

การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการล้างอัดขยายภาพสี
ด้วยเครื่องอัตโนมัติ ในเขตกรุงเทพมหานคร



นายวิจิตร จรรางกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2529

ISBN 974- 566- 172- 4

013188

i 1751A782

A STUDY ON CONSUMERS' OPINION TOWARDS THE PHOTO
FAST FINISHING SERVICE IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

Mr. Wichit Jarangkul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the degree of Master of Business Administration

Graduate School

Chulalongkorn University

1985

ISBN 974 - 566 - 172 - 4

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการล้าง อัด ขยาย
ภาพสีด้วยเครื่องอัตโนมัติในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นายวิจิตร จรรางกุล

หลักสูตร

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนรักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
.....

ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ปรีญา วอนขอพร)

.....
.....

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สุรชานา วิวัฒน์ชาติ)

.....
.....

กรรมการ

(คุณ จารุณี พึ่งเพียร)

.....
.....

กรรมการ

(อาจารย์ ยุทธนา ธรรมเจริญ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการล้าง อัด ขยาย
ภาพสีด้วยเครื่องอัดโนมัตินในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อนิสิต นายวิจิตร จรางกุล

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ

หลักสูตร บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2528



บทคัดย่อ

ร้านถ่ายภาพที่ให้บริการล้าง อัด ขยายภาพสีด้วยเครื่องอัดโนมัติ หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า มินิแลป กำลังได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการและนักถ่ายภาพทั่วไปเป็นอย่างมาก โฉมหน้าของกิจการร้านถ่ายภาพกำลังเริ่มเข้าสู่รูปแบบใหม่ด้วยการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้บริการที่รวดเร็ว และโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ที่สะดุดตากว่าป้ายโฆษณาของกิจการอื่น ๆ ทั่วไป ด้วยสิ่งเหล่านี้ บริการของร้านมินิแลปเป็นบริการรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจและนับวันจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้เขียนจึงได้ทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ลงทุนประกอบกิจการดังกล่าว

ผู้เขียนได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ และได้ใช้หลักและวิธีการทางสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้เขียนได้ใช้แบบสอบถาม 2 ชุดด้วยกัน คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของร้านมินิแลปในเขตกรุงเทพมหานคร

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานบริการหน้าร้านมินิแลปเกี่ยวกับการให้บริการของร้านมินิแลป และการใช้บริการของผู้บริโภค

ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวอย่างมีดังต่อไปนี้

จากการสำรวจตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการร้านมินิแลปส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ช่วงอายุ 15-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีและมีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท ซึ่งมีเหตุผลสำคัญ

ที่สำคัญที่สุดที่จูงใจให้ใช้บริการคือ ความรวดเร็ว เพราะสามารถได้ภาพภายในวันที่มาใช้บริการ หรืออาจนั่งรอรับภาพไปเลยก็ได้ ในการเลือกร้านมินิแลป ผู้บริโภคให้ความสำคัญของคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือ บริการของพนักงานหน้าร้านและราคาตามลำดับ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วร้านมินิแลปที่ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกันก็มักจะตั้งราคาค่าบริการใกล้เคียงกัน ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการของร้านมินิแลปหลายแห่ง โดยใช้บริการของร้านที่ตั้งอยู่ใกล้บ้านบ่อยที่สุด และผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่คำนึงถึงยี่ห้อของเครื่องมินิแลป

ในการใช้บริการของร้านมินิแลป ส่วนใหญ่ของกลุ่มผู้บริโภคตัวอย่างจะเจาะจงยี่ห้อของกระดาษอัดรูป โดยเจาะจงถึงกระดาษอัดรูปยี่ห้อโกดักมากที่สุด รองลงมาคือยี่ห้อฟูจิ ซึ่งผู้บริโภคให้เหตุผลสำคัญว่าคุณภาพดี เช่น สี ความคงทนหรือมีผิวกระดาษชนิดที่ต้องการ ผู้บริโภคที่เป็นลูกค้ารายใหม่ของร้านมินิแลปนิยมใช้บริการด่วนคือ รอรับภาพไปเลยภายในเวลา 1 ชั่วโมง ซึ่งผู้บริโภคที่นิยมใช้บริการด่วนนี้ มีอายุ 15-25 ปี และมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา ส่วนลูกค้าเก่าของร้านมินิแลปมักใช้บริการปกติ เมื่อผู้บริโภคเจาะจงยี่ห้อกระดาษอัดรูปแล้ว แต่ทางร้านไม่มีไว้บริการ ผู้บริโภคจะซื้อยี่ห้ออื่นที่มีในร้านแทน

ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการส่งเสริมการขายของร้านมินิแลป ผู้บริโภคชอบวิธีการลดราคามากที่สุด รองลงมาคือวิธีการแจกของแถม ซึ่งของแถมที่ผู้บริโภคชอบที่สุดคือ คุปองขยายภาพสีฟรีขนาด 5" x 7" หรือ 8" x 10" อัลบั้มใส่ภาพและหนังสือคู่มือการถ่ายภาพ ผู้บริโภคมีความเห็นว่าการติดตั้งเครื่องมินิแลปไว้หน้าร้านให้เห็นเด่นชัดมีส่วนดึงดูดให้เข้าไปใช้บริการค่อนข้างมาก ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านสีและด้านความคมชัด ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าภาพจากร้านมินิแลปมีคุณภาพดีกว่าภาพจากร้านที่ไม่ใช่มินิแลป ส่วนในด้านความคงทนส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความคงทนพอกัน

จากการสำรวจตัวอย่างพบว่า ปัญหาที่ผู้บริโภคพบมากมาจากความไม่พอดีของช่างอัดภาพ เช่น ให้แสงไม่ถูกต้องทำให้ภาพสีเข้มหรือจางเกินไป อัดภาพชิดขอบข้างหนึ่งมากเกินไปและภาพมีริ้วรอยเป็นต้น นอกจากนี้ก็เป็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานหน้าร้านซึ่งให้บริการไม่ทั่วถึง ไม่เอาใจใส่ลูกค้า และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพอ ซึ่งผู้บริโภคจำนวนถึงหนึ่งในสี่ มีความเห็นว่า การให้บริการของพนักงานหน้าร้านอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับที่ปานกลาง

ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางในการให้บริการของร้านมินิแลปคือ ร้านมินิแลปที่จะเปิดใหม่ควรอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น นักเรียน/นักศึกษา ช่างราชการหรือลูกจ้างเอกชน เป็นต้น

ผู้เขียนมีความเห็นว่า ขนาดที่เหมาะสมสำหรับร้านมินิแลปควรใหญ่กว่า 1 คูหา เพื่อให้มีเนื้อที่บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ ร้านมินิแลปควรติดตั้งเครื่องไว้หน้าร้านให้ลูกค้าเห็นได้อย่างเด่นชัด พร้อมทั้งแสดงตัวอย่างของภาพไว้ให้ชมด้วย ร้านถ่ายภาพมินิแลปควรมีกระดานอัจฉริยะให้ลูกค้าเลือก โดยเฉพาะยี่ห้อที่ลูกค้ามักจะเจาะจงใช้

ในด้านของการให้บริการหน้าร้าน พนักงานหน้าร้านควรเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการถ่ายภาพพอสมควร และมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าต่าง ๆ ที่วางจำหน่ายในร้านด้วย พนักงานหน้าร้านควรเป็นผู้ที่มีหน้าตาดี พูดจาดีและมีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าของร้านมินิแลปควรกระตุ้นให้พนักงานหน้าร้านระลึกอยู่เสมอว่า ต้องบริการลูกค้าอย่างดีและทั่วถึง

