

สรุปรายงานสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการจอตัวรับชมภาพยนตร์ผ่านระบบออนไลน์ ประจำปี 2564

กิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์เพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาการเรียนรู้ ในปีงบประมาณ 2564 มีรูปแบบการจัดกิจกรรม ได้แก่ จัดฉายภาพยนตร์โปรแกรมประจำเดือนและโปรแกรมพิเศษ ภาพยนตร์สนทนา ภาพยนตร์สโมสร ดูหนังคลาสสิก ทึ่ง! หนังสือโลก ฉายภาพยนตร์เนื่องในวาระสำคัญ จัดเทศกาลภาพยนตร์ และจัดฉายภาพยนตร์ออนไลน์ เป็นต้น โดยในปี 2563 และ 2564 ซึ่งการดำเนินงานได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีช่วงเวลาที่หน่วยงานปิดให้บริการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน - 30 กันยายน 64 และช่วงที่มีมาตรการผ่อนปรนให้จัดกิจกรรมได้ หน่วยงานก็ดำเนินการตามมาตรการรักษาระยะห่าง โดยจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมและปรับเปลี่ยนรูปแบบของกิจกรรม จากการจัดฉายภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ของหอภาพยนตร์เพียงอย่างเดียว เปลี่ยนเป็นการจัดฉายเสมือนหรือการฉายออนไลน์ควบคู่กัน

สำหรับการจัดฉายในโรง หน่วยงานได้พัฒนาระบบการให้บริการจอตัวเข้าชมภาพยนตร์ออนไลน์ ให้ผู้รับบริการสามารถจอตัวเข้าชมภาพยนตร์ รับ QR-CODE ผ่านโทรศัพท์มือถือและเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์ได้เอง เพื่อความสะดวก รวดเร็วและลดการสัมผัสใกล้ชิด

สำหรับการจัดกิจกรรมออนไลน์และการเผยแพร่ข้อมูลสิ่งเกี่ยวเนื่องกับภาพยนตร์อื่นๆ หน่วยงานได้ขยายช่องทางการเผยแพร่ภาพยนตร์ผ่านสื่อสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมายังหอภาพยนตร์ โดยใช้ Facebook LIVE เผยแพร่งิจกรรมภาพยนตร์สนทนา ภาพยนตร์สโมสรและการบรรยายต่างๆ และใช้ Youtube Streaming จัดฉายภาพยนตร์ออนไลน์ ส่วนการเผยแพร่ข้อมูลสาระความรู้เกี่ยวกับภาพยนตร์ใช้ Website และ Instagram เป็นต้น

เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการ ฝ่ายเผยแพร่ภาพยนตร์จึงทำการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ระหว่างวันที่ 28 กันยายน - 8 ตุลาคม 2564 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจออนไลน์จำนวน 145 คน เพศชาย 86 คน เพศหญิง 52 คน ไม่ระบุเพศ 6 คน โดยผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 124 คน เป็นผู้ที่เคยมารับบริการและชมภาพยนตร์ที่หอภาพยนตร์ และ 21 คน ไม่เคยมาเดินทางมาหอภาพยนตร์ แบ่งตามช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ดังนี้

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 18 ปี	3
18 - 24 ปี	16
25 - 34 ปี	29
35 - 44 ปี	42
45 - 54 ปี	30
55 - 64 ปี	20
65 ปี ขึ้นไป	6
รวมทั้งสิ้น	145

การประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการจองตั๋วเข้าชมภาพยนตร์ผ่านเว็บไซต์

จากกลุ่มตัวอย่าง 145 คน ผู้ที่เคยใช้บริการจองตั๋วรับชมภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของหอภาพยนตร์ มี 75 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 โดยมีความพึงพอใจต่อบริการจองตั๋วผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 80.25 และมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการจองตั๋วเข้าชมภาพยนตร์ออนไลน์ ดังนี้

