

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



236014



พฤติกรรม และปัจจัยในการเลือกใช้บริการ
ร้านอัดภาพดิจิทัล ในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม

โดย

นางสาวสุจิตา ทิรเศรษฐ์ศักดิ์

งานวิจัยเฉพาะเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

600 247173

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



236014



พฤติกรรม และปัจจัยในการเลือกใช้บริการ
ร้านอัดภาพดิจิทัล ในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม

โดย

นางสาวสุจิตา ตีรเศรษฐ์ศักดิ์



งานวิจัยเฉพาะเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

พฤติกรรม และปัจจัยในการเลือกใช้บริการ
ร้านอัดภาพดิจิทัล ในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม

โดย

นางสาวสุจิตา ตีรเศรษฐ์ศักดิ์

งานวิจัยเฉพาะเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2553

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์

งานวิจัยเฉพาะเรื่อง

ของ

นางสาวสุจิตา ตีระเศรษฐีศักดิ์

เรื่อง

พฤติกรรม และปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอัดภาพดิจิทัลในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2553

อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเฉพาะเรื่อง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธินธ์ วิศเวศวร)

กรรมการงานวิจัยเฉพาะเรื่อง



(อาจารย์ ดร.ศุพภูมิ ถาวรยุติการต์)

กรรมการงานวิจัยเฉพาะเรื่อง



(อาจารย์ ศันสนีย์ ลิ้มพงษ์)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. ปัทมาวดี ชูชุกิ)

บทคัดย่อ

การถ่ายภาพในปัจจุบันสามารถทำได้ง่าย และมีต้นทุนที่ต่ำกว่าในอดีต ซึ่งเป็นผลมาจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและพัฒนาให้กล้องฟิล์มเปลี่ยนเป็นกล้องดิจิทัล รวมทั้งพัฒนาให้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีอุปกรณ์กล้องดิจิทัลติดตั้งไว้ ส่งผลให้ผู้คนถ่ายภาพมากขึ้น และร้านอัดภาพดิจิทัลเปิดใหม่เพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากร้านอัดภาพดิจิทัลในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 มีร้านเปิดใหม่เพิ่มขึ้นถึง 8 ร้าน ซึ่งการจะเปิดกิจการร้านอัดภาพดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จได้ ผู้ดำเนินกิจการจำเป็นต้องทราบว่าคุณติกรรมของผู้ใช้บริการร้านอัดภาพดิจิทัลเป็นอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกร้านอัดภาพดิจิทัล

รายงานการวิจัยเฉพาะเรื่องนี้จะทำการศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านอัดภาพดิจิทัล เลือกศึกษาเฉพาะในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ออกแบบสำหรับผู้ใช้บริการร้านอัดภาพดิจิทัลในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม ทั้งหมด 16 ร้าน จำนวน 355 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการร้านอัดภาพดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 23-30 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ใช้บริการอัดภาพในร้านที่ใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน วันที่ใช้บริการร้านอัดภาพและความถี่ในการอัดภาพไม่แน่นอน จำนวนการอัดภาพโดยเฉลี่ยต่อครั้ง 11-40 รูป โดยมีวัตถุประสงค์ของการอัดภาพคือ เพื่อเก็บความทรงจำ

เมื่อพิจารณาแยกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เพศที่ต่างกันมีวัตถุประสงค์ในการอัดภาพ และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยในการเลือกร้านต่างกัน โดยเพศชายส่วนใหญ่อายุ 19-22 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา เข้ามาใช้บริการร้านอัดภาพเพื่อใช้ในงานกิจกรรมของโรงเรียนเป็นหลัก เพศหญิงส่วนใหญ่อายุ 23-30 ปี เข้ามาใช้บริการร้านอัดภาพเพื่อเก็บความทรงจำเป็นหลัก และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านคุณภาพขนาดใหญ่เมื่ออัดภาพจำนวนมาก มากกว่าเพศชาย

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันั้น มีจำนวนการอัดภาพ วัตถุประสงค์ในการอัดภาพ และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยในการเลือกร้านต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่มีปริมาณการอัดภาพที่น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมาก เข้าใช้บริการร้านอัดภาพเพื่อใช้ในงานกิจกรรมโรงเรียนหรืออัดภาพเพื่อส่งงานอาจารย์ และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านมีการสะสมแต้มเพื่อแลกกรอบรูปวิทยาศาสตร์ ส่วนผู้ใช้บริการที่อายุมากจะอัดภาพเพื่อประกอบธุรกิจหรือใช้ในงานบริษัท และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยในการเลือกร้านด้านราคาอัดภาพดิจิทัล เดินทางสะดวก