การให้บริการของร้านมินิแลป นอกจากต้องคำนึงถึงความรวดเร็วและการตรงต่อเวลานัดหมายแล้ว ยังต้องเน้นถึงคุณภาพของภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้มากที่สุด เช่น ควรอัปเดตภาพให้มีความชัดพอดี สีถูกต้องและอัปเดตภาพให้อยู่ตรงกลางภาพ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อที่จะเป็นการสร้างความภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้านให้เกิดขึ้น ในกรณีที่ร้านมินิแลปจะทำโฆษณาควรมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป้าหมายในบริเวณใกล้ร้านมากกว่าที่จะมุ่งเน้นสำหรับลูกค้าทั่วไป และในการโฆษณานั้น สิ่งสำคัญที่ควรจะต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบควรจะต้องเน้นถึงด้านความเร็วและด้านคุณภาพด้วย ในด้านการแจกของแถมของร้านมินิแลปนั้น ของแถมควรเกี่ยวข้องกับการถ่ายภาพ เช่น อัลบั้มใส่ภาพ ครอบขยายภาพสี และหนังสือคู่มือการถ่ายภาพ เป็นต้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title A Study on Consumers' opinion towards the Photo
Fast Finishing Service in Bangkok Metropolitan
Area

Name Mr.Wichit Jarangkul

Thesis Advisor Mr.Yuthana Thamcharoen

Program Business Administration

Academic year 1985



ABSTRACT

A Photo Fast Finishing Service which provides developing and printing services for colour photographs by utilizing a new automatic so called "MINI-LAB" is now destined to play an increasingly denominating role and became more and more attractive and an interesting issue to investors and photographers. The photo business has been transformed into a new era by employing the latest modernized automatic machine, offering express service, and concentrating in advertising. An advertisement with a giant bill-board should be particularly attracted to more clients than other business as apparently, the number of aforementioned services has been increasing substantially in recent years.

The writer has studied consumers' opinion concerning the said service as it would be useful for investors in improving not only their services but also to learn problems and acquire fresh comments from consumers. Together with statistical methods in analyzing data, the writer uses 2 types of questionnaires for interviewing as follows;

1. Questionnaires about consumers' opinion essentially for those

who utilize the facility of "MINI-LAB" in Bangkok Metropolitan area.

2. Questionnaires for Mini-Labs' sales staffs regarding Mini-Labs' services and the utilization of the service of consumers.

THE STUDY : The major characteristics of consumers are as follows ; Occupation : Students/Graduates, Age : 18 - 25 years old, Education : Bachelor degree, Income : 4,000 Bht/Mth. The most important factor in persuading customers to use the service in Mini-Labs' swiftness. The sequence important factors for customers in selecting the Mini-Lab are quality, services, and pricing respectively. It is however noted that Mini-Labs which are located in the same area have normally set pricing at the same level. Most consumers use varied Mini-Labs but prefer the one that is located closed to their residence and do not care about the brandname of the Mini-Lab equipment. Most of consumers specify the brand of colour paper when utilizing the service of Mini-Labs. Kodak is the most favorite one because of its good quality i.e. colour, endurance and etc. Fuji is the second. Mini-Labs' new customers are likely to use the express service in which they could get picture within 1 hour. Most of them are students/graduates, age between 15 - 25 years old. Contrary to existing consumers, who tend to use normal service.

OPINION ABOUT SALES PROMOTION : The most favorite sales promotion consumers like most is price reduction method. Next is to offer Premiums, the most favorite of which is a coupon for enlarging a photo size 5" x 7" or 8" x 10". others are photo-albums and photography-manuals. Consumers opined that by installing the Mini-Lab equipments clearly in front of the store would partially attract clients to use the service. Most of consumers agreed that a photograph developed by Mini-Labs has a better quality in colour and contrast than those developed by Non-MiniLabs.

Nevertheless, they graded the same level for endurance.

Most of the problems that consumers had complained are the non-elaboration of the operator i.e. incorrect density printing, non-center printing and scratching. In addition, 1/4 of consumers agreed that the service of sales forces are underqualified, unattentive, and no human relations.

COMMENTS : The newly established Mini-Lab should be located near target customers i.e. students, civil servants, and private employees. The writer personally believes that the suitable size of a Mini-Lab should be bigger than a single studio in order to provide enough space for servicing customers. Mini-Labs should install their automatic machine in front of the store as customers would be able to see them clearly. They should also demonstrate some samples of photographs and should provide colour papers for customer to select particularly the one that customers always call for. Sales staff should have good knowledge about photography as well as the displayed merchandises. They should also have good personality, well spoken, and have good human relations. Moreover, Mini-Labs' owners should also encourage and remind sales forces that they must be at customers' disposal at all times. Punctuality as well as good quality must be taken into great considerations in satisfying customers' need and in order to build up customers' loyalty and patronage. In case of advertising, Mini-Lab should concentrate and focus on clients whose residence are located around the shop rather than general clients. Swiftness and quality should be advertised as well. Premiums should particularly involved with photography i.e. a photo-album, a coupon for enlarging a colour photo, a manual of how to take photos and etc.



