

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 322 ตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าโรงพยาบาลนคร (ตารางที่ 1- 6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าโรงพยาบาลนครในการใช้บริการของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 7 – 18)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 19 – 25)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อบริการของโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 26 - 32)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าโรงพยาบาลนคร (ตารางที่ 33 - 39)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าโรงพยาบาลนคร

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนคร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	182	56.5
หญิง	140	43.5
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.5 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 43.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนคร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	69	21.4
20 - 30 ปี	79	24.5
31 -40 ปี	66	20.5
41 -50 ปี	64	19.9
มากกว่า 50 ปี	44	13.7
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 24.5 รองลงมาได้แก่ อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 21.4 และอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 20.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครินทร์ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
โสด	257	79.8
สมรส	60	18.6
หย่าร้าง	3	0.9
หม้าย	2	0.6
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครินทร์ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 79.8 รองลงมา มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 18.6 และสถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ป. 6 หรือต่ำกว่า	11	3.4
ม. 3 หรือ เทียบเท่า	58	18.0
ม. 6 หรือเทียบเท่า	56	17.4
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	50	15.5
ปริญญาตรี	128	39.8
สูงกว่าปริญญาตรี	19	5.9
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครินทร์ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.8 รองลงมาได้แก่ ม.3 หรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.0 และ ม.6 หรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.4

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกตามอาชีพในปัจจุบัน

อาชีพในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	94	29.2
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	13.0
พนักงานบริษัทเอกชน	140	43.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	46	14.3
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 43.5 รองลงมาได้แก่ เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 29.2 และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	76	23.6
5,000 – 10,000 บาท	97	30.1
10,001- 20,000 บาท	82	25.5
20,001 – 30,000 บาท	29	9.0
มากกว่า 30,000 บาท	38	11.8
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 30.1 รองลงมาได้แก่ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 25.5 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 23.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าโรงภาพยนตร์ในการใช้บริการของโรงภาพยนตร์
ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ จำแนกตามประเทศผู้ผลิตภาพยนตร์
ที่ชอบชมมากที่สุด

ประเทศผู้ผลิตภาพยนตร์	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	57	17.7
จีน	8	2.5
ญี่ปุ่น	15	4.7
อเมริกา	212	65.8
อังกฤษ	20	6.2
อื่นๆ ได้แก่ เกาหลี ฮอลลีวูด	10	3.1
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าลูกค้าโรงภาพยนตร์ส่วนใหญ่ชอบชมภาพยนตร์จากประเทศ สหรัฐ
อเมริกา มากที่สุด ร้อยละ 65.8 รองลงมาได้แก่ ประเทศไทย ร้อยละ 17.7 และ ประเทศอังกฤษ
ร้อยละ 6.2

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ จำแนกตามแนวภาพยนตร์ที่
ชอบชมมากที่สุด

แนวภาพยนตร์	จำนวน	ร้อยละ
แนวชีวิต	4	1.2
โรแมนติก	87	27.0
ตื่นเต้น สยองขวัญ	38	11.8
มาตรฐานสืบสวน	16	5.0
สงคราม ต่อสู้	65	20.2
อิงประวัติศาสตร์	10	3.1
วิทยาศาสตร์	37	11.5
การ์ตูน	13	4.0
ตลกขบขัน	49	15.2
อื่นๆ ได้แก่ ผจญภัย	3	0.9
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าลูกค้าโรงภาพยนตร์ส่วนใหญ่ ชอบชมภาพยนตร์แนวโรแมนติก ร้อยละ 27.0 รองลงมา ได้แก่ แนวสงคราม ต่อสู้ ร้อยละ 20.2 และ แนวตลกขบขัน ร้อยละ 15.2

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนคร จำแนกตามโรงพยาบาลนครที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงพยาบาลนคร	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่	248	77.0
โรงพยาบาลนครในเครือวิสต้า จังหวัดเชียงใหม่	69	21.4
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากที่สุดในโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 77.0 และโรงพยาบาลนครในเครือวิสต้า ร้อยละ 21.4

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ จำแนกตามเหตุผลที่มีความพึงพอใจ
โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่มีความพึงพอใจโรงภาพยนตร์	จำนวน	ร้อยละ
บัตรชมภาพยนตร์มีราคาถูก	18	7.3
มีระบบภาพและเสียงที่ทันสมัย	224	90.3
สถานที่ตั้งใกล้ที่พัก / ที่ทำงาน	82	33.1
มีการออกแบบและสถานที่ภายในและภายนอกอย่างสวยงาม	144	58.1
พนักงานมีความสุภาพและให้บริการอย่างเต็มที่	51	20.6
ประเภทของเก้าอี้ที่นั่งมีให้เลือกหลายหลาย	37	14.9
จำนวนและขนาดของโรงภาพยนตร์มีให้เลือกหลากหลาย	141	56.9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 248 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าลูกค้าโรงภาพยนตร์ที่มีความพึงพอใจโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่มีความพึงพอใจเพราะมีระบบภาพและเสียงที่ทันสมัย ร้อยละ 90.3 รองลงมาได้แก่ มีการออกแบบและสถานที่ภายในและภายนอกอย่างสวยงาม ร้อยละ 58.1 และจำนวนและขนาดของโรงภาพยนตร์มีให้เลือกหลากหลาย ร้อยละ 56.9

