

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

เสื้อผ้าเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ แม้แต่เด็กที่เพิ่งคลอดออกมายังต้องใส่เสื้อผ้าเพื่อห่อหุ้มร่างกายและให้ความอบอุ่น จึงถือได้ว่าเสื้อผ้าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อทุกคน กิจกรรมหลัก ๆ ของแม่บ้านส่วนใหญ่ก็คงหนีไม่พ้นการซักผ้า รีดผ้า ซึ่งเป็นกิจกรรมที่น่าเบื่อมาก แต่ก็ต้องทำเพราะเดี๋ยวจะไม่มีเสื้อผ้าใส่ วิธีการซักผ้าก็แตกต่างกันออกไป บางคนบอกว่าซักมือแล้วสะอาดดี แต่บางคนไม่มีเวลาพอที่จะมานั่งซักมือก็จะซักด้วยเครื่องซักผ้าช่วยทำให้ประหยัดเวลา และยังช่วยประหยัดแรงอีกด้วย

จากสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน มีผลให้ชีวิตความเป็นอยู่ ลักษณะครอบครัว และการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เวลาส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะใช้เวลาไปกับการทำงานนอกบ้านเพื่อหารายได้มาเลี้ยงครอบครัวและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น แม้แต่แม่บ้านซึ่งเคยมีหน้าที่รับผิดชอบงานบ้านโดยตรงก็มียเวลาลดน้อยลง เนื่องจากต้องออกไปทำงานนอกบ้าน เช่นเดียวกับพ่อบ้าน ดังนั้นเมื่อมีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่จะช่วยแบ่งเบาภาระ โดยเฉพาะงานบ้านจึงได้รับความนิยมมาตลอด

ปัจจัยดังกล่าวทำให้มีธุรกิจบริการเกิดขึ้นหลายรูปแบบ ซึ่งธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วคือ ธุรกิจบริการ “ซัก อบ รีด” ธุรกิจนี้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีเวลาน้อยและต้องการความสะดวกรวดเร็ว ขณะเดียวกันก็ต้องการความสะดวกและทะนุถนอมเสื้อผ้าที่ใช้ในงานออกงานสังคม โดยเฉพาะชุดสูทและชุดราตรี ทำให้ธุรกิจบริการซัก อบ รีด มีลักษณะการให้บริการ 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ บริการซักรีด สำหรับเสื้อผ้าทั่วไปที่ใช้อุปกรณ์เครื่องมือทั่ว ๆ ไปในการซักรีดเสื้อผ้า เช่น ผงซักฟอก เตารีด เป็นต้น อีกบริการหนึ่งเป็นบริการซักแห้ง สำหรับเสื้อผ้าที่มีคุณสมบัติพิเศษไม่สามารถซักรีดแบบวิธีธรรมดาได้ เพราะจะส่งผลให้เนื้อผ้าเสียรูปทรงได้ จึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือพิเศษ เช่น น้ำยาซักแห้ง เครื่องอบไอน้ำ เป็นต้น

ธุรกิจบริการซัก อบ รีด ในปัจจุบันมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากสภาพเวลาที่มีจำกัด และผู้บริโภคต้องการความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ผู้ให้บริการจะมีทั้งประเภทร้านบริการ

ซัก อบ รีด ซึ่งลูกค้าต้องนำเสื้อผ้ามาซักที่ร้าน และประเภทรับเสื้อผ้ามาซักและส่งเสื้อผ้าที่ซักแล้วถึงบ้านพักของผู้บริโภค ตลอดจนประเภทให้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ โดยการบริการตนเอง ซึ่งแต่ละประเภทจะมีลักษณะการให้บริการและคิดอัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคพิจารณาในการเลือกใช้บริการซัก อบ รีด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจซัก อบ รีด ให้มีคุณลักษณะตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภค เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภค เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภค เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะกล่าวถึงเฉพาะธุรกิจบริการซัก อบ รีด ที่ผู้ประกอบการลงทุนด้วยตนเอง ไม่รวมถึงธุรกิจซัก อบ รีด แบบแฟรนไชส์ และธุรกิจให้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ เนื่องจากมีวิธีการดำเนินธุรกิจและขนาดของการลงทุนแตกต่างกัน โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ใช้บริการซัก อบ รีด จำนวน 642 คนต่อเดือน จากร้านให้บริการซัก อบ รีด จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ ร้าน Smart Wash ร้านมายดาคลิน ร้านห้องเสื้อตะวัน ร้านตั้งเองฮวด ร้านพีทีซักแห้ง ร้านอชิพลอนดรี ร้านดวงวัน ร้าน Sister Laundry ร้านออมซักรีด และ เอป็นาเฮ้าส์

เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.1.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

2.1.1.6 อาชีพ

2.1.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ พฤติกรรม และการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด

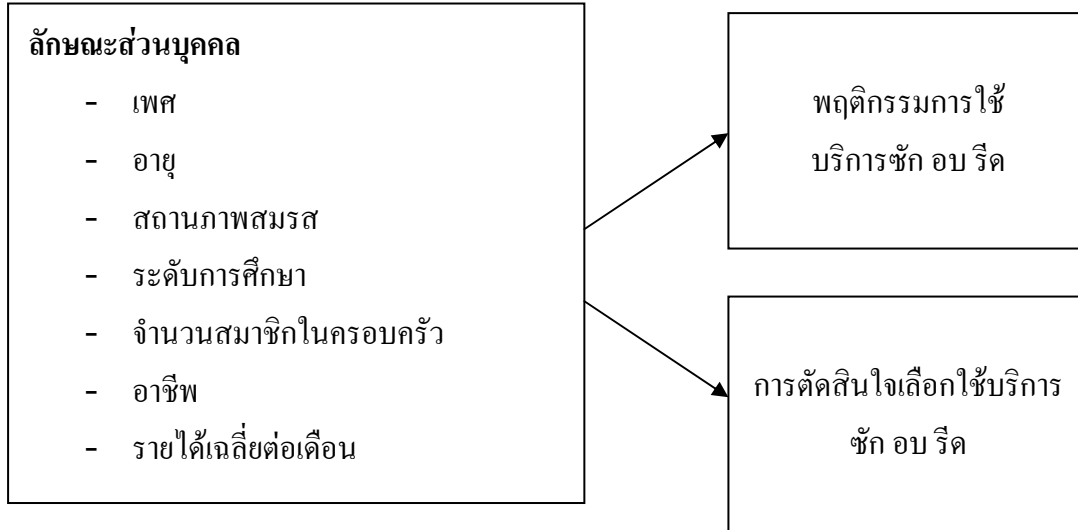
2.3. ช่วงระยะเวลาที่ทำการวิจัย คือ ช่วงระหว่าง เดือนสิงหาคม 2552 – ตุลาคม 2552 รวมใช้เวลาในการทำงานวิจัย 3 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภคเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ Drucker(2000) และการตัดสินใจของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

เขตหลักสี่ เป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตพระนครเหนือ ซึ่งถือเป็นเขตที่อยู่อาศัยรองรับการขยายตัวของเมือง ทางทิศตะวันออก (ตอนเหนือ) ของกรุงเทพมหานคร

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการซัก อบ รีด

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ประกอบธุรกิจซัก อบ รีด ที่มีลักษณะเป็นเจ้าของคนเดียว

ธุรกิจบริการซัก อบ รีด หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับการซัก อบ และรีดเสื้อผ้าที่มีลักษณะเป็นเจ้าของคนเดียว ไม่รวมถึง ธุรกิจการให้บริการซัก อบ รีด แบบแบบแฟรนไชส์ และธุรกิจให้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ

การตัดสินใจ หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการภายใต้สถานะการประเมินทางจิตใจและแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมในเรื่องนั้น

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง

บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่บุคคลหนึ่งเสนอแก่อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งมี

ลักษณะคือ ไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของ โดยอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยหรือไม่ก็ได้

ราคา หมายถึง ราคาที่ผู้ให้บริการซัก อบ รีด ตั้งไว้ สำหรับผู้บริโภคที่มาใช้บริการของแต่ละประเภทบริการ

ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ท่าเลที่ตั้งสำหรับให้บริการ สถานที่จ้อครดลักษณะการจัดแต่งร้าน

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่เป็นการกระตุ้น ชักจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบและเข้าใจถึงลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจบริการซัก อบ รีด
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการซัก อบ รีด ของบริโภค
3. ทำให้ทราบถึงเหตุผลของการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภค
4. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการซัก อบ รีด ให้มีคุณลักษณะตรงกับความต้องการของผู้บริโภค
5. สามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจซัก อบ รีด ที่กว้างขวางและละเอียดลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น