

สรุปรายงาน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ พ.ศ. 2562

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สรุปผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหอภาพยนตร์

1. พิพิธภัณฑสถานภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา	ค่าคะแนน 4.6717	ร้อยละ 93.434
2. กิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์	ค่าคะแนน 4.6408	ร้อยละ 92.819
เฉลี่ยความพึงพอใจจากการบริการของหอภาพยนตร์ทั้ง 2 ประเภท ร้อยละ 93.13		

วิธีการประเมิน แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ามาใช้บริการ พฤติกรรมและวัตถุประสงค์การเข้ามาใช้บริการ
ส่วนที่ 2 คือ ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบและกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่
ส่วนที่ 3 เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดประกอบด้วยความพอใจต่อการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด
และข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามแต่ละข้อ
มีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วย	หมายถึง มีความต้องการมาก ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง มีความต้องการปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง มีความต้องการน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

การสรุปผลการประเมิน

เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้วจึงนำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมี

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละ จากสูตร

$$\frac{\text{คะแนนเฉลี่ย}}{5} * 100$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับคะแนนร้อยละ	ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.21	84.2 - 100	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	68.2 - 84	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	52.2 - 68	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	36.2 - 52	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.00 - 1.80	20 - 36	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. พิพิธภัณฑสถานภาพยนตร์ไทยและและนิทรรศการกึ่งถาวรเมืองมาया

กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่เข้าชมพิพิธภัณฑสถานภาพยนตร์ไทยและนิทรรศการกึ่งถาวรเมืองมาया อย่างน้อย 1 ครั้ง ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 1 สิงหาคม 2562 ซึ่งในปีงบประมาณ 2562 พิพิธภัณฑสถานเปิดให้บริการ วันอังคาร - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันละ 5 รอบ ตั้งแต่เวลา 10.00 - 17.30 น.

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 401 คน ที่เดินทางมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานภาพยนตร์ไทยและเมืองมาया ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16 - 30 ปี และ 31 - 45 ปี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นนักเรียน พนักงานบริษัทเอกชน และบุคคลทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระ โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 90 ไม่มีความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ รายได้เฉลี่ย 10,000 - 30,000 บาท

จากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.9 รู้จักหอภาพยนตร์ก่อนมาเยี่ยมชม โดยสื่อที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑสถานภาพยนตร์ไทยและเมืองมาया ได้แก่ 1) facebook หอภาพยนตร์ 2) สื่อโทรทัศน์ และ 3) เว็บไซต์หอภาพยนตร์ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง 401 คน ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล และมีจำนวนร้อยละ 34.40 ที่เดินทางมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานมากกว่าหนึ่งครั้ง เป้าหมายการเยี่ยมชมเพื่อท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การศึกษาดูงาน ด้านการอนุรักษ์ภาพยนตร์ และการศึกษาประวัติศาสตร์ภาพยนตร์

ความคิดเห็นต่อการเก็บค่าเข้าชมพิพิธภัณฑสถานภาพยนตร์ไทยและเมืองมาया ร้อยละ 54.1 มีความเห็นว่าการเก็บค่าเข้าชม ราคาที่เหมาะสมเฉลี่ย 33.94 บาท

สรุปคะแนน

คุณภาพบริการของพิพิธภัณฑสถานภาพยนตร์ไทยและนิทรรศการกึ่งถาวรเมืองมาया

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านรูปแบบและกระบวนการบริการ	401	4.5122	90.244	0.6411	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และวิทยากรนำชม	401	4.6059	92.118	0.5862	มากที่สุด
ด้านสถานที่	401	4.5056	90.112	0.6740	มากที่สุด
คะแนนในภาพรวม	401	4.6717	93.434	0.5490	มากที่สุด

รูปแบบและกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ สถานที และภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ ภาพยนตร์ไทย ทั้งหมดมีคะแนนอยู่ในระดับดีทุกประเด็น และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการ ปี 2561 และ 2562 มีระดับคะแนนดีขึ้นจากปีที่ผ่านมา

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อรูปแบบการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 64.3 เห็นว่าดีกว่าที่คาดหวังไว้ และร้อยละ 97.5 ต้องการแนะนำให้บุคคลที่รู้จักมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา

ประเด็นที่ควรเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากมีแนวโน้มที่อาจทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่า ความคาดหวัง ได้แก่

- ขั้นตอนการลงทะเบียนเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์และเมืองมายา
- รูปแบบการจัดสรรพื้นที่
- ความสะอาดและความสวยงาม
- การจัดการทัศนียภาพและสิ่งแวดล้อมโดยรอบ
- ความเหมาะสมของระยะเวลาการเข้าชม
- ความเอาใจใส่ของวิทยากร
- ระยะเวลาในการบรรยายของวิทยากร

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหอภาพยนตร์ในส่วน of พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

- ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน
- เพิ่มร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์
- คงสภาพของเก่าให้นานที่สุด
- อยากให้ถ่ายวิดีโอได้
- สถานที่จัดแสดงควรหลากหลายขึ้น
- ขยายเวลาเปิด - ปิด ให้กว้างขึ้น
- เพิ่มความหลากหลายของวัตถุจัดแสดง
- การลงทะเบียนเยี่ยมชมควรสะดวกรวดเร็ว
- ข้อมูลด้านภาพยนตร์ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร
- ความน่าสนใจของเนื้อหาที่ใช้บรรยายของวิทยากรน่าชม
- ความสะดวกของสถานที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างมุ่งไปที่การปรับปรุงสถานที่ ร้านอาหาร และการประชาสัมพันธ์

2. กิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์

กลุ่มตัวอย่างท คือ ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์ที่โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา อย่างน้อย 1 ครั้ง ระหว่าง 1 เมษายน – 1 สิงหาคม 2562 ตั้งแต่วันอังคาร – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 17.30 น. วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 13.00 น. และ 15.00 น.

จากกลุ่มตัวอย่าง 419 คน ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 16 – 30 ปี และ 31 – 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพหน่วยงานรัฐและพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ มีรายได้เฉลี่ย 10,000 - 30,000 บาท

ตัวอย่างร้อยละ 49.9 รู้จักหอภาพยนตร์มาก่อน โดยรู้จักจากสื่อ ได้แก่ 1) facebook หอภาพยนตร์ 2) โทรทัศน์ และ 3) เว็บไซต์หอภาพยนตร์ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 58.7 เข้าร่วมกิจกรรมเป็นครั้งแรก ส่วนที่เหลือร้อยละ 40.8 เข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าหนึ่งครั้ง

กิจกรรมที่ได้รับความสนใจมากที่สุด ได้แก่ โปรแกรมภาพยนตร์ประจำวัน และเทศกาลภาพยนตร์

ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมจัดฉาย	จำนวน	สัดส่วน
โปรแกรมภาพยนตร์ประจำวัน	177	42.2
เทศกาลภาพยนตร์	144	34.4
ดูหนังคลาสิค	89	21.2
ภาพยนตร์สนทนา	80	19.1
เสวนางานวิชาการ	74	17.7
ทิ้ง หนึ่ง โลก	67	16.0
ลานดารา	57	13.6
อื่นๆ	43	10.3

ประเภทของภาพยนตร์ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ความสนใจมากที่สุด ได้แก่ ภาพยนตร์ข่าว สารคดี และ ภาพยนตร์ไทย

ความคิดเห็นต่อการเก็บค่าเข้าชม ตัวอย่างร้อยละ 54.2 คิดว่าไม่ควรเก็บค่าเข้าชม ส่วนร้อยละ 45.3 มีความเห็นว่าควรเก็บค่าเข้าชม ราคาที่เหมาะสมเฉลี่ย 40.30 บาท

คุณภาพบริการของกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ	416	4.529	0.6831	89.508	มากที่สุด
ด้านสถานที่	416	4.502	0.6271	90.04	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่	416	4.6522	0.6021	93.44	มากที่สุด
คะแนนในภาพรวม	416	4.6408	0.5854	92.816	มากที่สุด

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบและกระบวนการให้บริการ สถานที่ และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์ ปี 2561 และ ปี 2562 พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์ในภาพรวม ร้อยละ 67.5 เห็นว่าดีกว่าที่คาดหวังไว้ และร้อยละ 96.7 ต้องการแนะนำให้บุคคลที่รู้จักมาร่วมกิจกรรมฉายภาพยนตร์

ประเด็นที่ควรดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ เนื่องจากมีแนวโน้มที่อาจทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ได้แก่

- ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม
- โปรแกรมภาพยนตร์
- ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม
- ความครบถ้วนของเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม
- ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- คุณภาพและมาตรฐานของระบบภาพและเสียงในการฉายภาพยนตร์
- ระบบปรับอากาศ
- ความเต็มใจในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์

- ชื่นชอบหนังเก่า มิตร-เพชรฯ หนังสือไทยโบราณ ควรนำมาจัดฉายบ่อยๆ
- จัดฉายภาพยนตร์ดีเด่นประจำปี ภาพยนตร์ที่ได้รางวัล
- เกี่ยวกับพระราชนิพนธ์และภาพยนตร์เทิดพระเกียรติ ร. 9 ภาพยนตร์อิงประวัติศาสตร์
- ภาพยนตร์แนวความรัก ภาพยนตร์ GTH ภาพยนตร์ยุค 90 ภาพยนตร์การ์ตูน ภาพยนตร์ต่างประเทศ
- จัดโปรแกรมฉายให้ดึงดูดและน่าสนใจ
- มีการจำลองการใช้กล้องถ่ายภาพยนตร์
- ปรับปรุงบรรยากาศให้โปร่งสบาย ไม่อึดอัด
- ภาพยนตร์ต่างประเทศบางเรื่อง ไม่มีคำบรรยาย
- ปรับปรุงเวลา และรอบการฉายภาพยนตร์วันธรรมดา
- เก้าอี้ในโรงภาพยนตร์เข้าออกยาก
- เพิ่มที่นั่งรอก่อนเข้าชมภาพยนตร์
- เพิ่มร้านอาหารและขนม
- การประชาสัมพันธ์โปรแกรมภาพยนตร์และกิจกรรม