

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ที่ใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่มีพฤติกรรมใช้บริการโดยให้ทางร้านซักให้ในระบบการซักน้ำ ทั้งนี้ไม่รวมถึงบริการซักแห้ง และเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ ซึ่งมีอยู่ 325 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาสรุป อภิปรายผล ตลอดจนข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แบ่งผลสรุปออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.15 มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 35.69 ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ร้อยละ 63.69 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 33.23 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 20.62

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 2.1 ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านต่าง ๆ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ การซักแบบถนอมผ้า และความเรียบของผ้า อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ รองลงมา คือมีการแจ้งราคาค่าบริการอย่างชัดเจน และราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก รองลงมา คือร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือมีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมา คือพนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ รองลงมา คือความสะอาดภายในร้าน และการจัดวางเครื่องซักผ้า และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ การได้รับผ้าตรงตามเวลา และความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5.1 แสดงลำดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการร้านซักอบรีด

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.25 (มาก)
2	ปัจจัยด้านบุคคล	4.00 (มาก)
3	ปัจจัยด้านราคา	3.87 (มาก)
4	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.73 (มาก)
5	ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.61 (มาก)
6	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.54 (มาก)
7	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.87 (ปานกลาง)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านซักอบรีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านทางกายภาพ ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 5.2 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด

ระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ			
ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน	ด้านกระบวนการ	4.42 (มาก)
2	ความสะอาดของผ้า	ด้านผลิตภัณฑ์	4.39 (มาก)
3	การได้รับผ้าตรงตามเวลา	ด้านกระบวนการ	4.34 (มาก)
4	ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย	ด้านกระบวนการ	4.33 (มาก)
5	มีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น	ด้านกระบวนการ	4.32 (มาก)
6	ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก	ด้านการจัดจำหน่าย	4.23 (มาก)
7	ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับ คุณภาพ	ด้านราคา	4.18 (มาก)
8	พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจ ให้บริการต่อลูกค้า	ด้านบุคคล	4.17 (มาก)
9	ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์	ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.17 (มาก)
10	มีการแจ้งราคาค่าบริการอย่างชัดเจน	ด้านราคา	4.13 (มาก)

ตอนที่ 2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า โดยเพศชายอยู่ในระดับมาก ส่วนเพศหญิงอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การซักแบบถนอมผ้า อยู่ในระดับมาก และความเรียบของผ้า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาค่าบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก และราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ โดยเพศชายอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด โดยเพศชายอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ และเพศหญิงให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีด เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ รองลงมาคือ ความสะอาดภายในร้าน และการจัดวางเครื่องซักผ้า และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ การได้รับผ้าตรงตามเวลา และความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ มีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น และความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย

จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ การซักแบบถนอมผ้า และความเรียบของผ้า

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

อายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า อายุ 31-40 ปี และ อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ และราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และมีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

อายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และมีบริการรับ-ส่งถึงบ้าน/ที่ทำงาน

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

อายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า อายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ และมีบทความในโบรชัวร์แนะนำร้าน

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ อยู่ในระดับมาก และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

อายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีด เป็นอย่างดี

อายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ และพนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีด เป็นอย่างดี และพนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

อายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า อายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ รองลงมาคือ ความสะอาดภายในร้าน และการจัดวางเครื่องซักผ้า และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดภายในร้าน รองลงมาคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ และการจัดวางเครื่องซักผ้า และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดภายในร้าน รองลงมาคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ และบรรยากาศภายในร้านไม่แออัด

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

อายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ การได้รับผ้าตรงตามเวลา และความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ การได้รับผ้าตรงตามเวลา และมีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น

อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย และมีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย และการได้รับผ้าตรงตามเวลา

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย รองลงมาคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน และมีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น

จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ การซักแบบถนอมผ้า และความเรียบของผ้า