1. เว็บไซต์ควรเชื่อมต่อกับบัญชี facebook หรือบัญชีอื่นๆ เพื่อความสะดวกในการจดจำรหัสบัญชี
2. ขั้นตอนจองตั๋วออนไลน์ใน website อยากให้ปรับปรุงการมองเห็น โดยเพิ่มสีที่เป็นช่องของที่นั่งที่มีคนกดจองไปแล้วให้ชัดเจนขึ้น
3. ควรแก้ไขระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ เนื่องจากทำการจองแล้วระบบเกิดข้อขัดข้องบ่อย ทำให้การจองไม่สำเร็จ เกิดความไม่สะดวกหน้างานเนื่องจากก็ไม่มีหลักฐานการจองยืนยัน ต้องรอให้คนรับบริการท่านอื่นที่จองตั้มาก่อน และมีผู้ที่จองออนไลน์แต่ไม่มาวันจริงค่อนข้างมาก ทำให้กว่าจะได้ที่นั่งภาพยนต์ก็เริ่มฉายแล้ว และเห็นว่ามีที่นั่งเหลือมากกว่าจำนวนคนจอง
4. ควรมีมาตรการสำหรับผู้จองตั๋วชมภาพยนต์แต่ไม่มาจริง ทำให้ผู้ที่เดินทางมาชมภาพยนต์หน้างาน (walk in) ต้องรอและสุดท้ายไม่ได้เข้าชม เนื่องจากเจ้าหน้าที่บอกว่าจองในระบบเต็มแล้ว จึงอยากให้มีการเปรียบเทียบที่ชัดเจนว่า ผู้ที่จองตั๋วล่วงหน้าถ้าไม่มาเช็คอินก่อนหนังเริ่ม 15 นาที จะให้สิทธิ์คน walk-in แทน หรือเปลี่ยนเป็นการ deposit /หรือประกันเงิน มาดูได้คืน ไม่มาดูริบเงิน (ในจำนวนที่สมเหตุสมผล)

โดยข้อ 3 และ 4 ฝ่ายเผยแพร่ภาพยนต์ได้รับทราบปัญหานี้เช่นเดียวกัน จึงได้ปรับปรุงมาตรฐานการจองตั๋วภาพยนต์ออนไลน์ หากผู้รับบริการจองตั๋วแล้วไม่มาตามรอบที่ได้จองไว้ครบ 3 ครั้ง จะไม่สามารถสำรองที่นั่งผ่านระบบได้อีกและต้องติดต่อหน่วยงานเพื่อขอรับสิทธิ์ อีกทั้ง ฝ่ายเผยแพร่ยังปรับปรุงการบริหารจัดการที่นั่งชมภาพยนต์สำหรับผู้รับบริการแบบ walk in เพื่อไม่ให้ผู้ที่เดินทางมาชมภาพยนต์เสียโอกาส

นอกจากนี้ หอภาพยนตร์ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นว่า หากโรงภาพยนต์สามารถเปิดให้บริการตามปกติ กลุ่มตัวอย่างมีความกังวลในการใช้บริการในโรงภาพยนต์ของหอภาพยนต์อย่างน้อยเพียงใด โดยผลการสำรวจระบุว่า

กลุ่มตัวอย่าง 7 คน หรือ ร้อยละ 4.82 มีความกังวลในการเข้าชมภาพยนต์ในโรง

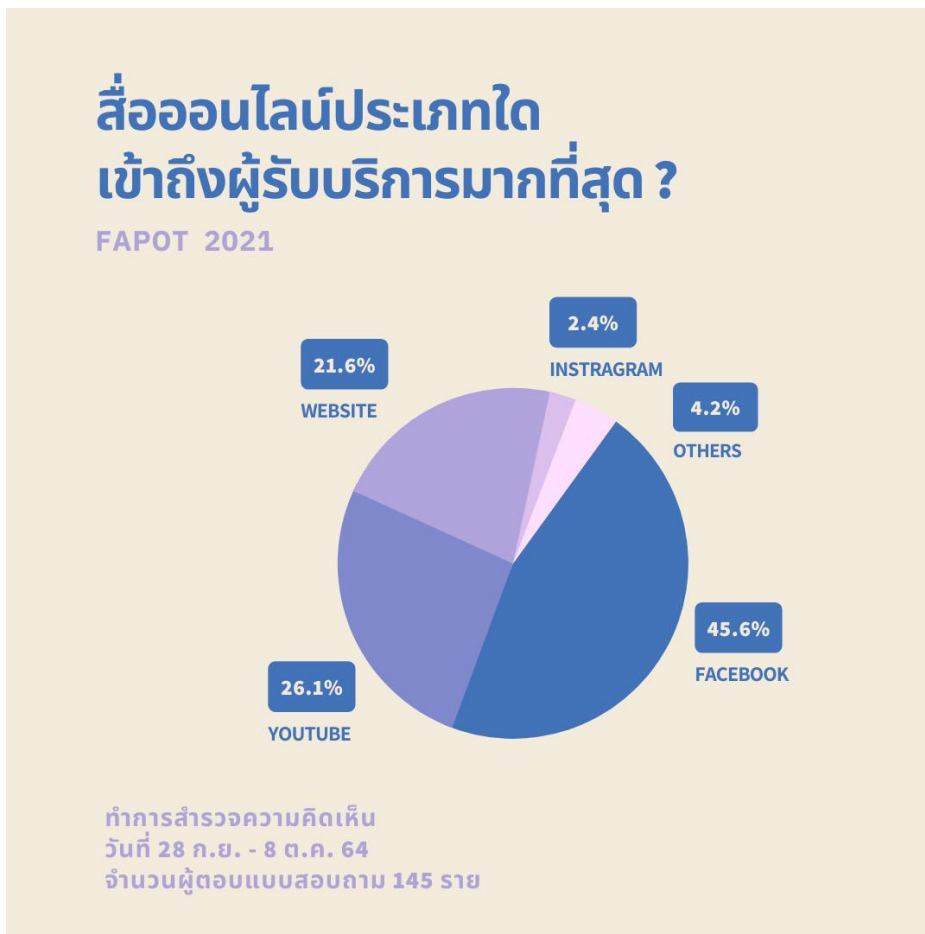
กลุ่มตัวอย่าง 83 คน หรือ ร้อยละ 57.24 มีความกังวลบ้างแต่รู้สึกอยากชมภาพยนต์ในโรงมากกว่า

กลุ่มตัวอย่าง 55 คน หรือ ร้อยละ 37.93 ไม่มีความกังวลในการเข้าชมภาพยนต์ในโรง

และมีความเห็นว่าควรจัดฉายภาพยนต์ควบคู่กันทั้งในสถานที่ของหอภาพยนต์ (On-site) และในการฉายเสมือน (On-line Screening)

สอบถามความเห็นด้านความพอใจในการให้บริการและการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของหอภาพยนต์ กลุ่มตัวอย่าง 141 คน หรือ ร้อยละ 97.24 ต้องการแนะนำบริการของหอภาพยนต์ให้ผู้อื่นที่ตนเองรู้จัก

การประเมินความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของหอภาพยนตร์



จัดอันดับการเข้าถึงสื่อออนไลน์ของผู้รับบริการ ประจำปี 64

- อันดับ 1 Facebook ของหอภาพยนตร์ เข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 45.6
- อันดับ 2 Youtube ของหอภาพยนตร์ เข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 26.1
- อันดับ 3 Website ของหอภาพยนตร์ เข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 21.6
- อันดับ 4 Instagram ของหอภาพยนตร์ เข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 2.4
- ช่องทางอื่นๆ ได้แก่ Twitter Tiktok ของหอภาพยนตร์ เข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 4.2

สรุปคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อสื่อออนไลน์ของหน่วยงาน ประจำปี 64

- อันดับ 1 ความพึงพอใจ facebook ของหอภาพยนตร์ เฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.68
- อันดับ 2 ความพึงพอใจต่อ youtube ของหอภาพยนตร์เฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.27
- อันดับ 3 ความพึงพอใจ website ของหอภาพยนตร์ 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.89

สรุปความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านการเผยแพร่สื่อออนไลน์

ควรจัดรายการภาพยนตร์ playlist ที่เผยแพร่ในช่อง Youtube ให้มีความสะดวกต่อการค้นหา หรือเพิ่มคุณภาพของภาพยนตร์ที่เผยแพร่ออนไลน์ ให้มีความคมชัดมากขึ้น จากเดิม 360p, 480p ให้เป็น 720p หรือ 1080p เผยแพร่ภาพยนตร์เรื่องยาว ภาพยนตร์ไทยเก่าฉบับอนุรักษ์หรือที่ผ่านการบูรณะแล้ว เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าชมต่างจังหวัดได้ชมภาพยนตร์ที่มีความคมชัดมากขึ้น

อยากให้มีการฉายคลาสสิกแบบเดียวกับ สันติ-วิมาน ออกฉายทั่วประเทศให้สม่ำเสมอ และขอให้สนับสนุนหนังที่คนไทยทำ ที่ได้ไปฉายและได้รางวัลในต่างประเทศ

การขยายช่องทางการให้บริการสำหรับผู้ให้บริการที่อยู่ต่างประเทศ ให้สามารถชมภาพยนตร์ออนไลน์ และให้อ่านคอลัมน์สาระความรู้ต่างๆ ในเว็บไซต์

ผู้รับบริการต้องการให้มีการจัดฉายภาพยนตร์ในโปรแกรมต่างๆ แบบออนไลน์ เช่น โปรแกรมประจำเดือน โปรแกรมภาพยนตร์สั้นมาราธอน และเทศกาลภาพยนตร์อื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการที่ไม่มีรถส่วนตัว เนื่องจากผู้รับบริการค่อนข้างกังวลทั้งต่อการเดินทางด้วยรถสาธารณะในช่วงการแพร่ระบาด ถ้ามีการฉายออนไลน์จะมีประโยชน์มากและอาจจำกัดจำนวนผู้ชมหรือฉายผ่านเว็บปิดอย่าง Zoom

ข้อเสนอแนะที่จูงใจผู้รับบริการให้มาร่วมกิจกรรมของหอภาพยนตร์ เช่น ส่วนลดของค่าบริการรถโดยสารส่วนบุคคลอย่าง Grab เป็นต้น

นอกจากนี้ผู้รับบริการอยากให้ หน่วยงานมีกิจกรรมเชิงรุกออกไปต่างจังหวัด จัดฉายหนังในมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ

ทำการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโดยให้ผู้ที่มีชื่อเสียงโปรโมทภารกิจของหอภาพยนตร์และกิจกรรมต่างๆ เพื่อดึงดูดไปใช้บริการมากขึ้น ทำคลิปสัมภาษณ์นักวิชาการด้านภาพยนตร์ และผู้ปฏิบัติงานส่วนต่างๆ ของหอภาพยนตร์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์ภาพยนตร์ไทย

อยากให้มี newsletter สั้นๆ ประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมในแต่ละสัปดาห์ส่งถึงผู้ชม

ข้อเสนอแนะสำหรับกิจกรรมเผยแพร่ภาพยนตร์ อื่นๆ เช่น อบรมเขียนบทภาพยนตร์ (สำหรับเยาวชน) ผู้รับบริการมีความเห็นว่าควรเปิดกว้างด้านอายุมากขึ้น

ความคิดเห็นอื่น ๆ

- พนักงานสุภาพ ให้คำแนะนำดีมาก สถานที่สวยงาม สะอาด โรงภาพยนตร์ดีมาก ทั้งที่นั่งและระบบภาพ-เสียงค่ะ
- สถานที่น่าพักผ่อน เจ้าหน้าที่ทุกท่านดีมาก ด้วยความขอบคุณครับ
- ถ้าโควิดเบาลง อยากให้เปิดหอภาพยนตร์แบบให้เพื่อการเยี่ยมชมและดูหนังครับ
- ประชาสัมพันธ์ให้มากๆ คุณจะมีลูกค้ามากกว่าที่คิด สถานที่ดูดีมาก ควรปรับปรุงที่จอดรถ เจ้าหน้าที่เป็นมิตร กระจือรีอรั้น และดูออกกว่ารังกงานที่ทำ
- ขอให้กลับมาฉายภาพยนตร์ตามปกติไวๆ
- อาคารใหม่ สวยงาม น่าจะเป็นสถานที่ในการจัดทำกิจกรรมดีๆ ต่อไป
- สร้างสรรค์งานทุกอย่างได้ดีแล้วครับ เป็นกำลังใจครับ
- จำกัดผู้ใช้บริการ เว้นระยะห่าง