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลศูนย์ จำแนกตามเหตุผลที่มีความพึงพอใจ
โรงพยาบาลศูนย์ในเครือวิสต้า จังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่มีความพึงพอใจโรงพยาบาลศูนย์	จำนวน	ร้อยละ
บัตรชมภาพยนตร์มีราคาถูก	21	30.43
มีระบบภาพและเสียงที่ทันสมัย	34	49.28
สถานที่ตั้งใกล้ที่พัก / ที่ทำงาน	16	23.19
มีการออกแบบและสถานที่ภายในและภายนอกอย่างสวยงาม	8	11.59
พนักงานมีความสุภาพและให้บริการอย่างเต็มที่	5	7.25
ประเภทของเก้าอี้ที่นั่งมีให้เลือกหลายหลาย	5	7.25
จำนวนและขนาดของโรงพยาบาลศูนย์มีให้เลือกหลากหลาย	21	30.43
อื่นๆ	3	4.35

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 69 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ความเคยชิน โอกาสอำนวย สะอาด สะดวกสบาย โรงพยาบาลตั้งอยู่ในพลาซ่า

จากตารางที่ 11 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลศูนย์ที่มีความพึงพอใจโรงพยาบาลศูนย์ในเครือวิสต้า จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่มีความพึงพอใจเพราะมีระบบภาพและเสียงที่ทันสมัย ร้อยละ 49.28 รองลงมาได้แก่ บัตรชมภาพยนตร์มีราคาถูก และจำนวนและขนาดของโรงพยาบาลศูนย์มีให้เลือกหลากหลาย เท่ากัน ร้อยละ 30.43 และ สถานที่ตั้งใกล้ที่พัก / ที่ทำงาน ร้อยละ 23.19

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ
โรงพยาบาลนครฯ ในเครือเมเจอร์ซีทีพีแอสเซ็ทส์ โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	209	64.9
1 - 3 ครั้ง	94	29.2
4- 6 ครั้ง	12	3.7
7-9 ครั้ง	4	1.2
มากกว่า 10 ครั้ง	3	0.9
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ส่วนใหญ่ใช้บริการโรงพยาบาลนครฯ ในเครือเมเจอร์ซีทีพีแอสเซ็ทส์ โดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 64.9 รองลงมาได้แก่ 1 – 3 ครั้ง ร้อยละ 29.2 และ 4 – 6 ครั้ง ร้อยละ 3.7

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนตรี จำแนกตามวันที่ใช้บริการ
โรงพยาบาลนตรีในเครือเมเจอร์ซีทีพีเอส

วันที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ - ศุกร์	33	10.2
วันเสาร์ และวันอาทิตย์	210	65.2
วันหยุดนักขัตฤกษ์	167	51.9
อื่นๆ	16	5.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 322 ราย

อื่นๆ ได้แก่ แล้วยแต่โอกาส หยุดทำงานวันไหนก็ดูวันนั้น

จากตารางที่ 13 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนตรีส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลนตรีในเครือ
เมเจอร์ซีทีพีเอส มากที่สุด คือ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ ร้อยละ 65.2 รองลงมาได้แก่ วันหยุด
นักขัตฤกษ์ ร้อยละ 51.9 และวันจันทร์ - ศุกร์ ร้อยละ 10.2

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ จำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าชม
โรงภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์

ช่วงเวลาที่เข้าชมภาพยนตร์	จำนวน	ร้อยละ
10.00 - 11.30 น.	27	8.4
11.31 - 13.00 น.	30	9.3
13.01 - 14.30 น.	100	31.1
14.31 - 16.00 น.	58	18.0
16.01 - 17.30 น.	30	9.3
17.31 - 19.00 น.	23	7.1
19.01 - 20.30 น.	38	11.8
20.31 - 23.00 น.	13	4.0
23.00 น. เป็นต้นไป	3	0.9
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าลูกค้าโรงภาพยนตร์ ส่วนใหญ่เข้าชมภาพยนตร์ ในช่วงเวลา 13.01 - 14.30 น. ร้อยละ 31.1 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 14.31 - 16.00 น. ร้อยละ 18.0 และ ช่วงเวลา 19.01 - 23.00 น. ร้อยละ 11.8

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลศูนย์ จำแนกตามรูปแบบที่นั่งชม
ภาพยนตร์ในโรงพยาบาลศูนย์เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์

รูปแบบที่นั่งชม	จำนวน	ร้อยละ
แบบธรรมดา	286	88.8
แบบฮันนีมูน ซีท (Honeymoon Seat)	36	11.2
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลศูนย์ ส่วนใหญ่เลือกที่นั่งชมภาพยนตร์
แบบธรรมดา ร้อยละ 88.8 และ แบบฮันนีมูน ซีท (Honeymoon Seat) ร้อยละ 11.2

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลศูนย์ จำแนกตามราคาบัตรเข้าชม
ภาพยนตร์

ราคาบัตรชมภาพยนตร์	จำนวน	ร้อยละ
70 บาท	36	11.2
80 บาท	50	15.5
90 บาท	43	13.4
100 บาท	171	53.1
120 บาท	22	6.8
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลศูนย์ ส่วนใหญ่ซื้อบัตรเข้าชมภาพยนตร์ในราคา
100 บาท ร้อยละ 53.1 รองลงมาได้แก่ ราคา 80 บาท ร้อยละ 15.5 และราคา 90 บาท ร้อยละ 13.4

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกตามสื่อข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับโรงพยาบาลนครฯในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์

สื่อข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	22	6.8
โทรทัศน์	57	17.7
หนังสือพิมพ์	146	45.3
โปสเตอร์	52	16.2
แผ่นพับ / โบรชัวร์	32	9.9
อินเทอร์เน็ต	7	2.2
อื่นๆ	6	1.9
รวม	322	100.0

อื่นๆ ได้แก่ เพื่อน โทรศัพท์ตาม ป้ายหน้าโรงพยาบาลนครฯ

จากตารางที่ 17 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลนครฯในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์จากสื่อหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 45.3 รองลงมาได้แก่ จากโทรทัศน์ ร้อยละ 17.7 และ จากโปสเตอร์ ร้อยละ 16.2

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนคร จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลนคร

ผู้ที่มีส่วนร่วม	จำนวน	ร้อยละ
ตัดสินใจเอง	136	42.2
ครอบครัว (สามี ภรรยา ลูก)	37	11.5
ญาติพี่น้อง	9	2.8
เพื่อน หรือคู่รัก	140	43.5
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนคร ส่วนใหญ่มีผู้ร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลนคร คือ เพื่อนหรือคู่รัก ร้อยละ 43.5 รองลงมาได้แก่ตัดสินใจเอง ร้อยละ 42.2 และครอบครัว (สามี ภรรยา ลูก) ร้อยละ 11.5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโรงภาพยนตร์ต่อบริการของโรงภาพยนตร์ใน
เครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และร้อยละ ของลูกค้าโรงภาพยนตร์ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้าโรงภาพยนตร์ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ภาพยนตร์มีให้เลือกชมหลายประเภท	66 (20.5)	214 (66.5)	40 (12.4)	2 (.6)	-	4.06 (มาก)
มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์หลายรอบ	49 (15.2)	206 (64.0)	62 (19.3)	3 (.9)	2 (.6)	3.92 (มาก)
ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่มี เทคนิคการถ่ายทำดี น่าสนใจ	51 (15.8)	191 (59.3)	75 (23.3)	4 (1.2)	1 (.3)	3.92 (มาก)
ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่แสดง โดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง	53 (16.5)	208 (64.6)	51 (15.8)	2 (.6)	8 (2.5)	3.89 (มาก)
ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่กำกับ โดยผู้กำกับที่มีชื่อเสียง	47 (14.6)	188 (58.4)	81 (25.2)	5 (1.6)	1 (.3)	3.85 (มาก)
ร้านเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้า โรงภาพยนตร์มีสินค้าให้เลือกซื้อหลาย ประเภท	9 (2.8)	70 (21.7)	172 (53.4)	61 (18.9)	10 (3.1)	2.98 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.78 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ลูกค้าโรงภาพยนตร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ภาพยนตร์มีให้
เลือกชมหลายประเภท มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์หลายรอบ ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็น
ภาพยนตร์ที่กำกับโดยผู้กำกับที่มีชื่อเสียง ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่แสดง
โดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่มีเทคนิคการถ่ายทำดี
น่าสนใจ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่
ร้านเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงภาพยนตร์มีสินค้าให้เลือกซื้อหลายประเภท

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และ ร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลายระดับราคา (70 80 90 100 120 บาท)	46 (14.3)	179 (55.6)	88 (27.3)	5 (1.6)	4 (1.2)	3.79 (มาก)
ราคาเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้า โรงพยาบาลนครฯมีราคาเหมาะสม	8 (2.5)	38 (11.8)	181 (56.2)	69 (21.4)	26 (8.1)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 20 พบว่า ลูกค้าโรงพยาบาลนครฯมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลายระดับราคา (70 80 90 100 120 บาท) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงพยาบาลนครฯมีราคาเหมาะสม

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ที่ตั้งของโรงพยาบาลนครฯมีความสะดวกในการเดินทาง	49 (15.2)	195 (60.6)	70 (21.7)	7 (2.2)	1 (.3)	3.85 (มาก)
ที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย	43 (13.4)	193 (59.9)	77 (23.9)	8 (2.5)	1 (.3)	3.83 (มาก)
จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีเพียงพอ	29 (9.0)	188 (58.4)	95 (29.5)	10 (3.1)	-	3.73 (มาก)
ระบบสั่งจองและซื้อตัวทางโทรศัพท์	18 (5.6)	127 (39.4)	146 (45.3)	26 (8.1)	5 (1.6)	3.39 (ปานกลาง)
ระบบสั่งจองและซื้อตัวทางอินเทอร์เน็ต	16 (5.0)	100 (31.1)	147 (45.7)	49 (15.2)	10 (3.1)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ลูกค้าโรงพยาบาลนครฯมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งของโรงพยาบาลนครฯมีความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย และจำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีเพียงพอ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ระบบสั่งจองและซื้อตัวทางโทรศัพท์ และระบบสั่งจองและซื้อตัวทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละ ของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้านครฯ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การโฆษณาทางป้ายหน้าโรงพยาบาลนครฯ	29 (9.0)	191 (59.3)	87 (27.0)	11 (3.4)	4 (1.2)	3.71 (มาก)
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	17 (5.3)	168 (52.2)	124 (38.5)	10 (3.1)	3 (.9)	3.56 (มาก)
การโฆษณาทางโปสเตอร์	14 (4.3)	167 (51.9)	118 (36.6)	17 (5.3)	6 (1.9)	3.51 (มาก)
การโฆษณาทางโทรทัศน์	13 (4.0)	142 (44.1)	136 (42.2)	25 (7.8)	6 (1.9)	3.41 (ปานกลาง)
การได้รับส่วนลดในการซื้อตัวภาพยนตร์ ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท ฮันนีมูนซีท ราคา 80 บาท)	32 (9.9)	64 (19.9)	167 (51.9)	52 (16.1)	7 (2.2)	3.17 (ปานกลาง)
การมีบัตรสมาชิกเมเจอร์การ์ด	22 (6.8)	68 (21.1)	173 (53.7)	51 (15.8)	8 (2.5)	3.13 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางแผ่นพับ/โบรชัวร์	13 (4.0)	57 (17.7)	203 (63.0)	39 (12.1)	10 (3.1)	3.05 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางวิทยุ	7 (2.2)	46 (14.3)	225 (69.9)	39 (12.1)	5 (1.6)	3.03 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต	9 (2.8)	49 (15.2)	217 (67.4)	42 (13.0)	5 (1.6)	3.03 (ปานกลาง)
การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ ฟรี	21 (6.5)	51 (15.8)	172 (53.4)	65 (20.2)	13 (4.0)	3.00 (ปานกลาง)
การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันเด็ก วันแม่	18 (5.6)	54 (16.8)	167 (51.9)	72 (22.4)	11 (3.4)	2.99 (ปานกลาง)
การนำบัตรชมภาพยนตร์แลกคูโปงชิง โชค	16 (5.0)	46 (14.3)	176 (54.7)	72 (22.4)	12 (3.7)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่า ลูกค้าโรงพยาบาลนครมีค ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาทางป้ายหน้าโรงพยาบาลนคร การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ และการโฆษณาทางโปสเตอร์ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาทางโทรทัศน์ การได้รับส่วนลดในการซื้อตัวภาพยนตร์ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท ฮันนีมูนซีท ราคา 80 บาท) การมีบัตรสมาชิกเมเจอร์การ์ด การโฆษณาทางแผ่นพับ/โบรชัวร์ การโฆษณาทางวิทยุ การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันเด็ก วันแม่ และการนำบัตรชมภาพยนตร์แลกอุปโภคบริโภค ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน และร้อยละ ของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้านุภาพยอนตรึ ตอปปจยด้านนบุคคลหรือพนักงาน

ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มี กิจกรรมราคาพิเศษเรียบร้อย พุดจา ไพเราะ	24 (7.5)	183 (56.8)	110 (34.2)	2 (.6)	3 (.9)	3.69 (มาก)
พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับ และคืนเงินทอนได้ถูกต้อง	22 (6.8)	188 (58.4)	104 (32.3)	3 (.9)	5 (1.6)	3.68 (มาก)
พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มี มนุษยสัมพันธ์ อิมแ้มแจ่มใส และมี อธยาศยที่ดี	24 (7.5)	174 (54.0)	117 (36.3)	6 (1.9)	1 (.3)	3.66 (มาก)
พนักงานเดินบัตรที่นึ่งมีความรู้ความ ชำนาญในการเดินบัตรที่นึ่งสำหรับผู้เข้า ชมภาพยนตร์	23 (7.1)	160 (49.7)	127 (39.4)	10 (3.1)	2 (.6)	3.60 (มาก)
พนักงานเดินบัตรที่นึ่งมีกิจกรรมราคา พิเศษเรียบร้อย พุดจาไพเราะ	21 (6.5)	163 (50.6)	126 (39.1)	9 (2.8)	3 (.9)	3.59 (มาก)
พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มี ความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำ แนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการของ โรงภาพยนตร์	21 (6.5)	160 (49.7)	131 (40.7)	6 (1.9)	4 (1.2)	3.58 (มาก)
พนักงานเดินบัตรที่นึ่งมีมนุษยสัมพันธ์ อิมแ้มแจ่มใส และมีอธยาศยที่ดี	23 (7.1)	153 (47.5)	129 (40.1)	15 (4.7)	2 (.6)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.62 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ลูกค้าโรงภาพยนตร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอนได้ถูกต้อง พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์ พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการของโรงภาพยนตร์ และพนักงานเดินบัตรที่นั่งมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน และร้อยละ ของลูกค้าโรงพยาบาลนคร รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้านักโรงพยาบาล ต่อปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย	75 (23.3)	205 (63.7)	39 (12.1)	3 (.9)	-	4.09 (มาก)
การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอก โรงพยาบาลนคร	37 (11.5)	212 (65.8)	63 (19.36)	7 (2.2)	3 (.9)	3.85 (มาก)
คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด	37 (11.5)	207 (64.3)	71 (22.0)	6 (1.9)	1 (.3)	3.85 (มาก)
การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายใน โรงพยาบาลนคร	34 (10.6)	201 (62.4)	79 (24.5)	4 (1.2)	4 (1.2)	3.80 (มาก)
ความสบายของเก้าอี้นั่งภายในโรง ภาพนคร	24 (7.5)	184 (57.1)	109 (33.9)	4 (1.2)	1 (.3)	3.70 (มาก)
ความสะอาดของโรงพยาบาลนคร	28 (8.7)	179 (55.6)	104 (32.3)	8 (2.5)	3 (.9)	3.68 (มาก)
อุณหภูมิในโรงพยาบาลนครมีความ เหมาะสม	21 (6.5)	179 (55.6)	111 (34.5)	10 (3.1)	1 (.3)	3.64 (มาก)
ความสะดวกและปลอดภัยของสถานที่	20 (6.2)	176 (54.7)	116 (36.0)	7 (2.2)	3 (.9)	3.63 (มาก)
กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงภาพ นครมีความเหมาะสม	17 (5.3)	171 (53.1)	122 (37.9)	9 (2.8)	3 (.9)	3.59 (มาก)
จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับ ผู้ใช้บริการ	25 (7.8)	155 (48.1)	126 (39.1)	15 (4.7)	1 (.3)	3.58 (มาก)
ประเภทของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนคร มีให้เลือกหลายประเภท	20 (6.2)	127 (39.4)	143 (44.4)	30 (9.3)	2 (.6)	3.41 (ปานกลาง)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนคร รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้านครโรงพยาบาล นคร ต่อปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