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และมีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ อยู่ในระดับมาก และมีบทความในโบรชัวร์แนะนำร้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีดเป็นอย่างดี และพนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีดเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดภายในร้าน รองลงมาคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ และการจัดวางเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย และระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ รองลงมาคือ ความสะอาดภายในร้าน และการจัดวางเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย รองลงมาคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน และการได้รับผ้าตรงตามเวลา ระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ มีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น และการได้รับผ้าตรงตามเวลา และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย และการได้รับผ้าตรงตามเวลา

จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาและพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การซักแบบถนอมผ้า และความเรียบของผ้า อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ การซักแบบถนอมผ้า และความเรียบของผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ ความเรียบของผ้า และการซักแบบถนอมผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ การซักแบบถนอมผ้า และความหอมของผ้า

อาชีพอื่นๆ เช่น ข้าราชการเกษียณอายุ พนักงานมูลนิธิกองทุนไทย ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความหลากหลายของการบริการ อยู่ในระดับมาก และการซักแบบถนอมผ้า อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ รองลงมาคือมีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกมีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ และราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน ราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ และมีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก

อาชีพอื่นๆ เช่น ข้าราชการเกษียณอายุ พนักงานมูลนิธิกองทุนไทย ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และมีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และมีบริการรับ-ส่งถึงบ้าน/ที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) อยู่ในระดับมาก และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

อาชีพอื่นๆ เช่น ข้าราชการเกษียณอายุ พนักงานมูลนิธิกองทุนไทย ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) อยู่ในระดับมาก และมีบริการรับ-ส่งถึงบ้าน/ที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ เช่น ข้าราชการเกษียณอายุ พนักงานมูลนิธิกองทุนไทย ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด อยู่ในระดับปานกลาง และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน และมีบทความในโบรชัวร์แนะนำร้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อ

ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซักอบรีดเป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซักอบรีดเป็นอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานมีการให้คำแนะนำในการดูแลผ้า พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า

อาชีพอื่นๆ เช่น ข้าราชการเกษียณอายุ พนักงานมูลนิธิกองทุนไทย ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด และพนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ รองลงมาคือ ความสะอาดภายในร้าน และการจัดวางเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก และความสะอาดภายในร้าน อยู่ในระดับปานกลาง

อาชีพอื่นๆ เช่น ข้าราชการเกษียณอายุ พนักงานมูลนิธิกองทุนไทย ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดภายในร้าน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด และการจัดวางเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับผ้าตรงตามเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด และความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย และมีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด และความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ การได้รับผ้าตรงตามเวลา และความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/ไม่ทำงาน ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย รองลงมาคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน และมีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น

อาชีพอื่นๆ เช่น ข้าราชการเกษียณอายุ พนักงานมูลนิธิกองทุนไทย ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย รองลงมาคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน และการได้รับผ้าตรงตามเวลา

จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระดับต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การซักแบบถนอมผ้า และความเรียบของผ้า อยู่ในระดับมาก

รายได้ 5,001-10,000 บาท 25,001-30,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ การซักแบบถนอมผ้า และความเรียบของผ้า

รายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ ความเรียบของผ้า และการซักแบบถนอมผ้า

รายได้ 30,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ ความเรียบของผ้า การซักแบบถนอมผ้า และความหลากหลายของการบริการ

รายได้ 35,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ ความเรียบของผ้า การซักแบบถนอมผ้า และความหอมของผ้า

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระดับต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ และ ราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ

รายได้ 5,001-10,000 บาท 20,001-25,000 บาท และ 35,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และ ราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ

รายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก และ ราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ 25,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และ ราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

รายได้ 30,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก และมีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก และมีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระดับต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และมีบริการรับ-ส่งถึงบ้าน/ที่ทำงาน

รายได้ 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และ 35,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก รองลงมาคือ ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

รายได้ 30,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีบริการรับ-ส่งถึงบ้าน/ที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระดับต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และ 30,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ อยู่ในระดับมาก และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน

รายได้ 15,001-20,000 บาท และ 35,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ และร้านมีส่วนในการช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ มีการทำแพคเกจราคาประหยัด รองลงมาคือ มีบทความในโบรชัวร์แนะนำร้าน และมีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระดับต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีดเป็นอย่างดี

รายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีดเป็นอย่างดี

รายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีดเป็นอย่างดี

รายได้ 15,001-20,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ และพนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี

รายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ

รายได้ 25,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีดเป็นอย่างดี และพนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี

รายได้ 30,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีดเป็นอย่างดี รองลงมาคือ และพนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า

รายได้ 35,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เข้าใจ และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการซัก อบ รีดเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระดับต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ รองลงมาคือ ความสะอาดภายในร้าน และการจัดวางเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย

รายได้ 30,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดภายในร้าน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก และการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ 35,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ รองลงมาคือ ความสะอาดภายในร้าน และบรรยากาศภายในร้านไม่แออัด

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระดับต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการดังต่อไปนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย รองลงมาคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน และการได้รับผ้าตรงตามเวลา

รายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การได้รับผ้าตรงตามเวลา รองลงมาคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน และมีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น

รายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ มีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน อยู่ในระดับมากที่สุด และการได้รับผ้าตรงตามเวลา อยู่ในระดับมาก

รายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน รองลงมาคือ มีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น และความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย

รายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคืน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย อยู่ในระดับมากที่สุด และมีการแยกผ้า ไม่ปะปนกับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก

รายได้ 25,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคั้น รองลงมาคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย และการได้รับผ้าตรงตามเวลา

รายได้ 30,001-35,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคั้น รองลงมาคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย และการได้รับผ้าตรงตามเวลา

รายได้ 35,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคั้น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับผ้าตรงตามเวลา และความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย อยู่ในระดับมาก

รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความถูกต้องของการส่งผ้าคั้น รองลงมาคือ ความรับผิดชอบเมื่อทำผ้าสูญหาย และมีการแบ่งให้บริการอย่างชัดเจน เช่น ซักอบรีด, ซัก, รีด

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดตามแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

จากแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ(Service Marketing Mix) หรือ 7 Ps ตามแนวคิดของ Philip Kotler (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาดได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ความสะอาดของผ้า การซักแบบถนอมผ้า และความเรียบของผ้า เป็นปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสูงสุด และอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นประโยชน์ขั้นพื้นฐานของลูกค้าที่ต้องการเสื้อผ้าที่สะอาดในทุกๆ สัมผัส ไม่เฉพาะการมองเห็นว่าผ้าสะอาดเท่านั้น แต่ต้องรวมไปถึงสัมผัสนุ่ม กลิ่นหอมสดชื่น ผ้าขาวต้องขาวสะอาด ผ้าสีต้องสีสด และไม่เหม็นอับ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกญจนาท เลื่อนมูลแสน (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการซักแห้งในเขตเมือง จังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความสะอาดในการซัก ความเรียบ และการซักแบบถนอมผ้า

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ราคาค่าบริการคุ้มค่าสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสูงสุด และอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไป

ตามแนวคิดด้านราคา คือ ราคาเป็นต้นทุนที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) สินค้าหรือบริการ กับราคา (Price) สินค้าหรือบริการ นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ และซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญตา เกษประดิษฐ์ (2540) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค สำหรับธุรกิจ ชัก ออบ รีด บริเวณสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่าผู้บริโภคที่มาใช้บริการ ชัก ออบ รีด เป็นประจำ ส่วนใหญ่พิจารณาอัตราค่าบริการเป็นเกณฑ์สำคัญที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกญจนาท เลื่อนมูลแสน (2547) ที่พบว่าอัตราค่าบริการมีความสำคัญมากต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการซักแห้ง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก ร้านเปิดทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ เป็นปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสูงสุด และอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตติกร ปิยะวิทินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาการตลาดของธุรกิจซัก ออบ รีด : กรณีศึกษาร้านปราณีซัก ออบ รีด พบว่าปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของร้านที่อยู่ใกล้บ้านหรือทำงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นการติดต่อสื่อสารการตลาด เป็นการสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจและทราบถึงคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่เสนอขาย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสูงสุดในเรื่องมีการทำแพคเกจราคาประหยัด และมีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อให้ได้ส่วนลดพิเศษ

