

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง การศึกษาครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของ โรงพยาบาลนครินทร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้นเพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบ หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้ดำเนินการศึกษา จะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับ และขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดกรอกหรือตอบข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้หรือเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน

หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20 – 30 ปี

3) 31 – 40 ปี

4) 41 – 50 ปี

5) มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพครอบครัว

- 1) โสด
2) สมรส
3) หย่าร้าง
4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ป.6 หรือต่ำกว่า
2) ม.3 หรือ เทียบเท่า
3) ม.6 หรือเทียบเท่า
4) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
5) ปริญญาตรี
6) สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ)....

5. อาชีพในปัจจุบันของท่านคือ

- 1) นักเรียน / นักศึกษา
2) รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
3) พนักงานบริษัทเอกชน
4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
2) 5,000 – 10,000 บาท
3) 10,001 – 20,000 บาท
4) มากกว่า 30,000 บาท

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของโรงพยาบาลศูนย์
ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

1. ท่านชอบภาพยนตร์จากประเทศใดมากที่สุด

1) <input type="checkbox"/> ไทย	2) <input type="checkbox"/> จีน
3) <input type="checkbox"/> ญี่ปุ่น	4) <input type="checkbox"/> อเมริกา
5) <input type="checkbox"/> อังกฤษ	6) <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. แนวภาพยนตร์ประเภทใดที่ท่านชอบมากที่สุด

1) <input type="checkbox"/> แนวชีวิต	2) <input type="checkbox"/> โรแมนติก
3) <input type="checkbox"/> ตื่นเต้น สยองขวัญ	4) <input type="checkbox"/> ฆาตกรรมสืบสวน
5) <input type="checkbox"/> สงคราม ต่อสู้	6) <input type="checkbox"/> อิงประวัติศาสตร์
7) <input type="checkbox"/> วิทยาศาสตร์	8) <input type="checkbox"/> การ์ตูน
9) <input type="checkbox"/> ตลกขบขัน	10) <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านมีความพึงพอใจในโรงพยาบาลศูนย์ใดมากที่สุด
 - 1) โรงพยาบาลศูนย์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่
สาขาศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า
 - 2) โรงพยาบาลศูนย์ในเครือวิสต้า จังหวัดเชียงใหม่

4. เหตุผลที่ท่านมีความพึงพอใจโรงพยาบาลศูนย์ในข้อ 3 คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1) บุคลากรมีราคาถูกลง
 - 2) มีระบบภาพและเสียงที่ทันสมัย
 - 3) สถานที่ตั้งใกล้ที่พัก / ที่ทำงาน
 - 4) มีการออกแบบและสถานที่ภายในและภายนอกอย่างสวยงาม
 - 5) พนักงานมีความสุภาพและให้บริการอย่างเต็มที่
 - 6) ประเภทของเก้าอี้ที่นั่งมีให้เลือกหลากหลาย
 - 7) จำนวนและขนาดของโรงพยาบาลศูนย์มีให้เลือกหลากหลาย
 - 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ความถี่ในการใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน
- 1) น้อยกว่า 1 ครั้ง 2) 1 – 3 ครั้ง
 3) 4 – 6 ครั้ง 4) 7 – 9 ครั้ง
 5) มากกว่า 10 ครั้ง
6. โดยปกติท่านใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ในวันใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) วันจันทร์ – ศุกร์ 2) วันเสาร์และวันอาทิตย์
 3) วันหยุดนักขัตฤกษ์ 4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. ส่วนใหญ่ท่านเข้าชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ในช่วงเวลาใด
- 1) 10.00 – 11.30 น. 2) 11.31 – 13.00 น.
 3) 13.01 – 14.30 น. 4) 14.31 – 16.00 น.
 5) 16.01 – 17.30 น. 6) 17.31 – 19.00 น.
 7) 19.01 – 20.30 น. 8) 20.31 – 23.00 น.
 9) 23.00 น. เป็นต้นไป
8. ส่วนใหญ่ท่านเลือกนั่งชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์แบบใด
- 1) แบบธรรมดา
 2) แบบอันนีมูน ซีท (Honeymoon Seat)
9. ส่วนใหญ่ท่านเลือกชมภาพยนตร์ในราคาเท่าไร
- 1) 70 บาท 2) 80 บาท
 3) 90 บาท 4) 100 บาท
 6) 120 บาท
10. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์จากสื่อใดมากที่สุด
- 1) วิทยุ 2) โทรทัศน์
 3) หนังสือพิมพ์ 4) ไปสเตอร์
 5) แผ่นพับ / โบรชัวร์ 6) อินเทอร์เน็ต
 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
11. ผู้ที่มีส่วนร่วมกับท่านมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกโรงภาพยนตร์คือ
- 1) ท่านตัดสินใจเอง 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 2) ครอบครัว (สามี, ภรรยา, ลูก)
 3) ญาติพี่น้อง
 4) เพื่อน / คู่รัก

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของ
โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง : ในการใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์จังหวัดเชียงใหม่ ท่านให้ความ
พึงพอใจกับบริการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ขอให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่ท่านเลือกในแต่ละข้อ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ภาพยนตร์มีให้เชือกชมหลายประเภท					
2. มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์หลายรอบ					
3. ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่กำกับ โดยผู้กำกับที่มีชื่อเสียง					
4. ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่แสดง โดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง					
5. ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่มีเทคนิค การถ่ายทำดี น่าสนใจ					
6. ร้านเครื่องดื่ม ขนมคบเคี้ยวที่ขายหน้า โรงภาพยนตร์มีสินค้าให้เลือกซื้อหลาย ประเภท					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
13. ด้านราคา (Price)					
1. ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลายระดับราคา (70, 80, 90, 100, 120 บาท)					
2. ราคาเครื่องดื่ม ขนมคบเคี้ยวที่ขายหน้าโรง ภาพยนตร์มีราคาเหมาะสม					
3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
14. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. จำนวนช่องจำนวนตัวมีเพียงพอ					
2. ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์					
3. ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางอินเทอร์เน็ต					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ที่ตั้งของ โรงภาพยนตร์มีความสะดวกในการเดินทาง					
5. ที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
15. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาทางวิทยุ					
2. การโฆษณาทางโทรทัศน์					
3. การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
4. การโฆษณาทางโปสเตอร์					
5. การโฆษณาทางแผ่นพับ / โบรชัวร์					
6. การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต					
7. การโฆษณาทางป้ายหน้าโรงภาพยนตร์					
8. การมีบัตรสมาชิกเมเจอร์การ์ด					
9. การได้รับส่วนลดในการซื้อตั๋วภาพยนตร์ ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท อันนี มูนซีท ราคา 80 บาท)					
10. การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ฟรี					
11. การนำบัตรชมภาพยนตร์แลกคูโปงชิงโชค					
12. การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันเด็ก วันแม่					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
16. ด้านบุคคลหรือพนักงาน					
1. พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีกิริยา มารยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ					
2. พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีมนุษย สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ภาพยนตร์และบริการของ โรงภาพยนตร์					
4. พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอน ได้ถูกต้อง					
5. พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ					
6. พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี					
7. พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่ส่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
17. ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงภาพยนตร์					
2. การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายในโรงภาพยนตร์					
3. มีจำนวนของที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ					
4. ความสะอาดของโรงภาพยนตร์					
5. ความสะอาดของห้องน้ำของโรงภาพยนตร์					
6. จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ					
7. ประเภทของเก้าอี้ที่นั่งภายในโรงภาพยนตร์มีให้เลือกหลายประเภท					
8. ความสบายของเก้าอี้ที่นั่งภายในโรงภาพยนตร์					
9. คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย					
11. อุณหภูมิภายในโรงภาพยนตร์มีความเหมาะสม					
12. กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงภาพยนตร์มีความเหมาะสม					
13. ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่					
14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
18. ด้านกระบวนการ					
1. ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วหน้าโรงภาพยนตร์					
2. ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่งจองทางโทรศัพท์					
3. ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่งจองทางอินเทอร์เน็ต					
4. มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์					
5. การตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์แต่ละรอบ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านคิดว่าโรงพยาบาลนครเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาและควรปรับปรุงในด้านใดบ้าง