(ต่อ)

ปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความสะอาดของห้องน้ำของ โรงพยาบาลนคร	25 (7.8)	118 (36.6)	147 (45.7)	26 (8.1)	6 (1.9)	3.40 (ปานกลาง)
จำนวนของที่นั่งพักคอยก่อนชม ภาพยนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ ใช้บริการ	23 (7.1)	133 (41.3)	112 (34.8)	47 (14.6)	7 (2.2)	3.38 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.66 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงพยาบาลนคร คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายในโรงพยาบาลนคร การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายในโรงพยาบาลนคร ความสบายของเก้าอี้นั่งภายในโรงภาพยนตร์ ความสะอาดของโรงพยาบาลนคร อุณหภูมิในโรงพยาบาลนครมีความเหมาะสม ความสะดวกและปลอดภัยของสถานที่ กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงพยาบาลนครมีความเหมาะสม และจำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ประเภทของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนครมีให้เลือกหลายประเภท ความสะอาดของห้องน้ำของโรงพยาบาลนคร และจำนวนของที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน และร้อยละ ของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่าย ตั๋วหน้าโรงพยาบาลนครฯ	38 (11.8)	200 (62.1)	77 (23.9)	5 (1.6)	2 (.6)	3.83 (มาก)
การตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์ แต่ละรอบ	42 (13.0)	178 (55.3)	95 (29.5)	5 (1.6)	2 (.6)	3.79 (มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่าย ตั๋วตั้งจองทางโทรศัพท์	39 (12.1)	144 (44.7)	122 (37.9)	14 (4.3)	3 (.9)	3.63 (มาก)
มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่องทาง การจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับภาพยนตร์	34 (10.6)	132 (41.0)	125 (38.8)	26 (8.1)	5 (1.6)	3.53 (มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่าย ตั๋วตั้งจองทางอินเทอร์เน็ต	33 (10.2)	122 (37.9)	147 (45.7)	16 (5.0)	4 (1.2)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.66 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วหน้าโรงพยาบาลนครฯ การตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์แต่ละรอบ ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วตั้งจองทางโทรศัพท์ มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่องทาง การจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ และความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วตั้งจองทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครินทร์ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครินทร์ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพในปัจจุบัน				รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
ภาพยนตร์มีให้เลือกชมหลายประเภท	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)
มีจำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์หลายรอบ	4.01 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่กำกับ โดยผู้กำกับที่มีชื่อเสียง	4.01 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่แสดง โดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง	3.99 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)
ภาพยนตร์ที่เข้าฉายเป็นภาพยนตร์ที่มี เทคนิคการถ่ายทำดี น่าสนใจ	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
ร้านเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรง ภาพยนตร์มีสินค้าให้เลือกซื้อหลายประเภท	3.02 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ลูกค้าโรงพยาบาลนครินทร์ทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยทุกปัจจัยย่อยลูกค้าโรงพยาบาลนครินทร์ทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ร้านเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงภาพยนตร์มีสินค้าให้เลือกซื้อหลายประเภท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพในปัจจุบัน				รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลายระดับราคา (70 80 90 100 120 บาท)	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)
ราคาเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้า โรงพยาบาลนครมีราคาเหมาะสม	2.87 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าทุกอาชีพมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีหลายระดับราคา (70 80 90 100 120 บาท) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ราคาเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวที่ขายหน้าโรงพยาบาลนครมีราคาเหมาะสม

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพในปัจจุบัน				รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีเพียงพอ	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.93 (มาก)	3.73 (มาก)
ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์	3.44 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางอินเทอร์เน็ต	3.30 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ที่ตั้งของโรงพยาบาลนครมีความสะดวกในการเดินทาง	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.85 (มาก)
ที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนคร อาชีพนักเรียนนักศึกษา และ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยลูกค้าโรงพยาบาลนคร อาชีพนักเรียนนักศึกษา และ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีเพียงพอ ที่ตั้งของโรงพยาบาลนครมีความสะดวกในการเดินทาง และที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์ และระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางอินเทอร์เน็ต

ลูกค้าโรงพยาบาลนตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีเพียงพอ ที่ตั้งของโรงพยาบาลนตรีมีความสะดวกในการเดินทาง และที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ระบบสั่งจองและซื้อตัวทางโทรศัพท์ และระบบสั่งจองและซื้อตัวทางอินเทอร์เน็ต

ลูกค้าโรงพยาบาลนตรี อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีเพียงพอ ระบบสั่งจองและซื้อตัวทางโทรศัพท์ ที่ตั้งของโรงพยาบาลนตรีมีความสะดวกในการเดินทาง และที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ระบบสั่งจองและซื้อตัวทางอินเทอร์เน็ต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพในปัจจุบัน				รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาทางวิทยุ	3.05 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางโทรทัศน์	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	3.88 (มาก)	3.57 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
การโฆษณาทางโปสเตอร์	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
การโฆษณาทางแผ่นพับ/โบรชัวร์	3.17 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต	3.11 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การโฆษณาทางป้ายหน้าโรงพยาบาลนคร	3.88 (มาก)	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)
การมีบัตรสมาชิกเมเจอร์การ์ด	3.22 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การได้รับส่วนลดในการซื้อตัวภาพยนต์ ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท อันนี่นูนซีท ราคา 80 บาท)	3.17 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนต์ ฟรี	2.93 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาด จำแนกตามอาชีพ

(ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพในปัจจุบัน				รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การนำบัตรชมภาพยนตร์แลกคูโปงชิงโชค	2.85 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันเด็ก วันแม่	2.89 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนคร ทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการ
ส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยลูกค้าโรงพยาบาลนคร อาชีพนักเรียนนักศึกษา และ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาทางโทรทัศน์ การ
โฆษณาทางหนังสือพิมพ์ การโฆษณาทางโปสเตอร์ และ การโฆษณาทางป้ายหน้าโรงพยาบาลนคร
ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาทางวิทยุ การ
โฆษณาทางแผ่นพับ/โบรชัวร์ การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต การมีบัตรสมาชิกเมเจอร์การ์ด การ
ได้รับส่วนลดในการซื้อตั๋วภาพยนตร์ ทุกวันอังคาร (ธรรมดา ราคา 70 บาท ฮันนีมูนซีท ราคา 80
บาท) การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ การนำบัตรชมภาพยนตร์แลกคูโปงชิงโชค และ
การได้รับสิทธิพิเศษเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันเด็ก วันแม่

ลูกค้าโรงพยาบาลนคร อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความ
พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาทางป้ายหน้าโรงพยาบาลนคร
สำหรับปัจจัยย่อยอื่นๆที่เหลือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือ
พนักงาน จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	อาชีพในปัจจุบัน				รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานเจ้าหน้าที่บัตรชมภาพยนต์มีกิริยา มารยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานเจ้าหน้าที่บัตรชมภาพยนต์มี มนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมี อิทธิพลที่ดี	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานเจ้าหน้าที่บัตรชมภาพยนต์มี ความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำ แนะนำเกี่ยวกับภาพยนต์และบริการของ โรงพยาบาลนคร	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)
พนักงานเจ้าหน้าที่บัตรชมภาพยนต์รับ และคืนเงินทอนได้ถูกต้อง	3.84 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.59 (มาก)
พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้ม แย้มแจ่มใส และมีอิทธิพลที่ดี	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.57 (มาก)
พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความ ชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้า ชมภาพยนต์	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าลูกค้าโรงภาพยนตร์ ทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบุคคลหรือพนักงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยลูกค้าโรงภาพยนตร์ อาชีพนักเรียนนักศึกษา อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลูกค้าโรงภาพยนตร์ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีกิจกรรมร่ายทศภาพเรียวฟู พุดจาไพเราะ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์รับและคืนเงินทอนได้ถูกต้อง ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาพยนตร์และบริการของโรงภาพยนตร์ พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีกิจกรรมร่ายทศภาพเรียวฟู พุดจาไพเราะ พนักงานเดินบัตรที่นั่งมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี และพนักงานเดินบัตรที่นั่งมีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่งสำหรับผู้เข้าชมภาพยนตร์

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพในปัจจุบัน				รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงพยาบาลนคร	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)
การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายในโรงพยาบาลนคร	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
จำนวนของที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	3.62 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ความสะอาดของโรงพยาบาลนคร	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำของโรงพยาบาลนคร	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)
ประเภทของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนครมีให้เลือกหลายประเภท	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ความสบายของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนคร	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)
คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)
อุณหภูมิในโรงพยาบาลนครมีความเหมาะสม	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลนครต่อปัจจัยด้านสร้างและนำ
เสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

(ต่อ)

ปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	อาชีพในปัจจุบัน				รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงพยาบาลนคร มีความเหมาะสม	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)
ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่	3.81 (มาก) (มาก)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.51 (มาก)	3.74 (มาก)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 31 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนคร ทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสร้างและนำ
เสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยลูกค้าโรงพยาบาลนคร อาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลูกค้าโรงพยาบาลนคร อาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย
ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงพยาบาลนคร การ
ออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายในโรงพยาบาลนคร จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับผู้
ใช้บริการ ความสะอาดของโรงพยาบาลนคร ความสะอาดของห้องน้ำของโรงพยาบาลนคร ความสบาย
ของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนคร คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด คุณภาพของระบบเสียง
ทันสมัย อุณหภูมิในโรงพยาบาลนครมีความเหมาะสม กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงพยาบาลนครมี
ความเหมาะสม และ ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลางได้แก่ จำนวนของที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ
และประเภทของเก้าอี้นั่งภายใน โรงพยาบาลนครมีให้เลือกหลายประเภท

ลูกค้าโรงพยาบาลนตร์ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงพยาบาลนตร์ การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายในโรงพยาบาลนตร์ ความสะอาดของโรงพยาบาลนตร์ ความสบายของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนตร์ คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย อุณหภูมิในโรงพยาบาลนตร์มีความเหมาะสม กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงพยาบาลนตร์มีความเหมาะสม ความสะดวกและปลอดภัยของสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนของที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ ความสะอาดของห้องน้ำโรงพยาบาลนตร์ จำนวนของห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ ประเภทของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนตร์มีให้เลือกหลายประเภท กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงพยาบาลนตร์มีความเหมาะสม และความสะดวกและปลอดภัยของสถานที่

ลูกค้าโรงพยาบาลนตร์ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายนอกโรงพยาบาลนตร์ การออกแบบและตกแต่งสถานที่ภายในโรงพยาบาลนตร์ ความสะอาดของโรงพยาบาลนตร์ จำนวนห้องน้ำมีความเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ ความสบายของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนตร์ คุณภาพของการฉายภาพมีความคมชัด คุณภาพของระบบเสียงทันสมัย อุณหภูมิในโรงพยาบาลนตร์มีความเหมาะสม กลิ่นและความสดชื่นภายในโรงพยาบาลนตร์มีความเหมาะสม และความสะดวกและปลอดภัยของสถานที่ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนของที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพนตร์มีความเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ ความสะอาดของห้องน้ำโรงพยาบาลนตร์ และประเภทของเก้าอี้นั่งภายในโรงพยาบาลนตร์

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้า โรงพยาบาลต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพในปัจจุบัน				รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่าย ตั๋วหน้าโรงพยาบาล	3.99 (มาก)	3.90 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่าย ตั๋วสั่งจองทางโทรศัพท์	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.63 (มาก)
ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่าย ตั๋วสั่งจองทางอินเทอร์เน็ต	3.73 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.52 (มาก)
มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่องทางการ จำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับภาพยนตร์	3.74 (มาก)	3.55 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.53 (มาก)
การตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์แต่ละ รอบ	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 32 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาล อาชีพนักเรียนนักศึกษา รับราชการ / พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวม
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยลูกค้าโรงพยาบาล อาชีพนักเรียนนักศึกษา และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความ
พึงพอใจ ต่อทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลูกค้าโรงภาพยนตร์อาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วหน้าโรงภาพยนตร์ ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่งช่องทางโทรศัพท์ มีพนักงานคอยให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตั๋ว และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ และการตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์แต่ละรอบ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่งช่องทางอินเทอร์เน็ต

ลูกค้าโรงภาพยนตร์ อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วหน้าโรงภาพยนตร์ และการตรงต่อเวลาในการฉายภาพยนตร์แต่ละรอบ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่งช่องทางโทรศัพท์ และความถูกต้องและรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่งช่องทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าโรงภาพยนตร์

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงภาพยนตร์ จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์มีน้อย	25	7.8
ประเภทของภาพยนตร์ที่เข้าฉายมีให้เลือกน้อย	27	8.4
ภาพยนตร์ที่นำเข้าฉายไม่ค่อยน่าสนใจ	11	3.4
ประเภทของเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวมีให้เลือกน้อย	190	59.0
อื่นๆ	5	1.6
ไม่มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์	64	19.9
รวม	322	100.0

อื่นๆ ได้แก่ ขาดการทำรายละเอียดภาพยนตร์ ของแพงเกินไป ขนมราคาแพง

จากตารางที่ 33 พบว่าลูกค้าโรงภาพยนตร์ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ คือ ประเภทของเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวมีให้เลือกน้อย ร้อยละ 59.0 รองลงมาได้แก่ ประเภทของภาพยนตร์ที่เข้าฉายมีให้เลือกน้อย ร้อยละ 8.4 และ จำนวนรอบเข้าชมภาพยนตร์ที่เข้าฉายมีให้เลือกน้อย ร้อยละ 7.8 และไม่มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 19.9

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีราคาแพง	130	40.4
ราคาเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวมีราคาแพง	150	46.6
อื่นๆ	3	0.9
ไม่มีปัญหาในด้านราคา	39	12.1
รวม	322	100.0