ปัจจัยด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสูงสุดในเรื่องพนักงานมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อลูกค้า และพนักงานมีมารยาท/บุคลิกภาพที่ดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นการแสดงให้เห็นคุณค่าของการบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการและเกิดความประทับใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสูงสุดในเรื่องความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ ความสะอาดภายในร้าน และการจัดวางเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสูงสุดในเรื่องความถูกต้องของการส่งผ้าคืน ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าที่ใช้บริการซัก ออบ รีด ที่ต้องการให้มีการจัดส่งผ้าครบตามจำนวน ไม่สลับกับลูกค้ารายอื่น (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551) และสอดคล้องกับผล

การศึกษาของ ขวัญตา เกษประดิษฐ์ (2540) ที่พบว่าผู้บริโภคที่มาใช้บริการซัก อบ รีด เป็นประจำ ส่วนใหญ่พิจารณาความถูกต้องของการส่งผ้าคืนเป็นเกณฑ์สำคัญที่สุด

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นพบในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ในส่วนของผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) ได้แก่ ความสะอาดของผ้า การซักแบบถนอมผ้า ความเรียบของผ้า และความหอมของผ้า มากกว่าผลิตภัณฑ์เสริม (Augmented Product)
2. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการ และด้านบุคคล มากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) โดยกระบวนการบริการถูกยอมรับว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจบริการ ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าที่มาใช้บริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าได้
3. ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยให้ความสำคัญน้อยที่สุด และอยู่ในระดับปานกลาง
4. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคคล ด้านการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ มากกว่าเพศชาย ในทุกเรื่อง
5. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ ความสะอาดภายในร้าน และการจัดวางเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย มากกว่าเพศชาย
6. ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคาในเรื่องราคาค่าบริการถูกกว่าร้านอื่นๆ มากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ
7. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องความสะอาดภายในร้าน ความสะอาดของเครื่องซักผ้า/อุปกรณ์ และการจัดวางเครื่องซักผ้า และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย มากกว่ากลุ่มอื่นๆ
8. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ และด้านการจัดจำหน่าย มากกว่ากลุ่มอื่นๆ ในทุกเรื่อง
9. ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย น้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

10. ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล มากกว่ากลุ่มอื่นๆ ในทุกเรื่อง

11. ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในเรื่องราคาค่าบริการสูงกว่าร้านอื่นๆ และมีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก มากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ และแก้ไข ปัญหาตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดในแต่ละด้าน มีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- จัดการเรื่องความสะอาดของผ้า โดยรักษาคุณภาพและมาตรฐานของความสะอาด มีการวางแผนจัดการเกี่ยวกับการจัดการคัดเลือกผ้า และวิธีการทำความสะอาดผ้า แยกผ้าขาวและผ้าสี ออกจากกัน แยกผ้าที่มีเนื้อประเภทเดียวกันซักพร้อมกัน ผ้าเนื้อหนามาก เช่น ผ้ายีนส์ ควรแยกซักต่างหาก ถ้ามีรอยคราบเปื้อน ให้ใช้น้ำยาซักคราบโคลปายส่วนที่เปื้อนก่อน

- ใช้อุปกรณ์และเคมีภัณฑ์ในการซักผ้า เช่น เครื่องซักผ้า เตารีด เครื่องอบผ้า ผงซักฟอก น้ำยาปรับนุ่ม น้ำยารีดผ้า ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูง เหมาะสมกับการให้บริการแต่ละประเภท

- ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการสอบถามลูกค้าในเรื่องความสะอาดของผ้าแต่ละราย เพื่อสำรวจความพึงพอใจทุกๆ 3 เดือน โดยใช้แบบสอบถาม

