



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญของผู้ใช้บริการ
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญของผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

นายปฏิภาณ กมรสุด

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. อายุไม่เกิน 20 ปี 2. 21 - 30 ปี
 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี
 5. 50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ 4. อยู่ร่วมกันแต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า
 3. อนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่นๆ โปรดระบุ

5. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 3. รับจ้าง/อาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> 4. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน | <input type="checkbox"/> 6. ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ โปรดระบุ | |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 - 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 20,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 30,000 บาท ขึ้นไป | |

7. สถานที่พักอาศัยของท่าน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บ้านของบิดามารดา /ญาติ | <input type="checkbox"/> 2. หอพัก / บ้านเช่า / ห้องเช่า |
| <input type="checkbox"/> 3. บ้าน/คอนโดมิเนียมของตนเอง | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ โปรดระบุ |

8. ภูมิลำเนา

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ภาคเหนือ จังหวัด | <input type="checkbox"/> 2. ภาคกลาง จังหวัด |
| <input type="checkbox"/> 3. ภาคตะวันออก จังหวัด | <input type="checkbox"/> 4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด |
| <input type="checkbox"/> 5. ภาคตะวันตก จังหวัด | <input type="checkbox"/> 6. ภาคใต้ จังหวัด |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

9. ท่านเคยใช้บริการร้านซัก อบ รีด มาก่อนหรือไม่

1. เคย และปัจจุบันก็ยังใช้บริการอยู่
2. เคย แต่ปัจจุบันเลิกใช้บริการไปแล้ว
3. ไม่เคยใช้บริการ (ข้ามไปตอบข้อที่ 11)

10. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจใช้บริการร้านซัก อบ รีด คือข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีเวลาซักผ้าเอง | <input type="checkbox"/> 2. ค่าบริการถูก/ไม่แพง |
| <input type="checkbox"/> 3. สะดวก รวดเร็ว | <input type="checkbox"/> 4. ที่บ้านไม่มีเครื่องซักผ้า |
| <input type="checkbox"/> 5. อยู่ใกล้ที่พัก | <input type="checkbox"/> 6. มีการบริการที่ดีและประทับใจ |
| <input type="checkbox"/> 7. ซักได้สะอาด และรีดผ้าได้เร็วกว่าทำเอง | <input type="checkbox"/> 8. ไม่ต้องการซัก/รีดผ้าด้วยตนเอง |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ โปรดระบุ | |

11. เหตุผลที่ทำให้ท่านนำเสื้อผ้าไปซักโดยใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีเวลาซักผ้าเอง | <input type="checkbox"/> 2. ค่าบริการถูกกว่าส่งร้านซักรีด |
| <input type="checkbox"/> 3. สะดวก รวดเร็ว | <input type="checkbox"/> 4. สามารถใช้บริการในเวลาใดก็ได้ที่สะดวก |
| <input type="checkbox"/> 5. อยู่ใกล้ที่พัก | <input type="checkbox"/> 6. เสื้อผ้าไม่ปะปนกับผู้บริการรายอื่น |
| <input type="checkbox"/> 7. ที่บ้าน ไม่มีเครื่องซักผ้า | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ โปรดระบุ |

12. เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญที่ท่านนิยมใช้บริการเป็นแบบใด
1. แบบฝาเปิดด้านบน 2. แบบฝาเปิดด้านหน้า
3. แบบใดก็ได้
13. ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ
1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ 2. 1 ครั้งต่อสัปดาห์
3. 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 4. 3 ครั้งต่อสัปดาห์
5. 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 6. มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์
14. ในแต่ละครั้งที่ใช้เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ เสื้อผ้าที่ท่านไปซักมีจำนวนกี่ชิ้น
1. น้อยกว่า 5 ชิ้น 2. 5 – 10 ชิ้น
3. 11 – 15 ชิ้น 4. 16 – 20 ชิ้น
5. 20 ชิ้นขึ้นไป
15. ท่านนิยมใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญในช่วงเวลาใด
1. 09.00 – 12.00 น. 2. 12.01 – 15.00 น.
3. 15.01 – 18.00 น. 4. 18.01 – 21.00 น.
5. หลังเวลา 21.00 น. ถึงก่อน 09.00 น.
16. ส่วนใหญ่ท่านนิยมใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญในวันใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. วันอาทิตย์ 2. วันจันทร์
3. วันอังคาร 4. วันพุธ
5. วันพฤหัสบดี 6. วันศุกร์
7. วันเสาร์ 8. อื่นๆ โปรดระบุ
17. ส่วนใหญ่ท่านไปใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญกับผู้ใด
1. ไปเอง 2. ไปกับเพื่อน
3. ไปกับญาติพี่น้อง 4. ไปกับสามี/ภรรยา/แฟน
5. อื่นๆ โปรดระบุ
18. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญของท่าน
1. ตัดสินใจเอง 2. เพื่อน
3. ญาติพี่น้อง 4. สามี/ภรรยา/แฟน
5. อื่นๆ โปรดระบุ
19. ท่านไปใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญในบริเวณใดบ่อยที่สุด
1. เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญภายในบริเวณที่พัก
2. เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญใกล้ที่พัก
3. เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญที่ตั้งอยู่ทั่วไป
4. อื่นๆ โปรดระบุ