มีที่จอดรถ สำหรับผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีจำนวนการอัดภาพ วันที่เข้าใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการอัดภาพ และการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกร้านแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปริมาณการอัดภาพที่น้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ มีวัตถุประสงค์เข้ามาใช้บริการร้านอัดภาพเพื่อส่งงานอาจารย์และใช้ในกิจกรรมของโรงเรียน ส่วนกลุ่มคนทำงาน จะอัดภาพเพื่อใช้ในงานบริษัท และประกอบธุรกิจ ยกเว้นครุ นั้นจะอัดภาพเพื่อใช้ในงานกิจกรรมของโรงเรียน นอกจากนี้กลุ่มคนทำงานที่ไม่รวมครุ ยังให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเดินทางสะดวก มีที่จอดรถ มากกว่านักเรียน/นักศึกษา และครุ อีกด้วย สำหรับผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีจำนวนการอัดภาพ และวัตถุประสงค์ในการอัดภาพต่างกัน ส่วนการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกร้านนั้นไม่ต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำจะอัดภาพปริมาณที่น้อย มีวัตถุประสงค์ในการอัดภาพเพื่อส่งงานอาจารย์หรือใช้งานในกิจกรรมของโรงเรียน ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้สูง จะอัดภาพในปริมาณที่สูงกว่าผู้มีรายได้ต่ำ และอัดภาพเพื่อใช้ประกอบธุรกิจหรือใช้ในงานบริษัท

ทั้งนี้ ผลการศึกษาทั้งหมดชี้ให้เห็นว่า ผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกร้านอัดภาพดิจิทัลที่แตกต่างกัน ซึ่งนัยทางธุรกิจในการดึงดูดลูกค้าที่แตกต่างกันควรมีกกลยุทธ์ที่แตกต่างกันด้วย โดยผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ และพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ รวมถึงผู้ให้บริการกลุ่มที่มีรายได้ต่ำถึงปานกลางนั้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในด้านสีสนของภาพเป็นหลัก ดังนั้นร้านอัดภาพดิจิทัลควรใช้กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ในการดึงดูดลูกค้ากลุ่มเหล่านี้ โดยอาจต้องพิจารณาลงทุนซื้อเครื่องอัดภาพที่สามารถอัดภาพให้มีสีสดตรงตามที่คุณภาพที่ต้องการได้มากที่สุด และเพิ่มบริการอื่นๆ เพื่อให้ร้านอัดภาพมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย ส่วนผู้ให้บริการที่เป็นครูและเจ้าของกิจการ รวมทั้งผู้ให้บริการที่มีรายได้สูง ที่ให้ความสำคัญต่อระยะเวลาในการได้รับภาพเป็นหลัก ผู้ให้บริการควรมีกลยุทธ์ด้านกระบวนการเพื่อบริหารจัดการให้ทางร้านมีการอัดภาพที่รวดเร็วและลดอุปสรรคในการทำงาน ส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับภาพที่รวดเร็วตามที่ต้องการ แต่ถ้าผู้ให้บริการเป็นเจ้าของกิจการ และมีรายได้สูงแล้วจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอีกด้วย ทำให้ผู้ให้บริการควรมีการวางกลยุทธ์ด้านราคา และกลยุทธ์ด้านส่งเสริมการตลาดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ ทั้งนี้ร้านอัดภาพที่เปิดใหม่ควรมีอัตราค่าบริการอัดภาพต่อไปไม่สูงกว่าร้านที่เปิดอยู่ก่อนแล้ว หรือคิดราคาถูกลงเมื่ออัดภาพจำนวนเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถพิจารณากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด เช่น การจำหน่ายคูปอง การอัดภาพจำนวนมากได้รับภาพขนาดใหญ่ฟรี หรือการสะสมแต้มเพื่อรับส่วนลดหรือของสมนาคุณ เป็นต้น เพื่อจูงใจผู้ให้บริการมาอัดภาพ ซึ่งปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่มีร้านประจำ ให้เลือกใช้บริการจากร้านหนึ่งเป็นประจำได้อีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเฉพาะเรื่องฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นเพราะความดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก ผศ.ดร.นิธินันท์ วิศเวศวร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเฉพาะเรื่อง รวมทั้ง อ.ดร.ศุภฤดี ถาวรฤติการต์ และอ.ศันสนีย์ ลิ้มพงษ์ กรรมการงานวิจัย ซึ่งทั้งสามท่านได้กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยเป็นอย่างมาก ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของอาจารย์ทั้งสามท่านมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ชายและพี่สะใภ้ทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจเสมอ และให้การสนับสนุนส่งเสริมในการศึกษาตลอดมา

ขอขอบคุณ วิ ผึ้ง และเพื่อน MBE รุ่น 11 โดยเฉพาะพี่น้อง พิภูล อนิน ยัย ที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในทุกเรื่องตลอดมา

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอขอบคุณ พี่หม่อม พี่นัท พี่ส้ม และพี่กิม เจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ ที่ให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

หากงานวิจัยเฉพาะเรื่องดังกล่าว จะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในอนาคต ข้าพเจ้าขอขอบคุณความดีให้กับคุณพ่อ คุณแม่ของข้าพเจ้า และอาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ข้าพเจ้า

สุจิตา ตีรเศรษฐ์ศักดิ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ	(9)
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์	4
2. แนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวความคิดทางทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	5
2.2 งานศึกษาในอดีต	12
3. วิวัฒนาการและลักษณะของธุรกิจร้านอัดภาพในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม ...	19
3.1 วิวัฒนาการกล้องถ่ายภาพ	19
3.2 วิวัฒนาการธุรกิจร้านถ่ายภาพ	25

