

เอกสารประกอบวาระ 4.7

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2563

สรุปผลคะแนน

1. ผู้ร่วมกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์ ค่าคะแนน 4.5702 ร้อยละ 91.40
 2. ผู้เยี่ยมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา ค่าคะแนน 4.5929 ร้อยละ 91.85
 3. ผู้เข้าชมภาพยนตร์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของหอภาพยนตร์ ค่าคะแนน 4.0045 ร้อยละ 80.09
- ความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรมและใช้บริการของหอภาพยนตร์เฉลี่ย ทั้ง 3 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 87.78

ขอบเขตประชากร

1. กลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 422 คน
(จำนวนคาดหวัง 300 คน)
2. กลุ่มผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 501 คน
(จำนวนคาดหวัง 300 คน)
3. กลุ่มผู้เข้าชมภาพยนตร์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของหอภาพยนตร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 485 คน
(จำนวนคาดหวัง 300 คน)

ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 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 เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผลซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า	4.21	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	น้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

วิเคราะห์ผลการประเมิน

1. ผู้ร่วมกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์

กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์ เป็นผู้มีอายุระหว่าง 16 - 45 ปี อาชีพ นักเรียน นักศึกษา พ่อบ้านแม่บ้าน ผู้เกษียณอายุ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฉายภาพยนตร์ส่วนมากรู้จักหอภาพยนตร์ จากสื่อ Facebook เว็บไซต์ และจดหมายข่าว โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมฉายภาพยนตร์ของปี 2563 ร้อยละ 50 มาร่วมกิจกรรมเป็นครั้งแรก อีกร้อยละ 31.3 เคยมาร่วมกิจกรรม 1 - 2 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนมากสนใจเทศกาลภาพยนตร์ โปรแกรมฉายภาพยนตร์ ประจำวัน และกิจกรรมดูหนังคลาสสิก ภาพยนตร์ที่ชื่นชอบ ได้แก่ ภาพยนตร์ไทย ภาพยนตร์ข่าว และสารคดี

คะแนนคุณภาพความพึงพอใจการให้บริการของ “กิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์”

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคะแนน
ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม	406	4.4593	0.6645	พอใจมากที่สุด
ด้านสถานที่	406	4.5839	0.6103	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่	405	4.6239	0.6148	พอใจมากที่สุด
ด้านภาพรวม	404	4.6139	.62963	พอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.5702	0.6298	พอใจมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมฉายภาพยนตร์รู้สึกพอใจมากที่สุดกับการให้บริการทุกๆ ด้านของหอภาพยนตร์ และร้อยละ 91.9 ต้องการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

เหตุผลที่แนะนำ ได้แก่

1. ประสบการณ์ใหม่
2. เนื้อหาข้อมูลหลากหลายน่าสนใจ
3. การได้ฟังคำบรรยายจากวิทยากรซึ่งมีประโยชน์และให้ความรู้มาก
4. การให้ความรู้ บรรยายภาคี
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้และมารยาทเรียบร้อยดี
6. การนำข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการทำหนังมาเผยแพร่ให้กับคนสมัยนี้รับรู้และเห็นคุณค่า
7. การเข้าชมฟรี บริการประทับใจตั้งแต่λεύรรถเข้า มีวิทยากรอธิบายข้อมูลดีมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงกิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์

ข้อเสนอแนะ		มีเทศกาลหนังบ่อย ๆ	2
ดีอยู่แล้วพัฒนาต่อไปให้ดียิ่งขึ้น	9	คัดสรรบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมให้เหมาะสม	
เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	5	ระบบสมาชิกและบริจาคออนไลน์	
พิจารณาเพิ่มร้านอาหารและของกินมากกว่านี้และของขายมากกว่านี้	4	หาโรงฉายแทนสกาล่า	
เพิ่มที่จอดรถ เพิ่มที่จอดรถจักรยานยนต์	3	พนักงานต้อนรับดี และ ประทับใจ	
อยากให้มีรถ shuttle bus รับส่ง	3	จัดที่นั่งช่วงโควิดสับสนเล็กน้อย	
		เพิ่มเก้าอี้ก่อนเข้าชม	

so far away from cbo	
เพิ่มเจ้าหน้าที่	
จัดเป็นรอบ 10 12 14 16	
อยากให้มีความคมชัดของภาพเพิ่มขึ้น	
อยากให้มีการจัดฉายในโรงเหมือนครั้ง สกาล่า	
อาจมีใบปิดจำหน่ายเป็นสินค้าที่ระลึก	
จัดรอบฉายเล็กไม่ตึกแบบหลังโควิด ดี มากค่ะ	
พนักงานที่นั่งสูงบังผู้ที่เสวนาหน้าจอ	
อยากให้ปรับปรุงในด้านการนำเสนอ สถานที่เข้าชม ประวัติความเป็นมา	

อยากฟังเสียงไทย	
เก็บค่าเข้าชมเฉพาะรายการสำคัญที่มี กิจกรรมการเสวนา	
เชิญดารารุ่นเก่าและรวมแสดงสดร้อง เพลง	
ขยายเวลาฉายให้มากกว่าเดิม และจัดฉาย เสาร์อาทิตย์เพิ่มรอบ	
อยากให้ฉายภาพยนตร์ในระบบฟิล์มบ่อย และหาหนังชัดๆ	
ก่อนชมภาพยนตร์ ไม่ต้องเล่าเรื่องย่อก็ได้ เพราะมีอยู่ในจดหมายข่าวอยู่แล้ว บางที่ คนดูก็ไม่ได้อยากฟังเรื่องย่อ	

2. กลุ่มผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมาया

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมาया ร้อยละ 62.1 เป็นเพศหญิง (311 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 501 คน) มีอายุระหว่าง 16 – 45 ปี และผู้สูงอายุตามลำดับ อาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน นักเรียน นักศึกษา และเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

ร้อยละ 57.1 ของกลุ่มตัวอย่างรู้จักหอภาพยนตร์ก่อนมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยรู้จักจาก Website หอภาพยนตร์ สื่อโทรทัศน์ และ หนังสือพิมพ์ ตามลำดับ จากการสำรวจร้อยละ 77.04 เป็นผู้มาเยี่ยมชมครั้งแรก มีเป้าหมายหลักเพื่อการมาท่องเที่ยว

คะแนนคุณภาพความพึงพอใจในการใช้บริการ “พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมาया”

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคะแนน
ด้านรูปแบบและกระบวนการบริการ	500	4.4908	0.6282	พอใจมากที่สุด
ด้านสถานที่	500	4.6020	0.5746	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และวิทยากรนำชม	500	4.6053	0.5890	พอใจมากที่สุด
ภาพรวม	499	4.6733	.57692	พอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.5929	0.5922	พอใจมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามีความพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน และร้อยละ 96 ต้องการแนะนำให้ผู้อื่นมาเยี่ยมชม

เหตุผลที่แนะนำ ได้แก่		ดีอยู่แล้ว	1
Staff ทุกคนเอาใจใส่, บรรยากาศดี,	15	ดูย้อนยุคดี	1
การแนะนำของเจ้าหน้าที่และ วิทยากร		ต่างตนต่างชอบไม่เหมือนกัน	1
บรรยากาศดี ร่มรื่น	15	ตึกยุโรป, ตึกแดง, ตึกเหลือง	1
สถานที่สวย สะอาดน่าเที่ยวชม	12	ทัศนียภาพ, สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทำ	1
การนำเสนอ, การอนุรักษ์ภาพยนตร์เก่า	10	ภาพยนตร์	1
แหล่งให้ความรู้ และการบริการ	10	ทัศนียภาพและการดูแลของเจ้าหน้าที่	1
ภาพยนตร์ที่นำมาฉาย	6	ที่จำลองสถานที่ถ่ายทำ	1
สถานที่เหมาะกับการถ่ายรูป	6	ประทับใจทุกสิ่ง	1
ประวัติศาสตร์ภาพยนตร์	6	ประวัติของภาพยนตร์ที่ไม่เคยทราบมา	1
บริการดี	6	ก่อน	1
ชอบทุกๆ ด้าน	4	พิพิธภัณฑ์	1
ได้ความรู้เกี่ยวกับภาพยนตร์สมัยก่อน,	4	พื้นที่ส่วนจัดแสดง	1
บันเทิง	4	มี location ถ่ายรูปเยอะ, คนน้อย	1
การอนุรักษ์ภาพยนตร์ไทย	3	มีการจำลองถ่ายภาพยนต์	1
ทุกอย่าง	3	มีภาพยนตร์เก่าๆ	1
รถไฟ	3	มีภาพยนตร์เก่าให้ชม, การบรรยายให้	1
เข้าชมฟรี	2	ความรู้	1
ความสวยงาม และเนื้อหาที่น่าสนใจ	2	รถไฟหลวงสายภาพยนตร์	1
โรงภาพยนตร์ดีใช้ได้	2	รวบรวมความรู้เกี่ยวกับภาพยนตร์ไว้ได้ดี	1
ซิเนมา (รถไฟ)	2	รู้ประวัติศาสตร์ภาพยนตร์	1
ของสะสม	1	เรียงวางในพิพิธภัณฑ์	1
ข้อมูลภาพประกอบ	1	โรงภาพยนตร์ดีใช้ได้	3
ข้อมูลวิทยากรดีขึ้นกว่าเดิมมาก	1	ลายมือ	1
ความคลาสสิก	1	สถานที่การจัดภาพยนตร์ ให้ความรู้	1
ความเป็นไทย, ศิลปะดี	1	สถานที่ตกแต่งสวยงาม	1
ความสะอาด, การบริการที่ดี	1	สถานที่น่าสนใจ	1
ความสะอาด, ความสวยงามสถานที่	1	สถานที่มีความคลาสสิก น่ารัก	1
ความสะอาด, อุปกรณ์สมัยก่อน	1	สถานที่และวิทยากร	1
ความสุภาพของพนักงาน	1	สิ่งก่อสร้างสวยดี	1
ความหลากหลาย, บรรยากาศ	1	สิ่งของต่าง ๆ และสถานที่	1
เครื่องฉายหนังแบบฟิล์ม	1	หนังสือต้นฉบับ	1
เงียบ, ส่วนตัว, พื้นที่ว่างพอ	1	ให้ความรู้สึกย้อนยุค	1
จัดสวนสวย	1	ให้บรรยากาศย้อนยุค, สถานที่สวยงามน่า	1
เจอผู้คนมากมาย	1	พาครอบครัวมา	1
ดีเกินคาด, บรรยากาศ	1		

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา

ข้อเสนอแนะ	
ควรมีร้านอาหารและเครื่องดื่มเพิ่ม	7
เพิ่มห้องน้ำ	3
ที่จอดรถเพิ่ม	2
มีห้องแอร์เย็นๆ ให้พัก	2
อากาศร้อน	2
อยากให้ร่มรื่น ไม้ร้อน	2
ถ่ายรูปได้	2
ควรมีดอกไม้ต้นไม้มากกว่านี้	1
ควรมีร้านอาหาร เครื่องดื่ม แบบใหม่ๆ	1
ควรมีลำดับบอกตามอาคาร	1
จัดทำรายการอาหาร	1
เจ้าหน้าที่เข้มงวดเกินไป	1

ดีกว่าที่คาดหวัง	1
หนังไม่ควรเซ็นเซอร์	1
บางครั้งมาช้า กรุณาให้เข้าแถวค่ะ	1
เพิ่มสถานที่	1
เพิ่มจุดทิ้งขยะ	1
มีวิทยากรอยู่ประจำจุด ออกมาต้อนรับ	1
ไม่ค่อยมีอะไร	1
สถานที่แสดงเล็กไป	1
หาหนังแปลกๆที่หาดูยากมาฉายน้อย	1
ให้มีส่วนกิจกรรมในการถ่ายภาพยนตร์	1
อยากให้เพิ่มนิทรรศการ	1
อยากให้มีร้านน้ำอัดลมกับป๊อปคอร์น	1

3. ผู้ชมภาพยนตร์ที่เผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของหอภาพยนตร์ (องค์กรมหาชน)

คะแนนความพึงพอใจของผู้ชมภาพยนตร์ที่เผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของหอภาพยนตร์ (องค์กรมหาชน)

รูปแบบและเนื้อหา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคะแนน
รายการและสื่อที่นำเสนอมีความหลากหลาย	485	3.9691	.88436	พอใจมาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมของคุณภาพสื่อออนไลน์ของหอ ภาพยนตร์	485	4.0866	.89577	พอใจมาก
สื่อที่นำเสนอมีคุณค่าและหาชมได้ยาก	485	4.0165	.92695	พอใจมาก
สื่อที่นำเสนอมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่หาไม่ได้จากแหล่งอื่น	485	4.0021	.93707	พอใจมาก
ความรู้ที่ได้รับจากรายการและสื่อที่นำเสนอ	485	3.9814	.88471	พอใจมาก
สื่อที่นำเสนอเป็นบันทึกประวัติศาสตร์ของชาติที่สำคัญ	485	3.9711	.92664	พอใจมาก
ด้านรูปแบบและเนื้อหา		4.0045	0.9093	พอใจมาก