กิตติกรรมประกาศ

การเขียนวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับธุรกิจประเภทร้านถ่ายภาพนี้ เป็นแนวความคิดที่ผู้เขียนมีความสนใจมานาน ด้วยเหตุที่ว่าผู้เขียนได้ทำงานเกี่ยวข้องกับการถ่ายภาพ และได้ใช้บริการของร้านถ่ายภาพอยู่เสมอ เมื่อร้านถ่ายภาพมินิแลปได้เสนอบริการรูปแบบใหม่ที่รวดเร็วกว่าเดิมมาก ผู้เขียนจึงมีโอกาสดำเนินการศึกษา โดยเน้นหนักทางด้านผู้บริโภค ดังมีรายละเอียดที่ได้ศึกษาค้นคว้า และวิเคราะห์ในวิทยานิพนธ์เรื่องนี้

ในการเขียนวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ผู้เขียนได้รับความกรุณาจากบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างดียิ่ง จนทำให้วิทยานิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยสมบูรณ์ ซึ่งผู้เขียนจะคิดถึงพระคุณในความกรุณาของท่านตลอดไป

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ยุทธนา ธรรมเจริญ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตั้งแต่ผู้เขียนเริ่มทำวิทยานิพนธ์ จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ พร้อมกันนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สรชัย พิศาลบุตร และรองศาสตราจารย์ ชูศักดิ์ อุคมศรี ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำทางด้านสถิติ และการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณคุณจารย์ พิงเพียร ผู้จัดการฝ่ายวางแผนธุรกิจ บริษัท โกดัก (ประเทศไทย) จำกัด ที่กรุณาให้คำแนะนำในด้านการทำวิจัยอย่างดียิ่งแก่ผู้เขียนมาโดยตลอด และขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้สละเวลาเพื่อการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องและให้คำแนะนำเพื่อทำให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ในด้านวิชาการเกี่ยวกับการถ่ายภาพ และการทำงานของอุปกรณ์มินิแลปแก่ผู้เขียน คือ ศาสตราจารย์ พูน เกศจำรัส อดีตนายกสมาคมถ่ายภาพแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ศักดา ศิริพันธ์ หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์ทางภาพถ่าย และเทคโนโลยีทางการพิมพ์ คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาฯ อาจารย์สมิตรา ชันตยาลงกต หัวหน้าภาควิชาถ่ายภาพ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ท

บทที่

1 บทนำ.....	1
2 สภาพตลาดของกิจการร้านถ่ายภาพ.....	10
3 การทำงานของอุปกรณ์มินิแลป.....	16
4 การดำเนินงานและการตลาดของร้านถ่ายภาพมินิแลป.....	31
5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
6 สรุปผลการวิจัยและขอเสนอแนะ.....	105
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก ก.....	114
ภาคผนวก ข.....	125
ประวัติผู้เขียน.....	144