2. ปัจจัยด้านราคา

- ควรมีการสำรวจราคาตลาด เพื่อให้มั่นใจว่าราคาของร้านเป็นราคาที่คุ้มค่า สอดคล้องกับคุณภาพการบริการพร้อมทั้งควรมีส่วนลดเพิ่มให้กับสมาชิกของร้านอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน อ่านง่าย และอาจมีรูปภาพประกอบ เพื่อให้ลูกค้าจะได้เลือกใช้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เช่น อัตราค่าบริการต่อเดือน อัตราค่าบริการต่อชิ้น อัตราค่าบริการเป็นกิโลกรัม เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

- สำหรับผู้ประกอบการใหม่ที่ต้องการเปิดร้านซัก อบ รีด ควรเลือกที่ตั้งของร้าน ควรอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ย่านที่พักอาศัย เช่น อพาร์ตเมนต์ หอพัก คอนโดมิเนียม หมู่บ้าน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณนั้น และเป็นช่องทางในการ

เข้าถึงลูกค้าจำนวนมาก โดยพิจารณาด้วยว่า ในย่านนั้นมีผู้ให้บริการซัก อบ รีด อยู่แล้วที่ราย เพื่อไม่ให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคาระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง

- สำหรับผู้ประกอบการเดิม หากทำเลที่ตั้งไม่ได้อยู่ในแหล่งชุมชน อาจเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยจัดทำป้ายบอกทางที่สังเกตเห็นได้ง่าย
- ควรเปิดร้านทุกวัน (จันทร์-อาทิตย์) และสามารถให้ลูกค้าติดต่อทางร้านได้ตลอด 24 ชั่วโมง

- ควรมีพื้นที่ในการจอดรถ เพื่อความสะดวกสำหรับลูกค้าในการมาใช้บริการ
- จัดให้มีบริการรับส่งผ้า

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- รักษาฐานลูกค้าโดยการมีการทำแพคเกจราคาประหยัดอย่างต่อเนื่อง
- ขยายฐานลูกค้ารายใหม่ โดยการจัดทำคูปองส่วนลดให้แก่สมาชิกเดิม ที่แนะนำร้านให้กับผู้อื่น
- มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อเป็นส่วนลดให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก
- จัดรายการส่งเสริมการขายอื่นๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ เช่น บริการซักผ้า นวมในราคาพิเศษ ตลอดเดือนธันวาคม
- ช่วยเหลือและให้การสนับสนุนกิจกรรมในชุมชนด้านต่างๆ เช่น ให้เงินสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของโรงเรียน จัดตั้งกองผ้าป่าหาเงินเพื่อบำรุงวัดในชุมชน เป็นต้น

5. ปัจจัยด้านบุคคล

- ควรรับพนักงานที่มีใจรักงานบ้าน มีความละเอียด ประณีต และมีความรู้เบื้องต้นเรื่องผ้าพอสมควร
- ควรมีพนักงานอยู่ประจำ คอยให้บริการในการรับส่งผ้า โดยพนักงานควรมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง จำชื่อลูกค้าประจำได้ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นที่ได้มาใช้บริการ และเป็นการสร้างความประทับใจในการมาใช้บริการครั้งแรกสำหรับลูกค้าใหม่
- แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบงานให้พนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน
- รักษาระดับการบริการของบุคลากรในร้านอย่างสม่ำเสมอ ทำการอบรมพนักงานให้เข้าใจหัวใจในการบริการ และเข้าใจขั้นตอนการทำงานในหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถทำงานทดแทนหน้าที่กันได้ ในกรณีที่มีพนักงานขาดลา ทั้งนี้เพื่อให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน

- ฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับเรื่องผ้าและการดูแลรักษาผ้าประเภทต่างๆ อยู่เสมอ

- มีการประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ กำหนดมาตรฐานหรือระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพของงานบริการ

6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

- ควรดูแลเอาใจใส่เครื่องซักผ้าและอุปกรณ์ซักผ้าให้สะอาดอยู่ เสมอ หลังการใช้งานทุกครั้ง

- จัดวางเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มองดูสะอาดตา อาจจัดทำราวเหล็กที่ผนังด้านข้างของร้านสำหรับแขวนเสื้อผ้าเพื่อประหยัดพื้นที่

- รักษาความสะอาดบริเวณภายในร้าน อยู่เสมอ โดยใช้หลักการบริหารคุณภาพ 5S นำมาใช้ในร้าน ดังนี้

