

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
แนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
ขอบเขตเนื้อหา	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าโรงพยาบาลนคร	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าโรงพยาบาลนครในการใช้บริการ ของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	15

ส่วนที่ 3	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อบริการ ของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	26
ส่วนที่ 4	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อบริการ ของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	36
ส่วนที่ 5	ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าโรงพยาบาลนคร	49
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	56
	สรุปผลการศึกษา	56
	อภิปรายผลการศึกษา	73
	ข้อค้นพบ	78
	ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม		81
ภาคผนวก		
	แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้เขียน		93

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามอาชีพในปัจจุบัน	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
7	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามประเทศผู้ผลิตภาพยนตร์ที่ชอบชมมากที่สุด	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามแนวภาพยนตร์ที่ชอบชมมากที่สุด	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามโรงภาพยนตร์ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด	17
10	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามเหตุผลที่มีความพึงพอใจโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนีเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่	18
11	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามเหตุผลที่มีความพึงพอใจโรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้า จังหวัดเชียงใหม่	19
12	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนีเพล็กซ์ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามวันที่ใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนีเพล็กซ์	21
14	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามช่วงเวลาที่เขาชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนีเพล็กซ์	22
15	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามรูปแบบที่นั่งชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนีเพล็กซ์	23
16	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำโรงภาพยนตร์ จำแนกตามราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์	23

17	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ จำแนกตามสื่อข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์	24
18	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงภาพยนตร์	25
19	แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	26
20	แสดงจำนวน และ ร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ ต่อปัจจัยด้านราคา	27
21	จำนวน และร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	28
22	แสดงจำนวนและร้อยละ ของลูกค้าโรงภาพยนตร์ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
23	แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ ต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	31
24	แสดงจำนวน และร้อยละ ของลูกค้าโรงภาพยนตร์ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ ต่อปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	33
25	แสดงจำนวน และร้อยละ ของลูกค้าโรงภาพยนตร์ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	35
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	36
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	37
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	38
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	40
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	42

31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้า โรงภาพยนตร์ต่อปัจจัยด้านสร้างและนำ เสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	44
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้า โรงภาพยนตร์ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	47
33	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า โรงภาพยนตร์ จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	49
34	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า โรงภาพยนตร์ จำแนกตามปัญหาด้านราคา	50
35	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า โรงภาพยนตร์ จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	51
36	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า โรงภาพยนตร์ จำแนกตามปัญหาด้านการ ส่งเสริม การตลาด	52
37	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า โรงภาพยนตร์ จำแนกตามปัญหาด้านบุคคลหรือ พนักงาน	53
38	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า โรงภาพยนตร์ จำแนกตามปัญหาด้านสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	54
39	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า โรงภาพยนตร์ จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ	55
40	สรุประดับความพึงพอใจโดยรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึง พอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	57
41	สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซีเนีเพล็กซ์ จำแนกตามอาชีพ	61