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงอัตราค่าบริการล้างฟิล์ม อัดขยายภาพสีของร้านถ่ายภาพทั่วไป.....	14
2	แสดงกำหนดเวลาและอุณหภูมิมาตรฐานของน้ำยาล้างฟิล์มสูตรหนึ่ง.....	25
3	แสดงกำหนดเวลาและอุณหภูมิมาตรฐานของน้ำยาล้างกระดาษสูตรหนึ่ง.....	30
4	แสดงสัญลักษณ์และขนาดของภาพตามมาตรฐาน.....	41
5	แสดงอัตราค่าบริการล้างฟิล์มและอัดขยายภาพสีของร้านมินิแลปในระยะเริ่มต้น (พ.ศ. 2524).....	47
6	แสดงอัตราค่าบริการล้างฟิล์มและอัดขยายภาพสีของร้านมินิแลปในปัจจุบัน.....	48
7	แสดงอัตราค่าบริการในการขยายภาพสีของร้านมินิแลป.....	48
8	แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	54
9	แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	54
10	แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....	55
11	แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
12	แสดงวันทำงานของร้านมินิแลป.....	57
13	แสดงเวลาเปิดร้านของร้านมินิแลป.....	57
14	แสดงเวลาปิดร้านของร้านมินิแลป.....	58
15	แสดงยี่ห้อกระดาษอัดรูปที่ร้านมินิแลปมีไว้บริการ.....	58
16	แสดงจำนวนร้านมินิแลปที่ให้ลูกค้าเลือกยี่ห้อกระดาษอัดรูปได้ เมื่อใช้บริการอัด ภาพควน.....	59
17	แสดงเหตุผลสำคัญลำดับแรกที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้าน มินิแลป.....	60
18	แสดงเหตุผลสำคัญลำดับแรกที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้าน มินิแลป จำแนกตามเพศ อายุ และการศึกษา.....	61
19	แสดงปัจจัยสำคัญลำดับแรกในการเลือกร้านมินิแลปของผู้บริโภค.....	62

20	แสดงการคำนึงถึงยี่ห้อของผลิตภัณฑ์ที่แสดงไว้ หรือใช้ตกแต่งร้านมินิแลปของผู้ บริโภค.....	63
21	แสดงถึงยี่ห้อของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภครู้จักคำนึงถึงในการเลือกร้านมินิแลป.....	63
22	แสดงเหตุผลของผู้บริโภคที่เลือกร้านมินิแลปที่แสดงยี่ห้อผลิตภัณฑ์โกดัก.....	64
23	แสดงเหตุผลของผู้บริโภคที่เลือกร้านมินิแลปที่แสดงยี่ห้อผลิตภัณฑ์ฟูจิ.....	65
24	แสดงการคำนึงถึงยี่ห้อของเครื่องมินิแลปในการตัดสินใจเลือกร้านมินิแลปของผู้ บริโภค.....	66
25	แสดงวันที่ผู้บริโภคไปใช้บริการของร้านมินิแลปมากที่สุด.....	67
26	แสดงเวลาที่มีผู้บริโภคใช้บริการของร้านมินิแลปมาก.....	67
27	แสดงจำนวนสถานที่ที่ผู้บริโภคใช้บริการ.....	68
28	แสดงสถานที่ที่ตั้งของร้านมินิแลปที่ผู้บริโภคชอบที่สุด.....	68
29	แสดงสถานที่ที่ตั้งของร้านมินิแลปที่ผู้บริโภคชอบที่สุด จำแนกตามอาชีพของผู้ บริโภค.....	69
30	แสดงการเลือกใช้บริการด่วนของลูกค้ารายใหม่.....	71
31	แสดงการเลือกใช้บริการด่วนของลูกค้าเก่า.....	72
32	แสดงช่วงอายุของผู้บริโภคที่ชอบใช้บริการด่วน.....	72
33	แสดงช่วงอาชีพของผู้บริโภคที่ชอบใช้บริการด่วน.....	73
34	แสดงผลการตัดสินใจของผู้บริโภคที่ต้องการภาพด่วน แต่ทางร้านทำให้ไม่ได้..	73
35	แสดงการเลือกใช้กระดาษอัดรูปของผู้บริโภค.....	74
36	แสดงการเลือกใช้กระดาษอัดรูปของผู้บริโภค จำแนกตามเพศ.....	74
37	แสดงการเลือกใช้กระดาษอัดรูปของผู้บริโภค จำแนกตามอายุ และระดับการ ศึกษา.....	76
38	แสดงการเลือกใช้กระดาษอัดรูปของผู้บริโภค จำแนกตามอาชีพ และระดับ รายได้.....	77
39	แสดงยี่ห้อกระดาษอัดรูปที่ผู้บริโภครู้จักใช้.....	78
40	แสดงเหตุผลของผู้บริโภคที่รู้จักใช้กระดาษอัดรูป โกดัก.....	79

