

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงพยาบาลในเครือวิศดำจังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการโรงพยาบาลวิศดำที่ศูนย์การค้า 12 ห้วยแก้ว และโรงพยาบาลวิศดำที่ศูนย์การค้ากาตสวนแก้ว 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 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนมากใช้บริการโรงพยาบาล 1 – 3 ครั้งต่อเดือน และใช้บริการโรงพยาบาลในวันเสาร์และวันอาทิตย์ การเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์แบบธรรมดา เข้าชมภาพยนตร์เวลา 13.00 – 14.59 น. แนวภาพยนตร์ที่ชอบเป็นแนวฝรั่ง (สหรัฐอเมริกาหรืออังกฤษ) ตี๋อวิทย์และ

โปสเตอร์มีผลทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงภาพยนตร์มากที่สุด และประเภทภาพยนตร์ที่ชอบมากที่สุดคือ ภาพยนตร์ประเภทบู๊ คิวเคียด สงคราม (Action)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงภาพยนตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยต่าง ๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และองค์ประกอบทางด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับราคาบัตรชมภาพยนตร์