หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เคยเข้าชมภาพยนตร์และใช้บริการที่โรงภาพยนตร์ FF
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	อาจารย์คู่ขวัญ ยืนยง
พ.ศ.	2546

บทคัดย่อ

จากการสำรวจ "ความพึงพอใจของผู้บริโภคในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครที่เคยเข้าชมภาพยนตร์และใช้บริการที่โรงภาพยนตร์ FF" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครที่เคยเข้าชมภาพยนตร์และใช้บริการที่โรงภาพยนตร์ FF โดยใช้วิธีการสำรวจโดยการออกแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 100 ชุดและสรุปผลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้

ผลการสำรวจพบสาระสำคัญว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายร้อยละ 50 และเพศหญิงร้อยละ 50 ซึ่งนิยมชมภาพยนตร์จำนวน 2 ครั้งต่อเดือน โดยแนวภาพยนตร์ที่ชื่นชอบจะเป็นภาพยนตร์แนวแอ๊คชั่นมากที่สุด ในส่วนของความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้นผู้บริโภคได้ให้ความคิดเห็นว่าความสะอาดของโรงภาพยนตร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศโดยรวมของโรงภาพยนตร์อยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง รวมไปถึงระบบเสียงของโรงภาพยนตร์อยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

ปัญหาทางด้านการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้น ทำให้ได้ทราบว่าโรงภาพยนตร์ FF ยังคงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของความสะอาดของโรงภาพยนตร์ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของบริเวณเคาเตอร์ บริเวณทางเดิน รวมไปถึงห้องน้ำของโรงภาพยนตร์ที่ควรมีการปรับปรุง และในเรื่องของการบริการของพนักงานซึ่งควรมีการจัดระเบียบการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการจัดเข้าฝึกอบรมการให้การบริการลูกค้าของโรงภาพยนตร์ FF เพื่อให้โรงภาพยนตร์ FF ได้ชื่อว่าเป็นโรงภาพยนตร์ที่มีการให้บริการที่ดีเยี่ยมแห่งหนึ่งของโรงภาพยนตร์ในประเทศไทย

SPU CHONBURI