

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

สภาพเศรษฐกิจโลกตกอยู่ในสถานะที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงประกอบด้วยสภาพครอบครัวในสังคมไทยส่วนใหญ่เปลี่ยนไปเป็นครอบครัวเดี่ยว มีลักษณะของรูปแบบการดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างเร่งรีบ คนส่วนใหญ่ต้องออกไปทำงานนอกบ้านและทำงานพิเศษเพื่อหารายได้เสริมมากขึ้น ทำให้มีเวลาในการทำงานบ้านลดน้อยลง โดยเฉพาะการซักรีดเสื้อผ้าซึ่งถือเป็นงานที่ต้องใช้เวลาและความพิถีพิถัน ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเหตุให้ธุรกิจร้านซัก อบ รีด เข้ามามีบทบาทในการเป็นทางเลือกของผู้ที่ต้องการความสะดวกสบายในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าที่ใช้บริการซัก อบ รีด เช่น 1) ความสะดวกสบายของการส่งและการรับผ้า 2) เสื้อผ้าที่สะอาดในทุก ๆ สัปดาห์ ไม่เฉพาะการมองเห็นว่า ผ้าสะอาดเท่านั้น แต่ต้องรวมไปถึงสัมผัสว่าผ้านุ่ม กลิ่นหอมสดชื่น ผ้าขาวต้องขาวสะอาด ผ้าสีต้องสีสด ไม่หมื่นอับ และมีการรับรองความสะอาดต่าง ๆ 3) การจัดส่งผ้าครบตามจำนวน ไม่สลับกับลูกค้ารายอื่น 4) การบริการที่ดี และ 5) ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ เป็นต้น (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551)

ปัจจุบันร้านซักอบรีดในประเทศไทย มีกว่า 2,000 ร้าน แบ่งเป็นร้านซักอบรีดระบบการซักน้ำร้อยละ 90 และระบบการซักแห้งร้อยละ 10 (สยามธุรกิจ, 2550) ภาวะการแข่งขันตลาดธุรกิจซัก อบ รีดจำเป็นต้องเร่งปรับกลยุทธ์การสร้างมาตรฐานใหม่เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความสะอาดที่ได้มาตรฐาน โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานและการส่งมอบผ้าที่ตรงเวลา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ผู้ใช้บริการร้านซัก อบ รีด แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มนักศึกษาที่ใช้บริการซัก อบ รีด จะอาศัยอยู่ตามหอพัก อพาร์ทเมนต์ และ คอนโดมิเนียม และกลุ่มคนทำงาน ซึ่งอาศัยอยู่ตามแหล่งชุมชน เช่น ในหมู่บ้าน อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม ทั้งสองกลุ่มมีกำลังซื้อในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยสามารถจ่ายเงินเพื่อแลกกับการบริการที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้กับตนเอง แม้ในภาพรวม ตลาดซักอบรีดยังมีการขยายตัว แต่ขณะเดียวกันผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ ได้เกิดขึ้นตลอดเวลา สภาพการแข่งขันของธุรกิจซัก อบ รีดมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนค่อนข้างน้อย ขั้นตอนการดำเนินงานไม่ยุ่งยากมากนัก (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551) ปัจจัยเหล่านี้เองจึงทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาลงทุนในธุรกิจซัก อบ รีดมากขึ้น

เทศบาลนครเชียงใหม่ถือเป็นชุมชนเมืองที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้นในปี 2549 จำนวน 149,959 คน (เทศบาลนครเชียงใหม่, 2549) ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงประชากรแฝงที่เดินทางเข้ามาประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา และนักท่องเที่ยว ซึ่งนับเป็นกลุ่มประชากรสำคัญที่มีผลกระทบต่อการเจริญเติบโตของเมืองเป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากจำนวนหอพัก อาคารชุดและอพาร์ทเมนต์ให้เช่าที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีจำนวนหอพักและอาคารชุดถึง 1,034 แห่ง (เทศบาลนครเชียงใหม่, 2549) ซึ่งประชากรเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีความสะดวกสบายมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจร้านซักอบรีด เข้ามามีบทบาท จากการสำรวจเบื้องต้น ณ วันที่ 18 กันยายน 2551 ผู้ศึกษาพบว่า มีร้านซักอบรีด จำนวนมากกระจายอยู่ตามชุมชนใหญ่ๆ ทั่วเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ เช่น แขวงนครพิงค์ จำนวน 41 ร้าน แขวงศรีวิชัย จำนวน 70 ร้าน แขวงกาวิละจำนวน 34 ร้าน และแขวงเมืองรายจำนวน 35 จากสภาวะการแข่งขันธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้นนี้ ผู้ประกอบการร้านซัก อบ รีด จึงมุ่งจะตอบสนองพฤติกรรมทางการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้สนใจที่จะลงทุนประกอบกิจการซัก อบ รีด นำไปใช้ในพิจารณาและประยุกต์ใช้ในธุรกิจซัก อบ รีด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีดในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีดในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

นิยามศัพท์

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ร้านซัก อบ รีด หมายถึง สถานที่ตั้งในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ที่เปิดให้บริการซัก อบ รีดซักด้วยระบบน้ำทำให้ผ้าสะอาดปราศจากเชื้อโรคและกลิ่นไม่พึงประสงค์ รวมถึงการทำให้ผ้าแห้งและเรียบ แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงบริการซักแห้ง และเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved