สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565

สรุปผลคะแนน

1. ความพึงพอใจต่องานบริการจัดฉายภาพยนตร์ ร้อยละ 90.18
2. ความพึงพอใจต่องานบริการพิพิธภัณฑ์และนิทรรศการ ร้อยละ 91.12
3. ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อบริการหอภาพยนตร์ ร้อยละ 92.8435
4. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หอภาพยนตร์ ร้อยละ 96.08
5. ความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 90.49
6. ความรู้สึกหลังรับบริการ ร้อยละ 77.6 คิดว่าดีกว่าที่คาดหวัง และร้อยละ 19.6 ตรงกับที่คาดหวัง
7. ผู้รับบริการต้องการแนะนำให้บุคคลอื่นมารับบริการของหอภาพยนตร์ ร้อยละ 97.6

ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชาชนทั่วไปทุกกลุ่มอายุ อาชีพ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เข้าร่วมกิจกรรม เฉพาะที่จัดขึ้นโดยทางทีมงานของหอภาพยนตร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่างคาดหวัง 100 - 300 คน เก็บข้อมูลมาตามตารางกิจกรรมของหอภาพยนตร์ ระยะเวลา 4 เดือน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก ในลักษณะการประเมินค่าเป็น 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

เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผลซึ่งมี การแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น 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

ระดับคะแนนเมื่อคิดเป็นร้อยละ

ระดับคะแนน 81-100	มากที่สุด
ระดับคะแนน 61-80	มาก
ระดับคะแนน 41-60	ปานกลาง
ระดับคะแนน 21-40	น้อย
ระดับคะแนน 0-20	น้อยที่สุด

สรุปวิเคราะห์ผลการประเมิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพนักเรียนนักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน เกษียณอายุ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน รู้จักหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จากการแนะนำของคนรู้จัก ซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นที่สนับสนุนว่า ผู้ที่เคยเดินทางเข้ามาเยี่ยมชมหรือเข้าร่วมกิจกรรมของทางหอภาพยนตร์ทั้งออนไลน์หรือออฟไลน์ พอใจกับรูปแบบการให้บริการ สื่อออนไลน์ที่เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการมากที่สุด ได้แก่ เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ และ YouTube เป็นช่องทางหลักที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างอยู่จักกับหอภาพยนตร์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) โดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์และนิทรรศการ, ถ่ายรูป เช็คอิน, ชมภาพยนตร์ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมเข้ามาเยี่ยมชมหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจมากที่สุดกับทุกประเด็น รวมถึงให้คะแนนความพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของทางหอภาพยนตร์อยู่ในระดับสูงมาก ถึง 96.0816

กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนงานบริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) คิดเป็นร้อยละ 90.4898

ตาราง สรุปความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคะแนนเฉลี่ยร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย เต็มใจบริการ ให้ข้อมูลครบถ้วน	4.8041	.45537	96.0816	มากที่สุด
2. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	4.7796	.47949	95.5918	มากที่สุด
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้งานได้เหมาะสม	4.7143	.52791	94.2857	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้ารับบริการสะดวก รวดเร็ว	4.6490	.54251	92.9796	มากที่สุด
5. ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	4.6367	.59599	92.7347	มากที่สุด
6. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.2694	.81538	85.3878	มากที่สุด
ระดับความพอใจเฉลี่ยรวม	**4.6422**	**0.5694**	**92.8435**	**มากที่สุด**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพอใจมากที่สุดกับทุกประเด็น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีจุดน่าสนใจ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี นักเรียนและผู้ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีระดับความพึงพอใจประเด็นร้านอาหารและเครื่องดื่มให้บริการอย่างเพียงพอน้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย

ความรู้สึกหลังจากเข้ามาใช้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

	ความถี่	ร้อยละ
มากกว่าที่คาดหวังไว้	190	77.6
เท่ากับที่คาดหวังไว้	48	19.6
น้อยกว่าที่คาดหวังไว้	7	2.9
รวม	**245**	**100.0**

หลังจากใช้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ท่านต้องการแนะนำให้คนอื่นเข้ามาใช้บริการหรือไม่

	ความถี่	ร้อยละ
แนะนำ	239	97.6
ไม่แนะนำ	6	2.4
รวม	**245**	**100.0**

สรุปข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) เพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงพื้นที่จอดรถยนต์
2. เพิ่มเติมร้านอาหาร เครื่องดื่มและของที่ระลึกต่าง ๆ
3. ปรับปรุงโซนร้านกาแฟให้ดึงดูดผู้มาเยี่ยมชม
4. พัฒนาระบบวิธีการในการจองรอบเข้าชมนิทรรศการ เนื่องจากบางช่วงเวลา มีผู้สนใจเข้าเยี่ยมชมจำนวนมาก จึงอาจทำให้ผู้เข้ามาเยี่ยมชมบางท่านไม่สามารถเข้าชมได้
5. เพิ่มเติมรายการ การ์ตูน อนิเมชัน หรือกิจกรรมให้เด็กมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น
6. เพิ่มป้ายหรือจอภาพเพื่อให้ข้อมูลรอบฉายภาพยนตร์ประจำวันว่ามีเรื่องใดฉายบ้าง
7. ปรับปรุงป้ายบอกทางภายในอาคารให้ชัดเจน และมีคำบรรยายภาษาอังกฤษในส่วนจัดแสดงนิทรรศการ
8. ควรจะเพิ่มเวลาการนำชมพิพิธภัณฑ์หรือนิทรรศการสำหรับกลุ่มผู้เยี่ยมชมที่ต้องการวิทยากร
9. สำหรับผู้มาเยี่ยมชมกลุ่มใหญ่ ควรมีไกด์ประจำแต่ละกลุ่มเพื่อที่จะพาชมได้ทุกอย่าง อำนวยความสะดวกให้คณะเยี่ยมชมเพื่อลดความสับสน
10. ควรจัดฉายภาพยนตร์ให้หลากหลายเข้ากับช่วงวัยของผู้ชม
11. จัดฉายภาพยนตร์คลาสสิกจากต่างประเทศที่มีคำบรรยายภาษาไทย
12. เพิ่มเติมวัตถุจัดแสดงในอาคารสรรพสาตรบริเวณตู้ที่ยังว่างอยู่
13. ปรับปรุงป้ายบอกทางเข้าออกภายนอกอาคารและบริเวณลานจอด

CINEMA ENLIGHTENS

หอภาพยนตร์(องค์การมหาชน)

รายงานประเมิน
ความพึงพอใจผู้รับบริการ
หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะบริหารธุรกิจ มทร.รัตนโกสินทร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มหชัย สัตยธำรงเธียร

