

แบบเสนอโครงการ

ประกอบการเสนอของงบประมาณของ “หอภาพยนตร์(องค์การมหาชน)” ประจำปี 2561

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย) การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ “หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)” และ สํารวจความนิยมของประชาชน ที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ ภาพยนตร์ ในประเทศไทย ประจำปี 2561

งบประมาณดำเนินการ 150,000 บาท

: ลักษณะโครงการวิจัย การวิจัยพัฒนา หน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วน ก: ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้รับผิดชอบ

1.1 ชื่อ ดร มหชัย สัตย์ธำรงเกียรติ ภาควิชา การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ คณะ บริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขต ศาลายา

สถานที่ติดต่อ 96 หมู่ 3 ถนน พุทธมณฑล สาย 5 ตำบล ศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัด นครปฐม 73170

โทรศัพท์ 02 441 6000 ต่อ 2880 โทรศัพท์มือถือ 091 5592445

Email Yoonsk120@hotmail.com

ความรับผิดชอบในโครงการ: เก็บข้อมูล ร่วมวิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานสรุป

2. ประเภทการวิจัย

การวิจัยประยุกต์ (Applier Research)

3. คำสำคัญ (keywords)ของโครงการวิจัย

3.1 การประเมินผล

3.2 การให้บริการ

3.3 หอภาพยนตร์

3.4 ความพึงพอใจ

4. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้ง ภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ ในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการ เร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะ เห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความ สะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานอย่างสูงสุด

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่ง ประชาชนก็ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษี ของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐ ทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ แก่ประชาชนและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป

จากราชกิจจานุเบกษา หน้า 47 เล่ม 126 ตอนที่ 41 วันที่ 22 มิถุนายน 2552 มาตรา 37 เพื่อ ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของหอภาพยนตร์ให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์

สร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและความเชื่อถือแก่สาธารณชนในกิจการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ตลอดจนติดตามความก้าวหน้าและการตรวจสอบการดำเนินงานของหอภาพยนตร์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โครงการ และแผนงานที่ได้จัดทำไว้ ให้หอภาพยนตร์จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของหอภาพยนตร์ตามระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนด แต่ต้องไม่นานกว่าสามปี

หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ในฐานะตัวแทนกระทรวงวัฒนธรรม ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามบทบาทภารกิจของรัฐบาล ภารกิจของกระทรวงวัฒนธรรมอย่างบูรณาการ จึงได้มีการดำเนินงานศึกษา และสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการใช้บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ในส่วนของเมืองมาयाและพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย, ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เชิด ทรงศรี, โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา และ กิจกรรมอื่นๆในความรับผิดชอบต่อหอภาพยนตร์

5.2 ทำการสำรวจความนิยมของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ ในประเทศไทย

6. ขอบเขตของการวิจัย

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ส่วนแรก ศึกษาความพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้เข้ามาใช้บริการ กิจกรรมภายใต้ความรับผิดชอบต่อหอภาพยนตร์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

6.1.1 พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย และ เมืองมาया

6.1.2 โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

6.1.3 ห้องสมุดและโสตทัศนสถานเชิด ทรงศรี

ส่วนที่สอง สำรวจความนิยมของประชาชน ที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ ในประเทศไทย

6.2 ขอบเขตด้านประชากร

ส่วนแรก บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการหอภาพยนตร์ และเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นภายใต้ความรับผิดชอบต่อหอภาพยนตร์

ส่วนที่สอง บุคคลทั่วไปที่มีอยู่ในพื้นที่ กรุงเทพและปริมณฑล

6.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

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

ส่วนที่สอง กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

6.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่าง วันที่ 1 เมษายน 2561 ถึง 30 กันยายน 2561

7. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

7.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพอใจของผู้บริโภค และงานบริการ

7.2 ศึกษารูปแบบการให้บริการของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) ประเมินภาพรวมของการทำงาน และนำแนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษามาสร้างแบบสอบถาม

7.3 ประเมินคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และ ทีมผู้บริหารของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน)

7.4 ทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดย สัมประสิทธิ์ของครอนบราก Cronbach's Alpha

7.5 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1 กลุ่มผู้เคยเข้าชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย และ เมืองมาया จำนวนกลุ่มตัวอย่างคาดหวัง 300-400 คน

2 กลุ่มผู้เคยมาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา จำนวนกลุ่มตัวอย่างคาดหวัง 300-400คน

3 กลุ่มผู้เคยมาใช้บริการห้องสมุดและสโตนทัศนสถานเขต ทรวงศรี จำนวนกลุ่มตัวอย่างคาดหวัง 80-100 คน

4 กลุ่มประชาชนทั่วไปทุกกลุ่มอายุ อาชีพ ใน กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวนกลุ่มตัวอย่างคาดหวัง 1,000 คน

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1-3 ทีมงานของผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดเก็บข้อมูล โดยจะจัดทีมเก็บข้อมูลมาตามตารางกิจกรรมที่หอภาพยนตร์กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เป็นเวลา4เดือน

7.6 วิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง3 กลุ่ม จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

7.7 อภิปรายผล สรุปผล

7.8 จัดทำรูปเล่ม

การดำเนินการ กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน 5 เดือน เริ่มตั้งแต่ 1 เมษายน 2561 ถึง 30 กันยายน 2561 ซึ่งมีแผนการดำเนินงานตลอดโครงการดังนี้

| กระบวนการวิจัย | ระยะเวลา | | | | | |
|---|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| | เม.ย. 2561 | พ.ค. 2561 | มิ.ย. 2561 | ก.ค. 2561 | ส.ค. 2561 | ก.ย. 2561 |
| 1. ออกแบบกระบวนการวิจัย ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง, ศึกษารูปแบบการให้บริการของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) | ↔ | | | | | |
| 2. ประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม ทดสอบความเชื่อมั่น | ↔ | | | | | |
| 3 เก็บรวบรวมเรียบเรียง ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ | | ↔ | | | | |
| 4. วิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผล สรุปผลจัดทำรูปเล่ม | | | | | | ↔ |

8. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

8.1 หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) (Film Archive, Public Organization) เป็นหน่วยงานของรัฐสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่ประกอบด้วยหอสมุด พิพิธภัณฑ์ และหอศิลป์ ที่เก็บภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ที่เกี่ยวข้องกับภาพยนตร์และวีดิทัศน์ เพื่ออนุรักษ์ไว้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาและมรดกทาง ศิลปวัฒนธรรมของชาติ และนำออกบริการ ให้ประชาชนได้ศึกษา ค้นคว้าและชื่นชม หรือใช้ประโยชน์อย่างสะดวกและกว้างขวาง

8.2 ประชาชน หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ ณ หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

8.3 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างใน หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

8.4 การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดั่งนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

8.5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง จำนวนเอกสาร คู่มือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ รวมถึงการให้บริการคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่

8.6 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความ แตกต่างกันไป

9. การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ(information)ที่เกี่ยวข้อง

9.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ปัจจุบันการประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อการวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์กร รวมขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิเช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่างๆ ในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่างๆในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

ความหมายของการประเมินผล

คำว่า “Evaluation” แปลว่า การประเมินผลนักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

1. การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสินความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Shertzer & Linden, 1979: 13)
2. การตัดสินความสอดคล้องต้องกันระหว่างการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman, 1984: 5)
3. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase, 1978: 7)
4. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือค่านิยมของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการประเมิน รวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก (Good, 1973: 220)

แนวคิดพื้นฐานของการประเมิน ที่ผ่านมาสามารถอิงนิยามของการประเมินที่ต่างกัน ดังต่อไปนี้

1. การประเมินในความหมายของการวัด (Measurement) นักประเมินในช่วง ค.ศ.1900 – 1930 มักใช้คำว่า “การวัด” และ “การประเมินผล” ในความหมายเดียวกัน แม้ในปัจจุบันในการเรียนการสอนก็ยังคงใช้คำทั้งสอง ในลักษณะใกล้เคียงกันและเป็นกระบวนการต่อเนื่อง การประเมินในความหมายของการวัดผลจึงพัฒนาไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัด เน้นในด้านความเป็นปรนัยในเชิงประจักษ์ ความเที่ยงตรงของการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัด ตลอดจนการใช้สถิติวิเคราะห์ในเชิงปริมาณเพื่อหาข้อสรุป รวมทั้งการค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ

2. การประเมินในความหมายของการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งในแนวคิดดังกล่าวมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดรวมทั้งพัฒนาวิธีการประเมิน ดังนี้ในช่วง ปี ค.ศ. 1887 – 1898 Joseph M. Rice (1914) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการปฏิรูปการศึกษาได้ทำการศึกษาโปรแกรมการสอนในโรงเรียน จากผลการศึกษาพบว่าในโรงเรียนที่มีชั่วโมงการสอนแตกต่างกัน ไม่ทำให้ผลการเรียนแตกต่างกัน จากผลดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ในโรงเรียนที่ใช้ชั่วโมงการสอนอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จากข้อค้นพบดังกล่าวจึงกระตุ้นให้นักการศึกษาเกิดความสนใจในการตรวจสอบผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างจริงจัง แนวคิดของ Rice จึงมีอิทธิพลต่อการประเมินที่เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

Rossi (1982) ได้กล่าวว่า การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีทางสังคม เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการด้านการวางแผนและการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการทางสังคม รวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงจากการนำนโยบาย แผนงานไปปฏิบัติโครงการ

9.2 แนวทางที่ใช้ประเมินคุณภาพของการบริการ

การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการที่สำคัญคืองานของ Gronroos และ งานของ Parasuraman และคณะ

1. การศึกษาของ Gronroos การศึกษาเชิงคุณภาพที่เน้นทางการบริการอย่างจริงจังเริ่มจากผลงานของ Gronroos (1982, 1983, 1984, 1990: อ้างใน อธิธิติ, 2548: 182) Gronroos เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality - PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด”(Total Perceived Quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น Gronroos อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality) และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced Quality) โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง (Expected Quality) กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ (Experienced Quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทยังสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด ก็จะทำให้ได้ผลสรุปเป็น คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ (PSQ) นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ใช้อย่างที่คาดหวัง

2. การศึกษาของ Parasuraman และคณะ Parasuraman และคณะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้ (Parasuraman et al., 1985: 47)

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและ สถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคล และสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ

ต่อมา Parasuraman และคณะ ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ข้อไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือ เพียง 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้ (Parasuraman et al., 1988: 23)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการ มีความสะดวก สบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

เครื่องมือ SERVQUAL ตามปัจจัยประเมินคุณภาพ 5 ด้านนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ (Items) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) (Buttle, 1996: 9) จะเห็นได้ว่าปัจจัย 5 ด้านของ SERVQUAL นี้ ปัจจัยที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และการตอบสนองความต้องการ เป็นปัจจัยเดิมซึ่งได้จากการทำการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview) ในงานวิจัยเมื่อปี 1985 ส่วนข้อที่ 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยใหม่แต่ก็ประกอบไปด้วยรายการต่างๆที่สื่อไปถึงปัจจัยเดิมอีก 7 ด้านที่เหลือ ดังนั้นแม้ SERVQUAL จะประกอบด้วย ปัจจัยในการวัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้านแต่ก็ครอบคลุมแง่มุมต่างๆของปัจจัยเดิมทั้ง 10 ด้าน และเป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ (Wong Ooi Mei, 1999: 139, Lopez and Serrano, 2004: 772)

10. เอกสารอ้างอิงของโครงการวิจัย

- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557, การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา, http://www.songkhacity.go.th/files/com_content/2014-10/20141002_odtydwp.pdf
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ ออยุธยา, 2547. การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545
- พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552
- ราชกิจจานุเบกษา, พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เล่ม 131 ตอนที่ 69ก วันที่ 30 กันยายน 2557
- เว็บไซต์หอภาพยนตร์, ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม <http://www.fapot.org/index.php/aboutfapot>
- Buttle, Francis A. 1996. “SERVQUAL: review, critique, research agenda.” *European Journal of Marketing*. 30, 1 (January): 8-32.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw- Hill Book Company, 220.
- 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.
- Shertzer, B. & Linden, J.D. (1979). *Fundamentals of Individual Appraisal*. Boston: Houghton Mifflin Company, 13.
- Wong Ooi Mei, Amy; Dean, Alison M. and White, Christopher J. 1999. “Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry.” *Managing Service Quality*. 9, 2 (March): 136-143.

11. งบประมาณของโครงการวิจัย

| | | |
|--|---------------------|-------------|
| 1) งบบุคลากร | | 40,000 บาท |
| -ค่าตอบแทนนักวิจัย | 40,000 บาท | |
| ค่าตอบแทนนักวิจัย ต้องไม่เกิน 10% ของงบประมาณทั้งโครงการ | | |
| 2) งบดำเนินการ (ค่าใช้สอย, ค่าวัสดุ, ค่าตอบแทน) | | 100,000 บาท |
| -2.1 ค่าตอบแทน | | 5,000 บาท |
| -ค่าตอบแทนที่ปรึกษาโครงการวิจัย | 5,000 บาท | |
| -2.2 ค่าใช้สอย | | 95,000 บาท |
| -ค่าจ้างในการเก็บข้อมูลเหมาจ่าย4เดือน | 95,000บาท | |
| 2.3 ค่าวัสดุ | | 10,000 บาท |
| -ค่าจัดทำรูปเล่มรายงาน | 5,000 บาท | |
| -ค่าจัดพิมพ์และเรียบเรียงเอกสารที่เกี่ยวข้อง | 5,000 บาท | |
| | รวมเป็นเงินทั้งสิ้น | 150,000 บาท |

11.1 การเบิกจ่าย แบ่งออกเป็น 3 งวด

งวดที่ 1 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ40 ของเงินงบประมาณ

เมื่อออกแบบกระบวนการวิจัยสำเร็จเรียบร้อย และ แบบสอบถามได้รับอนุมัติ

งวดที่ 2 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30 ของเงินงบประมาณ

เมื่อเก็บข้อมูลเสร็จ พร้อมประมวลผล พร้อมส่งเนื้อหาสรุปเบื้องต้นเกี่ยวกับการประเมิน

งวดที่ 3 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30 ของเงินงบประมาณ

เมื่อส่งรูปเล่มสมบูรณ์

12. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

12.1 ได้รับทราบทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

12.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

12.3 สะท้อนให้เห็นผลการศึกษาให้แก่หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ได้รับทราบและนำไป แก้ไขปรับปรุง

12.4 ผลของการทราบข้อเท็จจริงของเหตุปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุง ระบบ กระบวนการ และพฤติกรรมของบุคคลผู้ให้บริการได้ตรงจุด เพื่อปรับปรุงหอภาพยนตร์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ลงลายมือชื่อ หัวหน้าโครงการวิจัย พร้อมวัน เดือน ปี

ลงชื่อ.....หัวหน้าโครงการวิจัย

()

วันที่...../...../.....

ส่วน ข : ประวัติคณะผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อผู้ร่วมวิจัย ดร มหชัย สัตยธำรงเกียรติ
2. เลขที่บัตรประชาชน 1102000180814
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. หน่วยงานต้นสังกัด คณะ บริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขต ศาลายา

สถานที่ติดต่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 96 หมู่ 3 ถนน พุทรมณฑล สาย 5 ตำบล ศาลายา อำเภอ พุทรมณฑล จังหวัด นครปฐม 73170

โทรศัพท์ 02 441 6000 ต่อ 2880

โทรศัพท์มือถือ 091 559 2445

Email Yoonsk120@hotmail.com

ความรับผิดชอบในโครงการ หัวหน้าโครงการ (คิดเป็นร้อยละ50)

5. ประวัติการศึกษา

2549 บัณฑิตชั้นโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2552 Master of Business, International Business, Pacific States University

2555 Doctor of Business, International Business, Pacific States University

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ

การตลาด

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

-M. Sattayathamrongthian, 2013, Significant Factors and their Correlation Associated with Airline Selection of the Tourist in Bangkok.

Publish in HKU Electronic Resource, the University of Hong Kong ISBN/ISSN

9781267425133: Author

-M. Sattayathamrongthian, 2013,

The Power-Conflict-satisfaction Model of Thai Petroleum Franchising: Author

มหชัย สัตยธำรงเกียรติ, 2557

ปัจจัยภายในที่ส่งผลถึงความสำเร็จของร้านอาหารขนาดกลางในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นำเสนอในการประชุม วิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่1 26 -28 มีนาคม 2552

มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ตีพิมพ์ใน วารสาร RMUTT Global Business and Economics Review : หัวหน้าโครงการ

ปิยะวงศ์ ปัญจเทวคุปต์, มหชัย สัตยธำรงเกียรติ, 2557

ความเต็มใจจ่ายเพื่อทำงานในประเทศไทยของต่างด้าวกรณีศึกษาแรงงานพม่า จังหวัดสมุทรสาคร:

นำเสนอในเว็บไซต์ของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

<http://www.econ.tu.ac.th/?action=content&menu=164&lang=en> ผู้ร่วมวิจัย

มหชัย สัตยธำรงเจริญ, ยิ่งศักดิ์ แหวนเพชร, 2558

อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจที่มีผลต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในธุรกิจในประเทศไทย
นำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2558 “ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อ พัฒนาเศรษฐกิจ
และสังคมแห่งชาติในศตวรรษที่ 21” , มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี: **หัวหน้าโครงการ**

M. Sattayathamrongthian, Y. Vanpetch, 2015

Expedition Mode of Myanmar worker in Thailand: Case Study of Myanmar Workers in Samut Sakhon

Presentation at the International conference on 2 - 3 July, 2015 in Nongnooch Pattaya Garden & Resort, Pattaya city, Thailand.

Publish in ACTUAL ECONOMY: LOCAL SOLUTIONS FOR GLOBAL CHALLENGES (ACE-15) Ukraine, SCOPUS indexed :**หัวหน้าโครงการ**

มหชัย สัตยธำรงเจริญ, ปิยวงศ์ ปัญจเทวคุปต์, 2558

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ “หอภาพยนตร์(องค์การมหาชน)” ประจำปี 2558: **หัวหน้าโครงการ**

M. Sattayathamrongthian, Y. Vanpetch, 2016

Foreign’s Tourists Perception of Visiting Thailand after the Erawan Shrine Bombing

Presentation at “ACTUAL ECONOMY: LOCAL SOLUTIONS FOR GLOBAL CHALLENGES (ACE-16)”, 21-22 January, 2016 in Twin Towers Hotel, Bangkok, Thailand.

Publish in ACTUAL ECONOMY: LOCAL SOLUTIONS FOR GLOBAL CHALLENGES (ACE-16) Ukraine, SCOPUS indexed (Publishing): **หัวหน้าโครงการ**

Y. Vanpetch, -M. Sattayathamrongthian, 2016.

-Myanmar migrants in Thai economy: current problems of economic social integration (the case of Samutsakhon, Thailand)

Presentation at Crowne Plaza Copenhagen Tower Hotel in Copenhagen, Denmark, 20-21 May, 2016 **Publish in** ACTUAL ECONOMY: LOCAL SOLUTIONS FOR GLOBAL CHALLENGES (ACE-16)

Ukraine, SCOPUS indexed: **Co-author**

- มหชัย สัตยธำรงเจริญ, ปิยวงศ์ ปัญจเทวคุปต์, 2559

รูปแบบการเดินทางมาทำงานในประเทศไทยของแรงงานพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร

เผยแพร่ใน วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เผยแพร่เดือนตุลาคม 2559: **หัวหน้าโครงการ**

มหชัย สัตยธำรงเจริญ, 2559

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ “หอภาพยนตร์(องค์การมหาชน)” ประจำปี 2559:

หัวหน้าโครงการ

Wiphawan Tongniam, Rujee Pasukree, Mahachai Sattayathamrongthian, 2016

THE EMPOWERING MANAGEMENT OF PRODUCTION FOR THE Organic Farmers in Nakhon Pratom, 2016 TECHNICAL & VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING INTERNATIONAL CONFERENCE (TVETIC 2016), to be held on 18 – 20 November 2016 at KSL Resort & Hotel, Johor Bahru. : **Co-author**

Pranom Thangpreecharparnich, Kannikar Namwong, Chadanat Piawiboon, Mahachai Sattayathamrongthian, 2016

Development of the Financial Accounting of the Organic Farmer in Nakhon Pratom EDUCATION AND TRAINING INTERNATIONAL CONFERENCE (TVETIC 2016), to be held on 18 – 20 November 2016 at KSL Resort & Hotel, Johor Bahru. : **Co-author**

Titimont Tanakitiaueaungkur, Mahachai Sattayathamrongthian, 2016

Development of Marketing Trends of the Organic Farmer in Nakhon Pratom TECHNICAL & VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING INTERNATIONAL CONFERENCE (TVETIC 2016), to be held on 18 – 20 November 2016 at KSL Resort & Hotel, Johor Bahru. : **Co-author**

Y. Vanpetch, -M. Sattayathamrongthian, 2017.

Small and Medium Business Owners and Constructs of Entrepreneurs: A Case Study of Thai Business Owners in Southern California, USA
ACTUAL ECONOMY: Social Challenges and Financial Issues in XXI century (ACE-FIIS: 2017)
PROGRAM OF INTERNATIONAL CONFERENCE Saint-Petersburg, Russia MAY, 2017

มหชัย สัตย์ธำรงเกียรติ, 2560

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ “หอภาพยนตร์(องค์การมหาชน)” ประจำปี 2560
:หัวหน้าโครงการ

Mahachai Sattayathamrongthian, Y. Vanpetch 2017

Exploration of the Practicality of Small Scale Cultural Tourism Business in Ayuttaya, Thailand
International Academic Conference on Educational & Social Innovations AC-ESI-2017
21-24 December, 2017 in Pyramida Hotel, Prague, Czech Republic.
“International Journal of Statistics & Economics”, SCOPUS indexed (Publishing): **Author**

Mahachai Sattayathamrongthian, Y. Vanpetch, 2018

The Influence of Customer Experience Management toward Insurance Purchase Decision in Bangkok, Thailand. Case Study Muang Thai Life Insurance.
International Conference, 2nd Multidisciplinary View on Sustainable Living & Built Environment: Sus-LaB 2, 11-14 January, the Royal City Hotel: **Author**