- a. สะสาง (Seiri) หรือแยกให้ชัด คือ การจัดแบ่งชนิดของอุปกรณ์ซักผ้าที่จำเป็นและไม่จำเป็นออกจากกันให้แน่ชัด จัดอุปกรณ์ซักผ้าให้เป็นหมวดหมู่ เรียงลำดับก่อนหลังตามความจำเป็น ของที่ไม่จำเป็นก็ทิ้งไป

- b. สะดวก (Seiton) หรือจัดให้เป็นระเบียบ คือ การจัดวางเครื่องซักผ้าและอุปกรณ์ซักผ้าให้เป็นระเบียบแต่ไม่ใช่เพื่อความสวยงาม แต่เพื่อให้สะดวกในการหยิบใช้ เพื่อท่นเวลาในการประกอบกร เมื่อทำข้อแรก คือ สะสางแล้วจะเหลือแต่ของที่จำเป็นเท่านั้น สามารถจัดเรียงลำดับการใช้ก่อนหลังได้ง่ายขึ้น มีการติดป้ายเพื่อให้พนักงานทราบและเข้าใจตรงกัน

- c. สะอาด (Seiso) หรือทำความสะอาด โดยการปิดกวาด ทำความสะอาดทุกหนทุกแห่ง เป็นประจำและตลอดไป ให้คิดเสมอว่าความสะอาดเป็นก้าวแรกของความปลอดภัย

- d. สุขลักษณะ (Seiketsu) หรือรักษาสภาพ คือ รักษาสภาพของความสะอาด ซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติ "3 ส" ข้างต้น ทำให้ที่ทำงานไม่มีขยะหรือสิ่งสกปรก มีความปลอดภัยในสถานประกอบการ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่ตนอยู่

- e. สร้างนิสัย (Shitsuke) หรือการรักษาระเบียบวินัย คือ ฝึกหัดรักษากฎเกณฑ์ที่ตกลงกันไว้และทำให้เป็นนิสัยใน "4 ส" ข้างต้น ซึ่งการสร้างนิสัยอาจต้องเปลี่ยนแปลงนิสัยเดิม ดังนั้นในช่วงแรกอาจจำเป็นต้องใช้วิธีกระตุ้นและอาจมีมาตรการจูงใจหรือมีบทลงโทษด้วย

7. ปัจจัยด้านกระบวนการ

- รักษามาตรฐานของความถูกต้อง และตรงเวลาของการส่งผ้าคืน
- ควรตรวจเช็คลักษณะ ความชำรุดบกพร่องพร้อมทั้งนับจำนวนผ้าของลูกค้า และจัดทำใบตรวจเช็คเพื่อเป็นหลักฐานก่อนรับผ้า เพื่อความถูกต้องในการส่งผ้าคืน
- ผู้ประกอบการควรกำหนดข้อตกลงในการให้บริการซัก อบ รีดแก่ลูกค้าไว้ตั้งแต่เริ่มต้น โดยระบุถึงขอบเขตความรับผิดชอบกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ เช่น การขาดใช้ให้ไม่เกิน 10 เท่าของราคาซัก เป็นต้น
- นำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับกลุ่มลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 35,001 - 40,000 บาท ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีอำนาจในการซื้อสูง มีความตั้งใจไปใช้บริการซัก อบ รีด โดยให้ความสำคัญกับความสะอาดของผ้า รองลงมาคือ ความเรียบของผ้า การซักแบบถนอมผ้า และความหอมของผ้า ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบริการที่สะดวกรวดเร็วกว่ากลุ่มอื่นๆ ในทุกเรื่อง และให้ความสำคัญต่อบริการที่ราคาไม่แพง ในเรื่องราคาค่าบริการ ถูกกว่าร้านอื่นๆ และมีราคาพิเศษสำหรับสมาชิก ดังนั้นถ้าผู้ประกอบการสามารถปรับปรุงในด้านต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ได้ จะสามารถดึงดูดลูกค้ากลุ่มนี้ให้เข้ามาใช้บริการร้านซัก อบ รีด ได้