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ 3

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา 3

บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) 3

ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เชิด ทรงศรี 3

พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย 3

โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา 4

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5

3. ขอบเขตของการวิจัย 5

5. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ 5

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล 7

2.2 การประเมินคุณภาพของการบริการ 7

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ 9

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 13

3.1 ประชากร 13

3.2 กลุ่มตัวอย่าง 13

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล 13

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 13

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 13

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 15

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 24

แบบสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565 26

บรรณานุกรม 28

สารบัญตาราง

ตาราง 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง 15

ตาราง 2 ช่องทางที่รู้จัก หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) 16

ตาราง 3 การเดินทางมาหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) 16

ตาราง 4 บริการหรือกิจกรรมของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ที่เข้าร่วม 16

ตาราง 5 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ 17

ตาราง 6 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) 17

ตาราง 7 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง 18

ตาราง 8 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง 19

ตาราง 9 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง 19

ตาราง 10 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง 21

ตาราง 11 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามความพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 22

ตาราง 12 ความรู้สึกหลังจากเข้ามาใช้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) 23

ตาราง 13 ความพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 23

ตาราง 14 คะแนนงานบริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ในภาพรวม 23

ตาราง 15 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) 24

บทที่ 1
บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) เป็นการโอนกิจการในส่วนของงานหอภาพยนตร์แห่งชาติ สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม มาจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน (พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน), 2552) ตั้งแต่วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2552 เพื่อเก็บรวบรวมอนุรักษ์ฟิล์มภาพยนตร์ ตลอดจนสนับสนุนการค้นคว้า ศึกษา วิจัย และร่วมมือกับต่างประเทศในการเก็บรวบรวมและอนุรักษ์ภาพยนตร์ ปัจจุบันมีที่ตั้งอยู่ที่ 94 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑล สาย 5 อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ของหอภาพยนตร์ ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552

1. จัดหา รวบรวม ประเมินค่า คัดเลือก และจัดทำระบบทะเบียนภาพยนตร์และสิ่งเกี่ยวเนื่อง เพื่อเก็บรักษาไว้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของชาติ และเป็นมรดกทางศิลปะวัฒนธรรมของชาติ
2. สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์เพื่อปฏิบัติการและให้บริการอนุรักษ์ภาพยนตร์ตลอดจนสิ่งเกี่ยวเนื่องกับภาพยนตร์
3. ศึกษา วิจัย ตลอดจนสนับสนุนการทำวิจัยเกี่ยวกับภาพยนตร์ และสนับสนุนให้มีการใช้ภาพยนตร์เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยในสาขาวิชาอื่น ๆ
4. ให้บริการสาธารณะเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการใช้ประโยชน์จากภาพยนตร์ รวมทั้งสิ่งเกี่ยวเนื่องกับภาพยนตร์ ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่หอภาพยนตร์มีอยู่
5. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ภาพยนตร์ในฐานะเป็นสื่อการศึกษางานศิลปะวัฒนธรรม และการบันเทิง และเป็นแหล่งให้การศึกษาเรียนรู้นอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย และการศึกษาตลอดชีวิต
6. จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวกับภาพยนตร์เพื่อเผยแพร่เป็นวิทยาการและผลงานด้านภาพยนตร์ต่อ สาธารณะ
7. เป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านภาพยนตร์ ตลอดจนเชื่อมโยงข้อมูลด้านภาพยนตร์กับหอภาพยนตร์นานาชาติ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานด้านภาพยนตร์อื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
8. เป็นสมาชิกภาพและเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานหรือองค์การระหว่างชาติที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการของหอภาพยนตร์ ทั้งนี้ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี

บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เชิด ทรงศรี

ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เชิด ทรงศรี เป็นห้องสมุดที่เปิดให้บริการค้นคว้าหนังสือ วารสาร รูปถ่าย สิ่งพิมพ์โฆษณา งานวิจัย บทความวิชาการ และสื่อโสตทัศน์ที่เกี่ยวกับภาพยนตร์ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00 - 17.30 น. โดยไม่คิดค่าบริการใด ๆ

พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

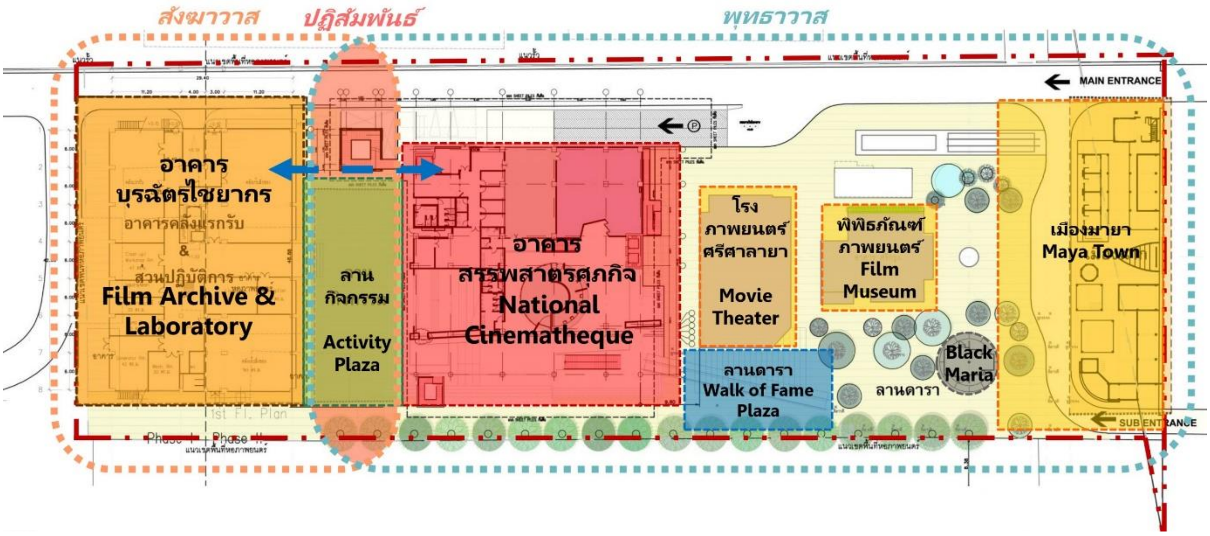
หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ได้จัดตั้ง พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทย จัดแสดง 3 หัวเรื่อง คือ นิทรรศการ 100 ปี ภาพยนตร์ในประเทศไทย หอเกียรติยศ และนิทรรศการขบวนการผลิตภาพยนตร์ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ ที่ใช้ในการถ่ายทำ อุปกรณ์ประกอบฉาก โปสเตอร์ รูปถ่าย ฯลฯ

โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา เป็นโรงภาพยนตร์ชุมชนแห่งแรก ขนาด 121 ที่นั่ง จัดฉายภาพยนตร์ทั้งที่หอภาพยนตร์สะสมไว้และที่จัดหามาจากทั่วโลก และเป็นสถานที่จัดกรรมกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจ มี "กิจกรรมจัดฉายภาพยนตร์"เป็นประจำทุกวัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าชม เวลาจัดฉาย วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.30 น. วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 13.00 น.

อาคารสรรพสาตรศุภกิจ (art4d.com, 2020)

อาคารสรรพสาตรศุภกิจ ถือเป็นส่วนหนึ่งของ หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ตั้งอยู่บริเวณถนนพุทธมณฑล สาย 5 แนวคิดในการสร้างอาคารหลังนี้ เริ่มขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2552 จาก โดม สุขวงศ์ อดีตผู้อำนวยการฯ ที่ต้องการสร้างพื้นที่สำหรับเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภาพยนตร์ออกสู่สาธารณะ ซึ่งสำหรับเขาแล้ว ภาพยนตร์เปรียบเสมือนศาสนา และเขาได้เปรียบหอภาพยนตร์นี้เป็นดั่ง ศาสนสถาน โดยมีพื้นที่เผยแพร่ความรู้ที่มีความเป็นสาธารณะ เป็นเสมือนเขต "พุทธาวาส" ในขณะที่ส่วนที่ทำการอนุรักษ์ภาพยนตร์และเก็บรักษาฟิล์มซึ่งมีความเป็นส่วนตัว จะเปรียบได้กับเขต "สังฆาวาส" และตัวอาคารสรรพสาตรศุภกิจหลังนี้จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของส่วนพุทธาวาส โดยตั้งอยู่ทางด้านหน้า ทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้ โดยมีอาคารอนุรักษ์ภาพยนตร์ไทยตั้งอยู่ทางด้านหลังและเชื่อมต่อกันด้วยลานกิจกรรม



รูป 1 **อาคารสรรพสาตรศุภกิจ** *(art4d.com, 2020)*

โรงหนังช้างแดง

โรงภาพยนตร์ความจุ 100 ที่นั่ง กินบริเวณชั้นหนึ่งและชั้นสองของอาคารสรรพสาตรศุภกิจ มีทางเข้าหลักอยู่ที่โถงชั้น 2 และทางเข้าสำหรับผู้ใช้รถเข็น (wheel chair) ที่ชั้น 1 เพื่อความสะดวกต่อการเข้าชม

โรงหนังช้างแดง สามารถฉายได้ทุกระบบตั้งแต่วีดิทัศน์, ไฟล์ดิจิทัล, DCP ไปจนถึงฟิล์ม 35 มม. พร้อมด้วยระบบเสียงมาตรฐานทัดเทียมกับโรงภาพยนตร์สมัยใหม่ทั่วโลก โดยจะเริ่มเปิดบริการแก่สาธารณะ ตั้งแต่เดือนมีนาคมเป็นต้นไป สำหรับในระยะแรกนี้จะเปิดให้บริการทุกวันอังคาร-ศุกร์ รอบ 13.00 น. และ 15.00 น. ส่วนวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ยังคงฉายที่โรงภาพยนตร์ศรีศาลายาเหมือนเช่นเคย

ส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากงานอนุรักษ์ภาพยนตร์ ได้แก่ เทศกาลภาพยนตร์เงียบ โครงการภาพยนตร์กับผู้สูงอายุ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) และกิจกรรมอื่น ๆในความรับผิดชอบของหอภาพยนตร์

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความคิดเห็น ความพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมกิจกรรมภายใต้ความรับผิดชอบของหอภาพยนตร์

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

บุคคลทั่วไปที่เข้ามาเยี่ยมชมกิจกรรมที่จัดโดยหอภาพยนตร์ ตามแผนปฏิบัติการปี พ.ศ.2565

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) เลขที่ 94 ม. 3 ถ.พุทธมณฑล สาย 5 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170 และ พื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

3.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่าง วันที่ 3 สิงหาคม 2565 ถึง 15 กันยายน 2565

5. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

5.1 หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) (Film Archive, Public Organization) เป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่ประกอบด้วยหอสมุด พิพิธภัณฑ์ และหอศิลป์ ที่เก็บภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ที่เกี่ยวเนื่องกับภาพยนตร์และวีดิทัศน์ เพื่อ อนุรักษ์ไว้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาและมรดกทาง ศิลปะวัฒนธรรมของชาติ และนำออกบริการ ให้ประชาชนได้ศึกษา ค้นคว้าและชื่นชม หรือใช้ประโยชน์อย่างสะดวกและกว้างขวาง

5.2 ประชาชน หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ ณ หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

5.3 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างใน หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

5.4 การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีนั้นมีดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

5.5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง จำนวนเอกสาร คู่มือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ รวมถึงการให้บริการคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่

5.6 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความ แตกต่างกันไป

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้รับทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

6.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นใน อนาคตต่อไป
6.3 สะท้อนให้เห็นผลการศึกษาให้แก่หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ได้รับทราบและนำไป แก้ไขปรับปรุง
6.4 ผลของการทราบข้อเท็จจริงของเหตุปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุง ระบบ กระบวนการ และพฤติกรรมของบุคคลผู้ให้บริการได้ตรงจุด เพื่อปรับปรุงหอภาพยนตร์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ “หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)” ประจำปี 2565 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) ในส่วนของเมืองมายาและพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย, โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา และ กิจกรรมอื่น ๆในความรับผิดชอบของหอภาพยนตร์มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ปัจจุบันการประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อการวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์รวมขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิเช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่าง ๆในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

2.2 การประเมินคุณภาพของการบริการ

จากการศึกษาของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1991) และ Keaveney (1995) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้บริโภคหรือลูกค้าใช้ปัจจัย 11 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการครอบคลุม
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้านภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คาติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดียิ่ง
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือและให้เกียรติในตัวลูกค้า มีความรอบครอบ และเป็นมิตรต่อลูกค้า
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์กรและบุคลากรผู้ให้บริการด้วย
6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน และแม่นยำ
7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ
9. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่มองเห็นได้ของบุคลากรเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามทันสมัยหรือไม่

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customers) หมายถึง การพยายามรู้จัก และการเข้าใจ รวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า

11. อัตราค่าบริการ (Service Charge) หมายถึง การเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เรียกเก็บจากลูกค้า ซึ่งอัตราค่าบริการของแต่ละกิจกรรมอาจแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ในกรณีที่เป็นกิจกรรมที่เหมือนกันลูกค้าส่วนใหญ่มักจะตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยมีการเปรียบเทียบจากอัตราค่าธรรมเนียม แล้วเลือกใช้บริการขององค์การที่มีอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่า

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพ

คุณภาพการให้บริการนั้นมีหลายประการ แต่จะต้องมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้นทา ให้ต้องมีการศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการที่ใช้กับงานบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการ (ภัทรวุฒิ อุตภิระ, 2544: 14-15) ได้แก่

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การให้บริการ ต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้

2. ความพร้อม หมายถึง การให้บริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น

4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่จะซับซ้อน และไม่เสียเวลารอคอย

5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7. เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การให้บริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทาความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และให้บริการที่ทา ให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ จะแตกต่างกันกับการให้บริการของแต่ละภาคส่วนกล่าวคือ ภาคเอกชนมีเหตุผลที่สำคัญคือ จะยึดสิ่งตอบแทนเป็นหลัก แต่ต่างกับภาครัฐที่เรียกว่า“บริการสาธารณะ” โดยมีเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนตรงที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐ นั่นเอง ซึ่งหลักการประเมินถึงคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะมีการพิจารณาอยู่ 2 ด้าน คือ

1) ด้านประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย กล่าวคือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรที่บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ โดยพิจารณาถึงตัวเองหรือสถิติการให้บริการหรือการเข้ามาใช้บริการเป็นหลัก

2) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ จะประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ

Stufflebeam, D.L.: 1985 การประเมินเป็นกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อตรวจสอบและตัดสินคุณค่า โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน (จำเนียร สุขหลาย และคณะ, 2540: 206-207)

การประเมินการให้บริการ

การประเมินการให้บริการของบุคลากรของหอภาพยนตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ สรุปองค์ประกอบ วิธีการประเมิน และเทคนิคที่ใช้ในการประเมินการให้บริการ ดังนี้

องค์ประกอบการประเมินการให้บริการ

โดยทั่วไปการประเมินการให้บริการสามารถพิจารณาจากภาพรวมของการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่บริการ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. สิ่งนำเข้า (Input) ได้แก่ งบประมาณ การจัดซื้อจัดหาทรัพยากร รวมทั้งวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เป็นต้น

2. การจัดการ (Processing) ประกอบด้วย งานด้านเทคนิคหรือการจัดการ การควบคุม การกำหนด และงานบริการด้านสารสนเทศ เป็นต้น

3. ผลงาน (Output) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ บริการ เช่น ประสิทธิภาพการให้บริการ ประสิทธิผลการให้บริการ ความคุ้มค่า เป็นต้น

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพจาเป็นต้องทำการมองจากหลายด้านคุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลาบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนา ไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส (Gronroos, 1984: 38) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูสได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ ให้กับสู่ ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการนั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่องถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

แนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจ (Corporate Image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจ (Corporate Image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุ ดท้ายเป็นคุณภาพที่ รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไรวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การที่องค์กรจะทราบว่าพนักงานใดสมควรได้รับรางวัลตอบแทนในรูปของเงินเดือน สวัสดิการในขั้นสูงขึ้นต้องอาศัยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ มีความสอดคล้องตรงกับลักษณะของงาน จึงทำให้ทราบว่าพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะช่วยผลิตสินค้าและบริการได้ตามความต้องการของหน่วยงานขององค์กรหรือไม่ ผลงานที่ได้คุ้มกับค่าตอบแทนที่หน่วยงานหรือองค์กรจ่ายให้หรือไม่ ในอดีตเชื่อว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเฉพาะตัวของพนักงาน ดังนั้น จึงเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานในเรื่องคุณลักษณะ (Traits) ความบกพร่องทางกาย (Deficiency) และความสามารถ (Ability) ซึ่งบางครั้งไม่เกี่ยวกับงาน โดยมีความเชื่อว่าคนที่มีการศึกษาดี มีบุคลิกดี หรือไม่พิการน่าจะทางานได้ดีกว่าคนที่มีคุณสมบัติตรงข้าม ปัจจุบันแนวคิดนี้ได้เปลี่ยนแปลงไป การทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น และยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก ในอนาคตยิ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดสมัยใหม่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ เน้นเรื่องผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน (Results oriented) ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (Focus on goals or objectives) และต้องมีส่วนร่วมกับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดเป้าหมายงาน (Mutual goal setting between supervisor and employee) ทั้งนี้เพราะเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการเช่นนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะ

ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ช่วยลดความสับสนในการทำงาน เพราะพนักงานจะรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมาย

หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

หลักการสำคัญๆ ที่ใช้เป็นแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินบุคคล (Weigh the Work – Not the Worker)
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยา ในการประเมิน
4. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องมือหลักช่วยในการประเมิน
5.การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมินและหารือผลการประเมินผลการปฏิบัติงานภายหลังจากเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Standard)

แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal form) เป็นเอกสารที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อบันทึกและประมวลข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานว่าได้อะไรเป็นผลสำเร็จบ้าง ทำได้มากน้อยเท่าใดและดีเพียงใด แบบประเมินผลอาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะตามวิธีการตอบแบบประเมินผล ได้แก่

1. วิธีการประเมินเป็นแบบเปิด ได้แก่การจัดทำในลักษณะรายงานการปฏิบัติงานของพนักงาน (Staff report) จะกำหนดหัวข้อประเมินและให้เขียนรายงาน โดยมีช่องว่างให้กรอกข้อมูลในแบบประเมิน
2. วิธีการประเมินเป็นแบบการให้คะแนน นิยมจัดทาแบบประเมินเป็นช่องลงคะแนนหรือทำเป็นตารางให้ทำเครื่องหมายในช่องตาราง
3. วิธีการประเมินเป็นแบบรายการตรวจสอบ จะกำหนดหัวข้อประเมินที่อธิบายลักษณะที่บ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน และอาจกำหนดคะแนนจากน้อยไปหามาก หรือให้ผู้ประเมินทำเครื่องหมายลงในหัวข้อที่ตรงกับผลการประเมิน

โดยทั่วไปการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานจะแบ่งออกตามระดับพนักงาน และมีแบบประเมินที่ใช้สำหรับตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ เพื่อกำหนดหัวข้อการประเมินให้เหมาะสมแก่ระดับตำแหน่งงานและลักษณะงาน เพราะการกำหนดหัวข้อประเมินจะต้องให้สอดคล้องกับสิ่งที่จะบ่งบอกผลการประเมินการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ อย่างถูกต้องเหมาะสมการทดสอบแบบประเมินสามารถทำได้โดยง่าย โดยให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มหนึ่งตรวจพิจารณาแบบประเมินและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมให้ หรืออาจทดลองให้ปฏิบัติจริงโดยใช้แบบประเมินเลย ทั้งนี้ในการทดลองนั้นควรจะทดลองในหลายตำแหน่งหลายระดับในองค์กรการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการปรับเงินเดือนอันส่งผลทางอ้อมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นเครื่องชี้วัดความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถของพนักงานกับความคาดหวังของหน่วยงานซึ่งในอดีตการประเมินยังไม่เป็นระบบไม่มีกฎเกณฑ์ ต่อมาจึงมีระบบที่เน้นการประเมินคุณลักษณะประจา ตัวและผลงาน จนกระทั่งในปัจจุบันการประเมินผลการปฏิบัติงานนิยมการประเมินผลสำเร็จของงานที่กำหนดเป้าหมายร่วมกัน

