

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล เสนอข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าโรงพยาบาลนคร

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ย 5,000–10,000 บาท ต่อเดือน

##### ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าโรงพยาบาลนครในการใช้บริการของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การเข้าชมภาพยนตร์ของลูกค้าโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ส่วนใหญ่ ชอบชมภาพยนตร์ที่ผลิตจากประเทศสหรัฐอเมริกา แนวโรแมนติก และมีความพึงพอใจในโรงพยาบาลนครเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์จังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจโรงพยาบาลนครในเครือ วิสต้า จังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่มีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากมีระบบภาพและเสียงที่ทันสมัย และเหตุผลที่มีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลนครในเครือ วิสต้า จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ระบบภาพและเสียงที่ทันสมัยเหมือนกัน นอกจากนี้ลูกค้าส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 1 ครั้ง ซึ่งมีการใช้บริการเข้าชมภาพยนตร์ในโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ วันเสาร์และวันอาทิตย์ ช่วงเวลา 13.01 - 14.30 นาฬิกา การเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์เป็นแบบธรรมดา ราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์ที่ซื้อคือ 100 บาท ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลนครทราบจากหนังสือพิมพ์ และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลนคร ได้แก่ เพื่อนหรือคู่รัก

**ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ต่อบริการของ  
โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าลูกค้าโรงภาพยนตร์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุดและต่ำสุดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 40 สรุประดับความพึงพอใจโดยรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์	มาก	ระดับมาก -ภาพยนตร์มีให้เลือกชมหลายประเภท -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่แสดง โดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่กำกับ โดยผู้กำกับที่มีชื่อเสียง -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่มีเทคนิคการถ่ายทำที่น่าสนใจ -มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์หลายรอบ	ระดับปานกลาง -ร้านเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงภาพยนตร์มีสินค้าให้เลือกซื้อหลายประเภท
2. ด้านราคา	ปานกลาง	ระดับมาก -ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลายระดับ ราคา (70 80 90 100 120 บาท)	ระดับปานกลาง -ราคาเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงภาพยนตร์มีราคาเหมาะสม
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มาก	ระดับมาก -จำนวนช่องทางจำหน่ายตั๋วมีเพียงพอ -ที่ตั้งของโรงภาพยนตร์มีความสะดวกในการเดินทาง -ที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย	ระดับปานกลาง -ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์ -ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ปานกลาง	ระดับมาก -การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ -การโฆษณาทางโปสเตอร์ -การโฆษณาทางป้ายหน้า โรงภาพยนตร์	ระดับปานกลาง -การโฆษณาทางวิทยุ -การโฆษณาทางโทรทัศน์ -การโฆษณาทางแผ่นพับ/ โบรชัวร์ -การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต -การมีบัตรสมาชิกเมเจอร์การ์ด -การได้รับส่วนลดในการซื้อตั๋ว ภาพยนตร์ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท อันนี่มูนซีท ราคา 80 บาท) -การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชม ภาพยนตร์ฟรี -การนำบัตรชมภาพยนตร์แลก คูโปงชิงโชค -การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องใน โอกาสพิเศษ เช่น วันเด็ก วันแม่
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	มาก	ระดับมาก -พนักงานจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์มีกิจกรรมรยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ -พนักงานจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้ม แย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี -พนักงานจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์มีความรู้ความ ชำนาญและ สามารถให้คำแนะนำ นำเกี่ยวกับภาพยนตร์และ บริการของ โรงภาพยนตร์	

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอนได้ถูกต้อง</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกิจกรรมหลากหลายภาพเรียบริยหรือ พุดจาไพอเราะ</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีมนุษย์สัมพันธ์ ชุ่มแ่มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์</li> </ul>	
6. ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มาก	<p>ระดับมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงภาพยนตร์</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์</li> <li>-ความสะอาดของโรงภาพยนตร์</li> <li>-จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ</li> <li>-ความสบายของเก้าอื่่นั่งภายในโรงภาพยนตร์</li> <li>-คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด</li> <li>-คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย</li> <li>-อุณหภูมิในโรงภาพยนตร์มีความเหมาะสม</li> <li>-กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงภาพยนตร์มีความเหมาะสม</li> <li>-ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่</li> </ul>	<p>ระดับปานกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-จำนวนของที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ</li> <li>-ความสะอาดของห้องน้ำของโรงภาพยนตร์</li> <li>-ประเภทของเก้าอื่่นั่งภายในโรงภาพยนตร์มีให้เลือกหลายประเภท</li> </ul>

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
7. ด้านกระบวนการ	มาก	<b>ระดับมาก</b> -ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วหน้าโรงภาพยนตร์ -ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่งจองทางโทรศัพท์ -ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่งจองทางอินเทอร์เน็ต -มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ -การตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์แต่ละรอบ	

**ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ที่มีต่อบริการของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ จำแนกตามอาชีพ**

จากผลการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพ พบว่าลูกค้าโรงภาพยนตร์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีรายละเอียดต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุดและต่ำสุดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 41 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า  
โรงพยาบาลนทร์ จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพนักเรียนนักศึกษา			
ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์	มาก	<b>ระดับมาก</b> - ภาพยนตร์มีให้เลือกชมหลายประเภท - มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์หลายรอบ - ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่กำกับโดยผู้กำกับ ที่มีชื่อเสียง - ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่แสดงโดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง - ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่มีเทคนิคการถ่ายทำดี น่าสนใจ	<b>ระดับปานกลาง</b> - ร้านเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงพยาบาลนทร์มีสินค้าให้เลือกซื้อหลายประเภท
2. ด้านราคา	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> - ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลายระดับราคา (70 80 90 100 120 บาท)	<b>ระดับปานกลาง</b> - ราคาเครื่องดื่มขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงพยาบาลนทร์มีราคาเหมาะสม
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มาก	<b>ระดับมาก</b> - จำนวนช่องทางจำหน่ายตั๋วมีเพียงพอ - ที่ตั้งของโรงพยาบาลนทร์มีความสะดวกในการเดินทาง - ที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย	<b>ระดับปานกลาง</b> - ระบบจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์ - ระบบจองและซื้อตั๋วทางอินเทอร์เน็ต
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> - การโฆษณาทางโทรทัศน์ - การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ - การโฆษณาทางโปสเตอร์ - การโฆษณาทางป้ายหน้าโรงพยาบาลนทร์	<b>ระดับปานกลาง</b> - การโฆษณาทางวิทยุ - การโฆษณาทางแผ่นพับ/โบรชัวร์ - การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต - การมีบัตรสมาชิกเมเจอร์การ์ด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
			<ul style="list-style-type: none"> <li>-การได้รับส่วนลดในการซื้อตัวภาพยนตร์ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท อันนิมูนซีท ราคา 80 บาท)</li> <li>-การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ฟรี</li> <li>-การนำบัตรชมภาพยนตร์แลกอุปกรณ์ชิงโชค</li> <li>-การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องในโอกาสพิเศษ วันเด็ก วันแม่</li> </ul>
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	มาก	<p>ระดับมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ มีกิจกรรมราคาพิเศษเรียบริ้อย พุดจาไพเราะ</li> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี</li> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการของโรงภาพยนตร์</li> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอนได้ถูกต้อง</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกิจกรรมราคาพิเศษเรียบริ้อย พุดจาไพเราะ</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์</li> </ul>	

อาชีพนักเรียนนักศึกษา			
ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
6. ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มาก	<p>ระดับมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงพยาบาล</li> <li>-การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายในโรงพยาบาล</li> <li>-จำนวนของที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ</li> <li>-ความสะอาดของโรงพยาบาล</li> <li>-ความสะอาดของห้องน้ำของโรงพยาบาล</li> <li>-จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ</li> <li>-ประเภทของเก้าอี้ที่นั่งภายในโรงพยาบาลมีให้เลือกหลายประเภท</li> <li>-ความสบายของเก้าอี้ที่นั่งภายในโรงพยาบาล</li> <li>-คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด</li> <li>-คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย</li> <li>-อุณหภูมิในโรงพยาบาลมีความเหมาะสม</li> <li>-กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงพยาบาลมีความเหมาะสม</li> <li>-ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่</li> </ul>	
7. ด้านกระบวนการ	มาก	<p>ระดับมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วหน้าโรงพยาบาล</li> <li>-ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วตั้งจองทางโทรศัพท์</li> <li>-ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วตั้งจองทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>-มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์</li> <li>-การตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์แต่ละรอบ</li> </ul>	



อาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			
ปัจจัย	ระดับความพึง พอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับต่ำสุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์	มาก	ระดับมาก -ภาพยนตร์มีให้เลือกชมหลาย ประเภท -มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์ หลายรอบ -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่ กำกับโดยผู้กำกับที่มีชื่อเสียง -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่ แสดงโดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่ มีเทคนิคการถ่ายทำดี น่าสนใจ	ระดับปานกลาง -ร้านเครื่องคืม ขนมอบเคี้ยวที่ขาย หน้าโรงภาพยนตร์มีสินค้าให้เลือก ซื้อหลายประเภท
2. ด้านราคา	ปานกลาง	ระดับมาก -ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลาย ระดับราคา (70 80 90 100 120 บาท)	ระดับปานกลาง -ราคาเครื่องคืม ขนมอบเคี้ยวที่ขาย หน้าโรงภาพยนตร์มีราคาเหมาะสม
3. ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	มาก	ระดับมาก -จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมี เพียงพอ -ที่ตั้งของ โรงภาพยนตร์มีความ สะดวกในการเดินทาง -ที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย	ระดับปานกลาง -ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทาง โทรศัพท์ -ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทาง อินเทอร์เน็ต
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ปานกลาง	ระดับมาก -การโฆษณาทางโทรทัศน์ -การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ -การโฆษณาทางโปสเตอร์ -การโฆษณาทางป้ายหน้า โรงภาพยนตร์	ระดับปานกลาง -การโฆษณาทางวิทยุ -การโฆษณาทางแผ่นพับ/ โบรชัวร์ -การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต -การมีบัตรสมาชิกเมเจอร์การ์ด -การได้รับส่วนลดในการซื้อตั๋วภาพ ยนตร์ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท ฮันนีมูนซีท ราคา 80 บาท) -การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพ ยนตร์ฟรี

อาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			
ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
			<ul style="list-style-type: none"> <li>-การนำบัตรชมกายตรา์แลกคูปองชิงโชค</li> <li>-การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องในโอกาสพิเศษ วันเด็ก วันแม่</li> </ul>
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	มาก	<p><b>ระดับมาก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ</li> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี</li> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการของโรงภาพยนตร์</li> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ รับและคืนเงินทอนได้ถูกต้อง</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี</li> <li>-พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์</li> </ul>	

อาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			
ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
6. ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มาก	<b>ระดับมาก</b> -การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงพยาบาล -การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายในโรงพยาบาล -ความสะอาดของโรงพยาบาล -ความสะอาดของห้องน้ำของโรงพยาบาล -จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ -ความสบายของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาล -คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด -คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย -อุณหภูมิในโรงพยาบาลมีความเหมาะสม -กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงพยาบาลมีความเหมาะสม -ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่	<b>ระดับปานกลาง</b> -จำนวนของที่นั่งพักคอยชมภาพยนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ -ประเภทของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลมีให้เลือกหลายประเภท
7. ด้านกระบวนการ	มาก	<b>ระดับมาก</b> -ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วหน้าโรงพยาบาล -ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วสั่งจองทางโทรศัพท์ -มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ -การตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์แต่ละรอบ	<b>ระดับปานกลาง</b> -ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วสั่งจองทางอินเทอร์เน็ต

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน			
ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์	มาก	ระดับมาก -ภาพยนตร์มีให้เลือกชมหลายประเภท -มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์หลายรอบ -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่กำกับโดยผู้กำกับที่มีชื่อเสียง -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่แสดงโดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่มีเทคนิคการถ่ายทำดี น่าสนใจ	ระดับปานกลาง -ร้านเครื่องดื่ม ขนมคบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงภาพยนตร์มีสินค้าให้เลือกซื้อหลายประเภท
2. ด้านราคา	ปานกลาง	ระดับมาก -ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลายระดับราคา (70 80 90 100 120 บาท)	ระดับปานกลาง -ราคาเครื่องดื่ม ขนมคบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงภาพยนตร์มีราคาเหมาะสม
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มาก	ระดับมาก -จำนวนช่องทางจำหน่ายตั๋วมีเพียงพอ -ที่ตั้งของโรงภาพยนตร์มีความสะดวกในการเดินทาง -ที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย	ระดับปานกลาง -ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์ -ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางอินเทอร์เน็ต

อาชีพพนักงานบริษัท เอกชน			
ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ปานกลาง	ระดับมาก -การโฆษณาทางป้ายหน้า โรงภาพยนตร์	ระดับปานกลาง -การโฆษณาทางวิทยุ -การโฆษณาทางโทรทัศน์ -การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ -การโฆษณาทางโปสเตอร์ -การโฆษณาทางแผ่นพับ/โบรชัวร์ -การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต -การมีบัตรสมาชิกเมเจอร์การ์ด -การได้รับส่วนลดในการซื้อตั๋ว ภาพยนตร์ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท อันิเมชันซีท ราคา 80 บาท) -การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชม ภาพยนตร์ฟรี -การนำบัตรชมภาพยนตร์แลก คูโปงชิงโชค -การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องใน โอกาสพิเศษเช่น วันเด็ก วันแม่
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	มาก	ระดับมาก -พนักงานจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์มีกิจกรรมยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ -พนักงานจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีอัธยาศัยที่ดี -พนักงานจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์รับและคืนเงินทอนได้ ถูกต้อง	ระดับปานกลาง -พนักงานจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์มีความรู้ความ ชำนาญและสามารถให้คำแนะนำ นำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการ ของโรงภาพยนตร์ -พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกริยา มารยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจา ไพเราะ -พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่ง สำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์

อาชีพพนักงานบริษัท เอกชน			
ปัจจัย	ระดับความพึง พอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพ พอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพ พอใจในระดับต่ำสุด
6. ด้านสร้างและนำ เสนอลักษณะทาง กายภาพ	มาก	<b>ระดับมาก</b> -การออกแบบและตกแต่งสถานที่ ภายนอกโรงพยาบาล -การออกแบบและตกแต่งสถานที่ ภายในโรงพยาบาล -ความสะอาดของโรงพยาบาล -ความสบายของเก้าอี้นั่งภายใน โรงพยาบาล -คุณภาพของการฉายภาพมีความ คมชัด -คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย -อุณหภูมิในโรงพยาบาลมีความ เหมาะสม	<b>ระดับปานกลาง</b> -จำนวนของที่นั่งพักคอยก่อน ชมภาพยนตร์มีความเพียงพอ สำหรับผู้ให้บริการ -ความสะอาดของห้องน้ำของ โรงพยาบาล -จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอ สำหรับผู้ให้บริการ -ประเภทของเก้าอี้นั่งภายใน โรงพยาบาลมีให้เลือกหลาย ประเภท -กลิ่นและความสดชื่นภายใน โรงพยาบาลมีความเหมาะสม -ความสะอาดและปลอดภัยของ สถานที่
7. ด้านกระบวนการ	ปานกลาง	<b>ระดับมาก</b> -ความถูกต้องและรวดเร็วในการ จำหน่ายตั๋วหน้าโรงพยาบาล -การตรงต่อเวลาในการฉายภาพ ยนตร์แต่ละรอบ	<b>ระดับปานกลาง</b> -ความถูกต้องและรวดเร็วในการ จำหน่ายตั๋วส่งจองทางโทรศัพท์ -ความถูกต้องและรวดเร็วในการ จำหน่ายตั๋วส่งจองทางอินเทอร์เน็ต -มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำ ช่องทางการจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อ มูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์

อาชีพประกอบ ธุรกิจส่วนตัว			
ปัจจัย	ระดับความพึง พอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอ ใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอ ใจในระดับต่ำสุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์	มาก	ระดับมาก -ภาพยนตร์มีให้เลือกชมหลายประเภท -มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์หลาย รอบ -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ ที่กำลังได้รับความนิยมสูง -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่ แสดงโดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง -ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่มี เทคนิคการถ่ายทำดี น่าสนใจ	ระดับปานกลาง -ร้านเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ ขายหน้าโรงภาพยนตร์มีสินค้า ให้เลือกซื้อหลายประเภท
2. ด้านราคา	ปานกลาง	ระดับมาก -ราคาดัชนีชมภาพยนตร์มีหลายระดับ ราคา (70 80 90 100 120 บาท)	ระดับน้อย -ราคาเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขาย หน้าโรงภาพยนตร์มีราคาเหมาะสม
3. ด้านช่องทางการ จัด จำหน่าย	มาก	ระดับมาก -จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีเพียงพอ -ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์ -ที่ตั้งของโรงภาพยนตร์มีความสะดวก ในการเดินทาง -ที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย	ระดับปานกลาง -ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทาง อินเทอร์เน็ต
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ปานกลาง	ระดับมาก -การโฆษณาทางป้ายหน้า โรงภาพยนตร์	ระดับปานกลาง -การโฆษณาทางวิทยุ -การโฆษณาทางโทรทัศน์ -การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ -การโฆษณาทางโปสเตอร์ -การโฆษณาทางแผ่นพับ/ โบรชัวร์ -การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต -การมีบัตรสมาชิกเกมเจอร์การ์ด -การได้รับส่วนลดในการซื้อตั๋วภาพ ยนตร์ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท ฮันนีมูนซีท ราคา 80 บาท)

อาชีพประกอบ ธุรกิจส่วนตัว			
ปัจจัย	ระดับความพึง พอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในระดับต่ำสุด
			<ul style="list-style-type: none"> <li>-การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ฟรี</li> <li>-การนำบัตรชมภาพยนตร์แลกอุปกรณ์ชิงโชค</li> <li>-การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องในโอกาสพิเศษเช่น วันเด็ก วันแม่</li> </ul>
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน	มาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอน ได้ถูกต้อง</li> <li>-พนักงานเดินบัตร ที่นั่งมีกิจกรรมราคาสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ</li> <li>-พนักงานเดินบัตร ที่นั่งมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีบรรยากาศที่ดี</li> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการของโรงภาพยนตร์</li> <li>-พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอน ได้ถูกต้อง</li> <li>-พนักงานเดินบัตร ที่นั่งมีกิจกรรมราคาสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ</li> <li>-พนักงานเดินบัตร ที่นั่งมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีบรรยากาศที่ดี</li> <li>-พนักงานเดินบัตร ที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตร ที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์</li> </ul>	



อาชีพประกอบธุรกิจ ส่วนตัว			
ปัจจัย	ระดับความพึง พอใจโดยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน ระดับสูงสุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับต่ำสุด
6. ด้านสร้างและนำ เสนอลักษณะทาง กายภาพ	มาก	<b>ระดับมาก</b> -การออกแบบและตกแต่งสถานที่ ภายนอกโรงพยาบาล -การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายใน โรงพยาบาล -ความสะอาดของ โรงพยาบาล -จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับ ผู้ให้บริการ -ความสบายของเก้าอี้นั่งภายใน โรงพยาบาล -คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด -คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย -อุณหภูมิใน โรงพยาบาลมีความ เหมาะสม -กลิ่นและความสดชื่นภายใน โรงพยาบาลมีความเหมาะสม -ความสะอาดและปลอดภัยของ สถานที่	<b>ระดับปานกลาง</b> -จำนวนที่นั่งพักคอยก่อนชม ภาพยนตร์มีความเพียงพอสำหรับ ผู้ให้บริการ -ความสะอาดของห้องน้ำของ โรงพยาบาล -ประเภทของเก้าอี้นั่งภายใน โรงพยาบาลมีให้เลือกหลาย ประเภท
7. ด้านกระบวนการ	มาก	<b>ระดับมาก</b> -ความถูกต้องและรวดเร็วในการ จำหน่ายตั๋วหน้าโรงพยาบาล -ความถูกต้องและรวดเร็วในการ จำหน่ายตั๋วสั่งจองทางโทรศัพท์ -ความถูกต้องและรวดเร็วในการ จำหน่ายตั๋วสั่งจองทางอินเทอร์เน็ต -มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่อง ทางการจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับภาพยนตร์ -การตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์ แต่ละรอบ	

### ส่วนที่ 5 : ปัญหาในการใช้บริการของโรงภาพยนตร์ของลูกค้าโรงภาพยนตร์

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าโรงภาพยนตร์ประสบในการใช้บริการของโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาประเภทของเครื่องดื่ม ขนมอบเคี้ยวมีให้เลือกน้อย และรองลงมา คือ ประเภทของภาพยนตร์ที่เข้าฉายมีให้เลือกน้อย

ด้านราคา ส่วนใหญ่ประสบปัญหา ด้านราคาเครื่องดื่ม ขนมอบเคี้ยวมีราคาแพง รองลงมาคือ บัตรชมภาพยนตร์มีราคาแพง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ประสบปัญหาจำนวนช่องทางจำหน่ายตัวน้อย รองลงมาคือ ที่ตั้งของโรงภาพยนตร์ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ประสบปัญหา การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ฟรีมีระยะเวลาให้สะสมน้อย รองลงมาคือ การโฆษณาทางสื่อต่างๆ มีน้อย ทำให้ไม่ทราบข่าวคราวของภาพยนตร์

ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ส่วนใหญ่ประสบปัญหา พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ไม่มีความรู้ความชำนาญ

ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา จำนวนที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มีน้อย รองลงมาคือ อุณหภูมิภายในโรงภาพยนตร์มีอุณหภูมิสูงเกินไป

ด้านกระบวนการ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา จำนวนพนักงานที่ให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตัวและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงภาพยนตร์มีน้อย รองลงมาคือระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่ง สิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของ สินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลงานที่ได้รับจากสินค้า

หรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญได้แก่

ความพึงพาได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ จากการศึกษาพบว่าพนักงานเดินบัตรที่นั่งของโรงพยาบาลนครมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์ ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาพบว่า พนักงานจำหน่ายบัตรมีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่เป็นเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่าพนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการของโรงพยาบาลนคร พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอนได้ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อมให้ความเคารพไม่ถือตัว จากการศึกษาพบว่าพนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย จากการศึกษาพบว่าพนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการของโรงพยาบาลนคร ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์ จากการศึกษาพบว่า พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอนได้ถูกต้อง ปัจจัยนี้ส่งผลให้ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจในระดับมาก

### แนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

จากแนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ ได้กล่าวไว้ว่าธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ปัจจัยส่วนประสม (Marketing Mix) หรือ 7 Ps เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าโรงภาพยนตร์ในการเลือกใช้บริการโรงภาพยนตร์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ตามลำดับ กล่าวคือ

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เนื่องจากโรงภาพยนตร์ที่เสนอขายธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายจับต้องไม่ได้ ซึ่งเป็นการซื้อบริการที่มีสินค้าควบมาด้วยและไม่สามารถเก็บไว้ได้ ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าโรงภาพยนตร์มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ภาพยนตร์มีให้เลือกชมหลายประเภท ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่แสดงโดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่กำกับโดยผู้กำกับที่มีชื่อเสียง ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่มีเทคนิคการถ่ายทำดี น่าสนใจ มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์หลายรอบ

#### ปัจจัยด้านราคา

ราคาเป็นต้นทุนของลูกค้า ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคา ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา เขาก็จะตัดสินใจซื้อ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาของลูกค้าโรงภาพยนตร์มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลายระดับราคา ( 70, 80, 90, 100, 120 บาท )

#### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางการจัดจำหน่าย มีไว้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์กรไปยังตลาด จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ลูกค้าโรงภาพยนตร์มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีเพียงพอ ที่ตั้งของโรงภาพยนตร์มีความสะดวกในการเดินทาง และที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย (Personal Selling) และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Nonpersonal Selling) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ การโฆษณาทางโปสเตอร์ และการโฆษณาทางป้ายหน้าโรงพยาบาลนคร

### ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน

บุคคลหรือพนักงานต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งชั้น พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับธุรกิจได้ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านบุคคลหรือพนักงานที่ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีกิจกรรมรยาสุขภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอนได้ถูกต้อง พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์ พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกิจกรรมรยาสุขภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการของโรงภาพยนตร์ พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี

### ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

การพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ต่างๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก บรรยากาศ การตกแต่ง ดีไซน์ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงพยาบาลนคร พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์ ความสะอาดของโรงพยาบาลนคร จำนวนห้องนั่งมีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ ความสบายของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนคร คุณภาพของการฉายภาพ มีความคมชัด คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย อุณหภูมิในโรงพยาบาลนครมีความเหมาะสม กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงพยาบาลนครมีความเหมาะสม และความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

เป็นกระบวนการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีความประทับใจลูกค้า โดยธุรกิจโรงพยาบาลนครควมเสนอคุณภาพการให้บริการขณะที่ลูกค้ามีความต้องการ ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ และในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ลูกค้าโรงพยาบาลนครควมมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วหน้าโรงพยาบาลนครควม ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วตั้งจองทางโทรศัพท์ ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วตั้งจองทางอินเทอร์เน็ต มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ และการตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์แต่ละรอบ

จากการศึกษาทัศนคติของวัยรุ่นต่อภาพยนตร์โฆษณาในโรงพยาบาลนครควม ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยสมชาย เจ็ดกานต์ (2544) พบว่า ลูกค้ามีอายุระหว่าง 18-22 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 3,000 บาท เลือกชมภาพยนตร์ที่เฉพาะเจาะจง เพื่อความบันเทิง และมีความชื่นชอบภาพยนตร์จากต่างประเทศแนวตื่นเต้น สยองขวัญ ลึกลับ และฆาตกรรมสืบสวน ในด้านทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของสินค้า ตรา ยี่ห้อ เทคนิคการถ่ายทำมีระดับความคิดเห็นด้านบวกในระดับมาก ส่วนทัศนคติด้านความตั้งใจเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อสินค้า ตรา ยี่ห้อ และอิทธิพลของภาพยนตร์โฆษณา มีระดับความคิดเห็นและความรู้สึกด้านลบในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวไม่มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่เข้าชมภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ เป็นผู้ที่มียุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความชื่นชอบภาพยนตร์จากประเทศสหรัฐอเมริกา แนวโรแมนติก และในด้านของความพึงพอใจมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

และผลการศึกษาของศรีพรหม มุลรัตน์ (2545) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครควมในเครือวิสด้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 18-24 ปี การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท และมีความชื่นชอบภาพยนตร์แนวฝรั่งของสหรัฐอเมริกาเช่นเดียวกัน แต่เป็นแนวสงคราม บู้ ดูเด็ด มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และองค์ประกอบทางด้านกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านราคา ซึ่งมีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า

ค่าบริการของโรงพยาบาลในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันทั้งด้านอายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน ลูกค้ำมีความชื่นชอบภาพยนตร์ที่มาจากต่างประเทศเช่นเดียวกัน แต่เป็นคนละแนว ในด้านความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่เข้าชมภาพยนตร์ในโรงพยาบาลในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ยังมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง แต่กลุ่มตัวอย่างที่เข้าชมภาพยนตร์ในโรงพยาบาลในเครือวิสตันั้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลางเพียงปัจจัยเดียว

จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงอนุมานได้ว่าลูกค้ำที่เข้าชมภาพยนตร์ในโรงพยาบาลแต่ละแห่งไม่เป็นลูกค้ำกลุ่มเดียวกัน และในขณะที่เดียวกันโรงพยาบาลในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ได้นำเสนอภาพยนตร์จากต่างประเทศที่เป็นที่นิยมของกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการเสนอภาพยนตร์ที่มีคุณภาพและที่สำคัญเป็นการสร้างความแตกต่างเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค เพื่อเป็นการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง และการให้บริการตามที่ลูกค้ำได้คาดหวังไว้ทุกด้าน ตามทฤษฎีสวนประสมทางการตลาด

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้ำค่าบริการของโรงพยาบาลในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ได้ค้นพบระดับความพึงพอใจของลูกค้ำแต่ละปัจจัยแยกได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่ำสุด ในระดับปานกลางต่อปัจจัยเกี่ยวกับร้านเครื่องดื่ม ขนมอบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงพยาบาล
2. ปัจจัยด้านราคา ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่ำสุด ระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาเครื่องดื่ม ขนมอบเคี้ยว ที่ขายหน้าโรงพยาบาล
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่ำสุด ระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการส่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่ำสุด ระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ/โบว์ชัวร์ อินเทอร์เน็ต การมีบัตรสมาชิก การได้ส่วนลดในการซื้อตั๋ว การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ฟรี การแลกคูปอง และการได้รับสิทธิพิเศษเนื่องในโอกาสวันสำคัญ เช่น วันเด็ก วันแม่
5. ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ลูกค้ำมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกปัจจัย

6. ปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำสุด ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์ ความสะอาดของห้องน้ำ และเก้าอี้ในโรงภาพยนตร์
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากในทุกปัจจัย

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะแยกตามส่วนประสมทางการตลาดสรุปได้ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีประเภทของหนังให้หลากหลาย เนื่องจากบางครั้งมีหนังประเภทเดียวกันหมดทำให้ลูกค้ามีทางเลือกน้อย และควรมีตัวอย่างหนังไทยมากกว่านี้ รวมทั้งควรมีการเพิ่มรอบพิเศษจากวันอังคารวันเดียวเป็นวันอังคารและวันพุธ ส่วนปัจจัยด้านร้านเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงภาพยนตร์ ควรมีสินค้าให้เลือกหลากหลายยิ่งขึ้น

ด้านราคา ควรมีการปรับปรุงราคาบัตรชมภาพยนตร์ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต และนักศึกษามีความต้องการให้ราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์มีราคาถูกกว่านี้ อีกทั้งราคาเครื่องดื่มขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงภาพยนตร์ ควรมีราคาที่เป็นธรรม และไม่เอาเปรียบผู้บริโภคมากเกินไป

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ระบบการส่งจองและซื้อบัตรเข้าชมภาพยนตร์ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ยังมีความล่าช้า จึงควรมีการปรับปรุงให้มีความพร้อมและรวดเร็วขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ และความสะดวกต่อลูกค้าในการใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีบริการข้อมูลข่าวสารการฉายภาพยนตร์ใหม่ๆ ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น เช่น กระจายไปตามหอพักนักศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ โบว์ชัวร์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ในด้านการสะสมแต้มเพื่อแลกกับบัตรชมภาพยนตร์ฟรีหรือการแลกคูปองชิงโชคนั้น ไม่ควรมีการสะสมเป็นเวลานานๆ หรือจำนวนแต้มที่มาก ซึ่งนอกจากจะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ยังจะก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งจะเป็นผลในทางลบต่อกิจการของโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ได้



ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งนอกจากจะมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีแล้ว ยังต้องมีความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์ เพื่อเป็นการ ดึงดูดลูกค้าในการเข้าชมภาพยนตร์ หรือจะเข้าชมภาพยนตร์ในโอกาสต่อไป

ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์ ให้เพียงพอ ในด้านของเก้าอี้ที่นั่งชมภาพยนตร์ควรมีหลายประเภทให้เลือกมากยิ่งขึ้น และต้องมีการ ปรับลดอุณหภูมิภายในโรงภาพยนตร์ลง ซึ่งที่เป็นอยู่ภายในโรงภาพยนตร์อากาศร้อน

ด้านกระบวนการ ควรเพิ่มช่องจำหน่ายบัตรเข้าชมภาพยนตร์ หรือเพิ่มช่องทางการจัด จำหน่าย เช่น การสั่งซื้อ สั่งจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์ทางโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย ต่อการใช้บริการของลูกค้า เนื่องจากการสั่งซื้อ สั่งจองทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต มีความ ล่าช้า

## 2. ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

1) การศึกษาเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าชมภาพยนตร์เฉพาะ โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น การนำไปประยุกต์ ใช้ควรคำนึงถึงแหล่งที่มาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2) การศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้ผลการศึกษาเป็นไปในลักษณะเปรียบเทียบ หรือ วิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือทราบถึงช่องทางการจัดจำหน่ายที่เป็นผลทางการตลาด ซึ่งกันและกัน ควรมีการศึกษาโรงภาพยนตร์แห่งอื่นควบคู่กันไปด้วย