

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

บทบาทของภาพยนตร์นั้นมีความสำคัญประเภทหนึ่งของธุรกิจบันเทิง และมีอิทธิพลต่อสังคม ต่อเยาวชนและบุคคลทั่วไป ภาพยนตร์เป็นสื่อที่สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นทัศนคติ และพฤติกรรมของมนุษย์ในระดับหนึ่ง ภาพยนตร์ยังสามารถเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนโดยไม่จำกัดเรื่องเพศ วัย หรือระดับการศึกษาของผู้ชม นอกเหนือจากนั้นภาพยนตร์ยังเป็นข้อมูลข่าวสารในรูปของความบันเทิงได้ โดยเฉพาะการถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมการเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ และการชมภาพยนตร์ยังถือว่าเป็นการพักผ่อนหย่อนใจส่วนหนึ่งของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน จึงทำให้ตลาดโรงภาพยนตร์โตขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งในช่วงที่จำนวนผู้ชมภาพยนตร์มีการเจริญเติบโตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้มีโรงภาพยนตร์ขนาดใหญ่จนได้ 800 – 1,200 คน (ธวัชชัย, 2537) จำนวนหลายโรง แต่เดิมนั้นภาพยนตร์ที่จะเข้าฉายในจังหวัดเชียงใหม่ได้ต้องรอภาพยนตร์ที่ออกจากโรงภาพยนตร์ในกรุงเทพมหานครก่อน ต่อมาวิวัฒนาการและความเจริญด้านวีดีโอเทปเกิดขึ้นรวมทั้งการขยายตัวอย่างรวดเร็วของร้านเปิดให้เช่าวีดีโอเทปประเภทภาพยนตร์ที่กำลังฉายอยู่ที่กรุงเทพมหานครทำให้จำนวนผู้ชมภาพยนตร์ลดจำนวนลง จึงทำให้โรงภาพยนตร์ขนาดใหญ่หลายโรงต้องปิดตัวลงอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2535 (ธวัชชัย, 2535) เครือวิสต้าได้เข้ามาดำเนินธุรกิจโรงภาพยนตร์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยอาศัยเป็นคนรักหนังจึงได้ตัดสินใจซื้อที่ดินบนถนนเจริญเมือง โดยเริ่มก่อตั้งเป็นโรงภาพยนตร์ขนาดกลาง 250 ที่นั่ง จำนวน 2 โรง คู่กัน และได้นำเอาระบบเสียงและการตกแต่งภายในโรงภาพยนตร์ให้อยู่ในระดับใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร จึงนับว่าเป็นโรงภาพยนตร์ที่ทันสมัยที่สุดในภาคเหนือ และในสมัยนั้นมีประชาชนทั่วไปไม่ค่อยนิยมชมภาพยนตร์กันมากนัก และประกอบกับในขณะนั้นวีดีโอกำลังเป็นที่แพร่หลาย แต่ต่อมาได้ปรับกระแสและหาสาเหตุจูงใจให้คนเชียงใหม่เปลี่ยนทัศนคติจากการเช่าวีดีโอ ให้หันมาใช้บริการโรงภาพยนตร์แทน และได้กระแสตอบรับมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้พัฒนาระบบเสียงและระบบต่าง ๆ ภายในโรงภาพยนตร์ให้อยู่ในระดับใกล้เคียงกันกับโรงภาพยนตร์ในกรุงเทพมหานคร

ต่อมาประมาณต้นปี 2536 (รัชชชัย, 2536) โรงภาพยนตร์เก่าแก่ที่มีอยู่เดิม ซึ่งไม่มีความทันสมัย ไม่ได้ปรับปรุง และมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการลดจำนวนลง จึงทำให้ต้องปิดกิจการ และขายกิจการให้โครงการเดอะวิสต้าหลายแห่ง จนในที่สุดจึงเหลือโรงภาพยนตร์เพียงชื่อเดียว คือ เดอะวิสต้าในเครือ

ในเดือนพฤศจิกายน 2536 (รัชชชัย, 2536) ได้มีการเปิดโครงการที่ศูนย์การค้ากาดสวนแก้วและมีโรงภาพยนตร์ 4 โรง ๆ ละ 400 ที่นั่ง ในจำนวน 4 โรง เป็นของโครงการเดอะวิสต้าเชียงใหม่ 1 โรง และได้ดำเนินการมาโดยตลอดจนถึงเดือนมกราคม 2538 (รัชชชัย, 2538) โครงการเดอะวิสต้าเชียงใหม่ได้เข้าซื้อกิจการอีกจำนวน 3 โรง ซึ่งเป็นของศูนย์การค้ากาดสวนแก้วรวมของเดิมที่มีอยู่ 1 โรง เป็นจำนวน 4 โรง บนศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว

ในเดือนธันวาคม 2540 (รัชชชัย, 2540) ได้เปิดโรงภาพยนตร์อีกจำนวน 2 โรง ที่ศูนย์การค้า 12 ห้วยแก้ว ซึ่งเป็นโรงภาพยนตร์ขนาด 400 ที่นั่ง ต่อมาในเดือนมีนาคม 2544 ได้ขยายเปิดโรงภาพยนตร์อีกจำนวน 3 โรง บนศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว ซึ่งเป็นโรงภาพยนตร์ขนาด 250 ที่นั่ง ในปัจจุบันมีโรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้า จำนวน 12 โรง ประกอบด้วย วิสต้าเจริญเมือง 1 และ 2 วิสต้าทิพย์เนตร วิสต้า 12 ห้วยแก้ว 1 และ 2 วิสต้ากาดสวนแก้ว 1 ถึง 7 ตลอดเวลาได้ให้บริการและปรับปรุงพัฒนาโดยการนำเทคนิคใหม่ที่ทันสมัยให้อยู่ในระดับเดียวกันกับโรงภาพยนตร์ในกรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้ามาโดยตลอด

ในเดือนมีนาคม 2544 ที่ผ่านมา เครือของเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ (วารสารเมเจอร์, 2544) ซึ่งเป็นโครงการเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าเชียงใหม่ได้เปิดโรงภาพยนตร์ทั้งหมด 7 โรง ณ ศูนย์การค้าแอร์พอร์ตพลาซ่า ทำให้ประชาชนบางกลุ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอใกล้เคียงได้เปลี่ยนไปใช้บริการ โรงภาพยนตร์ในเครือของเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ แอร์พอร์ตพลาซ่าสาขาเชียงใหม่ ทำให้กลุ่มลูกค้าของเครือวิสต้าลดจำนวนลง ซึ่งมีผลกระทบต่อรายได้ของโรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้าอย่างมาก ดังนั้นเพื่อเพิ่มศักยภาพและรักษาลูกค้าที่มีอยู่ จึงทำให้เกิดความสนใจศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในเครือวิสต้าเชียงใหม่ว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้าอย่างไร เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษานี้มาเสนอต่อผู้ประกอบการ โรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การบริการของโรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้าจังหวัด เชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้าเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้าเชียงใหม่ โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มีอยู่ให้มากขึ้น

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของโรงภาพยนตร์ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์วิสต้า 12 ห้วยแก้ว และภาคสวนแก้วภายหลังที่ใช้บริการว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวังไว้ในด้านคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประสมทางการตลาดของงานบริการหรือไม่ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และองค์ประกอบทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ลูกค้า หมายถึง กลุ่มผู้ชมที่เคยชมภาพยนตร์ที่โรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้าเชียงใหม่

โรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้า หมายถึง โรงภาพยนตร์ที่ตั้งอยู่ ณ ศูนย์การค้า 12 ห้วยแก้ว จำนวน 2 โรง และศูนย์การค้าภาคสวนแก้ว จำนวน 2 โรง