

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในการใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนิยามศัพท์โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษานี้ ใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)⁸ ซึ่งประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)เกี่ยวกับธุรกิจบริการ ผลิตภัณฑ์จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคมีความสะดวก สบายยิ่งขึ้น
2. ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน
3. สถานที่บริการ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้น ผู้มาติดต่อ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย
5. บุคคล (People) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท
6. กระบวนการบริการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า (Customer satisfaction)
7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) เช่น โรงพยาบาลศูนย์ ต้องพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ

⁸ ศิริวรรณ เสงีรัตน์, *การบริหารการตลาดยุคใหม่* (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด, 2541)

เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-value proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากรายงานวิจัยเรื่องเส้นทางการตลาดของธุรกิจ ดุหนังฟังเพลง ของศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์⁹ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคคำนึงถึงคุณภาพของระบบเสียงเป็นปัจจัยสำคัญในการไปดูหนังที่โรงภาพยนตร์ ส่วนความสะดวกของโรงภาพยนตร์และเก้าอี้ที่นั่งสบายเป็นปัจจัยรองลงมา ดังนั้นตัวแปรสำคัญของธุรกิจนี้ก็คือ สินค้า (Product) และช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ถ้าโรงภาพยนตร์ดี มีคุณภาพ รวมไปถึงโปรแกรมหนังที่เข้าฉายน่าสนใจ ก็สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน ผู้บริโภคนิยมไปดูหนังที่โรงภาพยนตร์ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้ามากกว่าโรงภาพยนตร์เดี่ยว และเมือง/ศูนย์รวมโรงหนัง

จากรายงานวิจัยเรื่อง ดุหนังฟังเพลง : จุดเปลี่ยนทางธุรกิจ ของศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์¹⁰ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้จ่ายเพื่อการดูหนังและฟังเพลงน้อยกว่า 1,000 บาทต่อเดือน ส่วนการเลือกชมภาพยนตร์ ผู้บริโภคนิยมชมภาพยนตร์ฝรั่งมากที่สุด รองลงมาคือภาพยนตร์จีน ไทย และญี่ปุ่น ตามลำดับ สำหรับประเภทของภาพยนตร์ต่างประเทศ ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมภาพยนตร์บู๊/แอ็คชั่น รองลงมาคือประเภทสยองขวัญ และ โรแมนติก ผู้บริโภคที่อยู่ในช่วงอายุ 15-24 ปี นิยมดูหนังที่โรงภาพยนตร์มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน ขณะที่ผู้บริโภที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป นาน ๆ ครั้งจึงไปดูหนังที่โรงภาพยนตร์ ส่วนวันและเวลาที่นิยมในการเข้าชมภาพยนตร์ ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมไปดูหนังรอบบ่ายของวันเสาร์ และวันอาทิตย์มากที่สุด รองลงมาคือรอบค่ำของวันศุกร์

สายพิน ศฤงคาร และคณะ¹¹ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจทางการตลาดของผู้ใช้บริการโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2544 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์สาขาเชียงใหม่ อยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะปัจจัยทางด้านราคาเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งแสดงว่าราคาของสินค้าหรือบริการที่โรงภาพยนตร์เสนอต่อลูกค้ายังไม่เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง แต่อย่างไร

⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 1

¹⁰ ศูนย์วิจัย ไทยพาณิชย์, “ดุหนังฟังเพลง : จุดเปลี่ยนทางธุรกิจ”, วารสารวิจัยตลาด ฉบับที่ 2 : 1 , 2542.

¹¹ สายพิน ศฤงคาร และคณะ, “ความพึงพอใจทางการตลาดของผู้ใช้บริการ โรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่”, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

ก็ตามผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพของโรงพยาบาล
ยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์สาขาเชียงใหม่

สุรเชษฐ สุภา¹² ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ
ระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมี
รายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท

ภาพยนตร์ที่ลูกค้าโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ชมผลิตจากประเทศสหรัฐอเมริกา โดยส่วนใหญ่ชม
ภาพยนตร์โรแมนติก และมีความพึงพอใจในโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่
รองลงมาคือ โรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการโรง
ภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ โดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 1 ครั้ง และวันที่ใช้บริการคือ วันเสาร์และ
วันอาทิตย์ ช่วงเวลาที่เข้าชมภาพยนตร์ในโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ คือ เวลา 13.01 –
14.30 น. โดยส่วนใหญ่การเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์เป็นแบบธรรมดา ราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์ที่ซื้อคือ
100 บาท สื่อข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ส่วนใหญ่ทราบจากหนังสือพิมพ์ และ
ส่วนใหญ่ผู้มีส่วนรวมในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ คือ เพื่อนหรือคู่รัก

ด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการพบว่า ลูกค้าโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์มีความ
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัย
ด้านบุคคลหรือพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ
การ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านราคา และด้านการ
ส่งเสริมการตลาด

ศรียพรหม มุลรัตน์¹³ ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์
จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นหญิง มีอายุ 18-24 ปี มีสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษา
อยู่ในระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท อาชีพนักเรียนหรือนัก
ศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนมากใช้บริการโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ การเลือกที่นั่งชม
ภาพยนตร์แบบธรรมดา เข้าชมภาพยนตร์เวลา 13.00 – 14.59 น. แนวภาพยนตร์ที่ชอบเป็นแนวฝรั่ง

¹² สุรเชษฐ สุภา, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

¹³ ศรียพรหม มุลรัตน์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลยนต์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จังหวัดเชียงใหม่”, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

(สหรัฐอเมริกาหรืออังกฤษ) สื่อวิทยุและโปสเตอร์มีผลทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงภาพยนตร์มากที่สุด และประเภทภาพยนตร์ที่ชอบมากที่สุดคือ ภาพยนตร์ประเภทบู๊ คิวเคียด สงคราม (Action)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงภาพยนตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยต่าง ๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และองค์ประกอบทางด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาบัตรชมภาพยนตร์

นิยามศัพท์

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เกี่ยวกับธุรกิจบริการ ผลิตภัณฑ์จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคมีความสะดวก สบายยิ่งขึ้น เช่นระบบเสียง เสียงในฟิล์ม (Sound Track) ระบบภาพ แก้วอีมภาพยนตร์ ความหลากหลายของภาพยนตร์ โปรแกรมที่น่าสนใจ เทคโนโลยีการฉายภาพยนตร์ มีบริการขายอาหารว่างและเครื่องดื่ม
2. ปัจจัยด้านราคา (Price) ค่าใช้บริการ หรือการมีหลายระดับราคาให้เลือก หรือการให้บริการที่มีรูปแบบในการชำระเงินได้หลากหลาย เช่น อัตราค่าชมภาพยนตร์ บริการรับชำระเงินโดยบัตรเครดิต การมีหลายระดับราคาตามที่นั่งในโรงภาพยนตร์
3. ปัจจัยด้านสถานที่บริการ (Place) สำหรับธุรกิจบริการจะเป็นที่ตั้งของสถานบริการ ความสะดวกในการเดินทาง เช่น ตั้งใกล้ที่พักอาศัย ใกล้สถานศึกษา อยู่ในศูนย์การค้าความสะดวกในการจอดรถ
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้ส่วนลดราคาบัตรเข้าชม การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ การแจกแฮนด์บิลด์โปสเตอร์ มีการแจกคู่มือใช้บริการฟรีในงานต่าง ๆ การนำทางบัตรไปแลกซื้อหรือชิงโชค การได้รับส่วนลดจากการชมเป็นกลุ่ม การประชาสัมพันธ์
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People) เช่น ทัศนคติของพนักงานรับจองตั๋ว เช่น การพูดจา การให้คำแนะนำปรึกษาของพนักงานเกี่ยวกับภาพยนตร์ การบริการของพนักงานเดินตั๋ว การบริการของพนักงานเดินตั๋ว การบริการของพนักงานขายอาหารเดินตั๋ว

6. ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (Process) เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การจองบัตร มีระบบการจองบัตรหลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ทาง Internet ความสะดวกในการซื้อ/จองบัตร ความปลอดภัยในการใช้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาของพนักงาน
7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) เช่น ความหลากหลายของโรงภาพยนตร์ ความทันสมัยของโรงภาพยนตร์และบริการต่าง ๆ ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงภาพยนตร์ การตกแต่งของโรงภาพยนตร์ ความสะอาดของโรงภาพยนตร์ ความสะดวกในการใช้ห้องน้ำ มีอากาศถ่ายเท สะดวก

นักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง นักศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยนักศึกษาจากมหาวิทยาลัย 3 แห่งคือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ มหาวิทยาลัยพายัพ

โรงภาพยนตร์ในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ ที่ห้างสรรพสินค้าแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ และ โรงภาพยนตร์ในเครือวิสต้า ที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า กาดสวนแก้วรวมทั้งสาขาเจริญเมืองและทิพยเนตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved