

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก

ส่วนประสมทางการตลาดของโรงพยาบาลนครในเครือวิสต้า

โรงพยาบาลนครในเครือวิสต้า มีทั้งหมด 12 โรง คือวิสต้าทิพย์เนตร วิสต้าเจริญเมือง 1 วิสต้าเจริญเมือง 2 วิสต้า 12 ห้วยแก้ว 1 และ 2 วิสต้าภาคสวนแก้ว 1-7 โดยโรงพยาบาลนครทั้งหมดได้ปรับปรุงและตกแต่งให้ทันสมัย ระบบเสียง SDDS ซึ่งโรงพยาบาลนครที่มีขนาดเล็กมีจำนวนที่นั่ง 250 ที่นั่ง คือ วิสต้าเจริญเมือง 1 และวิสต้าเจริญเมือง 2 ส่วนโรงพยาบาลนครที่มีขนาดใหญ่ คือ วิสต้าทิพย์เนตร สามารถจุผู้ชมได้ 1,200 ที่นั่ง และโรงพยาบาลนครบันสุนย์การค้ำภาคสวนแก้วโรง 1-4 และบันสุนย์การค้ำ 12 ห้วยแก้ว สามารถจุผู้ชมได้ 400 ที่นั่ง ส่วนโรงพยาบาลนครบันสุนย์การค้ำภาคสวนแก้วโรง 5, 6 และ 7 สามารถจุผู้ชมได้ 250 ที่นั่ง

ในด้านการบริการใช้หลักการบริการ 4 P's โดยการส่งเสริมการตลาดได้มีการสะสมคูปองเพื่อแลกของสมนาคุณ

โรงพยาบาลนครวิสต้าเจริญเมือง 1 และวิสต้าเจริญเมือง 2

รอบของการฉายภาพยนตร์

วันธรรมดา วันละ 2 รอบ คือรอบ 19.00 น. และรอบ 21.00 น.

วันเสาร์-อาทิตย์ เพิ่มรอบ 14.00 น. อีก 1 รอบ

ราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์ 40 บาท ทุกที่นั่ง

โรงพยาบาลนครวิสต้าทิพย์เนตร

รอบของการฉายภาพยนตร์

วันธรรมดา รอบ 13.00 น. 19.00 น. และรอบ 21.00 น.

วันเสาร์-อาทิตย์ เพิ่มรอบ 11.30 น. อีก 1 รอบ

ราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์ 50 บาท ทุกที่นั่ง

โรงพยาบาลนครวิสต้าที่ศูนย์การค้ำภาคสวนแก้ว และที่ศูนย์การค้ำ 12 ห้วยแก้ว

รอบของการฉายภาพยนตร์

วันธรรมดา ฉายวันละ 12 รอบ เริ่มเวลา 12.00-22.00 น.

วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ฉายวันละ 14 รอบ

เริ่มเวลา 11.00-23.00 น.

ราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์ ที่นั่งแบบธรรมดา ราคา 90 บาท

ที่นั่งแบบ Honeymoon Seat ราคา 120 บาท

ส่วนประสมทางการตลาดของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์

เป็นโรงภาพยนตร์ที่ตั้งอยู่บนศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เป็นโรงภาพยนตร์ที่เปิดเป็นสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพมหานคร และมีโรงภาพยนตร์ในเครือเกือบทุกจังหวัดและทุกภาคของประเทศไทย

โรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ เริ่มเปิดสาขาที่เชียงใหม่เมื่อเดือนมีนาคม 2544 โรงภาพยนตร์ทั้งหมดได้ปรับปรุงและตกแต่งให้ทันสมัย ระบบเสียง THX ซึ่งมีทั้งหมด 7 โรง โดยโรง 1, 2, 3 และ 4 เป็นโรงภาพยนตร์ขนาดเล็กจุผู้ชมได้ 150 – 200 ที่นั่ง ส่วนโรง 5, 6 และ 7 เป็นโรงที่สามารถจุผู้ชมได้ 300 – 600 ที่นั่ง

ในด้านการบริการใช้หลักการบริการ 4 P's โดยการส่งเสริมการตลาดได้จัดให้มีบัตรส่วนลด “เมเจอร์การ์ด” และมีการสะสมแต้มเพื่อแลกของสมนาคุณ

โรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์

รอบของการฉายภาพยนตร์

วันธรรมดา ฉายวันละ 12 รอบ เริ่มเวลา 12.00 – 22.00 น.

วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ฉายวันละ 15 รอบ

เริ่มเวลา 11.00 – 24.00 น.

ราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์ ในรอบวันธรรมดา

ที่นั่งแบบธรรมดา ราคา 100 บาท

ที่นั่งแบบ Honeymoon Seat ราคา 120 บาท

เฉพาะวันพุธ

ที่นั่งแบบธรรมดา ราคา 70 บาท

ที่นั่งแบบ Honeymoon Seat ราคา 120 บาท

ราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์ ในรอบวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ที่นั่งแบบธรรมดา ราคา 100 บาท

ที่นั่งแบบ Honeymoon Seat ราคา 120 บาท

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิสต้า จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง การศึกษาครั้งนี้จัดทำเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิสต้า ซึ่งในแบบสอบถามนี้จะหมายถึง โรงพยาบาลนครินทร์ในเครือวิสต้า 2 โรง คือ โรงพยาบาลนครินทร์วิสต้ากาดสวนแก้ว และโรงพยาบาลนครินทร์วิสต้า 12 ห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ดังนั้นผู้ดำเนินการศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยดี และผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบพระคุณในความร่วมมือของของท่านมาในครั้งนี้

ขอขอบคุณ

นายศรีพรหม มุถรัตน์

ผู้จัดทำ

รายละเอียดของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ โรงพยาบาลนครินทร์ของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม

2. กรุณาตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน จนครบทุกหน้า

กรุณาทำเครื่องหมาย **X** ลงในช่องว่างหรือหน้าข้อความที่เหมาะสม
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 18 ปี 2. 18 – 24 ปี
 3. 25 – 34 ปี 4. 35 – 44 ปี
 5. 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพครอบครัว

1. โสด 2. สมรส
 3. แยกกันอยู่ 4. หย่า

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 3. อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ท่านดำรงตำแหน่งงานใดในปัจจุบัน

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 3. รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. พนักงานบริษัทเอกชน
 5. อื่น ๆ (ระบุ) _____

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของโรงภาพยนตร์วิสต้า 12 ห้วยแก้วและภาคสวนแก้ว

1. ความถี่ในการใช้บริการโรงภาพยนตร์วิสต้า 12 ห้วยแก้วและภาคสวนแก้ว โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. 1-3 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2. 4-6 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 3. 7-9 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 4. 10 ครั้ง ขึ้นไป
2. โดยปกติท่านไปใช้บริการโรงภาพยนตร์วันใด

<input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์ - วันศุกร์	<input type="checkbox"/> 2. วันเสาร์และวันอาทิตย์
<input type="checkbox"/> 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ) _____
3. ส่วนใหญ่ท่านเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์แบบไหน (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. แบบธรรมดา	<input type="checkbox"/> 2. แบบ Honeymoon Seat
---------------------------------------	--
4. ส่วนใหญ่ท่านใช้เวลาใดเข้าชมภาพยนตร์ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. 11.00 - 12.59 น.	<input type="checkbox"/> 2. 13.00 - 14.59 น.
<input type="checkbox"/> 3. 15.00 - 16.59 น.	<input type="checkbox"/> 4. 17.00 - 18.59 น.
<input type="checkbox"/> 5. 19.00 - 20.59 น.	<input type="checkbox"/> 6. 21.00 น. ขึ้นไป
5. ภาพยนตร์ประเทศใดที่ท่านชอบมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ไทย	<input type="checkbox"/> 2. จีน
<input type="checkbox"/> 3. ญี่ปุ่น	<input type="checkbox"/> 4. ฝรั่งเศส (สหรัฐอเมริกา/อังกฤษ)
<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (ระบุ) _____	
6. ท่านคิดว่าสื่อใดที่มีผลทำให้ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงภาพยนตร์วิสต้าภาคสวนแก้ว และ 12 ห้วยแก้ว มากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. วิทยุ	<input type="checkbox"/> 2. หนังสือพิมพ์
<input type="checkbox"/> 3. ไปสเตอร์	<input type="checkbox"/> 4. อินเทอร์เน็ต
<input type="checkbox"/> 5. แผ่นพับ/โบรชัวร์	<input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (ระบุ) _____
6. ท่านคิดว่าสื่อใดที่มีผลทำให้ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงภาพยนตร์วิสต้าภาคสวนแก้ว และ 12 ห้วยแก้ว มากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. การ์ตูน (Animation)	<input type="checkbox"/> 2. ตลกขบขัน (Comedy)
<input type="checkbox"/> 3. ตื่นเต้น สยองขวัญ (Psycho)	<input type="checkbox"/> 4. บู๊ คู่เคียด สงคราม (Action)
<input type="checkbox"/> 5. วิทยาศาสตร์ ผจญภัย (Science Fiction)	<input type="checkbox"/> 6. ประวัติศาสตร์ (History)
<input type="checkbox"/> 7. โรแมนติก (Romantic)	<input type="checkbox"/> 8. แนวชีวิต (Drama)
<input type="checkbox"/> 9. แนวเพลง (Music)	

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการโรงภาพยนตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ในการใช้โรงภาพยนตร์วีสดำ 12 หัวขั้วและภาคสวนแก้ว ท่านให้ความพึงพอใจกับด้านใด
ต่อไปนี้มากที่สุดน้อยเพียงใด

การบริการของโรงภาพยนตร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ภาพยนตร์					
1.1.1 ชื่อภาพยนตร์					
1.1.2 ชื่อผู้ผลิตภาพยนตร์					
1.1.3 ผู้กำกับภาพยนตร์					
1.1.4 นักแสดงภาพยนตร์					
1.1.5 เทคนิคการถ่ายทำ					
1.1.6 จำนวนรอบมีมาก					
1.1.7 มีภาพยนตร์ให้เลือกมาก					
1.2 ขนบ เครื่องดื่ม รับประทานอาหารโรง					
1.2.1 น้ำเปล่า น้ำอัดลม					
1.2.2 ขนบขบเคี้ยว					
1.2.3 อื่น ๆ (ระบุ) _____					
2. ด้านราคา					
2.1 ราคาบัตรชมภาพยนตร์					
2.2 ราคาถูกกว่าโรงภาพยนตร์อื่น					
2.3 ราคาขนมหน้าโรงภาพยนตร์					
2.4 ราคาเครื่องดื่มหน้าโรงภาพยนตร์					
2.5 อื่น ๆ (ระบุ) _____					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 จำนวนช่องจำหน่ายตั๋ว					
3.2 ระบบตั้งจองและซื้อตั๋วล่วงหน้า					
3.3 ที่ตั้งโรงภาพยนตร์ใกล้ที่ทำงาน/ที่อาศัย					
3.4 อื่น ๆ (ระบุ) _____					

การบริการของโรงพยาบาลนคร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาทางวิทยุ					
4.2 การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
4.3 การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต					
4.4 การโฆษณาทางแผ่นพับ/โบรชัวร์					
4.5 การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรฟรีและของที่ระลึก					
4.6 การจัดกิจกรรมชมรมคนรักหนัง					
4.7 การโฆษณาทางป้ายหน้าโรงพยาบาลนคร					
4.8 อื่น ๆ (ระบุ) _____					
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 พนักงานจำหน่ายบัตรชม					
5.1.1 กิริยามารยาทสุภาพ					
5.1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ดี และอัธยาศัยดี					
5.1.3 ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
5.1.4 รับเงิน คืนเงินทอนถูกต้อง					
5.1.5 แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
5.1.6 อื่น ๆ (ระบุ) _____					
5.2 พนักงานเดินบัตรที่นั่ง					
5.2.1 กิริยามารยาทสุภาพ					
5.2.2 มีมนุษยสัมพันธ์ดี และอัธยาศัยดี					
5.2.3 ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
5.2.4 อื่น ๆ (ระบุ) _____					

การบริการของโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านอาคารสถานที่และองค์ประกอบ ทางกายภาพ					
6.1 ความสะอาดของโรงพยาบาล					
6.2 ความสะอาดของห้องน้ำ					
6.3 การออกแบบตกแต่งนอกโรง					
6.4 การออกแบบตกแต่งภายใน					
6.5 การได้ระดับของจอภาพ					
6.6 ระบบเสียงทันสมัย					
6.7 ความสบายของเก้าอี้					
6.8 ความคมชัดของการฉายภาพ					
6.9 พื้นที่ทางเดินเข้าออกระหว่างแถวที่นั่ง สะดวก					
6.10 อุณหภูมิภายในโรง					
6.11 กลิ่นและความสดชื่นภายในโรง					
6.12 ห้องพักคอยก่อนชมภาพยนตร์เพียง พอ					
6.13 ความสะอาดปลอดภัยของสถานที่					
6.14 ความเพียงพอของห้องน้ำ					
7. ด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 ความถูกต้องและรวดเร็วในการ จำหน่ายตั๋วหน้าโรง					
7.2 ความถูกต้องและรวดเร็วในการ จำหน่ายตั๋วจองทางโทรศัพท์					
7.3 มีพนักงานแนะนำหน้าช่องทาง จำหน่ายตั๋ว					
7.4 การตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์ แต่ละรอบ					
7.5 อื่น ๆ (ระบุ) _____					

2. ท่านคิดว่าทางโรงพยาบาลนครินทร์หรือวิศดำควรปรับปรุงด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ด้านผลิตภัณฑ์ | <input type="checkbox"/> 2. ด้านราคา |
| <input type="checkbox"/> 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | <input type="checkbox"/> 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด |
| <input type="checkbox"/> 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | <input type="checkbox"/> 6. ด้านอาคารสถานที่และองค์ประกอบทางกายภาพ |
| <input type="checkbox"/> 7. ด้านกระบวนการให้บริการ | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (ระบุ)_____ |

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายศรีพรหม มุถรัตน์

วัน เดือน ปีเกิด

10 ตุลาคม 2499

ประวัติการศึกษา

พ. ศ. 2510 สำเร็จการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบ้านป่าจี้
ต. หุ่งหลวง อ.พร้าว จ. เชียงใหม่

พ. ศ. 2514 สำเร็จการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 สอนามสอบจังหวัด
เชียงใหม่

พ. ศ. 2516 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนศึกษาผู้ใหญ่
วัดคงมูลเหล็ก กรุงเทพฯ

พ. ศ. 2518 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนศึกษาผู้ใหญ่
วัดศรีบุญยืน อ.เมือง จ. ลำพูน

พ. ศ. 2521 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โรงเรียน
เทพประสาตพณิชยการเชียงใหม่ จ. เชียงใหม่

พ. ศ. 2524 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
โรงเรียนบริหารธุรกิจและพณิชยการเชียงใหม่ จ. เชียงใหม่

พ. ศ. 2536 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่

ประสบการณ์ในการทำงาน

พ. ศ. 2526 – 2533

ครูสอนการบัญชี โรงเรียนบริหารธุรกิจและพณิชยการ
เชียงใหม่

พ. ศ. 2534 – 2537

ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน โรงแรมไอยราเชียงใหม่

พ. ศ. 2538 – 2540

ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินสำนักงานกฎหมายและ
บัญชีนิติธุรกิจ

งานในปัจจุบัน

ที่ปรึกษาฝ่ายบัญชีและการเงิน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เดอะวิสต้าเชียงใหม่
และโครงการในเครือวิสต้า

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารสิบสองปีนนาชั้นโตก

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร โรงละครนครล้านนา

ผู้อำนวยการ โรงเรียนอนุบาลเวียงพิงค์