อื่นๆ ได้แก่ ราคาตั๋วแพง

จากตารางที่ 34 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านราคา คือ ราคาเครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวมีราคาแพง ร้อยละ 46.6 รองลงมา ได้แก่ ราคาบัตรชมภาพยนตร์มีราคาแพง ร้อยละ 40.4 และไม่มีปัญหาด้านราคา ร้อยละ 12.1

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีน้อย	42	13.0
สถานที่จอตลอดไม่เพียงพอ	16	5.6
สถานที่จอตลอดไม่มีความปลอดภัย	11	3.4
ที่ตั้งของโรงพยาบาลนครฯไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	31	9.6
อื่นๆ	-	-
ไม่มีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	220	68.3
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 35 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ร้อยละ 68.3 และปัญหาที่พบได้แก่ จำนวนช่องทางจำหน่ายตัวมีน้อย ร้อยละ 13.0 รองลงมาได้แก่ ที่ตั้งของโรงพยาบาลนครฯไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 9.6 และ สถานที่จอตลอดไม่เพียงพอ ร้อยละ 5.6

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณาทางสื่อต่างๆ มีน้อยทำให้ไม่ทราบข่าวคราวของภาพยนตร์	63	19.6
การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ฟรี มีระยะเวลาให้สะสมน้อย	120	37.3
อื่นๆ	2	0.6
ไม่มีปัญหาในด้านส่งเสริมการตลาด	137	42.5
รวม	322	100.0

อื่นๆ ได้แก่ บัตร Major card หหมดอายุเร็วเกินไป

จากตารางที่ 36 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 42.5 และปัญหาที่พบได้แก่ การสะสมแต้มเพื่อแลกบัตรชมภาพยนตร์ฟรี มีระยะเวลาให้สะสมน้อย ร้อยละ 37.3 รองลงมาได้แก่ การโฆษณาทางสื่อต่างๆ มีน้อย ทำให้ไม่ทราบข่าวคราวของภาพยนตร์ ร้อยละ 19.6

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกตามปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน

ด้านบุคคลหรือพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ไม่มีความรู้ความชำนาญ	32	9.9
พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ไม่มีความชำนาญในการคืนเงินทอน	12	3.7
พนักงานเดินบัตรที่นั่ง ไม่มีความรู้ความชำนาญในการเดินบัตรที่นั่ง	6	1.9
พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่มียุทธศาสตร์ที่ดีในการให้บริการ	97	30.1
อื่นๆ	4	1.2
ไม่มีปัญหาในด้านบุคคลหรือพนักงาน	171	53.1
รวม	322	100.0

อื่นๆ ได้แก่ พนักงานไม่มีมารยาท

จากตารางที่ 37 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน ร้อยละ 53.1 และปัญหาที่พบได้แก่ พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่มียุทธศาสตร์ที่ดีในการให้บริการ ร้อยละ 30.1 รองลงมาได้แก่ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ไม่มีความรู้ความชำนาญ ร้อยละ 9.9 และ พนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ไม่มีความชำนาญในการคืนเงินทอน ร้อยละ 3.7

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกตามปัญหาด้านสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มีน้อย	92	28.6
ความสะอาดของโรงภาพยนตร์มีน้อย	6	1.9
ความสะอาดของห้องน้ำโรงภาพยนตร์มีน้อย	17	5.3
จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอ	12	3.7
อุณหภูมิภายในโรงภาพยนตร์มีอุณหภูมิสูงเกินไป	50	15.5
อื่นๆ	-	-
ไม่มีปัญหาในด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	145	45.0
รวม	322	100.0

จากตารางที่ 38 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาในด้านนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ ร้อยละ 45.0 และปัญหาที่พบได้แก่ จำนวนที่นั่งพักคอยก่อนชมภาพยนตร์มี
น้อย ร้อยละ 28.6 รองลงมาได้แก่ อุณหภูมิภายในโรงภาพยนตร์มีอุณหภูมิสูงเกินไป ร้อยละ
15.5 และ ความสะอาดของห้องน้ำโรงภาพยนตร์มีน้อย ร้อยละ 5.3

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
การจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความล่าช้า	31	9.6
ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า	53	16.5
การฉายภาพยนตร์แต่ละรอบมีความล่าช้า	17	5.3
จำนวนพนักงานที่ให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตั๋วและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์มีน้อย	55	17.1
อื่นๆ	3	0.9
ไม่มีปัญหาในด้านการบวนการ	163	50.6
รวม	322	100.0

อื่นๆ ได้แก่ ควรยืดเวลาในการมารับบัตรชมภาพยนตร์ เมื่อผ่านระบบการจอง

จากตารางที่ 39 พบว่าลูกค้าโรงพยาบาลนครฯ ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาด้านกระบวนการ ร้อยละ 50.6 และปัญหาที่พบได้แก่ จำนวนพนักงานที่ให้บริการแนะนำช่องทางการจำหน่ายตั๋วและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์มีน้อย ร้อยละ 17.1 รองลงมาได้แก่ ระบบสั่งจองและซื้อตั๋วทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า ร้อยละ 16.5 และ การจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์มีความล่าช้า ร้อยละ 9.6