

**ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้บริการร้านซักผ้าด้วยเครื่องหยอดเหรียญ
ของประชาชนจังหวัดนครราชสีมา**
**CUSTOMERS' SATISFACTION ON THE SERVICE WITH COIN-OPERATED
WASHING MACHINES' LOCATED IN NAKHONRATCHASIMA PROVINCE**

วรินทร์ชญา ภูติพรสวัสดิ์* มนตรี ศรีราชเลา**
Warin^chaya Pudit^pornsawat, Montri Srirachalao

Received: January 15, 2019

Revised: March 21, 2019

Accepted: March 26, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านซักอบรีดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 2) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซักอบรีดของผู้บริโภค ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ใช้บริการร้านซักอบรีดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เท่ากับ 100 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) มาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) มีอายุระหว่าง 30 ปีถึง 39 ปี (ร้อยละ 37.50) สถานภาพโสด (ร้อยละ 53.27) การศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 68.53) เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ 55.28) รายได้ระหว่าง 10,000 ถึง 30,000 บาท (ร้อยละ 55.00) อาศัย บ้านส่วนตัว (ร้อยละ 53.00) สมาชิกในครอบครัว 3 ถึง 4 คน (ร้อยละ 41.00) ใช้บริการร้านซักอบรีด ช่วงเวลาหลัง 17.00 น. เป็นต้นไป (ร้อยละ 65.00) ใช้บริการทุกประเภทที่ทางร้านให้บริการ เหตุผลสำคัญคือ ไม่มีเวลาวาง ความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อ สัปดาห์คือ 101 ถึง 200 บาท จำนวนผ้าโดยเฉลี่ยที่นำมาซักอบรีด / ซักแห้ง หรือรีดอย่าง เดียวในแต่ละ

* Faculty of Culture Mahasarakrm University.

** Faculty of Culture Mahasarakrm University.

ครั้งคือ 6 ถึง 10 ขึ้น รูปแบบการคิดค่าบริการในการซักอบรีดคือต่อชิ้น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมี ความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายและ อิทธิพลของบุคคลในการใช้บริการ ระดับ การศึกษามีความ สัมพันธ์กับช่วงเวลาและ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ อาชีพมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลา ประเภทการให้บริการ ความถี่ในการ ให้บริการ ค่าใช้จ่าย และ อิทธิพลของบุคคลในการใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับ ประเภทของการใช้บริการ และ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสถานที่ อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับ ช่วงเวลา ประเภทของการใช้บริการ ค่าใช้จ่าย และ อิทธิพลของ บุคคลในการใช้บริการและจำนวน สมาชิกใน ครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ อิทธิพลของบุคคล และ รูปแบบการ คิดค่าบริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านซัก อบรีดคือ ด้านคุณภาพบริการ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และที่ให้ความสำคัญน้อย ที่สุดคือด้านราคาและวิธีการชำระเงิน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, บริการ, ร้านซักอบ รีด, จังหวัดนครราชสีมา

ABSTRACT

The objectives of this survey research were to 1) study the behavior of using the service of laundry located in Nakhonratchasima Province 2) study the marketing mix related to the decision of customers in using the service. Population under study included all customers in Mueng District, Nakhonratchasima using the service of the laundry. Size of the sample was 100 customers. Questionnaire was a tool used to collect the data. Sampling was conducted using convenience sampling .data analysis by descriptive interpretation. **The findings of this research were as follows:** The majority of samples were female (60.00 percent), 30 to 39 years of age (37.50 percent), single (53.27 percent) bachelor degree holders (68.53 percent) working as employees in private company (55.28 percent) with monthly income between 10,000 to 30,000 baht (55.00 percent) The majority of them owned a house of their own (53.00 percent) with 3-4 family members (41.00 percent). They visited the laundry after 5 p.m. (65.00 percent) used all kinds of services provided. Main reason given for the use of service was that they had no time to do the laundry themselves. Frequency of using the service was once or twice a week

.Expense made for using the service was between 101 to 200 baht. The number of items brought to the laundry for washing, ironing, and dry cleaning or solely for ironing was “between “6-10. Payment made was on the basis of piece serviced. Hypothesis test showed that age was correlated to expense paid for service, that marital status was correlated to the expense made and the person influential to the use of service, that education was correlated to the time of visit and the expense made, that occupation was correlated to the time of visit – to the frequency in the use of service and to the person influential to the decision, that monthly income was correlated to the types of services used and the expense made. The type of residence was correlated to the time of visit –to the expense made- to the person influential to the decision. Finally, number of family members was correlated to the frequency in the use of service, the person influential to the decision and the basis of payment charged. The study also revealed that most influential factor in the marketing mix was quality of service followed by marketing promotion. The two least influential factors were price and method of payment.

Key words: Satisfaction, Service, laundry, Nakhonratchasima Province

1.บทนำ

เสื้อผ้ามีความสำคัญ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่จำเป็นสำหรับมนุษย์เรา นอกจากนี้ มนุษย์ยังนำผ้ามาใช้ประกอบในการดำรงชีวิต ด้านอื่นๆ อีกมากมาย เช่น ใช้เป็นผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ผ้าผ่าน และอื่นๆ หากไม่มีสิ่งเหล่านี้ก็ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เมื่อเป็นเช่นนี้จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการ ทำความสะอาดก่อนที่จะนำผ้าเหล่านี้มาใช้ อีกครั้งหนึ่ง ตั้งแต่โบราณกาลมาแล้ว การทำความสะอาด เราใช้การซักด้วยแรงงานคน ต่อมา ในสมัยปฏิวัติอุตสาหกรรม ได้มีผู้คิดค้นประดิษฐ์เครื่องท่อนแรงขึ้นเมื่อปีค.ศ. 1907 เป็นถังไม้เลียนแบบวิธีการซักผ้าที่ใช้ไม้ฟาดแล้วมีแกนสำหรับฟาดอีกครั้งหนึ่ง จึงใช้มือหมุนทำให้สะดวกและสะอาดมากขึ้น จากนั้นก็ มีการเริ่มพัฒนาการเพิ่มขึ้นเป็นมีที่รีดผ้า เพื่อให้ผ้าแห้งเร็วอีกด้วย อีก 13 ปีต่อมา ก็เริ่มใช้มอเตอร์แทนมือหมุน จนถึงปีค.ศ.1939 ได้ มีการพัฒนาเป็นเครื่องที่มีระบบการทำงานอัตโนมัติมากขึ้น จนถึงปัจจุบันมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องสามารถตั้งโปรแกรมการซักให้เหมาะสมกับเนื้อผ้าได้ (เพ็ญรุ่ง จุริมาศ.2528 : 1)

สำหรับประเทศไทย ได้มีการพัฒนาการบริการที่เกี่ยวกับการซักเสื้อผ้าจากเดิมที่ให้บริการโดยใช้แรงงานคนรับจ้างซักอบรีด ซึ่งเป็นการหารายได้อีกรูปแบบหนึ่งของแม่บ้านที่มีเวลาว่าง การรับจ้างนี้เริ่มกันมานานตั้งแต่สมัยใช้โซดาไฟซักผ้าแล้วมาใช้สบู່เหล็องอย่างซินไลต์จนกระทั่งถึงยุคของผงซักฟอก ในปัจจุบัน การจ้างมี 2 รูปแบบ คือ การไปให้บริการซักถึงบ้าน วิธีนี้จะทำได้เฉพาะคนที่รู้จักคุ้นเคยและไว้ใจได้อีกวิธีหนึ่งคือ การรับผ้ามาซักที่บ้านแล้วบริการนำส่งคืน แต่วิธีการทั้งสองนี้ก็มีข้อจำกัดทางด้านแรงงานที่ใช้กำลังคน และยังขึ้นกับสภาพภูมิอากาศ เพราะการทำให้ผ้าแห้งต้องอาศัยแสงแดดซึ่งมักมีปัญหาเมื่อเข้าสู่ฤดูฝนปัญหา ในสภาวะปัจจุบันนี้สังคมมีเปลี่ยนแปลงมากขึ้นเวลาที่จะซักรีดเสื้อผ้าด้วยตัวเองมีน้อยโดยเฉพาะสังคมในเมือง เช่นจังหวัดนครราชสีมา ประชาชนทำงานนอกบ้านมากขึ้นทั้งชาย และหญิง จึงไม่มีเวลาทำงานบ้าน รวมทั้งซักรีดเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่มซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อชีวิตประจำวันในแต่ละวัน จึงจำเป็นต้องพึ่งร้านบริการซักอบรีด เป็นการประหยัดเวลา และสะดวกมากขึ้น จะได้มีเวลาไปทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้า ร้านที่ให้บริการได้นำเอาเครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการซักอบรีดสามารถซักอบผ้าให้แห้งได้รวดเร็วและมีเครื่องรีดผ้าที่ทันสมัย ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

จากการที่วิถีการดำรงชีวิตของผู้คนในปัจจุบันได้เปลี่ยนไป คนส่วนใหญ่ต้องออกไปทำงานนอกบ้านส่งผลให้มีเวลาว่างในการทำงานบ้านน้อยลงโดยเฉพาะการซักรีดเสื้อผ้า แม้ว่าปัจจุบันแม่บ้านสามารถหาซื้อเครื่องซักผ้าที่มีประสิทธิภาพสูงไว้คอยอำนวยความสะดวกให้กับตนเอง ในการซักผ้าและทำให้ผ้าแห้งได้อย่างรวดเร็วแล้วก็ตามแต่การรีดเสื้อผ้าซึ่งต้องใช้เวลาและความพิถีพิถันค่อนข้างมากเพื่อให้เสื้อผ้าเรียบน่าสวมใส่นับเป็นปัญหาสำคัญอย่างมากสำหรับแม่บ้านที่ต้องทำงานนอกบ้านและมีเวลาในการทำงานบ้านน้อย โดยเฉพาะในเขตธุรกิจที่มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก การใช้บริการร้านซักอบรีดของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตดังกล่าวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพราะพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องแข่งขันกับเวลาที่มีความต้องการความคล่องตัว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซักอบรีด ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา ว่าแตกต่างกันอย่างไร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางการปรับปรุงให้บริการ หรือกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการของร้านซักอบรีด ในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านซักอบรีดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- 2) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซักอบรีดของผู้บริโภค

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัย ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้บริการร้านซักผ้าด้วยเครื่องหยอดเหรียญของประชาชน จังหวัดนครราชสีมาโดยมีขอบเขตของการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ได้แก่

- 1.ศึกษาความเป็นมาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ จากเอกสาร บทความ กฎหมาย ระเบียบ
- 2.ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.ขอบเขตด้านประชากร

จากกลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป รวม 100 คน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้บริการร้านซักผ้าด้วยเครื่องหยอดเหรียญของประชาชน จังหวัดนครราชสีมาผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็น การวิจัยและพัฒนา (Research and Development R&D) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Document Data) และข้อมูลในภาคสนาม (Field Study)ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยและ วิธีดำเนินการวิจัยดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเก็บรวบรวม ข้อมูล ประกอบด้วย แบบสำรวจ แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) แบบ สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview)

3.1 แบบสำรวจ (Basic Survey) โดยสำรวจพื้นที่ที่ทำการวิจัย เพื่อใช้ศึกษาพฤติกรรม การใช้บริการร้านซักอบรีดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และศึกษาปัจจัยส่วน ประสมการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซักอบรีดของผู้บริโภค

3.2 แบบสังเกต (Observation) เป็นการรวบรวมข้อมูล ศึกษาเหตุการณ์ เพื่อให้เข้าใจ การบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ และพฤติกรรมการให้บริการและการมา รับบริการของผู้บริโภค โดยผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือแบบสังเกต ดังนี้

1) แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยได้เข้าไปมี ส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม เพื่อสังเกต ซักถาม และจดบันทึก

2) แบบสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยผู้วิจัย ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพียงสังเกตการดำเนินกิจกรรมอยู่ห่าง ๆ โดยไม่มีใครรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ คือ

1) การสัมภาษณ์ (Interview) ใช้การสัมภาษณ์รายบุคคลและการสัมภาษณ์รายกลุ่ม (Group Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบมีโครงสร้าง (structure Interview) และ ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) เพื่อใช้วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ บริการร้านซักอบรีดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และศึกษาปัจจัยส่วน ประสมการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซักอบรีดของผู้บริโภค

2) การสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด การบริหารจัดการธุรกิจ การให้และการ รับบริการ และทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม (Cultural Diffusion Theory) ทฤษฎี ปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism Theory) นำมาร่างคำถามที่จะใช้ใน การ สัมภาษณ์ (Interview) นำไปทดลองใช้และนำแก้ไขเพิ่มเติมแบบสัมภาษณ์ (Interview) ต่อจากนั้น นำแบบสัมภาษณ์ (Interview) นั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์และนำไปใช้เก็บ รวบรวมข้อมูล

5. ผลการวิจัย

ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้บริการร้านซักผ้าด้วยเครื่องหยอดเหรียญของประชาชน จังหวัดนครราชสีมา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายและ อิทธิพลของบุคคลในการใช้บริการ ระดับ การศึกษามีความ สัมพันธ์กับช่วงเวลาและ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ อาชีพมีความสัมพันธ์กับ ช่วงเวลา ประเภทการใช้บริการ ความถี่ในการให้บริการ ค่าใช้จ่าย และอิทธิพลของบุคคลในการใช้ บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประเภทของการใช้บริการ และ ค่าใช้จ่ายในการใช้

บริการสถานที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลา ประเภทของการใช้บริการ ค่าใช้จ่าย และ อิทธิพลของบุคคลในการใช้บริการและจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ อิทธิพลของบุคคล และ รูปแบบการคิดค่าบริการ

ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านซักอบรีดคือ ด้านคุณภาพบริการ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือด้านราคาและวิธีการชำระเงิน

สรุปและอภิปรายผล ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการร้านซักอบรีดอยู่ในระดับมีผลมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดในการซัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ครรชิต ยศพรไพบูลย์ (2544 : 1 - 6) ที่กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญที่จำเป็นต่อธุรกิจในปัจจุบัน คือ คุณภาพการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นใจ ซึ่งนอกจากด้านคุณภาพการให้บริการแล้ว รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความสุภาพและอัธยาศัยของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ด้านสถานที่และความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง เดินทางสะดวกมีที่จอดรถสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ ด้านราคาและวิธีชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความคุ้มค่าของราคากับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการใช้บริการซักอบรีด ในช่วงเวลา หลัง 17.00 น . มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกษม ยอวิทยา (2542) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกิจซักอบรีด กรณีศึกษาร้านซินไฮ้สาขาชั้นนี้แจ้งวัฒนะทั้งนี้เนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 55.00 จึงนิยมมาใช้บริการหลังเลิกงาน และมีเหตุผลในการมาใช้บริการร้านซักอบรีดที่เหมือนกันคือไม่มีเวลาว่างเป็น ส่วนใหญ่ ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกันนั้น จากการวิจัยพบว่าไม่มี ความแตกต่างกันในระดับความต้องการส่วนประสมการตลาด ได้แก่ คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่าของราคากับคุณภาพ ความสะดวกในการเดินทางอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ

6. อภิปรายผล

การศึกษา ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้บริการร้านซักผ้าด้วยเครื่องหยอดเหรียญของประชาชน จังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

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

สภาพปัจจุบัน และปัญหาของการบริหารจัดการธุรกิจซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ พบว่า ธุรกิจบริการซักผ้าหยอดเหรียญ ในด้านคน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ คู่แข่งและเทคโนโลยี โดยในการแข่งขันทางธุรกิจจะต้องมีความพร้อมของการบริการ หรือความมาตรฐานของร้าน ซึ่งสิ่งที่จะต้องมาอันดับแรกคือ การแข่งขันบริการด้านราคา และรองลงมาคือบริการลูกค้า และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นพร้อมด้วย สอดคล้องกับ จูฬรัตน์ กัณหาศิลป์ และคณะ (2544 : 65-80) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ของการลงทุนธุรกิจบริการซักอบรีดโดยใช้เครื่องจักรอัตโนมัติแบบหยอดเหรียญ พบว่า ในการทำธุรกิจซักอบรีดให้ประสบความสำเร็จนั้น มีองค์ประกอบหลายประการของส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นหลักใหญ่ๆ ที่สำคัญ 4 ประการ คือ ผลิตรายการของการซักอบรีด การกำหนดราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ด้านผลิตรายการของการซักอบรีดซึ่งก็คือ การให้บริการ ดังนั้นธุรกิจนี้จึงจะต้องดำเนินการให้ผลิตรายการมีสภาพที่ดี สามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ และที่สำคัญจะต้องมีความสะดวกสบายในการคมนาคม แตกต่างจาก เดชนิธิ สุประดิษฐ์ (2547 : ก-ข) ได้ศึกษา

พฤติกรรมการซักรีดเสื้อผ้าของผู้เช่าหอพักในเขตตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพฤติกรรมการซักรีดเสื้อผ้าของกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการร้านซักรีดเสื้อผ้า โดยวิธีการซักด้วยมือเอง มีความถี่ในการซักรีดเสื้อผ้าจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และในอดีตเคยใช้บริการซักรีดเสื้อผ้าแต่เนื่องจากซักไม่สะอาดจึงยกเลิกการใช้บริการร้านซักรีดเสื้อผ้า ในการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจ ซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการให้และการรับบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเต็มใจให้บริการ มีความรับผิดชอบ ใส่ใจต่อการให้บริการ ผู้บริการซักผ้าหยอดเหรียญส่วนใหญ่จะไม่มี การรับประกันบริการ สอดคล้องกับหลักการให้บริการของกุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) สอดคล้องกับพลหัส สิงหพรกิจ (2544 : 45-60) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ในการบริการ 4 ด้าน ด้านคุณภาพผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านการสร้างบรรยากาศงานบริการ และด้านการให้บริการทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ ระดับการศึกษาและ จำนวนสมาชิกในครอบครัว นั้นมีความต้องการในด้าน ส่วนประสมการตลาดที่เหมือนกัน และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการ โดยเน้นความสำคัญอยู่ที่ความสะอาดในการซัก ดังนั้นธุรกิจร้านซักอบรีดในเขตนี้จำเป็นต้องรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการโดยให้เป็นที่เชื่อถือในด้านความสะอาดในการซักพร้อมทั้งควรปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านความเรียบร้อยในการรีดการได้รับคืนตามเวลาที่ต้องการ และรักษาชื่อเสียงของร้านไว้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้าน สร้างความประทับใจ พอใจให้แก่ลูกค้า และกลับมาใช้บริการอีก หรือนำไปบอกต่อสมาชิกในครอบครัวหรือบุคคลที่อยู่รอบข้างส่วนบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการควรเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการยุ่งยากใจแก่ ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไปซึ่งพบว่ากลุ่ม ตัวอย่างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านราคาและวิธีการชำระเงินน้อยที่สุด โดยเน้นความสมเหตุสมผล หรือความคุ้มค่าของราคากับคุณภาพมากกว่าดังนั้น ควรรักษารูปแบบราคาสมเหตุสมผลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจ ไม่ควรใช้กลยุทธ์ด้านราคาเพราะจะทำให้ภาพลักษณ์ของร้าน เสียไปในสายตาของลูกค้า ทั้งนี้ควรเพิ่มการให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มอำนาจในการซื้อของลูกค้าซึ่ง น่าจะช่วยให้ลูกค้า มีการใช้บริการบ่อยครั้งมากขึ้น และยังเป็นการ

เพิ่มกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่การทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย โดยยึดหลักว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

จากผลการศึกษายังพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการเดินทางสะดวกมีที่จอดรถสะดวกสบายซึ่งรวมถึง การสร้างความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยต่อรถที่มาจอด และความสะอาดให้เกิดกับผู้มาติดต่อนี้กลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมาให้ความสำคัญด้านความสุภาพและอัธยาศัยของพนักงานหน้าร้านอย่างสม่ำเสมอ จึงควรมุ่งปลูกฝังพนักงานให้มีความอ่อนน้อม พุดจาสุภาพและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการชกอบริต สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ (เช่น การแนะนำลูกค้าในการทำความสะอาดเสื้อผ้า ว่าควรทำทุกวันหลังจากใช้แล้ว การดูแลรักษาเครื่องแต่งกาย)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1.ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่ ก่อนเข้ารับบริการ และหลังจากรับการบริการ เพื่อหาจุดบกพร่องหรือจุดอ่อน โดยการวัด ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการชกอบริต และนำมาปรับปรุงเพื่อให้ ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2 ควรมีการศึกษาในเรื่องการลงทุนในธุรกิจบริการหยอดเหรียญในกลุ่มประเทศประชาคมอาเซียน

3 ควรมีการศึกษาการสร้างโอกาสในธุรกิจการชกผ้าด้วยเครื่องชกผ้าหยอดเหรียญ และกับการลงทุนบริการหยอดเหรียญอื่นๆ ในอนาคต

Reference

- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination in the future. *Tourism Management* Vol. 21 No.1. pp. 97-116.
- Centre for Development and Enterprise (Cde). (1996). *South Africa's Small Towns: New Strategies for Growth and Development*. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2555, จาก http://www.cde.org.za/article.php?a_id=za.
- Donaldson, R. (2007). *Tourism in Small Town South Africa*. In Rogerson, C.M. & Visser, G. eds. *Urban Tourism in the Developing World: the South African Experience*. New Jersey.J.Pelasol.(2012). *Igcabugao: A Potential Tourist Destination in the Southern Part of Iloilo*,

Philippines. International Peer Reviewed Journal JPAIR Multidisciplinry Research is being certified for QMS ISO 9001:2008 by the Anglo Japanese American Registrars of the United Kingdom.

Marais, L. & Atkinson, D. (2006). Towards a post-mining economy in a small town: Challenges, Obstacles and Trends. Paper presented at the Desert Knowledge Australia Conference 3-6 November 2006: Alice Springs.

Sharpley.(2002). Tourism and Development: Concepts and Issues. Clevedon: Channel View.

Tribe, J. (2005). *The Economics of Recreation, Leisure & Tourism*. Third Edition. Oxford: Elsevier.