41	แสดงเหตุผลของผู้บริโภคที่เจาะจงใช้กระดาษห่อ พูจิ.....	80
42	แสดงเหตุผลของผู้บริโภคที่เจาะจงใช้กระดาษอัดรูปแต่ทางร้านไม่มีไว้บริการ	81
43	แสดงวิธีการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด.....	82
44	แสดงวิธีการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด จำแนกตามเพศ.....	83
45	แสดงวิธีการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด จำแนกตามอายุ.....	84
46	แสดงวิธีการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด จำแนกตามอาชีพ.....	86
47	แสดงวิธีการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด จำแนกตามระดับรายได้.....	88
48	แสดงของแถมที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด.....	90
49	แสดงของแถมที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด 5 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และระดับรายได้.....	91
50	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อวิธีการส่งเสริมการขาย โดยติดตั้งเครื่องมินิแลปไว้หน้าร้าน.....	93
51	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อวิธีการส่งเสริมการขาย โดยติดตั้งเครื่องมินิแลปไว้หน้าร้าน จำแนกตามอายุของผู้บริโภค.....	94
52	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อวิธีการส่งเสริมการขาย โดยติดตั้งเครื่องมินิแลปไว้หน้าร้าน จำแนกตามอาชีพ.....	95
53	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของภาพจากร้านมินิแลป เปรียบเทียบร้านที่ไม่ใช่มินิแลป.....	96
54	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพของภาพระหว่างร้านมินิแลปกับร้านที่ไม่ใช่มินิแลปตามความคิดเห็นของผู้บริโภค จำแนกตามอายุ.....	97
55	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพของภาพระหว่างร้านมินิแลปกับร้านที่ไม่ใช่มินิแลปตามความคิดเห็นของผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา.....	98
56	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับประโยชน์จากการใช้บริการร้านมินิแลป	99
57	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับประโยชน์จากการใช้บริการร้านมินิแลปจำแนกตามอาชีพ.....	100

58	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานหน้าร้านจำ- แนกตามเพศของผู้บริโภค.....	101
59	แสดงปัญหาในการใช้บริการร้านมินิแลป.....	102
60	แสดงข้อเสนอแนะของผู้บริโภคเกี่ยวกับบริการของร้านมินิแลป.....	103



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า	
1	แสดงขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ห้องแลปสีแบบไม่ต่อเนื่อง.....	17
2	แสดงเครื่องล้างฟิล์มชนิดที่ใช้ไม้อัดแทนฟิล์ม.....	18
3	แสดงเครื่องพิมพ์ภาพ.....	18
4	แสดงเครื่องล้างกระดาษ.....	19
5	แสดงเครื่องตัดกระดาษ.....	19
6	แสดงขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ห้องแลปสีแบบมินิแลป.....	21
7	แสดงอุปกรณ์มินิแลป.....	21
8	แสดงแนวตัดทางฟิล์มในขั้นตอนการเตรียมการล้างฟิล์ม.....	22
9	แสดงการนำฟิล์มเข้าเครื่องล้างฟิล์ม.....	22
10	แสดงแผงควบคุมการทำงานของเครื่องล้างฟิล์ม.....	24
11	แสดงส่วนประกอบหลักของเครื่องอัดขยายภาพ.....	26
12	แสดงตำแหน่งและชื่อของอุปกรณ์ในส่วนการพิมพ์.....	27
13	แสดงแผ่นพิมพ์สั่งงานและควบคุมการทำงานของเครื่องพิมพ์ภาพ.....	28
14	แสดงโครงสร้างภายในแท็งก์ล้างกระดาษ.....	29
15	แสดงตัวอย่างของ Rack ขนาดต่าง ๆ.....	29
16	แสดงการทำงานในส่วนตัดกระดาษ และส่วนการแยกงานของเครื่องขยาย ภาพ.....	31
17	แสดงตัวอย่างการจัดร้านถ่ายภาพมินิแลป ขนาด 2 คูหา.....	35
18	แสดงตัวอย่างการจัดร้านถ่ายภาพมินิแลป ขนาด 1 คูหา.....	36
19	แสดงลำดับการทำงานเมื่อลูกค้านำฟิล์มมาล้าง/อัดภาพ.....	38
20	แสดงช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านถ่ายภาพมินิแลป.....	49