1) ด้านผลิตภัณฑ์

- 1.1 จำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์มีน้อย
- 1.2 ประเภทของภาพยนตร์ที่เข้าฉายมีให้เลือกน้อย
- 1.3 ภาพยนตร์ที่นำเข้าฉายไม่ค่อยน่าสนใจ
- 1.4 ประเภทของเครื่องดื่ม ขนมคบเคี้ยวมีให้เลือกน้อย
- 1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.6 ไม่มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์

2) ด้านราคา

- 2.1 ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีราคาแพง
- 2.2 ราคาเครื่องดื่ม ขนมคบเคี้ยวมีราคาแพง
- 2.3 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 2.4 ไม่มีปัญหาในด้านราคา

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- 3.1 จำนวนช่องจำหน่ายตัวมีน้อย
- 3.2 สถานที่จัดครดไม่เพียงพอ
- 3.3 สถานที่จัดครดไม่มีความปลอดภัย
- 3.4 ที่ตั้งของโรงภาพยนตร์ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง
- 3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 3.6 ไม่มีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

4) ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1 การโฆษณาทางสื่อต่างๆ มีน้อยทำให้ไม่ทราบข่าวคราวของภาพยนตร์
- 4.2 การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ฟรี มีระยะเวลาให้สะสมน้อย
- 4.3 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.4 ไม่มีปัญหาในด้านส่งเสริมการตลาด

5) ด้านบุคคลหรือพนักงาน

- 5.1 พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ไม่มีความรู้ความชำนาญในการแนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และการบริการของโรงภาพยนตร์
- 5.2 พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ไม่มีความชำนาญในการคืนเงินทอน
- 5.3 พนักงานเดินบัตรที่นั่งไม่มีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่ง
- 5.4 พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ
- 5.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 5.6 ไม่มีปัญหาในด้านบุคคลหรือพนักงาน

6) ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- 6.1 จำนวนที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มีน้อย
- 6.1 ความสะอาดของโรงภาพยนตร์มีน้อย
- 6.2 ความสะอาดของห้องน้ำโรงภาพยนตร์มีน้อย
- 6.3 จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอ
- 6.4 อุณหภูมิภายในโรงภาพยนตร์มีอุณหภูมิสูงเกินไป
- 6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 6.6 ไม่มีปัญหาในด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

7) ด้านกระบวนการ

- 7.1 การจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความล่าช้า
- 7.2 ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า
- 7.3 การฉายภาพยนตร์แต่ละรอบมีความล่าช้า
- 7.4 จำนวนพนักงานที่ให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตั๋วและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์มีน้อย
- 7.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 7.6 ไม่มีปัญหาในด้านกระบวนการ

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสุรเชษฐ สุภา
วัน เดือน ปี เกิด	4 ตุลาคม 2516
ประวัติการศึกษา	<p>ปี พ.ศ. 2533 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย</p> <p>ปี พ.ศ. 2535 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปรินส์ยอเอลวิทยาลัย</p> <p>ปี พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยพายัพ</p> <p>ปี พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรทางด้าน International Business ที่ California State University, Los Angeles.</p>
ประสบการณ์ในการทำงาน	<p>ปี พ.ศ. 2539 – 2540 ผู้จัดการทั่วไป บริษัททุนทรัพย์พัฒนา จำกัด</p> <p>ปี พ.ศ. 2541 – 2542 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ในส่วนช่วยจัดงาน Amazing Thailand ที่ Hollywood City.</p> <p>ปี พ.ศ. 2545 - ปัจจุบัน รองกรรมการผู้จัดการบริษัท สากลวิศวะโยธา จำกัด</p>