รวมทั้งพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปองค์กรควรจะมีระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีเนื้อหาสาระ 10 ประการอันได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์นโยบาย กระบวนการ

ประเมินผลและวิธีการ แบบประเมินผล ปัจจัยและการถ่วงน้ำหนักคำจำกัดความ แนวทางปฏิบัติในกาประเมินผลและข้อพึงระวัง กำหนดวันและระยะเวลาการประเมิน และสุดท้ายคือการแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ในส่วนของบุคคลทั่วไปที่เข้ามาเยี่ยมชม หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

3.1 ประชากร คือ หน่วยข้อมูลทุกหน่วยที่ต้องการศึกษา ในกรณีนี้คือ ประชาชนทั่วไปที่สนใจเข้ามาเยี่ยมชมกิจกรรมของทางหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชาชนทั่วไปทุกกลุ่มอายุ อาชีพ ใน กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่เข้าร่วมกิจกรรมเฉพาะที่จัดขึ้นโดยทางทีมงานของหอภาพยนตร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่างคาดหวัง 100-300 คน จัดทีมเก็บข้อมูลมาตามตารางกิจกรรมที่หอภาพยนตร์ เป็นเวลา4 เดือน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

งานประเมินใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลโดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพอใจของผู้บริโภค และงานบริการ

2) ศึกษารูปแบบการให้บริการของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) ประเมินภาพรวมของการทำงาน และนำแนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษามาสร้างแบบสอบถาม

3) ประเมินคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และ ทีมผู้บริหารของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ชนิดให้ผู้ตอบตอบเอง (Self-questionnaires) เพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามรูปแบบเดียวกันทั้งหมด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทีมงานของผู้ประเมินจะเข้าไปในบริเวณพื้นที่จัดกิจกรรมเพื่อเก็บข้อมูล ระหว่างวันอังคารถึงอาทิตย์ เริ่มต้นหลังจากแบบสอบถามได้รับอนุมัติจากทีมงาน ถึงเดือน สิงหาคม 2565

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึงมีความต้องการมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วย หมายถึงมีความต้องการมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง หมายถึงมีความต้องการปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย หมายถึงมีความต้องการน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึงมีความต้องการน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมี

การแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น 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 - 1.80	น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเมื่อคิดเป็นร้อยละ

ระดับคะแนน	81-100	มากที่สุด
ระดับคะแนน	61-80	มาก
ระดับคะแนน	41-60	ปานกลาง
ระดับคะแนน	21-40	น้อย
ระดับคะแนน	0-20	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อให้เหมาะสม สอดคล้องกับข้อมูลที่รวบรวม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาระดับความต้องการของประชาชน
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล
4. ค่า t-test และค่า F-test (One-way Anova) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบรายคู่
5. ส่วนคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สัญลักษณ์ทางสถิติ

การวิจัยนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

n จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

X ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

Sd. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t ค่า t-test ค่า F-test

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตาราง 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	40	16.3
	21 – 45 ปี	160	65.3
	46 – 60 ปี	32	13.1
	61 – 70 ปี	10	4.1
	71 – 80 ปี	2	.8
	80 ปีขึ้นไป	1	.4
	รวม	245	100.0
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	15.5
	ปริญญาตรี	160	65.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	17.6
	ไม่ระบุ	4	1.6
	รวม	245	100.0
อาชีพ	นักเรียน นักศึกษา	88	35.9
	พนักงานบริษัทเอกชน	53	21.6
	เกษียณ พ่อบ้าน แม่บ้าน	39	15.9
	ประกอบอาชีพอิสระ	29	11.8
	ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	24	9.8
	ไม่ระบุ	8	3.3
	อื่นๆ	4	1.6
	รวม	245	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน เกษียณอายุ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน

ตาราง 2 ช่องทางที่รู้จัก หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

ช่องทางที่รู้จัก หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)	ความถี่	ร้อยละ
มีคนรู้จักแนะนำ	94	38.4
Facebook หอภาพยนตร์	87	35.5
Website หอภาพยนตร์	23	9.4
YouTube หอภาพยนตร์	12	4.9
โทรทัศน์	7	2.9
จดหมายข่าวหอภาพยนตร์	6	2.4
วิทยุ	3	1.2
หนังสือพิมพ์	2	.8
ไม่รู้จักมาก่อน	28	11.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จากการแนะนำของคนรู้จัก ซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นที่สนับสนุนว่า ผู้ที่เคยเดินทางเข้ามาเยี่ยมชมหรือ เข้าร่วมกิจกรรมของทางหอภาพยนตร์ ทั้งออนไลน์หรือออฟไลน์ พอใจกับรูปแบบการให้บริการ ในส่วนสื่ออื่นจะเห็นชัดเจนว่า สื่อออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ และ YouTube ของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) เป็นช่องทางหลักที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างอยู่จักกับหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

ตาราง 3 การเดินทางมาหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

การเดินทางมาหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)	ความถี่	ร้อยละ
รถส่วนบุคคล	185	75.5
รถเมล์	27	11.0
รถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี แกร็บ)	9	3.7
อื่น ๆ	24	9.8
รวม	245	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) โดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคล

ตาราง 4 บริการหรือกิจกรรมของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ที่เข้าร่วม

บริการหรือกิจกรรมของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ที่เข้าร่วม	ความถี่	ร้อยละ
ชมพิพิธภัณฑ์และนิทรรศการ	195	79.6
ถ่ายรูป เช็คอิน	93	38.0
ชมภาพยนตร์	87	35.5
ใช้บริการห้องสมุดและโสตทัศนสถานเชิด ทรงศรี	40	16.3
ศึกษาดูงาน	38	15.5
ร่วมงานเสวนา	16	6.5
อื่น ๆ โปรดระบุ...		

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์และนิทรรศการ, ถ่ายรูป เช็คอิน, ชมภาพยนตร์ตามลำดับ

ตาราง 5 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
ช่วงเช้า จันทร์ – ศุกร์	54	22.0
ช่วงเช้า เสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	105	42.9
ช่วงบ่าย จันทร์ – ศุกร์	24	9.8
ช่วงบ่าย เสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	110	44.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากนิยมเข้ามาเยี่ยมชม หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ตาราง 6 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย เต็มใจบริการให้ข้อมูลครบถ้วน	4.8041	.45537	96.0816	มากที่สุด
2. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	4.7796	.47949	95.5918	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้งานได้เหมาะสม	4.7143	.52791	94.2857	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้ารับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	4.6490	.54251	92.9796	มากที่สุด
4. ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	4.6367	.59599	92.7347	มากที่สุด
5. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.2694	.81538	85.3878	มากที่สุด
ระดับความพอใจเฉลี่ยรวม	4.6422	0.5694	92.8435	มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความพอใจมากที่สุด กับทุกประเด็น รวมถึงให้คะแนนความพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของทางหอภาพยนตร์อยู่ในระดับสูงมาก ถึง 96.0816

ตาราง 7 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้ารับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุต่ำกว่า 20ปี	40	4.5000	.50637	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุระหว่าง 21-45 ปี	160	4.6813	.53048	มากที่สุด	
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุ45ปีขึ้นไป	45	4.6667	.60302	มากที่สุด	
	รวม	245	4.6490	.54251	มากที่สุด	
เจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย เต็มใจบริการ ให้ข้อมูลครบถ้วน	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุต่ำกว่า 20ปี	40	4.7000	.60764	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุระหว่าง 21-45 ปี	160	4.8313	.42296	มากที่สุด	
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุ45ปีขึ้นไป	45	4.8000	.40452	มากที่สุด	
	รวม	245	4.8041	.45537	มากที่สุด	
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้งานได้เหมาะสม	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุต่ำกว่า 20ปี	40	4.6750	.52563	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุระหว่าง 21-45 ปี	160	4.7250	.52545	มากที่สุด	
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุ45ปีขึ้นไป	45	4.7111	.54864	มากที่สุด	
	รวม	245	4.7143	.52791	มากที่สุด	
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุต่ำกว่า 20ปี	40	4.7750	.42290	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุระหว่าง 21-45 ปี	160	4.7875	.49383	มากที่สุด	
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุ45ปีขึ้นไป	45	4.7556	.48409	มากที่สุด	
	รวม	245	4.7796	.47949	มากที่สุด	
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุต่ำกว่า 20ปี	40	4.1500	.86380	มาก	ไม่แตกต่าง
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุระหว่าง 21-45 ปี	160	4.3125	.82559	มากที่สุด	
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุ45ปีขึ้นไป	45	4.2222	.73512	มากที่สุด	
	รวม	245	4.2694	.81538	มากที่สุด	
ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุต่ำกว่า 20ปี	40	4.5750	.54948	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุระหว่าง 21-45 ปี	160	4.6625	.60280	มากที่สุด	
	กลุ่มผู้มาใช้บริการอายุ45ปีขึ้นไป	45	4.6000	.61791	มากที่สุด	
	รวม	245	4.6367	.59599	มากที่สุด	

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมี่ความพอใจมากที่สุด กับทุกประเด็น

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีจุดน่าสนใจคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20ปี มีระดับความพอใจประเด็น ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ น้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย

ตาราง 8 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้ารับบริการ มีความสะดวกรวดเร็ว	ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	4.5789	.55173	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	160	4.6375	.54354	มากที่สุด	
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	4.7209	.54883	มากที่สุด	
	รวม	241	4.6432	.54510	มากที่สุด	
เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย เต็มใจบริการ ให้ข้อมูลครบถ้วน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	4.7895	.47408	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	160	4.7813	.48463	มากที่สุด	
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	4.8837	.32435	มากที่สุด	
	รวม	241	4.8008	.45844	มากที่สุด	
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้งานได้เหมาะสม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	4.8158	.39286	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	160	4.6688	.56881	มากที่สุด	
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	4.7674	.47994	มากที่สุด	
	รวม	241	4.7095	.53099	มากที่สุด	
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	4.7895	.41315	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	160	4.7625	.51989	มากที่สุด	
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	4.8140	.39375	มากที่สุด	
	รวม	241	4.7759	.48262	มากที่สุด	
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	4.1842	.80052	มาก	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	160	4.2625	.82024	มากที่สุด	
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	4.3023	.83195	มากที่สุด	
	รวม	241	4.2573	.81662	มากที่สุด	
ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	4.6842	.47107	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	160	4.6125	.61417	มากที่สุด	
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	4.6744	.64442	มากที่สุด	
	รวม	241	4.6349	.59815	มากที่สุด	

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความพอใจมากที่สุด เกือบทุกประเด็น กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีจุดน่าสนใจคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพอใจประเด็น ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ น้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย

ตาราง 9 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้า	นักเรียน นักศึกษา	88	4.4205	.56164	มากที่สุด	แตกต่าง
	ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	24	4.7917	.50898	มากที่สุด	

รับบริการ มี ความสะดวก รวดเร็ว	พนักงานบริษัทเอกชน	53	4.7736	.50541	มากที่สุด	
	ประกอบอาชีพอิสระ	29	4.6897	.47082	มากที่สุด	
	เกษียณ พ่อบ้าน แม่บ้าน	39	4.9231	.26995	มากที่สุด	
	รวม	237	4.6540	.53532	มากที่สุด	
เจ้าหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย เต็มใจบริการ ให้ข้อมูล ครบถ้วน	นักเรียน นักศึกษา	88	4.6364	.60991	มากที่สุด	แตกต่าง
	ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	24	4.9167	.28233	มากที่สุด	
	พนักงานบริษัทเอกชน	53	4.8679	.34181	มากที่สุด	
	ประกอบอาชีพอิสระ	29	4.8966	.30993	มากที่สุด	
	เกษียณ พ่อบ้าน แม่บ้าน	39	4.9231	.26995	มากที่สุด	
	รวม	237	4.8017	.45881	มากที่สุด	
มีสิ่งอำนวย ความสะดวก ใช้งานได้ เหมาะสม	นักเรียน นักศึกษา	88	4.5682	.60259	มากที่สุด	แตกต่าง
	ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	24	4.9583	.20412	มากที่สุด	
	พนักงานบริษัทเอกชน	53	4.7358	.55991	มากที่สุด	
	ประกอบอาชีพอิสระ	29	4.6207	.56149	มากที่สุด	
	เกษียณ พ่อบ้าน แม่บ้าน	39	4.9231	.26995	มากที่สุด	
	รวม	237	4.7131	.53079	มากที่สุด	
พื้นที่ให้บริการ มีความสะอาด สวยงาม	นักเรียน นักศึกษา	88	4.6932	.53300	มากที่สุด	ไม่แตกต่าง
	ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	24	5.0000	0.00000	มากที่สุด	
	พนักงานบริษัทเอกชน	53	4.7736	.46581	มากที่สุด	
	ประกอบอาชีพอิสระ	29	4.8621	.35093	มากที่สุด	
	เกษียณ พ่อบ้าน แม่บ้าน	39	4.7949	.57029	มากที่สุด	
	รวม	237	4.7848	.47846	มากที่สุด	
ร้านอาหารและ เครื่องดื่ม ให้บริการอย่าง เพียงพอ	นักเรียน นักศึกษา	88	4.1818	.83797	มาก	แตกต่าง
	ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	24	4.5417	.83297	มากที่สุด	
	พนักงานบริษัทเอกชน	53	4.1887	.87830	มาก	
	ประกอบอาชีพอิสระ	29	4.4828	.63362	มากที่สุด	
	เกษียณ พ่อบ้าน แม่บ้าน	39	4.3590	.74294	มากที่สุด	
	รวม	237	4.2785	.81724	มากที่สุด	
ช่วงเวลาเปิด – ปิด การ ให้บริการมี ความเหมาะสม	นักเรียน นักศึกษา	88	4.5114	.62504	มากที่สุด	แตกต่าง
	ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	24	4.9583	.20412	มากที่สุด	
	พนักงานบริษัทเอกชน	53	4.6226	.71324	มากที่สุด	
	ประกอบอาชีพอิสระ	29	4.5862	.56803	มากที่สุด	
	เกษียณ พ่อบ้าน แม่บ้าน	39	4.7436	.49831	มากที่สุด	
	รวม	237	4.6371	.59941	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบกว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนและ พนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นเรื่อง ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ น้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย

ตาราง 10 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ
ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้ารับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	190	4.7211	.48368	มากที่สุด
	เท่ากับที่คาดหวังไว้	48	4.3958	.60983	มากที่สุด
	น้อยกว่าที่คาดหวังไว้	7	4.4286	.97590	มากที่สุด
	รวม	245	4.6490	.54251	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย เต็มใจบริการ ให้ข้อมูลครบถ้วน	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	190	4.8526	.41066	มากที่สุด
	เท่ากับที่คาดหวังไว้	48	4.6250	.56962	มากที่สุด
	น้อยกว่าที่คาดหวังไว้	7	4.7143	.48795	มากที่สุด
	รวม	245	4.8041	.45537	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้งานได้เหมาะสม	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	190	4.7842	.48333	มากที่สุด
	เท่ากับที่คาดหวังไว้	48	4.5208	.58308	มากที่สุด
	น้อยกว่าที่คาดหวังไว้	7	4.1429	.69007	มาก
	รวม	245	4.7143	.52791	มากที่สุด
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	190	4.8474	.42770	มากที่สุด
	เท่ากับที่คาดหวังไว้	48	4.5625	.58003	มากที่สุด
	น้อยกว่าที่คาดหวังไว้	7	4.4286	.53452	มากที่สุด
	รวม	245	4.7796	.47949	มากที่สุด
ร้านอาหารและเครื่องดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	190	4.3684	.81718	มากที่สุด
	เท่ากับที่คาดหวังไว้	48	3.9583	.71335	มาก
	น้อยกว่าที่คาดหวังไว้	7	3.7143	.75593	มาก
	รวม	245	4.2694	.81538	มากที่สุด
ช่วงเวลาเปิด – ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	190	4.7211	.52562	มากที่สุด
	เท่ากับที่คาดหวังไว้	48	4.3542	.66811	มากที่สุด
	น้อยกว่าที่คาดหวังไว้	7	4.2857	1.11270	มากที่สุด
	รวม	245	4.6367	.59599	มากที่สุด

เมือจำแนกความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตาม ความรู้สึกหลังจากเข้าเยี่ยมชม พบว่า ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก และอาหารเครื่องดื่ม ทีคะแนนน้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย

ตาราง 11 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามความพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามความพอใจของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ
ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้ารับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	แนะนำ	239	4.6527	.54301	มากที่สุด
	ไม่แนะนำ	6	4.5000	.54772	มากที่สุด
	รวม	245	4.6490	.54251	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย เต็มใจบริการให้ข้อมูลครบถ้วน	แนะนำ	239	4.8117	.45155	มากที่สุด
	ไม่แนะนำ	6	4.5000	.54772	มากที่สุด
	รวม	245	4.8041	.45537	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้งานได้เหมาะสม	แนะนำ	239	4.7155	.52920	มากที่สุด
	ไม่แนะนำ	6	4.6667	.51640	มากที่สุด
	รวม	245	4.7143	.52791	มากที่สุด
พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	แนะนำ	239	4.7782	.48180	มากที่สุด
	ไม่แนะนำ	6	4.8333	.40825	มากที่สุด
	รวม	245	4.7796	.47949	มากที่สุด
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ	แนะนำ	239	4.2678	.81700	มากที่สุด
	ไม่แนะนำ	6	4.3333	.81650	มากที่สุด
	รวม	245	4.2694	.81538	มากที่สุด
ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	แนะนำ	239	4.6402	.59781	มากที่สุด
	ไม่แนะนำ	6	4.5000	.54772	มากที่สุด
	รวม	245	4.6367	.59599	มากที่สุด

ภาพรวมในงานบริการของหอภาพยนตร์ องค์การมหาชน ยังอยู่ในระดับดีมาก

ตาราง 12 ความรู้สึกหลังจากเข้ามาใช้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

ความรู้สึกหลังจากเข้ามาใช้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)	ความถี่	ร้อยละ
ดีกว่าที่คาดหวังไว้	190	77.6
เท่ากับที่คาดหวังไว้	48	19.6
น้อยกว่าที่คาดหวังไว้	7	2.9
รวม	245	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากรู้สึกดีกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งแสดงถึงความพอใจของงานบริการของ หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

ตาราง 13 ความพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากใช้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ท่านต้องการแนะนำให้คนอื่นเข้ามาใช้บริการหรือไม่	ความถี่	ร้อยละ
แนะนำ	239	97.6
ไม่แนะนำ	6	2.4
รวม	245	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก แนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้บริการ ซึ่งแสดงถึงความพอใจของงานบริการของ หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

ตาราง 14 คะแนนงานบริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ในภาพรวม

	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
คะแนนงานบริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ในภาพรวม	9.0490	1.41046	90.4898	มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนงานบริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) คิดเป็นร้อยละ 90.4898

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ตาราง 15 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การให้บริการของของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคะแนน เฉลี่ยเป็นร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ระดับความพอใจเฉลี่ยรวม	4.6422	0.5694	92.8435	มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความพอใจมากที่สุด กับทุกประเด็น ระดับความพอใจเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับ 92.84

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน เกษียณอายุ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) จากการแนะนำของคนรู้จัก ซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นที่สนับสนุนว่า ผู้ที่เคยเดินทางเข้ามาเยี่ยมชมหรือ เข้าร่วมกิจกรรมของทางหอภาพยนตร์ ทั้งออนไลน์หรือออฟไลน์ พอใจกับรูปแบบการให้บริการ ในส่วนสื่ออื่นจะเห็นชัดเจนว่า สื่อออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ และ YouTube ของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) เป็นช่องทางหลักที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างอยู่จักกับหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) โดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์และนิทรรศการ, ถ่ายรูป เช็คอิน, ชมภาพยนตร์ตามลำดับ เข้ามาเยี่ยมชม หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความพอใจมากที่สุด กับทุกประเด็น รวมถึงให้คะแนนความพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของทางหอภาพยนตร์อยู่ในระดับสูงมาก ถึง 96.0816

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีจุดน่าสนใจคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20ปี มีระดับความพอใจประเด็น ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ น้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความพอใจมากที่สุด เกือบทุกประเด็น กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีจุดน่าสนใจคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพอใจประเด็น ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ น้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนและ พนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นเรื่อง ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ น้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย

เมื่อจำแนกความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตาม ความรู้สึกหลังจากเข้าเยี่ยมชม พบว่า ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก และอาหารเครื่องดื่ม ทีคะแนนน้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย ภาพรวมในงานบริการของหอภาพยนตร์ องค์การมหาชน ยังอยู่ในระดับดีมาก

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากรู้สึกดีกว่าที่คาดหวังไว้ รวมแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้บริการ ซึ่งแสดงถึงความพอใจของงานบริการของ หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนงานบริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) คิดเป็นร้อยละ 90.4898

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหอภาพยนตร์ องค์การมหาชน เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงที่จอดรถยนต์
2. เพิ่มเติมร้านอาหาร ของกินต่าง ๆ
3. ปรับปรุงวิธีการในการจองรอบเข้าชมนิทรรศการ เนื่องบางกิจกรรม มีผู้สนใจเข้าเยี่ยมชมจำนวนมาก จึงอาจทำให้ผู้เข้ามาเยี่ยมชมบางท่านไม่สามารถเข้าชมได้
4. เพิ่มเติมรายการ การ์ตูน อนิเมชัน หรือ กิจกรรมที่ให้เด็กได้มีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

แบบสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. อายุ ( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 21 – 45 ปี ( ) 46 – 60 ปี
( ) 61 – 70 ปี ( ) 71 – 80 ( ) 80 ปีขึ้นไป

2. การศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

3. อาชีพ ( ) นักเรียน นักศึกษา นักวิชาการ
( ) ข้าราชการ พนักงานของรัฐ
( ) พนักงานบริษัทเอกชน
( ) ประกอบอาชีพอิสระ
( ) เกษียณ พ่อบ้าน แม่บ้าน
( ) อื่น ๆ ....

4. ท่านรู้จักหอภาพยนตร์จากช่องทางใด
( ) ไม่รู้จักมาก่อน
( ) โทรทัศน์
( ) วิทยุ
( ) หนังสือพิมพ์
( ) จดหมายข่าวหอภาพยนตร์
( ) Website หอภาพยนตร์
( ) Facebook หอภาพยนตร์
( ) YouTube หอภาพยนตร์
( ) มีคนรู้จักแนะนำ
( ) อื่น ๆ ....

5. การเดินทางมาหอภาพยนตร์ ( ) รถเมล์
( ) รถไฟ
( ) รถส่วนบุคคล
( ) รถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี แกร็บ)
( ) อื่น ๆ ....

6. ท่านมาใช้บริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมใดของหอภาพยนตร์
( ) ชมภาพยนตร์
( ) ชมพิพิธภัณฑ์และนิทรรศการ
( ) ใช้บริการห้องสมุดและโสตทัศนสถานเชิด ทรงศรี
( ) ร่วมงานเสวนา
( ) ศึกษาดูงาน
( ) ถ่ายรูป เช็คอิน
( ) อื่น ๆ โปรดระบุ..

7. ช่วงเวลาท่านมาใช้บริการ ( ) ช่วงเช้า ( ) ช่วงบ่าย
( ) จันทร์ – ศุกร์ ( ) เสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของตัวเลขที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1= ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็น		ความพึงพอใจ (คะแนน)				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้ารับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว					
2	เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย เต็มใจบริการ ให้ข้อมูลครบถ้วน					
3	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้งานได้เหมาะสม					
4	พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม					
5	ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอย่างเพียงพอ					
6	ช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ความพอใจและข้อเสนอแนะ

1. ความรู้สึกของท่านหลังจากเข้ามาใช้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

    ( ) ดีกว่าที่คาดหวังไว้

    ( ) เท่ากับที่คาดหวังไว้

    ( ) น้อยกว่าที่คาดหวังไว้

2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) หรือไม่

    ( ) แนะนำ ( ) ไม่แนะนำ

    เหตุผล...

3. โปรดให้คะแนนงานบริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ในภาพรวม 1 – 10 คะแนน

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหอภาพยนตร์

....

ข้อมูลของท่านใช้เพื่อการพัฒนางานให้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) เท่านั้น

บรรณานุกรม

จำเนียร สุขหลาย. 2540. แบบจำลอง CIPP รวมบทความทางการประเมินโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทรวุฒิ อุตภิระ. 2544. “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เว็บไซต์หอภาพยนตร์, ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม http://www.fapot.org/index.php/aboutfapot

art4d.com. (2020). THE FLOATING CINEMATHEQUE. เข้าถึงได้จาก art4d.com: https://art4d.com/2020/12/the-floating-cinematheque

Buttle, Francis A. 1996. “SERVQUAL: review, critique, research agenda.” European Journal of Marketing. 30, 1 (January): 8-32.

Gronroos C, 1984. Service Management and Marketing. Lexington Books: New York.

Parasuraman A., Zeithaml; Valarie A. and Berry, Leonard L. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. “Journal of Marketing. 49, 4(Autumn): 41-50. 1988. “Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” Journal of Retailing. 64, 1 (Spring): 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml; Valarie A. and Malhotra, Arvind. 2005. “E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” Journal of Service Research. 7, 3 (February): 213-233.

Parasuraman, A., Berry, L. and Zeithaml, V.A. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. MIT Sloan Management Review. 32(3), 39-48.

Shertzer, B. & linden,J.D. (1979). Fundamentals of Individual Apprisal. Boston: Houghton Mifflin Company, 13.

Stufflebeam, Danial L and Anthony J. Shinfield.(1985). Systematic Evaluation. Boston: Kluwer- Nijhoff Publishing.