3.3	โครงสร้างตลาดร้านอัดภาพดิจิทัลในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม	27
4.	วิธีการดำเนินการวิจัย	40
4.1	ประชากรที่ศึกษา	40
4.2	ตัวอย่างที่ศึกษา	40
4.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
4.4	กรอบการวิเคราะห์	41
4.5	ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	44
5.	การวิเคราะห์ผลการศึกษา	46
5.1	ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	46
5.2	ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เคยพิมพ์ภาพด้วย เครื่องพิมพ์	46
5.3	ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอัดภาพดิจิทัล	47
5.4	ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ ร้านอัดภาพดิจิทัล	53
5.5	การตัดสินใจเลือกใช้บริการอัดภาพทางอินเทอร์เน็ต	53
5.6	ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับ พฤติกรรมการใช้บริการร้านอัดภาพดิจิทัล	54
5.7	ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์มีผลต่อปัจจัยในการ เลือกใช้บริการร้านอัดภาพดิจิทัล	65
5.8	การวิเคราะห์การเปิดร้านอัดภาพดิจิทัลใหม่ในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม	70
5.9	สรุป	78

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	80
6.1 สรุปผลการวิจัย	80
6.2 นัยของผลการศึกษาต่อการออกแบบกลยุทธ์ธุรกิจ	84
6.3 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอในการทำวิจัยครั้งต่อไป	86
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	
ก. ระบบเครื่องพิมพ์ภาพดิจิทัล	90
ข. แบบสอบถาม	94
ค. ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	99
ง. สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกตามจุดที่สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการแต่ละร้าน ทั้ง 16 ร้าน	138

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 คำถามสำหรับออกแบบการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	8
2.2 สรุปผลการศึกษาในอดีต เกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา	14
2.3 สรุปผลการศึกษาในอดีต เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย	15
2.4 สรุปผลการศึกษาในอดีต เกี่ยวกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง	16
2.5 สรุปผลการศึกษาในอดีต เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	17
3.1 วิวัฒนาการของกล้องและอุปกรณ์ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1976 ถึงปี ค.ศ. 1997	21
3.2 ขนาดภาพที่ร้านอัดภาพดิจิทัลในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม สามารถอัดภาพได้	28
3.3 ความแตกต่างของร้านอัดภาพดิจิทัลทั้ง 16 ร้านในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม	33
3.4 จุดแข็ง จุดอ่อน ของร้านอัดภาพดิจิทัลในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม	36
5.1 สรุปข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแยกตามจุดที่สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ แต่ละร้านทั้ง 16 ร้าน	50
5.2 สรุปการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับ จำนวนการอัดภาพโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ในการอัดภาพและวันที่ เข้ามาใช้บริการ	54
5.3 สรุปการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับ วัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการร้านอัดภาพ	60
5.4 สรุปการทดสอบความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์มีผลต่อปัจจัย การเลือกเข้าใช้บริการร้านอัดภาพดิจิทัล	65
5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในด้านคุณภาพ ขนาดใหญ่เมื่ออัดภาพจำนวนมาก	67
5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในด้านราคาอัด ภาพดิจิทัล เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ และมีการสะสมแต้มเพื่อแลก กรอบรูปวิทยาศาสตร์	68

5.7 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตในด้านเดินทาง สะดวก มีที่จอดรถ	69
5.8 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตใน ด้านสถานที่กว้างขวาง สะอาด	69
5.9 เหตุผลของกลุ่มตัวอย่างมาอัดภาพที่ร้านเนื่องจากใกล้ที่พักอาศัยหรือ ที่ทำงาน	75
5.10 สรุปความสำคัญของบัณฑิตในการเข้ามาใช้บริการแยกเป็นกลุ่มนักเรียน/ นักศึกษา และกลุ่มคนทำงาน (อันดับ 1-5)	76
5.11 สรุปความสำคัญของบัณฑิตในการเข้ามาใช้บริการแยกเป็นกลุ่มที่มีรายได้สูง และกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ (อันดับ 1-5)	77
5.12 โอกาส และอุปสรรคของร้านอัดภาพดิจิทัลที่เปิดใหม่ในเขต อ.เมือง จ.นครปฐม	78

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
3.1 เครื่องดิจิตอลมินิแลป (Digital Minilab) สำหรับอัดขยายภาพระบบดิจิตอล ซึ่งร้านค้าที่ให้บริการล้างอัดขยายภาพนำมาใช้ในการอัดขยายภาพจาก กล้องดิจิตอล	28
3.2 แผนที่ ที่ตั้งร้านอัดภาพดิจิตอลในเขตอ.เมือง จ.นครปฐม	30
4.1 กรอบการศึกษา	45
5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับจำนวนการอัดภาพโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	56
5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับจำนวนการอัดภาพโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	57
5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับจำนวนการอัดภาพ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง	58
5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับวันที่ให้บริการร้านอัดภาพ	59
5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับวัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการร้านอัดภาพ	61
5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการร้านอัดภาพ	62
5.7 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับวัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการร้านอัดภาพ ..	63
5.8 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับวัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการ ร้านอัดภาพ	64