

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นศูนย์กลางความเจริญของภาคเหนือที่มีแนวโน้มการขยายตัวของประชากรสูง เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เข้ามาลงทุนธุรกิจต่างๆ มากมาย อาทิเช่น โรงแรม ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ รวมถึงธุรกิจโรงพยาบาลนอร์ ทำให้เกิดการขยายตัวของ การจ้างงาน ประชาชนในจังหวัดใกล้เคียงจึงหลั่งไหลเข้ามาหางานทำในจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อ ประชากรเพิ่มขึ้น ความต้องการที่จะใช้บริการธุรกิจดังกล่าวจึงมีมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจด้าน บันเทิง เช่น โรงพยาบาลนอร์ ทั้งนี้เพราะการชมภาพยนตร์เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ช่วยผ่อนคลาย ความเครียด (สมชาย เดียวกุล, 2545)

ในอดีต จังหวัดเชียงใหม่มีโรงพยาบาลนอร์ขนาดใหญ่หลายโรง แต่ต่อมาได้มีสินค้าทดแทน เข้ามา คือวีดีโอ ทำให้ความนิยมในการชมภาพยนตร์น้อยลง กิจกรรมโรงพยาบาลนอร์ขนาดใหญ่หลาย แห่ง จึงต้องปิดกิจการและบางแห่งได้ขายกิจการให้บริษัทในเครือวิสต้าซึ่งเปิดดำเนินกิจการ

โรงพยาบาลนอร์ในเครือเดอะวิสต้า ในปี 2536 ประกอบด้วย วิสต้าเจริญเมือง 1 และ วิสต้า เจริญเมือง 2 วิสต้าทิพย์นคร วิสต้าที่ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว และวิสต้าที่ศูนย์การค้า 12 ห้วยแก้ว (ศรีพรหม มุลรัตน์, 2545) โดยได้พัฒนาระบบเสียงและระบบต่างๆ ภายในโรงพยาบาลนอร์ให้ดีขึ้น ทำให้คนเชียงใหม่หันมานิยมชมภาพยนตร์มากขึ้น แต่เนื่องจากการดำเนินงานเป็นเวลาหลายสิบปี ทำให้โรงภาพยนตร์ไม่ทันสมัย เพราะบริเวณโรงภาพยนตร์ไม่ได้มีการตกแต่ง รวมทั้งที่นั่งใน โรงภาพยนตร์ยังคงเป็นแบบเก่าประกอบกับในช่วงปี 2544 ได้มีห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า เข้ามาดำเนินกิจการในรูปแบบศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้บริหารของ โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ได้เล็งเห็น โอกาสในการเติบโตของธุรกิจโรงพยาบาลนอร์ เพราะเห็นว่าโรงภาพยนตร์ในจังหวัดเชียงใหม่ยังมีน้อยและยังไม่มีที่ทันสมัย จึงเข้ามาดำเนิน การธุรกิจโรงพยาบาลนอร์ในเครือเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ โดยเช่าพื้นที่ชั้น 4 ภายในอาคารของศูนย์การค้า เซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่าเชียงใหม่ เพื่อสร้างโรงภาพยนตร์ทั้งหมด 7 โรง และปรับปรุงตกแต่ง ให้มีความทันสมัยโดยใช้ระบบ THX ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้คุณภาพของภาพมีความคมชัด และ คุณภาพของเสียงมีความสมจริง (บริษัท THX: 2002) โรงภาพยนตร์โรงที่ 1 ถึง 4 เป็นโรงภาพ-ยนตร์ขนาดเล็ก จุผู้ชมได้ 600 ที่นั่ง ในส่วนของรอบการฉายภาพยนตร์ วันธรรมดา ฉายวันละ 12 รอบ เริ่ม 12.00 ถึง 22.00 น. วันเสาร์ วันอาทิตย์ และในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ฉายวันละ 15 รอบ โดย เริ่มฉายตั้งแต่เวลา 11.00 ถึงเวลา 24.00 น. สำหรับที่นั่งชมภาพยนตร์จะมีที่นั่งแบบธรรมดา ราคา 70 บาท 80 บาท 90 บาท 100 บาท และที่นั่งแบบ ฮันนีมูน ซีท (Honeymoon Seat) ซึ่งมีขนาดที่นั่ง

กว้างและปรับเอนนอนได้ ราคา 120 บาท (ราคาตัวภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์, 2544)

จุดเด่นของโรงภาพยนตร์ ซีเนเพล็กซ์ คือระบบความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านภาพและเสียงและความหรูหราของสถานที่ซึ่งตกแต่งคล้ายคลึงกับ โรงภาพยนตร์ที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศ เช่น โรงภาพยนตร์ AMC และ โรงภาพยนตร์ Edward Cinema ในประเทศสหรัฐอเมริกา และนอกจากนั้นยังได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-Commerce) มาใช้โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อและจองตั๋วหนังผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ทำให้เกิดความสะดวกรบายมากขึ้น

ดังนั้นเพื่อเพิ่มศักยภาพและรักษาระดับลูกค้าที่มีอยู่ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในการลงทุนธุรกิจนี้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจในการลงทุนในธุรกิจนี้ต่อไป

## นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจของลูกค้า** หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

**ลูกค้า** หมายถึง กลุ่มผู้ชมที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**โรงพยาบาลนครินทร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์** หมายถึง โรงพยาบาลนครินทร์เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ที่ตั้งอยู่ในอาคารศูนย์กลางค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 โรง