



บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย และขอเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ผู้บริโภคมีทั้งเพศชายและเพศหญิงในปริมาณใกล้เคียงกัน กลุ่มผู้บริโภคใหญ่ที่สุด คือผู้ที่มีอายุระหว่าง 15 - 25 ปี เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท/เดือน ผู้บริโภคกลุ่มใหญ่รองลงมาคืออาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นผู้มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาท/เดือน

ส่วนที่ 2 การให้บริการของร้านมินิแลป สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่จะเปิดบริการทุกวัน โดยเปิดร้านในช่วง 7.00 - 8.00 น. และปิดร้านในเวลา 20.00 - 21.00 น. ร้านมินิแลปส่วนใหญ่จะมีกระดาษอัดภาพให้ลูกค้าเลือกใช้หลายยี่ห้อ แต่ในการให้บริการอัดภาพด่วน (ไดฟิ์ม/ภาพ ภายในเวลา 1 ชั่วโมง) ลูกค้าจะเจาะจงเลือกยี่ห้อของกระดาษอัดภาพไม่ได้

ส่วนที่ 3 เหตุผลสำคัญที่จูงใจให้ผู้บริโภคใช้บริการของร้านมินิแลป สรุปได้ว่า ความรวดเร็ว เป็นเหตุผลสำคัญที่สุด ที่จูงใจให้ผู้บริโภคทุกช่วงอายุ ทุกระดับการศึกษา และทุกอาชีพ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ใช้บริการของร้านมินิแลป เหตุผลสำคัญรองลงมาคือ มีคุณภาพดี

ส่วนที่ 4 ปัจจัยสำคัญในการเลือกร้านมินิแลปของผู้บริโภค สรุปได้ว่า ในการตัดสินใจเลือกร้านมินิแลป ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านคุณภาพของภาพมากที่สุด รองลงไปคือ บริการของพนักงานหน้าร้าน และราคา คำว่าคุณภาพในความหมายของผู้บริโภค หมายถึง ภาพที่มีความชัด มีสีถูกต้องตามความพอใจของผู้บริโภค และเมื่ออัดภาพครั้งต่อมา ภาพมีสีเหมือนภาพที่อัดครั้งแรก

คำว่าบริการในความหมายของผู้บริโภค หมายถึง การที่พนักงานบริการด้วยการพูดจาดี เอาใจใส่, ยิ้มแย้ม, มีมนุษยสัมพันธ์ และบริการด้วยความคล่องแคล่ว แต่ไม่รวมถึงว่าพนักงานจะต้องมีความรู้ทางการถ่ายภาพอย่างดี

ในการตัดสินใจเลือกร้านมินิแลป ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่คำนึงถึงยี่ห้อของผลิตภัณฑ์ที่แสดงไว้หรือใช้ตกแต่งร้าน ส่วนผู้บริโภคส่วนน้อยที่คำนึงถึงยี่ห้อจะคำนึงถึงยี่ห้อโกดัก และรองลงมาคือยี่ห้อฟูจิ

ในเรื่องของยี่ห้อของเครื่องมินิแลป ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะไม่คำนึงถึง

ส่วนที่ 5 แสดงวัน เวลา และสถานที่ใช้บริการร้านมินิแลปของผู้บริโภค สรุปได้ว่า วันจันทร์เป็นวันที่ผู้บริโภคไปใช้บริการร้านมินิแลปมากที่สุด ช่วงเวลาที่ผู้บริโภคใช้บริการร้านมินิแลปมากที่สุด คือช่วงเช้าก่อน 11.00 น. และช่วงเย็นระหว่าง 16.01 - 19.00 น.

ผู้บริโภคใช้บริการของร้านมินิแลปที่ตั้งอยู่ใกล้บ้านของผู้บริโภคบ่อยที่สุด รองลงมาคือใกล้สถานศึกษา และผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการของร้านมินิแลปมากกว่า 1 แห่ง

ผู้บริโภคอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านที่ตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา ผู้บริโภคอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ผู้บริโภคอาชีพค้าขาย/ทำงานส่วนตัว ส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ความแตกต่างระหว่างอาชีพมีความสัมพันธ์กับสถานที่ใช้บริการของผู้บริโภค

ส่วนที่ 6 แสดงการเลือกใช้บริการด่วน (รับฟิล์มและภาพภายใน 1 ชั่วโมง) และการเลือกใช้กระดาษอัดรูปของผู้บริโภค สรุปได้ว่า

ลูกค้ารายใหม่ของร้านมินิแลปนิยมใช้บริการด่วน ส่วนลูกค้าเก่านิยมใช้บริการปกติ

ผู้บริโภคที่ให้บริการด่วนส่วนใหญ่ มีอายุ 15 - 25 ปี และเป็นนักเรียน/นักศึกษา และเมื่อผู้บริโภคต้องการใช้บริการด่วน แต่ทางร้านทำให้ไม่ได้ ผู้บริโภคจะใช้บริการปกติของทางร้านแทน

ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะจองยี่ห้อกระดาษอัดรูป เมื่อใช้บริการของร้านมินิแลป โดยมีสัดส่วนของผู้บริโภคเพศชายที่จองยี่ห้อกระดาษอัดรูปเท่ากับสัดส่วนของผู้บริโภคเพศหญิง

กลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ที่เจาะจงหือกระตือรือร้น คือผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 15 - 25 ปี และกลุ่มของผู้บริโภคที่มีรายได้ไม่เกิน 4,000 บาท

ยี่ห้อกระตือรือร้นที่ผู้บริโภคเจาะจงใช้มากที่สุดคือโกดัก และรองลงมาคือฟูจิ และเมื่อผู้บริโภคเจาะจงยี่ห้อกระตือรือร้น แต่ทางร้านไม่มีไว้บริการ ผู้บริโภคจะชื้อยี่ห้ออื่นที่มีในร้านแทน

ผู้บริโภคให้เหตุผลในการเลือกใช้กระตือรือร้นยี่ห้อโกดักว่า มีคุณภาพดี เช่น สี ความคมชัด หรือมีผิวกระตือรือร้นที่ต้องการ รองลงมาคือ เชื่อถือในตราหือ และให้เหตุผลในการเลือกใช้กระตือรือร้นยี่ห้อฟูจิว่า มีคุณภาพดี เช่น สี ความคมชัด หรือมีผิวกระตือรือร้นที่ต้องการ รองลงมาคือ ความเคยชิน

ส่วนที่ 7 แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของร้านมินิแลป สรุปลไ้ว่า

วิธีการลดราคาเป็นวิธีการส่งเสริมการขายที่ได้ผลที่สุด รองลงมาคือวิธีการแจกของแถม จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปลไ้ว่า ความชอบในวิธีการส่งเสริมการขายไม่ขึ้นอยู่กับเพศ, อายุ, อาชีพ และระดับรายได้

ของแจกแถมที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด 4 ลำดับแรกคือ คุบองขยายภาพสี, อัลบั้มใส่ภาพ, หนังสือคู่มือการถ่ายภาพ และกรอบรูป

วิธีการส่งเสริมการขาย โดยทำการติดตั้งเครื่องมินิแลปไว้หน้าร้านมินิแลปให้เห็นเด่นชัดมีส่วนดึงดูดผู้บริโภคให้เข้าไปใช้บริการค่อนข้างมาก

ส่วนที่ 8 แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพ ประโยชน์ และความพอใจจากการใช้บริการของร้านมินิแลป สรุปลไ้ว่า

ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ ภาพจากร้านมินิแลปมีคุณภาพด้านสี และด้านความคมชัด ดีกว่าภาพจากร้านที่ไม่ใช่มินิแลป ส่วนในด้านความคมชัดของภาพนั้นผู้บริโภคมีความคิดเห็นว่ มีความคมชัดพอ ๆ กัน

ผู้บริโภคมีความคิดเห็นว่ บริการของร้านมินิแลป มีประโยชน์ต่อผู้บริโภคค่อนข้างมากและมีความคิดเห็นในด้านกาให้บริการของพนักงานหน้าร้านว่ อยู่ในระดับดีปานกลาง แต่มีผู้บริโภคประมาณหนึ่งในสี่ที่เห็นว่ การให้บริการของพนักงานหน้าร้านอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับดังกล่าว

ส่วนที่ 9 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของร้านมินิแลป

ปัญหาที่ผู้บริโภคพบจากการใช้บริการของร้านมินิแลป 5 ลำดับแรกคือ

1. ภาพมีสีเข้มหรือจางเกินไป
2. ภาพอัปเดตขอบด้านหนึ่งมากเกินไป
3. ภาพมีริ้วรอย
4. เครื่องตัดขอบภาพไม่ดีพอ
5. फिल्मเป็นรอยขีดข่วนหรือเป็นรอยนิ้วมือ

ผู้บริโภคให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของร้านมินิแลปว่า

1. พนักงานหน้าร้านควรต้อนรับลูกค้าให้ทั่วถึง เอาใจใส่ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 2. การล้างฟิล์ม/อัดภาพควรเร็วกว่าปัจจุบัน
 3. ด้านคุณภาพควรวางที่ มีการรับประกันคุณภาพและช่างอัดภาพควรทำงานด้วยความ
- ประณีต
4. ร้านมินิแลปควรทำงานให้เสร็จตรงตามเวลานัดหมาย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า

1. ความรวดเร็ว เป็นเหตุผลสำคัญที่สุดของผู้บริโภค ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ล้าง อัด ขยาย ภาพสีด้วยเครื่องอัตโนมัติ
2. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการจากร้านที่อยู่ใกล้บ้านที่สุด
3. ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะจงเลือกใช้ยี่ห้อของกระดาษอัดภาพสี
4. การลดราคาเป็นวิธีการส่งเสริมการขายที่ได้ผลดีที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางในการให้บริการของร้านมินิแลป

