

สารบัญ

1. บทนำ.....	4
2. วัตถุประสงค์ของหอภาพยนตร์ ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552.....	4
2.1 บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน).....	5
2.1.1 ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรวงศรี.....	5
2.2.2 พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	5
2.2.3 โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา.....	5
3. ขอบเขตของการวิจัย	6
4. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย	6
4.1. ประชากร	6
4.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	6
4.3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	6
4.4 เครื่องมือในการวิจัย	7
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	10
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	11
5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อห้องสมุดเขตทรวงศรี.....	11
ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป	11
ส่วนที่2 คุณภาพบริการ ในส่วนของห้องสมุด และโสตสถาน เขต ทรวงศรี.....	15
ส่วนที่3 ความพึงพอใจของเข้ามาใช้บริการห้องสมุด และโสตสถาน เขต ทรวงศรี	17
5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	19
ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย.....	19
ส่วนที่2 คุณภาพบริการ ในส่วนของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	24
ส่วนที่3 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ามาใช้บริการ พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	26
5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา.....	28
ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา	28
ส่วนที่2 คุณภาพบริการ ในส่วนของโรงภาพยนตร์ศรีศาลา.....	33
ส่วนที่3 ความพึงพอใจของเข้ามาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา	36
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรวงศรี	40
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมาया	42
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา	45

สารบัญตาราง

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุดเขตทรงศรี.....	11
ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้เดินทางมาใช้บริการ ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการ และช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุดเขตทรงศรี.....	12
ตาราง 3 สื่อ, บริการ ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมใช้บริการห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรงศรี.....	13
ตาราง 4 สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด.....	13
ตาราง 5 สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด	14
ตาราง 6 ความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2561 ที่มีต่อความเหมาะสมของ รูปแบบและกระบวนการ, เจ้าหน้าที่ และ สถานที่ ห้องสมุด และโสตสถาน เขต ทรงศรี.....	15
ตาราง 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2559 และปี 2560 ในส่วนของด้านความเหมาะสมของ รูปแบบและกระบวนการห้องสมุด และโสตสถาน เขต ทรงศรี.....	16
ตาราง 8 ความรู้สึกหลังจากใช้บริการห้องสมุด และโสตสถาน เขต ทรงศรี	17
ตาราง 9 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการต่อการแนะนำผู้ให้บริการอื่น	18
ตาราง 10 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ	18
ตาราง 11 ข้อมูลทั่วไปเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	19
ตาราง 12 ข้อมูลทั่วไปความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ รายได้ วันที่เข้าชม และช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชมของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย.....	20
ตาราง 13 สื่อ และกิจกรรม ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	21
ตาราง 14 สิ่งที่คุณชื่นชอบจากการเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	22
ตาราง 15 สิ่งที่ยากให้ปรับปรุงหลังจากการเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์.....	22
ตาราง 16 ความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการ	23
ตาราง 17 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความเหมาะสมของรูปแบบและกระบวนการ, เจ้าหน้าที่, สถานที่ และภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย.....	24
ตาราง 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2560 และปี 2561 ในส่วนของความเหมาะสมของรูปแบบและกระบวนการ, เจ้าหน้าที่, สถานที่ และภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	25
ตาราง 19 ความรู้สึกหลังจากใช้บริการพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	26
ตาราง 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยส่วนใหญ่จะแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้บริการในปี 2561 และปี 2560.....	26
ตาราง 21 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหอภาพยนตร์ในส่วนของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	27
ตาราง 22 ข้อมูลทั่วไปเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา	28

ตาราง 23 ข้อมูลทั่วไปความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ รายได้ วันที่เข้าชม และช่วงเวลาที่ใช้เข้าชมของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา.....	29
ตาราง 24 สื่อ, บริการ ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมใช้บริการ“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”	30
ตาราง 25 สิ่งที่ท่านชื่นชอบในการเข้ามาใช้บริการ“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”	31
ตาราง 26 ความคิดเห็นต่อการเก็บค่าเข้าชม“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา.....	32
ตาราง 27 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบและกระบวนการให้บริการ, สถานที่ และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของโรงภาพยนตร์ศรีศาลา	33
ตาราง 28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2560 และปี 2561 ในส่วนของความเหมาะสมของรูปแบบและกระบวนการ, สถานที่ และเจ้าหน้าที่ของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา.....	35
ตาราง 29 ความรู้สึกของผู้เข้าชมโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา.....	36
ตาราง 30 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการต่อการแนะนำผู้ให้บริการอื่น	36
ตาราง 31 สิ่งที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงในการเข้ามาใช้บริการ“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”	36
ตาราง 32 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา.....	37
ตาราง 33 สรุปผลการประเมิน.....	38

**การประเมินความพึงใจในการให้บริการของ
หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)
ประจำปี 2561**

1. บทนำ

หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) เป็นการโอนกิจการในส่วนองงานหอภาพยนตร์แห่งชาติ 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

2. วัตถุประสงค์ของหอภาพยนตร์ ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552

1. จัดทำ รวบรวม ประเมินค่า คัดเลือก และจัดทำระบบทะเบียนภาพยนตร์และสิ่งเกี่ยวเนื่อง เพื่อเก็บรักษาไว้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของชาติ และเป็นมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ
2. สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์เพื่อปฏิบัติการและให้บริการอนุรักษ์ภาพยนตร์ตลอดจนสิ่งเกี่ยวเนื่องกับภาพยนตร์
3. ศึกษา วิจัย ตลอดจนสนับสนุนการทำวิจัยเกี่ยวกับภาพยนตร์ และสนับสนุนให้มีการใช้ภาพยนตร์เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยในสาขาวิชาอื่นๆ
4. ให้บริการสาธารณะเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการใช้ประโยชน์จากภาพยนตร์ รวมทั้งสิ่งเกี่ยวเนื่องกับภาพยนตร์ ตลอดจนข้อมูลต่างๆ ที่หอภาพยนตร์มีอยู่
5. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ภาพยนตร์ในฐานะเป็นสื่อการศึกษางานศิลปวัฒนธรรม และการบันเทิง และเป็นแหล่งให้การศึกษาเรียนรู้ระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย และการศึกษาตลอดชีวิต
6. จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวกับภาพยนตร์เพื่อเผยแพร่เป็นวิทยากร และผลงานด้านภาพยนตร์ต่อ สาธารณะ
7. เป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านภาพยนตร์ ตลอดจนเชื่อมโยงข้อมูลด้านภาพยนตร์กับหอภาพยนตร์นานาชาติ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานด้านภาพยนตร์อื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ
8. เป็นสมาชิกภาพและเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานหรือองค์การระหว่างชาติที่เกี่ยวข้องกับกิจการของหอภาพยนตร์ ทั้งนี้ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี

2.1 บริการของหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)

2.1.1 ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เชิด ทรงศรี

ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เชิด ทรงศรี เป็นห้องสมุดที่เปิดให้บริการค้นคว้าหนังสือ วารสาร รูปภาพ สิ่งพิมพ์โฆษณา งานวิจัย บทความวิชาการ และสื่อโสตทัศนที่เกี่ยวกับภาพยนตร์ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00 - 17.30 น. โดยไม่คิดค่าบริการใด ๆ นอกจากนี้แล้วทางห้องสมุดยังมีการให้บริการทำสำเนาภาพยนตร์และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับภาพยนตร์ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสำหรับสื่อในแต่ละประเภทดังนี้

1. การทำสำเนา DVD 30 นาทีแรก 2,000บาท 10นาทีต่อไปนาทีละ200บาท
2. การทำสำเนา Tape Beta 10 นาทีแรก 3,000 บาท นาทีต่อไปนาทีละ 100บาท
3. การทำสำเนาถ่ายเอกสารแผ่นละ 1บาท
4. การทำสำเนาไฟล์โปสเตอร์ ไฟล์ละ 30 บาท
5. การสแกนภาพ ภาพละ 30บาท

2.2.2 พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) ได้จัดตั้ง พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทย จัดแสดง 3 หัวเรื่อง คือ นิทรรศการ 100 ปี ภาพยนตร์ในประเทศไทย หอเกียรติยศ และนิทรรศการขบวนการผลิตภาพยนตร์ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ ที่ใช้ในการถ่ายทำ อุปกรณ์ประกอบฉาก โปสเตอร์ รูปภาพ ฯลฯ เปิดให้ชมทุกวันเสาร์-อาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยเปิดวันละ 3 รอบ เวลา 10.00 น., 13.00 น. และ 15.00 น. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าชม

2.2.3 โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา เป็นโรงภาพยนตร์ชุมชนแห่งแรก ขนาด 121 ที่นั่ง จัดฉายภาพยนตร์ทั้งที่หอภาพยนตร์สะสมไว้และที่จัดหาจากทั่วโลก และเป็นสถานที่จัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจ มีโปรแกรมฉายภาพยนตร์เป็นประจำทุกวัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าชม เวลาจัดฉาย วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.30 น. วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 13.00 น.

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) ในส่วนของ ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เชิด ทรงศรี, พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย, โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา และกิจกรรมในโครงการของหอภาพยนตร์

2.2 เพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหอภาพยนตร์

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้เข้ามาใช้บริการ หอภาพยนตร์ห้องสมุด และโสตทัศนสถาน เขต ทรงศรี, พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย, โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

3.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ให้ความสนใจเข้ามาใช้บริการในปี 2561

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ จะมีการจัดเก็บข้อมูลบริเวณหอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน) และ พื้นที่ใกล้เคียงที่จัดกิจกรรม ข้อมูลในส่วนของโครงการรถโรยหนังเก็บข้อมูลจากพื้นที่ที่จัดฉายภาพยนตร์

3.4 ขอบเขตด้านเวลา ระหว่าง เมษายน ถึง สิงหาคม 2561

4. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหอภาพยนตร์(องค์การมหาชน) เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

4.1. ประชากร

บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการของหอภาพยนตร์ หรือ เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางหอภาพยนตร์จัดขึ้น

4.2 กลุ่มตัวอย่าง

บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการของหอภาพยนตร์ หรือ เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางหอภาพยนตร์จัดขึ้น ระหว่าง ช่วงเวลา 1 เมษายน 2561 ถึง 1 สิงหาคม 2561

- 1.ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรงศรี ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 81 คน
- 2.พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย ได้แก่บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการจำนวน 407 คน
- 3.โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการจำนวน 409 คน

4.3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เป็นต้น
- 3.1.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเข้ามาใช้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการรับสื่อ ระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้บริการ เป็นต้น

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพงานบริการของหอภาพยนตร์ และ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของหอภาพยนตร์

4.4 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ชนิดให้ผู้ตอบตอบเอง (Self-questionnaires) เพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยในโครงการใช้แบบสอบถามทั้งหมด 3 แบบแบ่งเป็น

1. ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรวงศรี

แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ามาใช้บริการ พฤติกรรมและวัตถุประสงค์การเข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 คือ ความคิดเห็นที่มีต่อ รูปแบบและกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่

ส่วนที่ 3 เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดประกอบด้วยความพอใจต่อการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดและข้อเสนอแนะ

ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามแต่ละ

ข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ

โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น คะแนน

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

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละ จากสูตร

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

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับคะแนนร้อยละ	ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.21	84.2-100	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	68.2-84	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	52.2-68	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	36.2-52	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1- 1.80	20-36	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. พิพิธภัณฑสถานภาพยตร์ไทย

แบ่งเป็น3ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อ รูปแบบและกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และภาพรวมของพิพิธภัณฑ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อพิพิธภัณฑสถานภาพยตร์ไทย

ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น คะแนน

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	พอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1- 1.80	พอใจน้อยที่สุด

3. โรงภาพยตร์ศรีศาลายา

แบ่งเป็น3ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อ รูปแบบและกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่และวิทยากร

ส่วนที่3 ความพอใจและข้อเสนอแนะ

ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น คะแนน

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 ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.21	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1- 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละ จากสูตร

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

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับคะแนนร้อยละ	ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.21	84.2-100	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	68.2-84	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	52.2-68	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	36.2-52	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1- 1.80	20-36	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คุณภาพของแบบสอบถาม

คุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินความพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการของหอภาพยนตร์ มี 2 ขั้นตอน คือ

1. ตรวจสอบโดยทีมงานของทางหอภาพยนตร์ โดยแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกปรับเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่เหมาะสม และ ปรับปรุงก่อนที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลผู้เข้ามาใช้บริการ
2. การวัดความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามว่าแต่ละข้อคำถามสอดคล้องกันหรือไม่ เป็นการวัดการสอดคล้องภายใน (internal consistency) หรือเรียกว่า การหาค่า Cronbach's alpha (ครอนแบคอัลฟา) เป็นการหาค่า "สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น" (coefficient of reliability) โดยปกติในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป ยังมีจำนวนข้อคำถาม (item) สูงมากก็ยังมีค่าครอนแบคสูงมาก

ตามไปด้วย ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามจำนวน30ชุดจากแต่ละพื้นที่ให้บริการของหอภาพยนตร์มาหาค่าครอนแบคอัลฟาก่อนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูลต่อจนได้จำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการค่าครอนแบคอัลฟาของแบบสอบถามทั้งสามชุดแสดงดังนี้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่รวบรวม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาระดับความต้องการของประชาชน
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล
4. ส่วนคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สัญลักษณ์ทางสถิติ

การวิจัยนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

n จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

X ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

sd. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อห้องสมุดเขตทรวงศรี

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุดเขตทรวงศรี

	คุณสมบัติ	จำนวน	สัดส่วน
เพศ	ชาย	40	48.8
	หญิง	41	50.0
	ไม่ระบุ	1	1.2
	รวม	82	100.0
อายุ	0-15ปี	5	6.1
	16-30ปี	11	13.4
	31-45ปี	10	12.2
	46-60ปี	45	54.9
	61ปีขึ้นไป	8	9.8
	ไม่ระบุ	3	3.7
	รวม	82	100.0
ระดับการศึกษา	ประถม	5	6.1
	มัธยม	11	13.4
	ปวช./ปวส.	10	12.2
	ปริญญาตรี	45	54.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	9.8
	ไม่ระบุ	3	3.7
รวม	82	100.0	
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	12	14.6
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	13	15.9
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	19	23.2
	เกษียณ	3	3.7
	อาชีพอิสระ	2	2.4
	ไม่ระบุ	4	4.9
	รวม	82	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเขตทรงศรีมีสัดส่วนใกล้เคียงกันทั้งเพศชายและหญิง อายุเฉลี่ยอยู่ที่ 46-60ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ประกอบอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ พนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้เดินทางมาใช้บริการ ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการ และช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุดเขตทรงศรี

คุณสมบัติ	จำนวน	สัดส่วน
ความเกี่ยวข้องกับงานภาพยนตร์	มีความเกี่ยวข้อง	8 9.8
	ไม่มีความเกี่ยวข้อง	57 69.5
	ไม่ระบุ	17 20.7
	รวม	82 100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	24 29.3
	10,000-30,000 บาท	30 36.6
	30,001-50,000 บาท	20 24.4
	50,000-70,000 บาท	4 4.9
	70,000 บาท ขึ้นไป	0 0.0
	ไม่ระบุ	4 4.9
รวม	82 100.0	
ประสบการณ์การเข้ามาใช้บริการห้องสมุด	ไม่เคย	43 52.4
	เคย 1-2 ครั้ง	29 35.4
	เคย 2-5 ครั้ง	3 3.7
	มากกว่า 5ครั้ง	7 8.5
	รวม	82 100.0
ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการ	ไม่เกิน1ชั่วโมง	34 41.5
	1-3 ชั่วโมง	36 43.9
	มากกว่า3ชั่วโมง	11 13.4
	รวม	82 100.0
เวลาที่เข้าชมครั้งล่าสุด	9.00-12.00	28 34.1
	12.00-13.00	26 31.7
	13.00-17.00	26 31.7
	ไม่ระบุ	2 2.4
	รวม	82 100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่มีความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,000-30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่เคยเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ใช้เวลาในห้องสมุดประมาณ 1-3 ชั่วโมง และส่วนมากเข้ามาใช้บริการในช่วงเช้า

ตาราง 3 สื่อ, บริการ ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมใช้บริการห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรงศรี

สื่อที่สนใจ	จำนวน	สัดส่วน
1. คนรู้จักแนะนำมา	16	16.49
2. ทัวไป	15	15.46
3. ไม่มี	11	11.34
4. DVD	9	9.28
5. Facebook	9	9.28
6. ภาพยนตร์	9	9.28
7. Website	8	8.25
8. หนังสือ	7	7.22
9. สื่อออนไลน์	6	6.19
10. หนังสือเก่า	5	5.15
11. วิทยานิพนธ์/งานวิจัย	2	2.06
รวม	97	100

สื่อ, และ บริการ ที่กลุ่มตัวอย่างสนใจก็เป็นรูปแบบการให้บริการทั่วไปของห้องสมุด

ประเด็นที่น่าสนใจคือ สื่อและบริการที่กลุ่มตัวอย่างสนใจในการเข้ามาใช้บริการมาจากคนรู้จักแนะนำมา แสดงว่าผู้มาใช้บริการที่แนะนำค่อนข้างพอใจต่อ รูปแบบในการให้บริการของห้องสมุดจึงมีการแนะนำบุคคลอื่น

ตาราง 4 สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

สิ่งที่ชอบ	จำนวน	สัดส่วน
1. หนังสือต่าง ๆ	40	40
2. ดูหนัง	14	14
3. การบริการดี	9	9
4. งานวิจัย	5	5
5. ภาพยนตร์เก่า	6	6
6. ความเงียบ	5	5
7. ความสะอาด	4	4
8. สื่อ	2	2
9. นิตยสารเก่า	2	2
10. ประวัติ	2	2
11. สารคดี	1	1
12. เจ้าหน้าที่	1	1

13. บรรยากาศ	1	1
14. แอร์เย็น	1	1
ไม่ระบุ	7	7
รวม	100	100

หนังสือ ภาพยนตร์ และการให้บริการเป็นประเด็นที่ได้รับระดับคะแนนสูงสุดสามอันดับแรก

ตาราง 5 สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

สิ่งที่ไม่ชอบ	จำนวน	สัดส่วน
1. พื้นที่คับแคบ	8	9.52
2. เวลาเปิดให้บริการน้อยไป	3	3.57
3. อ่านหนังสือ	2	2.38
4. ถ่ายภาพไม่ได้	1	1.19
5. ความคมชัดของภาพยนตร์	1	1.19
6. ไม่มีการอัปเดตหนังสือ	1	1.19
7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง	1	1.19
ไม่มี	67	79.76
รวม	84	100.00

ประเด็นข้อจำกัดของสถานที่ห้องสมุดยังคงเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้แก้ไข ซึ่งปัญหาดังกล่าวน่าจะหมดไปเมื่อทางหอภาพยนตร์เปิดใช้อาคารหลังใหม่

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการ ในส่วนของห้องสมุด และโสตสถาน เขต ทรงศรี

ตาราง 6 ความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2561 ที่มีต่อความเหมาะสมของ รูปแบบและกระบวนการ, เจ้าหน้าที่ และ สถานที่ ห้องสมุด และโสตสถาน เขต ทรงศรี

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปรผล ความ คิดเห็นเป็น ค่าร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ	81	4.2444	84.8889	.7508	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ห้องสมุด มีความสะดวกสบายในการติดต่อ สอบถามการเข้ารับบริการ	81	4.4691	89.3827	.5265	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับการค้นคว้ามี ความหลากหลาย เพียงพอกับความต้องการ	81	4.1975	83.9506	.7972	เห็นด้วย
3. เวลาเปิดปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	81	4.2469	84.9383	.7670	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. มีฐานข้อมูลonline ง่ายต่อการสืบค้นหนังสือ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	81	4.0988	81.9753	.8307	เห็นด้วย
5. ค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาข้อมูลมีความเหมาะสม	81	4.2099	84.1975	.8324	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	81	4.5432	90.8642	.5446	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. พนักงานของห้องสมุด แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	81	4.6049	92.0988	.5167	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. พนักงานของห้องสมุด ให้บริการอย่างดี และให้ ข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว	81	4.4815	89.6296	.5725	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. พนักงานของห้องสมุด อธิบายคดีดี และ มีความ เต็มใจในการให้บริการ	81	4.5432	90.8642	.6134	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านสถานที่	81	4.3012	86.0247	.7077	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ห้องสมุด ความสวยงาม สะอาด เหมาะแก่การ ใช้บริการ	81	4.4938	89.8765	.6543	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ห้องสมุดได้รับการออกแบบ และจัดสรรการใช้ พื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	81	4.1111	82.2222	.7906	เห็นด้วย
3. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของ ห้องสมุดได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	81	4.2963	85.9259	.7322	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	81	4.2840	85.6790	.6752	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ห้องสมุด มีบรรยากาศเหมาะแก่การเป็นที่ ค้นคว้าศึกษาข้อมูล	81	4.3210	86.4198	.6861	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยรวม	81	4.3628	87.257	6852	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาพรวมในด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี คะแนนเกือบทั้งหมดอยู่ในระดับดี จากความคิดเห็นผู้เข้ามา ใช้งานพบว่า

1. รูปแบบและกระบวนการให้บริการห้องสมุดควรปรับปรุงฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล และ

เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับการค้นคว้ามีความหลากหลาย เพียงพอกับความต้องการ

2. คะแนนในด้านสถานที่ในภาพรวมยังอยู่ในระดับที่ดี แม้ว่าปัจจุบันทางห้องสมุดจะมีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่

ตาราง 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2559 และปี 2560 ในส่วนของด้านความเหมาะสมของ รูปแบบและกระบวนการห้องสมุด และโสตสถาน เชิด ทรงศรี

	ปี 2561			ปี 2560			เปลี่ยนแปลง (2) - (1)
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปรผลความคิดเห็นเป็นร้อยละ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปรผลความคิดเห็นเป็นร้อยละ	
ด้านความเหมาะสมของ รูปแบบและกระบวนการ	81	4.2444	84.8889	3.957	79.139	มีแนวโน้มดีขึ้น	
1. ห้องสมุด มีความสะดวกสบายในการติดต่อสอบถามการเข้ารับบริการ	81	4.4691	89.3827	79	4.114	82.278	มีแนวโน้มดีขึ้น
2. ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับการค้นคว้ามีความหลากหลาย เพียงพอ กับความต้องการ	81	4.1975	83.9506	79	4.013	80.278	มีแนวโน้มดีขึ้น
3. เวลาเปิดปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	81	4.2469	84.9383	79	4.063	81.266	มีแนวโน้มดีขึ้น
4. มีฐานข้อมูล online ง่ายต่อการสืบค้นหนังสือและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	81	4.0988	81.9753	79	3.873	77.468	มีแนวโน้มดีขึ้น
5. ค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาข้อมูลมีความเหมาะสม	81	4.2099	84.1975	79	3.722	74.43	มีแนวโน้มดีขึ้น
ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	81	4.5432	90.8642	4.338	86.751	มีแนวโน้มดีขึ้น	
1. เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	81	4.6049	92.0988	79	4.418	88.354	มีแนวโน้มดีขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด ให้บริการอย่างดี และให้ข้อมูลที่ครบถ้วนรวดเร็ว	81	4.4815	89.6296	79	4.253	85.064	มีแนวโน้มดีขึ้น
3. เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด มีความรู้และชำนาญในการให้บริการ	81	4.5432	90.8642	79	4.342	86.836	มีแนวโน้มดีขึ้น
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสถานที่	81	4.3012	86.0247	79	4.111	82.228	มีแนวโน้มดีขึ้น
1. ห้องสมุด ความสวยงาม สะอาดเหมาะสมแก่การให้บริการ	81	4.4938	89.8765	79	4.291	85.822	มีแนวโน้มดีขึ้น
2. ห้องสมุดได้รับการออกแบบ และจัดสรรการใช้พื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	81	4.1111	82.2222	79	4.025	80.506	มีแนวโน้มดีขึ้น
3. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของห้องสมุดได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	81	4.2963	85.9259	79	4.089	81.772	มีแนวโน้มดีขึ้น
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆของห้องสมุดอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	81	4.2840	85.6790	79	4.101	82.026	มีแนวโน้มดีขึ้น

5. ห้องสมุด มีบรรยากาศเหมาะสมแก่การเป็นที่ค้นคว้าศึกษาข้อมูล	81	4.3210	86.4198	79	4.051	81.012	มีแนวโน้มดีขึ้น
คะแนนเฉลี่ยรวม	81	4.3628	87.257	79	4.135	82.7066	มีแนวโน้มดีขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2559 และปี 2560 ในส่วนของด้านความเหมาะสมของ รูปแบบและกระบวนการห้องสมุด และโสตสถาน เชิด ทรงศรี พบว่าในทุก ๆ ประเด็นมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

ส่วนที่3 ความพึงพอใจของเข้ามาใช้บริการห้องสมุด และโสตสถาน เชิด ทรงศรี

ตาราง 8 ความรู้สึกหลังจากใช้บริการห้องสมุด และโสตสถาน เชิด ทรงศรี

ความรู้สึกหลังจากใช้บริการ	ปี 2561		ปี2560		เปลี่ยนแปลง
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
ดีกว่าที่คาดหวังไว้	40	48.8	32	40.5	ดีขึ้น
เท่ากับที่คาดหวังไว้	41	50.0	47	59.5	ลดลง
แย่กว่าที่คาดหวังไว้	0	0	-	-	เท่าเดิม
รวม	81	83.6	79	100	
ไม่ระบุ	1	1.2	-	-	
รวมทั้งหมด	82	100	79	100	

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกหลังการเข้ามาใช้บริการเท่ากับที่คาดหวังไว้ คิดเป็น ร้อยละ 50 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังพอใจกับรูปแบบการให้บริการ ความรู้สึกดีกว่าที่คาดหวังไว้ 48.8เมื่อพิจารณาในภาพรวมของการให้บริการยังเป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากในปัจจุบันห้องสมุดยังเป็นเพียงพื้นที่ให้บริการชั่วคราว อาคารหลังใหม่อยู่ในระหว่างการก่อสร้างทำให้พื้นที่อำนวยความสะดวกได้ไม่เต็มที่ซึ่งอาจจะส่งผลในด้านลบกับความพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการระหว่างปี 2560 และ 2561 พบว่า มีแนวโน้มที่ดีขึ้น

ตาราง 9 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการต่อการแนะนำผู้ให้บริการอื่น

แนะนำผู้อื่น	ปี 2561		ปี 2560		เปลี่ยนแปลง
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
แนะนำ	81	98.8	74	93.7	เพิ่มขึ้น
ไม่แนะนำ	1	1.2	5	6.3	ลดลง
รวม	82	100	79	100	
ไม่ระบุ	0	0	-	-	
รวมทั้งหมด	82	100	79	100	

ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ยังพอใจกับภาพรวมงานบริการของทางห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างสูงถึง 98.8 ต้องการแนะนำให้กับบุคคลอื่นให้เข้ามาใช้บริการ เมื่อพิจารณาข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างปี 2561 และ 2560 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแนะนำผู้ให้บริการอื่นเพิ่มขึ้น ซึ่งก็ถือว่าภาพรวมงานบริการของห้องสมุดดีขึ้น

ตาราง 10 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. เพิ่มจำนวนหนังสือ	3
2. เพิ่มพื้นที่	3
3. เพิ่มวันและเวลาการให้บริการ	3
4. ไม่ให้คนเข้าห้องสมุดใช้เสียงดัง	2
5. ห้ามนำขนมเข้ามาเพราะมีคนแอบนำเข้ามา	2
6. ปรับปรุงสถานที่	2
7. เพิ่มคอมพิวเตอร์ที่มีอินเทอร์เน็ต	1
8. อยากให้โทรทัศน์ใหญ่กว่านี้	1
9. มีหนังสือชีวประวัติน้อยไป	1
10. คู่มือ	1
11. อยากให้มีสาขาเพิ่ม	1
ไม่ระบุ	63
รวม	83

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในภาพรวมเน้นในเรื่องทั่วไปในการให้บริการของห้องสมุด ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับทางทีมงานของห้องสมุดจะพิจารณา

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

ตาราง 11 ข้อมูลทั่วไปเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

		คุณสมบัติ	จำนวน	สัดส่วน
เพศ	ชาย		175	40.0
	หญิง		261	59.6
	ไม่ระบุ		2	.5
	รวม		438	100.0
อายุ	0-15ปี		17	3.9
	16-30ปี		186	42.5
	31-45ปี		150	34.2
	46-60ปี		63	14.4
	61ปีขึ้นไป		15	3.4
	ไม่ระบุ		7	1.6
	รวม		438	100.0
ระดับการศึกษา	ประถม		12	2.7
	มัธยม		40	9.1
	ปวช./ปวส.		26	5.9
	ปริญญาตรี		262	59.8
	สูงกว่าปริญญาตรี		86	19.6
	ไม่ระบุ		12	2.7
	รวม		438	100.0
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา		102	23.3
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		71	16.2
	พนักงานบริษัทเอกชน		156	35.6
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย		65	14.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน		13	3.0
	ข้าราชการ		14	3.2
	อื่น ๆ		7	1.6
	ไม่ระบุ		10	2.3

รวม

438

100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เดินทางเข้ามาใช้บริการพิพิธภัณฑสถานภาพยนตร์ไทยเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 16-30ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 12 ข้อมูลทั่วไปความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ รายได้ วันที่เข้าชม และเวลาที่เข้าเยี่ยมชมของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานภาพยนตร์ไทย

	คุณสมบัติ	จำนวน	สัดส่วน
ความเกี่ยวข้อง กับสายงาน ภาพยนตร์	เกี่ยวข้อง	50	11.4
	ไม่มีความเกี่ยวข้อง	355	81.1
	ไม่ระบุ	33	7.5
	รวม	438	100.0
รายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	70	16.0
	10,000-30,000 บาท	183	41.8
	30,001-50,000 บาท	108	24.7
	50,000 บาท-70,000 บาท	30	6.8
	70,000บาทขึ้นไป	36	8.2
	ไม่ระบุ	11	2.5
	รวม	438	100.0
วันที่เข้าชม	เสาร์	225	51.4
	อาทิตย์	185	42.2
	วันหยุดนักขัตฤกษ์	18	4.1
	ไม่ระบุ	10	2.3
	รวม	438	100.0
ช่วงเวลาที่ใช้ เยี่ยมชม	รอบ 10.00 น.	32	7.3
	รอบ 12.00 น.	77	17.6
	รอบ 13.00 น.	145	33.1
	รอบ 14.00 น.	88	20.1
	รอบ 15.00 น.	73	16.7
	อื่น ๆ	4	.9
	รวม	438	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ มีรายได้เฉลี่ย 10,000-30,000 บาท เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานในวันเสาร์ และ เข้ามาเยี่ยมชมในช่วงเวลาบ่ายโมง

ตาราง 13 สื่อ และกิจกรรม ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

สื่อ และกิจกรรม ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	จำนวน	สัดส่วน
1. เว็บไซต์ ได้แก่ เว็บไซต์ของหอภาพยนตร์ พันทิพ เว็บรีวิวสถานที่ท่องเที่ยว	96	21.91
2. เฟสบุ๊ก	49	11.18
3. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ	44	10.04
4. สถานที่	28	6.39
5. ภาพยนตร์เก่า	26	5.93
6. ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ ความสนใจส่วนบุคคล แผ่นพับ โทรทัศน์ ภาครอบครวมาพักผ่อน สนใจทุกอย่าง สนใจเข้ามาถ่ายรูป สนใจโปสเตอร์หนัง เป็นต้น	20	4.56
7. สื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ เช่น ทวิตเตอร์ และ สื่อที่ไม่ระบุอื่น ๆ	19	4.33
8. ความรู้ด้านภาพยนตร์	14	3.19
9. กิจกรรมอื่น ๆ ที่จัดโดยหอภาพยนตร์ เช่น งานนิทรรศการ งานแสดงที่เกี่ยวข้องกับภาพยนตร์	10	2.28
10. ห้องฉายภาพยนตร์	8	1.82
11. ไม่ได้ระบุชัดเจน	128	29.22
รวม	438	100

เว็บไซต์ ได้แก่ เว็บไซต์ของหอภาพยนตร์ พันทิพ เว็บรีวิวสถานที่ท่องเที่ยวและ สังคมออนไลน์เป็นสื่อที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาเยี่ยมชม พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย ทางทีมงานหอภาพยนตร์ควรให้ความสนใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งเข้ามาใช้บริการเนื่องจากคำแนะนำของคนรู้จัก แสดงให้เห็นว่าภาพรวมในการให้บริการของทีมงานหอภาพยนตร์ยังสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้เข้ามาเยี่ยมชม จึงมีการบอกต่อไปยังบุคคลอื่นให้เข้ามาใช้บริการ

ตาราง 14 สิ่งที่ชื่นชอบจากการเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

สิ่งที่ชื่นชอบจากการเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	จำนวน	สัดส่วน
สถานที่	90	20.55
ความรู้ที่เกี่ยวกับภาพยนตร์	71	16.21
เจ้าหน้าที่	36	8.22
พิพิธภัณฑ์ และ สิ่งของที่จัดแสดง	32	7.31
อื่น ๆ เช่น บรรยากาศ หนังสือ การเก็บรักษาของเก่า ความสะอาด งานอนุรักษ์ ภาพยนตร์ เป็นต้น	30	6.85
สื่อการนำเสนอ	26	5.94
รูปแบบการนำเสนอ	25	5.71
ชอบทุกอย่าง	22	5.02
ถ่ายรูป	14	3.20
ไม่ระบุ	92	21.00
รวม	438	100

ในภาพรวมสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบจากการเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย คือ สถานที่ รูปแบบในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตาราง 15 สิ่งที่ยากให้ปรับปรุงหลังจากการเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์

สิ่งที่ยากให้ปรับปรุงหลังจากการเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์	จำนวน	สัดส่วน
ที่จอดรถ	25	5.71
ร้อน	24	5.48
สถานที่แคบ	17	3.88
ร้านอาหารน้อย	9	2.05
ของน้อย	4	0.91
ประชาสัมพันธ์	4	0.91
ห้าม ถ่าย ภาพ	4	0.91
วันเปิดบริการมีจำกัด และรอบพิพิธภัณฑ์ก็จำกัด	3	0.68
รอรอบในการเข้าชมนาน	2	0.46

เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	2	0.46
ตู้น้ำไม่ดี	2	0.46
ฝุ่น	2	0.46
กลิ่นใน พิพิธภัณฑ์	2	0.46
เพิ่มหนังสือ	1	0.23
สถานที่	1	0.23
จำกัดคนในการชม ภาพยนตร์	1	0.23
ไม่มี คิววีดีให้ชม	1	0.23
โรงภาพยนตร์ เล็ก	1	0.23
ไม่มีจุดนั่งรอชม ภาพยนตร์	1	0.23
ควรอัปเดตข้อมูลบ้าง	1	0.23
วิทยากรพูดไม่ครอบคลุม	1	0.23
ห้องฉายมืดมาก	1	0.23
แผนที่	1	0.23
ข้อมูลน้อย	1	0.23
ไม่รู้จะเริ่มตรงไหน	1	0.23
เวลาหยุดชมแต่ละจุดมีน้อย	1	0.23
ฝนตก	1	0.23
ภาพยนตร์ นานเกินไป	1	0.23
ไม่มี ไม่ระบุ	323	73.74
รวม	438	100.00

ประเด็นหลักๆที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงคือ สถานที่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวน่าจะดีขึ้นเมื่อทางหอภาพยนตร์ เปิดใช้อาคารหลังใหม่

ตาราง 16 ความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการ

	จำนวน	สัดส่วน
ไม่ควรเก็บ	298	20.55
เก็บได้0-50	85	19.41
เก็บได้50บาทขึ้นไป	39	8.90
ไม่ระบุ	16	3.65

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่ต้องการให้เก็บค่าบริการ

ส่วนที่2 คุณภาพบริการ ในส่วนของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

ตาราง 17 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความเหมาะสมของรูปแบบและกระบวนการ, เจ้าหน้าที่, สถานที่ และภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

		แปรผล				
		Mean	ความ คิดเห็น เป็นค่า ร้อยละ	Std. Deviation	ระดับ นัยสำคัญ	
ด้านรูปแบบและกระบวนการบริการ		438	4.4231	88.462	0.6673	มากที่สุด
1. รูปแบบการจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมือง มายามีความน่าสนใจ	438	4.4157	88.314	0.5876	มากที่สุด	
2. การจัดแสดงวัตถุพิพิธภัณฑ์เป็นไปอย่างมีลำดับเรื่องราว	438	4.4792	89.584	0.6013	มากที่สุด	
3. เนื้อหาและข้อมูลมีความน่าสนใจ	438	4.5035	90.07	0.5945	มากที่สุด	
4. วัตถุพิพิธภัณฑ์ที่จัดแสดงมีความหลากหลาย น่าสนใจ	438	4.4545	89.09	0.6121	มากที่สุด	
5. ระยะเวลาการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมือง มายามีความเหมาะสม	438	4.2626	85.252	0.9408	มากที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่และวิทยากรนำชม		438	4.5236	90.472	0.743	มากที่สุด
1. วิทยากรมีความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมือง มายาอย่างดี	438	4.4863	89.726	0.8053	มากที่สุด	
2. วิทยากรมีทักษะการถ่ายทอดข้อมูลที่ดี นำเสนอได้เข้าใจง่าย และน่าสนใจ	438	4.4749	89.498	0.782	มากที่สุด	
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และเอาใจใส่ ในการให้บริการ	438	4.5753	91.506	0.7669	มากที่สุด	
4. วิทยากรนำชมใช้เวลาในการบรรยายเหมาะสม	438	4.5579	91.158	0.6179	มากที่สุด	
ด้านสถานที่		438	4.4473	88.946	0.6575	มากที่สุด
1. พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามีความสวยงาม สะอาด	438	4.5638	91.276	0.5706	มากที่สุด	
2. พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามีการจัดแสดงได้ อย่างเหมาะสม	438	4.5104	90.208	0.6392	มากที่สุด	
3. ทักษะภาพและสิ่งแวดล้อมของพิพิธภัณฑ์และเมืองมายามี ความสวยงาม สะอาด	438	4.5394	90.788	0.5965	มากที่สุด	
4. ส่วนจัดแสดงอื่น ๆ รอบอาคารพิพิธภัณฑ์และเมืองมายามี ความน่าสนใจ	438	4.456	89.12	0.6555	มากที่สุด	
5. ความพึงพอใจที่มีต่อร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการใน พื้นที่	438	4.1667	83.334	0.8259	มาก	
ภาพรวม		438	4.5556	91.112	0.6219	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจในการมาเยี่ยมชมภาพยนตร์ไทยและเมือง มายา	438	4.5556	91.112	0.6219	มากที่สุด	
ค่าเฉลี่ยรวม		438	4.4825	89.65	0.55125	มากที่สุด

รูปแบบและกระบวนการ, เจ้าหน้าที่, สถานที่ และภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย
ทั้งหมดได้รับคะแนนอยู่ในระดับดี มีเพียงเรื่องร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการในพื้นที่ที่อาจจะต้อง
พิจารณาแก้ไข

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2560 และปี 2561 ในส่วนของความเหมาะสม
ของรูปแบบและกระบวนการ, เจ้าหน้าที่, สถานที่ และภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

หัวข้อประเมิน	ปี 2561			ปี 2560			เปลี่ยนแปลง (2) - (1)
	จำ นวน	ค่า เฉลี่ย	แปรความ คิดเห็นเป็น ร้อยละ	จำ นวน	ค่า เฉลี่ย	แปรความ คิดเห็นเป็น ค่าร้อยละ	
ด้านความเหมาะสมของรูปแบบและ กระบวนการ		4.4231	88.462		4.42	88.4	มีแนวโน้มดีขึ้น
1. รูปแบบการจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์ ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามีความน่าสนใจ	438	4.4157	88.314	413	4.448	88.96	มีแนวโน้มลดลง
2. การจัดแสดงวัตถุพิพิธภัณฑ์เป็นไปอย่างมี ลำดับเรื่องราว	438	4.4792	89.584	413	4.455	89.1	มีแนวโน้มดีขึ้น
3. เนื้อหาและข้อมูลมีความน่าสนใจ	438	4.5035	90.07	413	4.496	89.92	มีแนวโน้มดีขึ้น
4. วัตถุพิพิธภัณฑ์ที่จัดแสดงมีความ หลากหลาย น่าสนใจ	438	4.4545	89.09	413	4.412	88.24	มีแนวโน้มดีขึ้น
5. ระยะเวลาในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามีความ เหมาะสม	438	4.2626	85.252	413	4.288	85.76	มีแนวโน้มลดลง
ด้านเจ้าหน้าที่		4.5236	90.472		4.57	91.39	มีแนวโน้มลดลง
1. วิทยากรนำชมมีความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายาเป็นอย่างดี	438	4.4863	89.726	413	4.552	91.04	มีแนวโน้มลดลง
2. วิทยากรนำชมมีทักษะในการถ่ายทอด ข้อมูลได้ดี นำเสนอได้เข้าใจง่ายและน่าสนใจ	438	4.4749	89.498	413	4.547	90.94	มีแนวโน้มลดลง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็น มิตร และเอาใจใส่ในการให้บริการ	438	4.5753	91.506	413	4.661	93.22	มีแนวโน้มลดลง
4. วิทยากรนำชมใช้เวลาในการบรรยาย เหมาะสม	438	4.5579	91.158	413	4.518	90.36	มีแนวโน้มดีขึ้น
ด้านสถานที่		4.4473	88.946		4.426	88.53	มีแนวโน้มดีขึ้น
1. พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามี ความสวยงาม สะอาด	438	4.5638	91.276	413	4.588	91.76	มีแนวโน้มลดลง
2. พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามี การจัดแสดงได้อย่างเหมาะสม	438	4.5104	90.208	413	4.525	90.5	มีแนวโน้มลดลง
3. ทศนียภาพและสิ่งแวดล้อมของพิพิธภัณฑ์ และเมืองมายามีความสวยงาม สะอาด	438	4.5394	90.788	413	4.482	89.64	มีแนวโน้มดีขึ้น
4. ส่วนจัดแสดงอื่น ๆ รอบอาคารพิพิธภัณฑ์ และเมืองมายามีความน่าสนใจ	438	4.456	89.12	413	4.409	88.18	มีแนวโน้มดีขึ้น
5. ความพึงพอใจที่มีต่อร้านอาหารและ เครื่องดื่มที่ให้บริการในพื้นที่	438	4.1667	83.334	413	4.128	82.56	มีแนวโน้มดีขึ้น
ภาพรวม		4.5556	91.112		4.557	91.14	มีแนวโน้มลดลง

1. ความพึงพอใจในการมาเยี่ยมชมภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา	438	4.5556	91.112	413	4.557	91.14	มีแนวโน้มลดลง
ค่าเฉลี่ยรวม		4.4825	89.65		4.491	89.835	มีแนวโน้มดีขึ้น

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2560 และปี 2561 ในส่วนของความเหมาะสมของรูปแบบและกระบวนการ, เจ้าหน้าที่, สถานที่ และภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยพบว่าในภาพรวมประเด็นมีระดับคะแนนดีขึ้น ในบางประเด็นย่อยแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงลดลงแต่ว่าระดับคะแนนยังอยู่ในระดับสูงอยู่

ส่วนที่3 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ามาใช้บริการ พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

ตาราง 19 ความรู้สึกหลังจากใช้บริการพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

ความรู้สึกหลังจากใช้บริการ	ปี 2561		ปี2560	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
ดีกว่าที่คาดหวังไว้	296	67.6	268	64.9
เท่ากับที่คาดหวังไว้	133	30.4	144	34.9
แยกว่าที่คาดหวังไว้	4	.9	1	0.2
ไม่ระบุ	5	1.1	0	0
รวม	438	100.0	413	100

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความรู้สึกดีกว่าที่คาดหวังไว้ หลังจากเข้ามาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย แสดงให้เห็นว่าทางพิพิธภัณฑ์มีรูปแบบกระบวนการให้บริการ การจัดการสถานที่ และบุคลากรอยู่ในระดับที่ดี และ สัดส่วนดังกล่าวเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในปี 2560

ตาราง 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยส่วนใหญ่จะแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้บริการในปี 2561 และปี 2560

แนะนำผู้อื่นหรือไม่	ปี2561		ปี 2560	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
แนะนำ	410	93.6	408	98.8
ไม่แนะนำ	24	5.5	5	1.2
ไม่ระบุ	4	0.9	0	0
รวม	438	100	413	100

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 93.6 ต้องการแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

ตาราง 21 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหอภาพยนตร์ในส่วนของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหอภาพยนตร์ในส่วนของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย	จำนวน	สัดส่วน
1. ขยาย พิพิธภัณฑ์ และสิ่งจัดแสดง	13	2.97
2. เพิ่มร้านอาหาร	7	1.60
3. ปรับปรุง ประชาสัมพันธ์	8	1.83
4. เพิ่มที่จอดรถ	6	1.37
5. เพิ่มต้นไม้	4	0.91
6. จุดพักผ่อน จุดพักผ่อนอาหาร	3	0.68
7. ร้านกาแฟใหญ่ๆ	3	0.68
8. คนเข้าชมแต่ละรอบเยอะเกินไป	2	0.46
9. เพิ่ม หนังส ปัจจุบัน	2	0.46
10. เวลาชมในแต่ละจุดน้อยไป	2	0.46
11. อัปเดตข้อมูลบ้าง	2	0.46
12. เพิ่มความรู้ จัดกิจกรรม	2	0.46
13. ปรับปรุงให้ทันสมัย	2	0.46
14. ทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน	3	0.68
15. เก็บค่าเข้าชม	2	0.46
16. ร้อน	3	0.68
17. อยากให้บรรยากาศบนรถไฟดีกว่านี้	1	0.23
18. ไม่ควรให้เด็กอายุต่ำกว่า 12ปีเข้าชม	1	0.23
19. อยากให้ถ่ายรูปได้	1	0.23
20. จัดรอบฉายหนังไทยวันเสาร์ 2รอบ	1	0.23
21. อยากให้คนรุ่นหลังดูหนังภาคสด	1	0.23
22. หนังสนานเกินไป	1	0.23
23. ทำที่กันฝน	1	0.23
24. อยากลองใช้รถโรงหนัง	1	0.23
25. การแสดงน่าเบื่อ ควรมี ไฮไลท์	1	0.23
26. จัดนิทรรศการ	1	0.23
ไม่มี	366	83.56

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงรูปแบบในการให้บริการและการจัดการสถานที่

5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลนครศรี ศาลายา

คุณสมบัติ	จำนวน	สัดส่วน
-----------	-------	---------

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลนครศรีศาลายา
ตาราง 22 ข้อมูลทั่วไปเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมโรงพยาบาลนครศรีศาลายา

เพศ	ชาย	189	46.4
	หญิง	214	52.6
	ไม่ระบุ	4	1.0
	รวม	403	99.0
อายุ	0-15ปี	26	6.4
	16-30ปี	149	36.6
	31-45ปี	133	32.7
	46-60ปี	68	16.7
	61ปีขึ้นไป	27	6.6
	ไม่ระบุ	4	1.0
	รวม	407	100.0
ระดับการศึกษา	ประถม	7	1.7
	มัธยม	62	15.2
	ปวช/ปวส	43	10.6
	ปริญญาตรี	237	58.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	56	13.8
	ไม่ระบุ	2	.4
	รวม	407	100.0
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	89	21.9
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	58	14.3
	พนักงานบริษัทเอกชน	115	28.3
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	83	20.4
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	12	2.9
	เกษียณ	26	6.4
	อาชีพอิสระ	1	.2
	ไม่ระบุ	23	5.5
รวม	407	100.0	

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 16-30ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 23 ข้อมูลทั่วไปความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ รายได้ วันที่เข้าชม และช่วงเวลาที่ใช้เยี่ยมชมของกลุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

	คุณสมบัติ	จำนวน	สัดส่วน
ความเกี่ยวข้องกับงานภาพยนตร์	มีความเกี่ยวข้อง	110	27.0
	ไม่มีความเกี่ยวข้อง	262	64.4
	ไม่ระบุ	35	8.6
	รวม	407	100.0

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	82	20.1
	10,000-30,000 บาท	148	36.4
	30,001-50,000 บาท	89	21.9
	50,000-70,000 บาท	52	12.8
	70,000 บาท ขึ้นไป	21	5.2
	ไม่ระบุ	15	3.6
	รวม	407	100.0
ระยะเวลาที่ใช้เดินทางมาใช้บริการ	ไม่เกิน 30 นาที	82	20.1
	ประมาณ 30-1 ชม	187	45.9
	มากกว่า 1 ชม	138	33.9
	รวม	407	100.0
ประสบการณ์เข้ามาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา	ไม่เคย	177	43.5
	เคย 1-2 ครั้ง	78	19.2
	เคย 2-5 ครั้ง	70	17.2
	มากกว่า 5 ครั้ง	81	19.9
	ไม่ระบุ	1	.2
	รวม	407	100.0
วันที่เข้าชมครั้งล่าสุด	วันธรรมดา	38	9.3
	วันเสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์	325	79.9
	ไม่ระบุ	44	10.7
	รวม	407	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับสายงานภาพยนตร์ มีรายได้เฉลี่ย 10,000-30,000 บาท ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 นาที -1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ามาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา และส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในชงเสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

ตาราง 24 สื่อ, บริการ ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมใช้บริการ“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”

สื่อ, บริการ ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา	จำนวน	สัดส่วน
1. Facebook	50	11.42
2. Internet	49	11.19
3. คนรู้จัก	46	10.50

4. สถานที่	34	7.76
5. ภาพยนตร์	32	7.31
6. หนังสือ	31	7.08
7. Website	30	6.85
8. โฆษณา	19	4.34
9. สิ่งตีพิมพ์	13	2.97
10. ทั่วไป	11	2.51
11. Social media อื่น ๆ	11	2.51
12. TV	7	1.60
13. หนังสือ	6	1.37
14. การ์ตูน	3	0.68
15. ประวัติศาสตร์	3	0.68
16. จดหมายข่าว	2	0.46
17. Google	2	0.46
18. ทางผ่าน	2	0.46
19. ทุกช่องทาง	2	0.46
20. เป็นสมาชิก	1	0.23
21. फिल्मเก่า	1	0.23
ไม่ระบุ	83	18.95
รวม	438	100.00

อินเทอร์เน็ต และ สังคมออนไลน์เป็นสื่อที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาเยี่ยมชม “โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา” ทางทีมงานหอภาพยนตร์ควรให้ความสนใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งเข้ามาใช้บริการเนื่องจากคำแนะนำของคนรู้จัก แสดงให้เห็นว่าภาพรวมในการให้บริการของทีมงานหอภาพยนตร์ยังสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้เข้ามาเยี่ยมชม จึงมีการบอกต่อไปยังบุคคลอื่นให้เข้ามาใช้บริการ

ตาราง 25 สิ่งที่ท่านชื่นชอบในการเข้ามาใช้บริการ “โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”

สิ่งที่ชอบ	จำนวน	สัดส่วน
1. หนังสือ	91	19.24
2. บรรยากาศ	65	13.74
3. สถานที่	45	9.51
4. บริการ	32	6.77

5. วิทยาการ	23	4.86
6. ความสะอาด	22	4.65
7. หนึ่งเก้า	18	3.81
8. ความสะดวกสบาย	17	3.59
9. ได้ความรู้	13	2.75
10. ฟรี	13	2.75
11. สถาปัตยกรรม	11	2.33
12. ทุกอย่าง	10	2.11
13. ถ่ายรูป	7	1.48
14. กิจกรรม	7	1.48
15. โรงภาพยนตร์	4	0.85
16. มีความน่าสนใจ	4	0.85
17. การจัดการระบบดี	4	0.85
18. รอยจารึก	1	0.21
19. การประชาสัมพันธ์	1	0.21
20. พิพิธภัณฑ	1	0.21
21. คนน้อย	1	0.21
22. ใกล้บ้าน	1	0.21
23. ห้องน้ำ	1	0.21
24. ไม่ระบุ	81	17.12
รวม	473	100.00

กลุ่มตัวอย่างพอใจกับกับรูปแบบการให้บริการในประเด็นหลักๆ ได้แก่ หนึ่งที่ฉาย บรรยากาศ สถานที่ บริการ และวิทยาการ

ตาราง 26 ความคิดเห็นต่อการเก็บค่าเข้าชม“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

ควรมีการเก็บค่าเข้าชม“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”หรือไม่	จำนวน	สัดส่วน
ไม่ระบุ	51	12.5
ไม่เก็บ	240	59.0
เห็นสมควรเก็บ(ไม่ระบุจำนวนเงิน)	49	12.0
50-100 บาท	41	10.1

100-200 บาท	26	6.4
รวม	407	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ควรเก็บค่าเข้าชมภาพยนตร์ คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 59

ส่วนที่2 คุณภาพบริการ ในส่วนของโรงภาพยนตร์ศรีศาลา

ตาราง 27 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบและกระบวนการให้บริการ, สถานที่ และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของโรงภาพยนตร์ศรีศาลา

ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรผล ความ คิดเห็น เป็นค่า	ระดับความ พึงพอใจ
-----------	------------------------------	-------------------------------------	----------------------

ด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ		4.2589	0.7352	85.178	มากที่สุด
1. รูปแบบการให้บริการได้ถูกจัดเตรียมมาเป็นอย่างดี	407	4.2732	0.67105	85.464	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. โรงภาพยนตร์ศรีศาลายามีความสะอาดสบายในการเข้ารับบริการ	407	4.4286	0.67941	88.572	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. โปรแกรมฉายภาพยนตร์มีความหลากหลาย และน่าสนใจ	407	4.2437	0.74671	84.874	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. ตารางเวลาฉายภาพยนตร์มีความเหมาะสม	407	4.1658	0.78566	83.316	เห็นด้วย
5. เนื้อหาที่ใช้ประชาสัมพันธ์โรงภาพยนตร์มีความเหมาะสม	407	4.1834	0.79293	83.668	เห็นด้วย
ด้านสถานที่		4.3078	0.7626	86.156	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. โรงภาพยนตร์ศรีศาลายามีความสวยงาม สะอาด เหมาะแก่การเข้าชม	407	4.3383	0.75242	86.766	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. โรงภาพยนตร์ศรีศาลายามีการออกแบบ และจัดสรรการใช้พื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	407	4.4862	0.65293	89.724	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. สภาพแวดล้อมภายนอกของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	407	4.3158	0.72329	86.316	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	407	4.2306	0.80947	84.612	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. ระบบภาพและเสียงในการฉายภาพยนตร์มีคุณภาพได้มาตรฐาน	407	4.3191	0.75529	86.382	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6. ห้องน้ำสะอาด	407	4.218	0.82369	84.36	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
7. ระบบปรับอากาศเย็นสบาย ไม่มีกลิ่นอับ	407	4.2462	0.82142	84.924	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านเจ้าหน้าที่		4.3537	0.7376	87.074	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเป็นอย่างดี	407	4.5226	0.68319	90.452	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. วิทยากรนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	407	4.2538	0.74335	85.076	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเอาใจใส่	407	4.2846	0.7863	85.692	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.3631	0.7452	87.262	เห็นด้วย อย่างยิ่ง

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบและกระบวนการให้บริการ, สถานที่ และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาอยู่ในระดับดีในทุก ๆ ด้าน

ตาราง 28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการในปี 2560 และปี 2561 ในส่วนของความเหมาะสมของรูปแบบและกระบวนการ, สถานที่ และเจ้าหน้าที่ของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

หัวข้อประเมิน	ปี 2561			ปี 2560			เปลี่ยนแปลง
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปรเป็นค่าร้อยละ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปรเป็นค่าร้อยละ	
ด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ	-	4.2589	85.178	408	4.3853	87.706	มีแนวโน้มลดลง
1. รูปแบบการให้บริการได้ถูกจัดเตรียมมาเป็นอย่างดี	407	4.2732	85.464	408	4.3946	87.892	มีแนวโน้มลดลง
2. โรงภาพยนตร์ศรีศาลายามีความสะอาดสบายในการเข้ารับบริการ	407	4.4286	88.572	408	4.4681	89.362	มีแนวโน้มลดลง
3. โปรแกรมฉายภาพยนตร์มีความหลากหลาย และน่าสนใจ	407	4.2437	84.874	408	4.4338	88.676	มีแนวโน้มลดลง
4. ตารางเวลาฉายภาพยนตร์มีความเหมาะสม	407	4.1658	83.316	408	4.3652	87.304	มีแนวโน้มลดลง
5. เนื้อหาที่ใช้ประชาสัมพันธ์โรงภาพยนตร์มีความเหมาะสม	407	4.1834	83.668	408	4.2647	85.294	มีแนวโน้มลดลง
ด้านสถานที่		4.3078	86.156	408	4.5466	90.932	มีแนวโน้มลดลง
1. โรงภาพยนตร์ศรีศาลายามีความสวยงาม สะอาด เหมาะแก่การเข้าชม	407	4.3383	86.766	408	4.5637	91.274	มีแนวโน้มลดลง
2. โรงภาพยนตร์ศรีศาลายามีการออกแบบ และจัดสรรการใช้พื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	407	4.4862	89.724	408	4.5221	90.442	มีแนวโน้มลดลง
3. สภาพแวดล้อมภายนอกของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	407	4.3158	86.316	408	4.5564	91.128	มีแนวโน้มลดลง
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	407	4.2306	84.612	408	4.5711	91.422	มีแนวโน้มลดลง
5. ระบบภาพและเสียงในการฉายภาพยนตร์มีคุณภาพได้มาตรฐาน	407	4.3191	86.382	408	4.5417	90.834	มีแนวโน้มลดลง
6. ห้องน้ำสะอาด	407	4.218	84.36	408	4.4779	89.558	มีแนวโน้มลดลง
7. ระบบปรับอากาศเย็นสบาย ไม่มีกลิ่นอับ	407	4.2462	84.924	408	4.5931	91.862	มีแนวโน้มลดลง
ด้านเจ้าหน้าที่		4.5226	90.452	408	4.5662	91.323	มีแนวโน้มลดลง
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเป็นอย่างดี	407	4.2846	85.692	408	4.549	90.98	มีแนวโน้มลดลง

2. วิทยากรนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	407	4.535	90.697	408	4.5564	91.128	มีแนวโน้มลดลง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเอาใจใส่	407	4.562	91.244	408	4.5931	91.862	มีแนวโน้มลดลง
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.3631	87.262		4.49937	89.987	มีแนวโน้มลดลง

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาในปี 2561 และ ปี 2560 พบว่ามีแนวโน้มลดลง แต่จากข้อมูลที่แสดงจะพบว่าระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับสูงมากในทุก ๆ หัวข้อ

ส่วนที่3 ความพึงพอใจของเข้ามาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

ตาราง 29 ความรู้สึกของผู้เข้าชมโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

	ปี 2561		ปี 2560	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
ดีกว่าที่คิดไว้	227	55.8	268	65.7
เท่ากับที่คิดไว้	167	41.0	140	34.3
แย่กว่าที่คาดหวังไว้	6	1.5	0	0
รวม	400	98	408	100
ไม่ระบุ	7	1.7	0	0
รวมทั้งหมด	408	100	408	100

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากรู้สึกดีกว่าที่คิดไว้หลังจากเข้ามาใช้บริการ แต่ว่ามีสัดส่วนลดลงเมื่อเทียบกับข้อมูลในปี 2560

ตาราง 30 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการต่อการแนะนำผู้ให้บริการอื่น

	ปี2561		ปี 2560	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน
แนะนำผู้อื่นหรือไม่				
แนะนำ	373	91.6	395	96.8
ไม่แนะนำ	26	6.4	13	3.2
ไม่ระบุ	8	2.0	0	0
รวม	407	100	408	100

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาส่วนใหญ่ต้องการแนะนำบุคคลอื่นให้เข้ามาใช้บริการ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจกับการให้บริการของทางโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

ตาราง 31 สิ่งที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงในการเข้ามาใช้บริการ“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”

	จำนวน	สัดส่วน
1. ไกล	21	5.12
2. ที่จอดรถ	20	4.88

3. พื้นที่แคบ	11	2.68
4. ร้อน	6	1.46
5. อาหารน้อย	5	1.22
6. อากาศ	5	1.22
7. การรบกวนจากผู้ที่ไม่ตั้งใจมาดูหนัง	4	0.98
8. แอร์เย็นไป	3	0.73
9. การควบคุมเด็ก	3	0.73
10. คนเข้า-ออกตอนดูหนัง	2	0.49
11. เก้าอี้ที่นั่งไม่สะดวก	2	0.49
12. ไม่มีคำอธิบายประกอบในหนัง	2	0.49
13. ฝนตก	2	0.49
14. เจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่สุภาพ	2	0.49
15. การกำหนดรอบหนัง	1	0.24
16. หนังไทย	1	0.24
17. เด็กเกะขอบเก้าอี้	1	0.24
18. หนังไม่หลากหลาย	1	0.24
19. เด็กเยอะเกินไป	1	0.24
20. บรรยายภาษาอังกฤษ	1	0.24
21. ความไม่ตรงเวลา	1	0.24
22. การจำกัดรอบฉาย	1	0.24
23. ไม่มีพื้นที่สำหรับรอ	1	0.24
24. เสียงดัง	1	0.24
25. ตึกเหลืองควรให้ถ่ายรูปได้	1	0.24
26. ตู้กดน้ำใช้ไม่ได้	1	0.24
27. การบริการ	1	0.24
28. ไม่มีระบุ	309	75.37
รวม	410	100.00

ประเด็นที่น่าสนใจ คือ การรบกวนจากบุคคลอื่นซึ่งทางหอภาพยนตร์น่าจะมีการปรับปรุงนโยบายในการคัดกรองคนก่อนเข้าชมภาพยนตร์

ตาราง 32 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	สัดส่วน
1. พัฒนาที่จอดรถ	10	2.37

2. ปรับปรุงสถานที่	8	1.90
3. มีกิจกรรมมากขึ้น	7	1.66
4. มีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้	6	1.42
5. เพิ่มร้านอาหาร	5	1.18
6. สถานที่แคบ	4	0.95
7. ปรับปรุงเก้าอี้	4	0.95
8. ความปลอดภัย	2	0.47
9. ให้มีการแนะนำภาพยนตร์	2	0.47
10. ควรมีวิทยากรประจำจุดและให้ข้อมูล	2	0.47
11. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านบริการ	2	0.47
12. อยากให้มีต่อเนื่อง	1	0.24
13. ปรับปรุงแอร์	1	0.24
14. โฆษณามากขึ้น	1	0.24
15. ควรเป็นหนังสือสองภาษา	1	0.24
16. โฆษณาโปรแกรมหนังฉายรายวัน	1	0.24
17. มีป้ายประกาศ วันเวลา เปิด-ปิด	1	0.24
18. ควรมีหลายโรงหนัง	1	0.24
19. เพิ่มพื้นที่นั่งรอก่อนดูหนัง	1	0.24
20. ไม่ควรให้เด็กเล็กเข้าดูหนัง	1	0.24
21. เพิ่มอุปกรณ์	1	0.24
22. ความสะอาดของโรงภาพยนตร์	1	0.24
23. อยากให้ตักดน้ำใช้ได้	1	0.24
24. ไม่ได้รับวารสาร	1	0.24
25. เพิ่มหนังเก่าของไทย	1	0.24
ไม่มี	356	84.36
รวม	422	100.00

ในปัจจุบันหอภาพยนตร์ยังมีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่ เมื่ออาคารใหม่เปิดให้บริการปัญหาข้อจำกัดเรื่องนี้น่าจะหมดไป

ตาราง 33 สรุปผลการประเมิน

บทสรุปการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของห้องสมุดและโสตสถาน เขต ทรวงศรี ประจำปี2561

จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปรผลความ	ส่วน	ระดับความ
-------	-----------	-----------	------	-----------

			คิดเห็นเป็นค่า ร้อยละ	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	คิดเห็น
ด้านรูปแบบและกระบวนการ ให้บริการ	81	4.2444	84.8889	0.7508	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	81	4.5432	90.8642	0.5446	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านสถานที่	81	4.3012	86.0247	0.7077	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยรวม	81	4.3628	87.257	6852	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

บทสรุปการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทย ประจำปี2560

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปรผลความ คิดเห็นเป็นค่า ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับนัยสำคัญ
ด้านรูปแบบและกระบวนการบริการ	438	4.4231	88.462	0.6673	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และวิทยากรนำชม	438	4.5236	90.472	0.743	มากที่สุด
ด้านสถานที่	438	4.4473	88.946	0.6575	มากที่สุด
ภาพรวม	438	4.5556	91.112	0.6219	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	438	4.4825	89.65	0.55125	มากที่สุด

บทสรุปการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา ประจำปี2561

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	แปรผลความ คิดเห็นเป็นค่า ร้อยละ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ด้านรูปแบบและกระบวนการ ให้บริการ	407	4.2589	85.178	0.7352	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านสถานที่	407	4.3078	86.156	0.7626	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านเจ้าหน้าที่	407	4.3537	87.074	0.7376	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยรวม	407	4.3631	87.262	0.7452	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรวงศรี

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ“ห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรวงศรี”ประจำปี 2561

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ได้ใจความที่สมบูรณ์เกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ _____ ปี
3. ระดับการศึกษา () 1. ประถม () 2. มัธยม () 3. ปวช/ปวส () 4. ปริญญาตรี () 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน () 6. เกษียณ () 7. อื่นๆ (ระบุ).
5. อาชีพของท่านมีความเกี่ยวข้องกับงานภาพยนตร์หรือไม่ () เกี่ยวข้อง () ไม่มีความเกี่ยวข้อง
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000-30,000 บาท
() 3. 30,001-50,000 บาท () 4. 50,000 บาท-70,000 บาท () 5. 70,000บาทขึ้นไป
7. ท่านเคยมาใช้บริการห้องสมุดก่อนหน้าหรือไม่
() 1. ไม่เคย () 2. เคย 1-2 ครั้ง () 3. เคย 2-5 ครั้ง () 4. มากกว่า 5 ครั้ง
8. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการของห้องสมุดในแต่ละครั้ง
() 1. ไม่เกิน1ชั่วโมง () 2. 1-3 ชั่วโมง () 3. มากกว่า3ชั่วโมง
9. เวลาส่วนใหญ่ที่ท่านเข้าใช้บริการ () 1. 9.00-12.00 () 2. 12.00-13.00 () 3.13.00-17.00
10. สื่อ, บริการ ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมใช้บริการห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรงศรี

11. สิ่งที่ท่านชอบในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

12. สิ่งที่ท่านไม่ชอบในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ในส่วนของห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรงศรี

ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของตัวเลขที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ความพอใจและข้อเสนอแนะ

ด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1. ห้องสมุด มีความสะอาดสบายในการติดต่อสอบถามการเข้ารับบริการ	5	4	3	2	1
2. ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับการค้นคว้ามีความหลากหลาย เพียงพอกับความต้องการ	5	4	3	2	1
3. เวลาเปิดปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
4. มีฐานข้อมูลonline ง่ายต่อการสืบค้นหนังสือและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	5	4	3	2	1
5. ค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาข้อมูลมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1. พนักงานของห้องสมุด แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5	4	3	2	1
2. พนักงานของห้องสมุด ให้บริการอย่างดี และให้ข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว	5	4	3	2	1
3. พนักงานของห้องสมุด อธิบายดี และ มีความเต็มใจในการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1. ห้องสมุด ความสวยงาม สะอาด เหมาะแก่การให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ห้องสมุดได้รับการออกแบบ และจัดสรรการใช้พื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
3. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของห้องสมุดได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆของห้องสมุดอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	5	4	3	2	1
5. ห้องสมุด มีบรรยากาศเหมาะแก่การเป็นที่ค้นคว้าศึกษาข้อมูล	5	4	3	2	1

1. ความรู้สึกของท่านหลังจากเข้ามาใช้บริการห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรงศรี
 - () 1. ดีกว่าที่คาดหวังไว้
 - () 2. เท่ากับที่คาดหวังไว้
 - () 3. แย่กว่าที่คาดหวังไว้
2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของห้องสมุดและโสตทัศนสถาน เขต ทรงศรีหรือไม่
 - () 1. แนะนำ
 - () 2. ไม่แนะนำ
3. ท่านมีข้อเสนอในการปรับปรุงในการให้บริการหรือต้องการให้ห้องสมุดจัดเตรียมข้อมูลใดบ้าง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยพหุภพยนตร์ไทยและเมืองมายุ

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ“พหุภพยนตร์ไทยและเมืองมายุ”ประจำปี

2561

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องว่างหน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ได้ใจความที่สมบูรณ์เกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. ระดับการศึกษา () 1. ประถม () 2. มัธยม () 3. ปวช/ปวส () 4.ปริญญาตรี () 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () 5. แม่บ้าน/พอบ้าน () 6. ข้าราชการบำนาญ
() 7. อื่นๆโปรดระบุ _____

5. อาชีพของท่านมีความเกี่ยวข้องกับงานภาพยนตร์หรือไม่ () เกี่ยวข้อง () ไม่มีความเกี่ยวข้อง

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000-30,000 บาท
() 3. 30,001-50,000 บาท () 4. 50,000 บาท-70,000 บาท () 5. 70,000 บาทขึ้นไป

6. วันที่เข้าชม () 1. เสาร์ () 2. อาทิตย์ () 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์

7. เวลาที่เข้าชม () 1. รอบ 10.00 น. () 2. รอบ 12.00 น. () 3. รอบ 13.00 น.
() 4. รอบ 14.00 น. () 5. รอบ 15.00 น. () 6. อื่นๆโปรดระบุ _____

8. สื่อ, บริการ ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมใช้บริการพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา

9. สิ่งที่ท่านชอบในการเข้ามาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา

10. สิ่งที่ท่านไม่ชอบในการเข้ามาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา

11. ควรมีการเก็บค่าเข้าชมพิพิธภัณฑ์หรือไม่ () ไม่ () เห็นสมควร ควรเก็บเท่าไร

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ “พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของตัวเลขที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดย
 มีเกณฑ์ดังนี้ 5=เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 =ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1= ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านรูปแบบและกระบวนการบริการ		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	รูปแบบการจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามีความน่าสนใจ	5	4	3	2	1
2	การจัดแสดงวัตถุพิพิธภัณฑ์เป็นไปอย่างมีลำดับเรื่องราว	5	4	3	2	1
3	เนื้อหาและข้อมูลมีความน่าสนใจ	5	4	3	2	1
4	วัตถุพิพิธภัณฑ์ที่จัดแสดงมีความหลากหลาย น่าสนใจ	5	4	3	2	1
5	ระยะเวลาการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่และวิทยากรนำชม						
6	วิทยากรมีความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายาอย่างดี	5	4	3	2	1
7	วิทยากรมีทักษะการถ่ายทอดข้อมูลที่ดี นำเสนอได้เข้าใจง่ายและน่าสนใจ	5	4	3	2	1
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และเอาใจใส่ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
9	วิทยากรนำชมใช้เวลาในการบรรยายเหมาะสม	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่						
10	พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามีความสวยงาม สะอาด	5	4	3	2	1
11	พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายามีการจัดแสดงได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
12	ทัศนียภาพและสิ่งแวดล้อมของพิพิธภัณฑ์และเมืองมายามีความสวยงาม สะอาด	5	4	3	2	1
13	ส่วนจัดแสดงอื่นๆ รอบอาคารพิพิธภัณฑ์และเมืองมายามีความน่าสนใจ	5	4	3	2	1
14	ความพึงพอใจที่มีต่อร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการในพื้นที่	5	4	3	2	1
ภาพรวม						
15	ความพึงพอใจในการมาเยี่ยมชมภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความพอใจและข้อเสนอแนะ

1. ความรู้สึกของท่านหลังจากเข้ามาชมภาพยนตร์ที่พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายา
 () 1. ดีกว่าที่คาดหวังไว้ () 2. เท่ากับที่คาดหวังไว้ () 3. แย่กว่าที่คาดหวังไว้
2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายาหรือไม่
 () 1. แนะนำ () 2. ไม่แนะนำ
3. หากท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่พิพิธภัณฑ์ภาพยนตร์ไทยและเมืองมายาโปรดระบุ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ “โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา” ประจำปี 2561
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้
ได้ใจความที่สมบูรณ์เกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ _____ ปี
3. ระดับการศึกษา () 1. ประถม () 2. มัธยม () 3. ปวช/ปวส () 4.ปริญญาตรี () 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน () 6. เกษียณ
() 7. อื่นๆ (ระบุ)
5. อาชีพของท่านมีความเกี่ยวข้องกับงานภาพยนตร์หรือไม่ () มีความเกี่ยวข้อง () ไม่มีความเกี่ยวข้อง
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000-30,000 บาท
() 3. 30,001-50,000 บาท () 4. 50,000-70,000 บาท () 5. 70,000 บาท ขึ้นไป
7. ระยะเวลาที่ใช้เดินทางมาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา
() 1. ไม่เกิน30นาที () 2. ประมาณ 30-1ชม () 3. มากกว่า 1ชม
8. ท่านเคยมาใช้บริการโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาก่อนหน้านี้หรือไม่
() 1. ไม่เคย () 2. เคย 1-2 ครั้ง () 3. เคย 2-5 ครั้ง () 4. มากกว่า 5 ครั้ง
9. วันที่เข้าชมครั้งล่าสุด () 1. วันธรรมดา () 2. วันเสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

8. สื่อ, บริการ ที่ทำให้ท่านสนใจเข้ามาเยี่ยมชมใช้บริการ“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”

9. สิ่งที่ท่านชอบในการเข้ามาใช้บริการ“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”

10. สิ่งที่ท่านไม่ชอบในการเข้ามาใช้บริการ“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”

11. ควรมีการเก็บค่าเข้าชม“โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา”หรือไม่ () ไม่ () เห็นสมควร
ควรเก็บเท่าไร _____

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ในส่วนของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของตัวเลขที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ดังนี้

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

ด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. รูปแบบการให้บริการได้ถูกจัดเตรียมมาเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
2. โรงภาพยนตร์ศรีศาลายามีความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ	5	4	3	2	1
3. โปรแกรมฉายภาพยนตร์มีความหลากหลาย และน่าสนใจ	5	4	3	2	1
4. ตารางเวลาฉายภาพยนตร์มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
5. เนื้อหาที่ใช้ประชาสัมพันธ์โรงภาพยนตร์มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. โรงภาพยนตร์ศรีศาลายามีความสวยงาม สะอาด เหมาะแก่การเข้าชม	5	4	3	2	1
2. โรงภาพยนตร์ศรีศาลายามีการออกแบบ และจัดสรรการใช้พื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
3. สภาพแวดล้อมภายนอกของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	5	4	3	2	1
5. ระบบภาพและเสียงในการฉายภาพยนตร์มีคุณภาพได้มาตรฐาน	5	4	3	2	1
6. ห้องน้ำสะอาด	5	4	3	2	1
7. ระบบปรับอากาศเย็นสบาย ไม่มีกลิ่นอับ	5	4	3	2	1

ด้านเจ้าหน้าที่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
2. วิทยากรนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	5	4	3	2	1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเอาใจใส่	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความพอใจและข้อเสนอแนะ

1. ความรู้สึกของท่านหลังจากเข้ามาชมภาพยนตร์ที่โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา

() 1. ดีกว่าที่คาดหวังไว้ () 2. เท่ากับที่คาดหวังไว้ () 3. แย่กว่าที่คาดหวังไว้

2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของโรงภาพยนตร์ศรีศาลายาหรือไม่

() 1. แนะนำ () 2. ไม่แนะนำ

3. หากท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่โรงภาพยนตร์ศรีศาลายา โปรดระบุ

4. โปรแกรมหรือกิจกรรมที่ท่านอยากให้โรงภาพยนตร์ศรีศาลายาจัดเตรียม โปรดระบุ