญและกับการลงทุนบริการหยอดเหรียญอื่นๆ ในอนาคต

Reference

- Department of Non-Formal Education. (2554). General business. Bangkok : n.d.
- Jularatana Kantasin and Others. (2544). The study of the possibility of investment in washing vending machine business. Chiang Mai : Chiang Mai Rajabhat University.
- Laundry with coin-operated washing machines. (2556). The process of washing vending machine. <<http://www.JSK2545.com>> June 24, 2556.
- Tachnithi Supradit. (2547). The study of a resident behavior of using the washing vending machine at dormitory In Tambon Chang, Peuak Amper Muang, Chiang Mai. Studying and researching by themselves. Bachelor of Business Administration Chiang Mai : Payap University.
- Pharuehas Singhaworakit. (2544). The satisfaction of customers while using bank of Krungsri Ayudhya Public Company service(limited) The thesis of Master of Business Administration, Bachelor of Business Administration Mahasarakham University.
- Kasikornthai Center Research. (2540). The surveying a laundry service behavior and the laundry user opinion in Bang Kok Bangkok : Kasikorn Bank.
- Alonakort Sornnuluk. (2557). What does business mean. <http://www.learners.in.th/blogs/posts/427440> August 3, 2557.

- Somsak Srisantisuk. (2544). The study of society and culture idea methodology and theory. Khonkaen : Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Humanities and Social Sciences Khonkaen University.
- Wijittara Srisaun. (2536). Philosophy and development administration Unit 1. Bangkok : Sukhothai Thummathirat University.
- Tanapongsathon Kulthon. (2530). Benefit and Service In Human Resources Management handout, Bachelor of General Management (7th ed.) Nonthaburi : Sukhothai Thummathirat University.