20. ท่านรู้จักสถานที่ให้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พบเห็นเอง | <input type="checkbox"/> 2. จากเพื่อน/คนรู้จัก |
| <input type="checkbox"/> 3. จากเจ้าของที่พัก | <input type="checkbox"/> 4. จาก ใบปลิว/แผ่นพับ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ | |

21. ในการใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญแต่ละครั้งท่านมีค่าใช้จ่ายประมาณเท่าใด

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 20 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 40 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 60 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 80 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 80 บาทขึ้นไป | |

22. เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญยี่ห้อใดที่ท่านมักเลือกใช้บริการเป็นประจำ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. SAMSUNG | <input type="checkbox"/> 2. ELECTROLUX |
| <input type="checkbox"/> 3. PANASONIC | <input type="checkbox"/> 4. HITACHI |
| <input type="checkbox"/> 5. SANYO | <input type="checkbox"/> 6. MITSUBISHI |
| <input type="checkbox"/> 7. LG | <input type="checkbox"/> 8. SONY |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ โปรดระบุ | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ	ระดับความสำคัญ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
* ด้านผลิตภัณฑ์					
1. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการมีความสวยงามทันสมัย					
2. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการใช้งานง่าย					
3. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการมีหย็หือที่นำเชือลือ					
4. ความสะอาดของเครื่องก่อนใช้งาน					
5. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการไม่มีการกินเหรียญ					
6. เครื่องซักผ้าอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ ตลอดเวลา/ไม่ชำรุด					
7. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการมีเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ากว่าเดิม					
8. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอไม่ต้องรอนาน					
9. การซักแต่ละครั้งใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที					
10. เสื้อผ้าที่ซักแล้วสะอาดเป็นที่น่าพอใจ					
* ด้านราคา					
11. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
12. ราคาค่าบริการต่ำกว่าการใช้บริการจากร้านซักอบรีด					
13. มีการติดป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน					
14. ราคาค่าบริการคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงตาม สภาวะเศรษฐกิจ					

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ	ระดับความสำคัญ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
	* ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย				
15. สถานที่ให้บริการ ใกล้ที่พักอาศัย / ใกล้ที่ทำงาน					
16. ตั้งอยู่บริเวณที่มีที่จอดรถสะดวกสบาย					
17. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
18. ความสะอาดของสถานที่					
19. สถานที่ให้บริการมีบริเวณที่ลูกค้าสามารถนั่งรอได้					
20. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้านั่งรอได้					
* ด้านการส่งเสริมการตลาด					
21. มีแผ่นพับใบปลิวประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ					
22. มีป้ายโฆษณา/ป้ายผ้า					
23. มีแผ่นป้ายอธิบายวิธีการใช้อย่างชัดเจนถูกต้อง และ เข้าใจง่าย					
24. มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการ หรือเจ้าของตู้ กรณีเกิดปัญหาในการใช้งาน					
25. มีการบอกเล่าแบบปากต่อปากจากผู้ที่เคยใช้บริการ					
26. มีพนักงานคอยแนะนำวิธีการใช้เมื่อมีข้อสงสัย					
27. มีระบบสมาชิกและสามารถสะสมการใช้ เพื่อรับส่วนลดหรือของสมนาคุณ					

ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ เครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
* ด้านเศรษฐกิจ					
28. มีรายได้ไม่พอที่จะซื้อเครื่องซักผ้า					
29. ค่าน้ำของที่พักแพงกว่าราคาการให้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ					
30. สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการซักผ้าแต่ละเดือนได้					
* ด้านสังคมและวัฒนธรรม					
31. บุคคลที่อาศัยอยู่บริเวณที่พักโดยรอบแนะนำให้ใช้บริการ					
32. การซักผ้าด้วยมือทำให้เสียเวลาในการทำงานมากเกินไป					
* ด้านปัจจัยส่วนบุคคล					
33. ต้องทำงานจึงไม่มีเวลาซักเสื้อผ้าด้วยตนเอง					
34. เสื้อผ้าที่ใช้มีจำนวนมาก ไม่สามารถซักเองได้ทั้งหมด					
* ด้านจิตวิทยา					
35. เมื่อทดลองใช้บริการแล้วสะดวก จึงทำการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					
36. คิดว่าการซักผ้าด้วยเครื่องสะดวกกว่าการซักด้วยมือ					
37. คิดว่าการซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ เสื้อผ้าจะไม่สูญหาย					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

ปัญหาของผู้ใช้บริการเครื่องซักผ้า แบบหยอดเหรียญ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
* ด้านผลิตภัณฑ์					
1. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการซักผ้าไม่สะอาด					
2. เครื่องซักผ้าชำรุดไม่พร้อมให้บริการ					
3. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการสกปรก					
4. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการใช้งานยาก					
5. เครื่องซักผ้าที่ให้บริการกินเหรียญ					
6. เครื่องซักผ้าที่ตั้งไม่เป็นระเบียบ และมีสายไฟฟ้าวางอยู่บริเวณโดยรอบ ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อใช้บริการ					
7. เครื่องซักผ้าเก่ามาก					
8. ไม่มีบริการให้แลกเหรียญเพื่อใช้งาน					
9. เสื้อผ้าชำรุดเสียหายจากการใช้บริการ					
10. เสื้อผ้าสูญหาย					
11. ยี่ห้อเครื่องซักผ้าที่ให้บริการไม่รู้จักร ทำให้เกิดความไม่มั่นใจที่จะใช้บริการ					
12. เครื่องมีจำนวนน้อยแต่มีคนใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องรอคิว					
13. ไม่มีป้ายอธิบายวิธีการใช้อย่างชัดเจน ทำให้ใช้งานยาก					
14. เครื่องซักผ้าไม่ทันสมัย					
15. การตัดเวลาของเครื่องซักผ้าเร็วกว่าที่แสดงผลไว้ในหน้าจอ ทำให้รู้สึกว่าถูกเอาเปรียบ					

ปัญหาของผู้ใช้บริการเครื่องซักผ้า แบบหยอดเหรียญ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
* ด้านราคา					
16. ราคาค่าบริการไม่เหมาะสม					
17. ไม่มีการคิดป้ายบอกราคาบริการ ที่ชัดเจน					
* ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
18. ตั้งอยู่ห่างไกลที่ทำงาน/ที่พัก					
19. สถานที่ให้บริการไม่สะอาด/ไม่เรียบร้อย					
20. สถานที่จอดรถคับแคบทำให้การ ใช้บริการไม่สะดวก					
21. ไม่มีที่จอดรถ					
* ด้านการส่งเสริมการตลาด					
22. ไม่มีโปรโมชั่น/ประชาสัมพันธ์ที่ดี					
23. ไม่มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการ					
24. ไม่ทราบว่าเครื่องซักผ้าแบบ หยอดเหรียญตั้งอยู่ที่ใดบ้าง					
25. แผ่นป้ายอธิบายวิธีการใช้ไม่ชัดเจน และ เข้าใจง่ายได้ยาก					
26. ไม่มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการ หรือ เจ้าของตู้ กรณีเกิดปัญหาในการใช้งาน					

27. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายปฏิภาณ กมรสุด
วัน เดือน ปีเกิด	11 พฤษภาคม 2520
ประวัติการศึกษา	- สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ - สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการ จัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2541
ประสบการณ์การทำงาน	2543 – ปัจจุบัน Cargo Sales Promoter บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 2542 Cargo Officer บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 2542 ฝ่ายขายส่วนงานจัดเลี้ยง โรงแรมแชนการ์ริล่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved