

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือวิสต้า
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายศรีพรหม มุทร์คนไ้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรชร มณีสงฆ์	กรรมการ
อาจารย์ เรนัส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือวิสต้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลนครวิสต้าที่ศูนย์การค้า 12 ห้วยแก้ว และโรงพยาบาลนครวิสต้าที่ศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว ศูนย์การค้าละ 100 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์โดยใช้คอมพิวเตอร์จากโปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางสามารถสรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นหญิง มีอายุ 18 – 24 ปี มีสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนมากใช้บริการโรงพยาบาลนคร 1 – 3 ครั้งต่อเดือน และใช้บริการโรงพยาบาลนครในวันเสาร์และวันอาทิตย์ การเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์แบบธรรมดา เข้าชมภาพยนตร์เวลา 13.00 – 14.59 น. แนวภาพยนตร์ที่ชอบเป็นแนวฝรั่ง (สหรัฐอเมริกาหรืออังกฤษ) สื่อวิทยุและ

โปสเตอร์มีผลทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงภาพยนตร์มากที่สุด และประเภทภาพยนตร์ที่ชอบมากที่สุดคือ ภาพยนตร์ประเภทบู๊ คิวเคียด สงคราม (Action)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงภาพยนตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยต่าง ๆ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และองค์ประกอบทางด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาบัตรชมภาพยนตร์

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service of the Vista Theater ,
Chiang Mai Province

Author Mr. Sriprom Moonrat

M.B.A.

Examining Committee

Association Professor Sririkiate Rushchusanti Chairman

Assistant Professor Dr.Orachorn Maneesong Member

Lecturer Renus Semboonsang Member

ABSTRACT

The main objective of this independent study is to study the customer satisfaction towards service of the Vista theater, Chiang Mai province. To analyze this customer satisfaction, the researcher collected data from sample groups. The sample groups consisted of customers visiting Vista's theater ; Vista Khad Suan Kaew and Vista 12 Huey Kaew. These questionnaires were analyzed according to the objective of this independent study by using SPSS program for Windows. Descriptive statistics consisting of Frequency, Percent and Mean was used as the tool for this analysis as well. Consequently, all data was presented in the form of table. The conclusion of this analysis is as follows.

Most of the sample group were females who range in age from 18 to 24 years old. They are single Students and are studing in senior high school or college Their average salary is less than 5,001 baht. They go to see movies approximatly 1 to 3 times per month. They go to the theater on Saturday and Sunday and always select ordinary seats. The most popular time to see a movie is at

1.00 to 3.00 p.m. They like to see western movies, movies from U.S.A. and English language movies. Both radio and poster media is the major informational source for respondents to learn about movies. The most Popular movies are action movies or movies concerning war and fighting.

Generally, all respondents are highly satisfied in Vista's theater service with factors for this reason can be classified into 7 factors respectively. The first 6 factors consisting of service quality, physical evidence and presentation, product, place, promotion and service process. However, the last factor, price is in the average level.