ค่านสถานที่

ร้านมินิแลปที่จะเปิดใหม่ ควรอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ หรือพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน เป็นต้น ขนาดที่เหมาะสมสำหรับร้านมินิแลปควรกว้างกว่า 1 คูหา เพื่อให้มีเนื้อที่บริการลูกค้าอย่างเพียงพอและสามารถกันห้องให้ช่างอัดภาพทำงานได้สะดวก ซึ่งการกันห้องนอกจากจะกันฝุ่นละอองสำหรับอุปกรณ์แลปแล้ว/ยังกันไม่ให้ลูกค้าเข้ามารบกวนการทำงานของช่างอัดภาพได้อีกด้วย และร้านมินิแลปที่เปิดใหม่ ควรใช้ประตูเลื่อนอัตโนมัติ เพื่อเสริมภาพพจน์ ความรวดเร็ว ทันสมัย และเพื่อให้ดูภูมิฐานกว่าคู่แข่ง ซึ่งจะมีผลต่อการดึงดูดลูกค้าที่ชอบความทันสมัย

ด้านการจัดร้าน

ร้านมินิแลปควรติดตั้งเครื่องไวท์นาร์านให้เห็นอย่างเด่นชัด พร้อมทั้งแสดงตัวอย่างของภาพไวท์นาร์านด้วย นอกจากนี้ร้านมินิแลปควรมีเก้าอี้ให้ลูกค้าอย่างเพียงพอแก่ความต้องการของลูกค้า และควรมีน้ำดื่ม มีหนังสือ หรือวีดีโอเทปให้ลูกค้าดู หรือมีเพลงให้ลูกค้าฟัง ขณะที่ลูกค้านั่งรอรับภาพ เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

ด้านการบริการ

การให้บริการของพนักงานหน้าร้านเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง การให้บริการแบบตามใจผู้ขาย ซึ่งเป็นแบบที่ปฏิบัติกันมาจนเกิดความเคยชินนั้น ไม่ควรนำมาใช้อีกต่อไป ในทางตรงข้าม พนักงานหน้าร้านควรเป็นผู้ที่มีมรรยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี และควรเป็นผู้ที่มีหน้าตาดี นอกจากนี้ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการถ่ายภาพพอสมควร และควรมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าต่าง ๆ ที่มีจำหน่ายในร้านด้วย

ร้านมินิแลปจำเป็นที่จะต้องให้บริการที่เสร็จทันตรงเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดี ในการให้บริการของร้านมินิแลป และนอกจากจะต้องคำนึงถึงความรวดเร็วแล้ว ยังต้องเน้นถึงคุณภาพของภาพ เช่น อัดภาพใหม่ความเข้มของภาพพอดี สีถูกต้อง และ

อัฒภาหให้อยู่ตรงกลางภาพ เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้มากที่สุด และทั้งนี้ก็เพื่อที่จะเป็นการสร้างความภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้าน (Loyalty) ให้เกิดขึ้นนั่นเอง

ร้านมินิแลปควรมีกระดาษอัครูปให้ลูกค้าเลือก โดยเฉพาะยี่ห้อที่ลูกค้ามักจะเจาะจงใช้ และควรรีใช้ของใส่ฟิล์ม และอัลบั้มใส่ภาพที่สวยงามน่าใช้โดยพิมพ์ชื่อร้านให้เห็นเด่นชัด เพื่อเตือนความจำของผู้บริโภคให้กลับมาใช้บริการอีก และยังเป็นการโฆษณาให้กับร้านมินิแลปได้อีกด้วย

ดานการส่งเสริมการตลาด

คุณภาพของภาพมักจะมีความสัมพันธ์ผกผันกับราคาค่าบริการ อย่างไรก็ตาม แม้ผู้บริโภคจะต้องการให้ร้านมินิแลปรักษาคุณภาพให้คี่สม่ำเสมอ แต่ในส่วนลึกผู้บริโภคก็ชอบของที่มีราคาต่ำด้วย ดังนั้นเรื่องของราคาจึงเป็นเรื่องสำคัญ การส่งเสริมการขายด้วยวิธีการลดราคาจึงยังคงใช้ได้ผลและในขณะเดียวกัน การส่งเสริมการตลาดด้วยวิธีการอื่น ๆ ก็ยังเป็นสิ่งจำเป็น

ร้านมินิแลปควรติดตั้งป้ายโฆษณาหน้าร้านให้เห็นเด่นชัด และในกรณีที่ร้านมินิแลปจะทำการโฆษณา ควรมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป้าหมายในบริเวณร้านมินิแลปนั้น เพื่อดึงดูดทั้งลูกค้าประจำ และลูกค้าขาจรให้เขาร้านมาใช้บริการให้ได้ ซึ่งเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการแล้ว จะติดใจในด้านคุณภาพ เพราะร้านมินิแลปให้ภาพที่มีคุณภาพเหนือกว่าร้านที่ไม่ใช่มินิแลป สิ่งสำคัญในการโฆษณานั้น ควรจะแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงความรวดเร็วและด้านคุณภาพด้วย ในดานการแจกของแถมของร้านมินิแลปของแถมควรเกี่ยวข้องกับการถ่ายภาพ เช่น ครอบขยายภาพสี อัลบั้มใส่ภาพ และหนังสือคู่มือการถ่ายภาพ เป็นต้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย