1. วัตถุประสงค์

เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ารับบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ณ กลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจสามารถนำมาพิจารณา ทบทวน และวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ และเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจในงานบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

2. กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ารับบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ณ กลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ กลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ผ่านโปรแกรม Google Form ซึ่งสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

5. เนื้อหาในการสำรวจ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับประเภทของการเข้ารับบริการ ช่องทางการรับบริการยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ และช่องทางการรับบริการชำระค่าธรรมเนียมและรับใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ โดยคำถามเป็นแบบช่องทำเครื่องหมาย (Checkboxes) กำหนดรูปแบบคำตอบโดยมีหลายตัวเลือก ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความโปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาคในการให้บริการ โดยคำถามเป็นแบบตารางตัวเลือกหลายข้อ (Multiple Choice grid) รูปแบบคำถามจะจัดเป็นชุดคำถามจำนวนหลายข้อ ในส่วนคำตอบมีหลายระดับคะแนนจากน้อยไปหามาก หรือจากมากไปหาน้อย ใน 1 แถว ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 ระดับเท่านั้น โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อคิดเป็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีรูปแบบคำถามแบบคำตอบสั้น ๆ (Short answer) ให้ผู้ตอบใส่คำตอบด้วยข้อความสั้น ๆ

6. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณคะแนนและแปลผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ กลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินที่ใช้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ด้วยวิธีหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Average) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STDEV) และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งได้กำหนดไว้ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

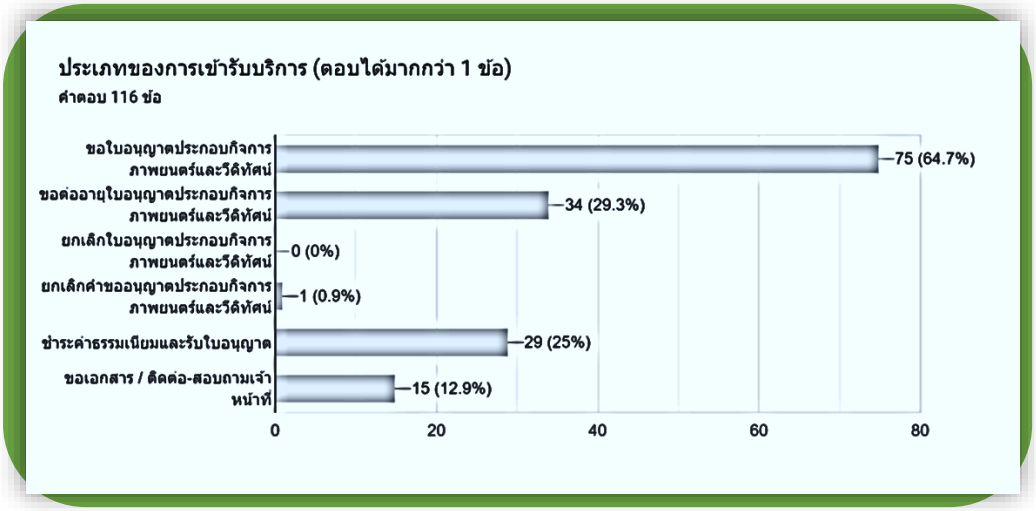
เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ กำหนดไว้ ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง ดีมาก
- 3.51 - 4.50 หมายถึง ดี
- 2.51 - 3.50 หมายถึง พอใช้
- 1.51 - 2.50 หมายถึง ต้องปรับปรุง
- ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

7. ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์

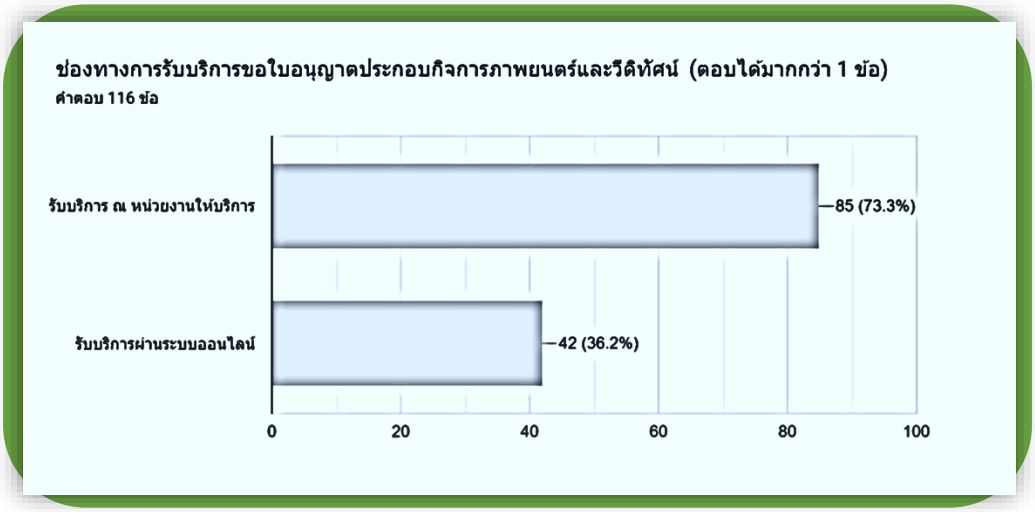
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 ประเภทของการเข้ารับบริการ



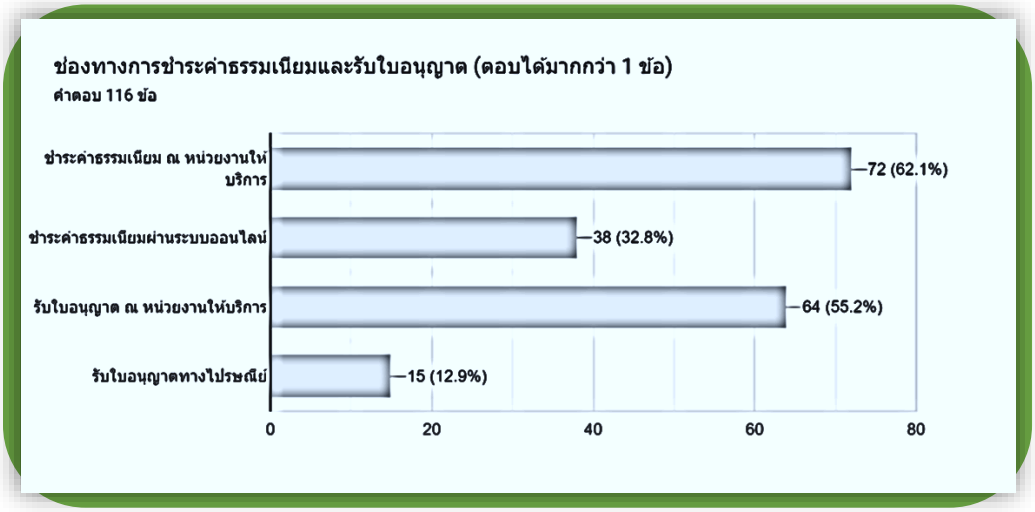
จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการ พบว่า ประเภทของการเข้ารับบริการที่ผู้รับบริการมาใช้บริการมากที่สุด คือ ขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ร้อยละ 64.70 รองลงมาคือ ขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ร้อยละ 29.30, ชำระค่าธรรมเนียมและรับใบอนุญาต ร้อยละ 25.00, ขอเอกสาร/ติดต่อ-สอบถามเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 12.90 และยกเลิกคำขออนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

1.2 ช่องทางการรับบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์



จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการ พบว่า ช่องทางการรับบริการยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ที่ผู้รับบริการใช้บริการมากที่สุด คือ รับบริการ ณ หน่วยงานให้บริการ (กลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์) ร้อยละ 73.30 รองลงมา คือ รับบริการยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ผ่านระบบออนไลน์ (ระบบทะเบียนใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์) ร้อยละ 36.20

1.3 ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมและรับใบอนุญาต



จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการ พบว่า ช่องทางการรับบริการชำระค่าธรรมเนียมและรับใบอนุญาตที่ผู้รับบริการใช้บริการมากที่สุด คือ ชำระค่าธรรมเนียม ณ หน่วยงานให้บริการ ร้อยละ 62.10 รองลงมา คือ ชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์ผ่าน (Netbank/Mobile Banking/e-Payment Portal of Government) ร้อยละ 32.80 ในส่วนของการรับใบอนุญาต ผู้ใช้บริการรับใบอนุญาต ณ หน่วยงานให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 55.20 รองลงมาคือ รับใบอนุญาตทางไปรษณีย์ ร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

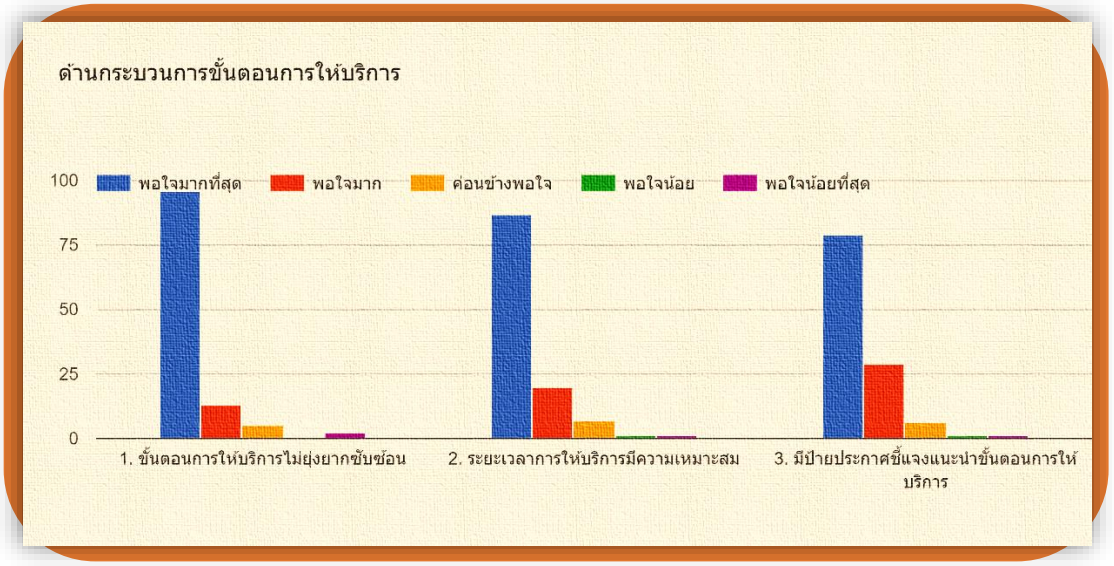
<u>ส่วนที่ 2</u> ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
	1	2	3	4	5				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2	-	5	13	96	4.74	0.20	94.76	ดีมาก
2. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	1	-	7	21	87	4.71	0.12	94.20	ดีมาก
3. มีป้ายประกาศชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	1	1	6	30	78	4.63	0.15	92.56	ดีมาก
					รวม	**4.69**	**0.14**	**93.48**	**ดีมาก**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และยินดีในการให้บริการ	1	-	3	6	106	4.85	0.13	97.08	ดีมาก
5. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	1	-	2	13	100	4.84	0.08	96.84	ดีมาก
					รวม	**4.85**	**0.10**	**96.96**	**ดีมาก**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
6. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	-	-	4	15	97	4.79	0.11	95.72	ดีมาก
7. อุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับให้บริการมีความเหมาะสม	1	-	8	32	75	4.59	0.15	91.88	ดีมาก
8. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย	2	-	8	26	80	4.62	0.20	92.44	ดีมาก
9. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน	2	-	5	33	76	4.62	0.18	92.44	ดีมาก
					รวม	**4.66**	**0.13**	**93.12**	**ดีมาก**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ									
10. บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	1	-	4	20	91	4.77	0.16	95.44	ดีมาก
11. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์หลังจากเข้ารับบริการ	-	-	5	14	97	4.76	0.16	95.12	ดีมาก
					รวม	**4.76**	**0.16**	**95.28**	**ดีมาก**
ด้านความโปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาคในการให้บริการ									
12. ได้รับบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	1	-	5	17	93	4.76	0.17	95.12	ดีมาก
13. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม	-	-	3	9	104	4.87	0.07	97.44	ดีมาก
					รวม	**4.81**	**0.11**	**96.28**	**ดีมาก**
ผลการวิเคราะห์โดยรวม						**4.75**	**0.13**	**95.00**	**ดีมาก**

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มทะเบียนและการอนุญาตประกอบกิจการ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ **<u>อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00</u>** โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.96) รองลงมาคือ ด้านความโปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาคในการให้บริการ (ร้อยละ 96.28), ด้านคุณภาพของการให้บริการ (ร้อยละ 95.28), ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 93.48) และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 93.12) ตามลำดับ สามารถจำแนกรายละเอียดของแต่ละด้าน ได้ดังนี้

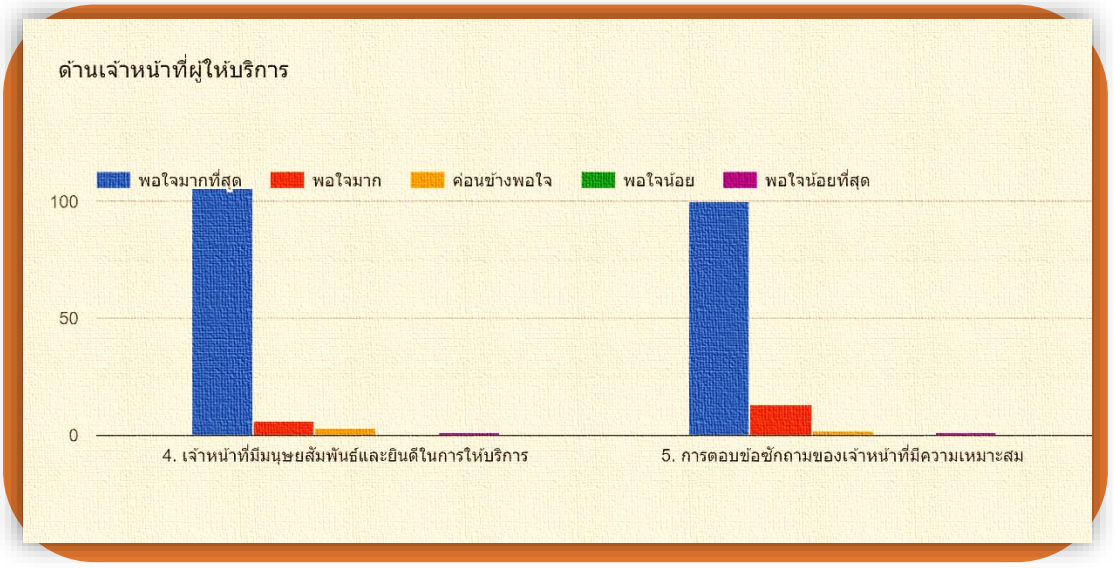
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** มีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.48 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.76 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีป้ายประกาศชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.56



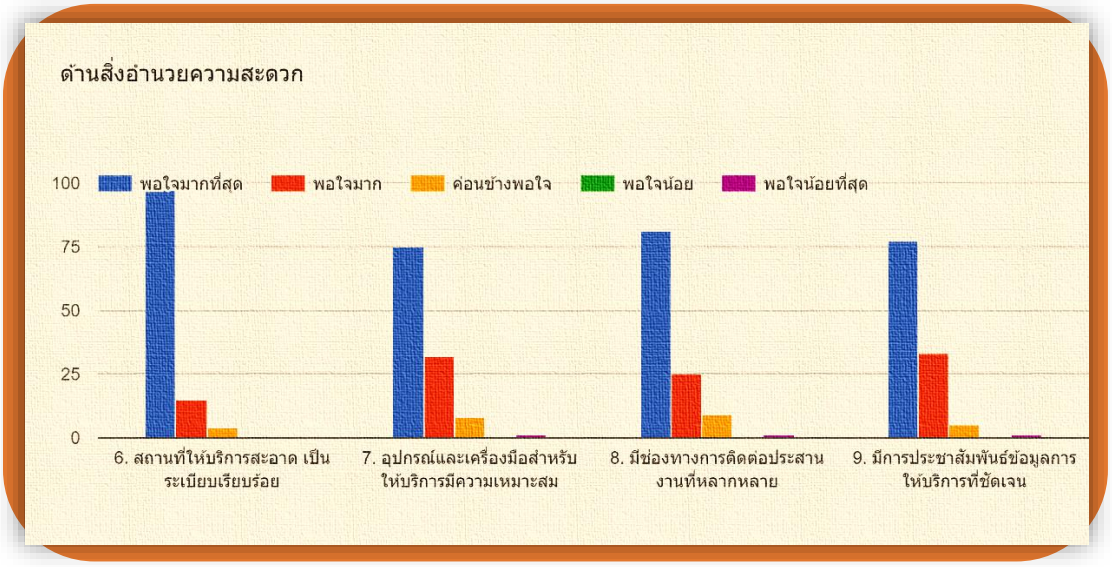
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** มีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.96 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และยินดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.08 รองลงมาคือ การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.84



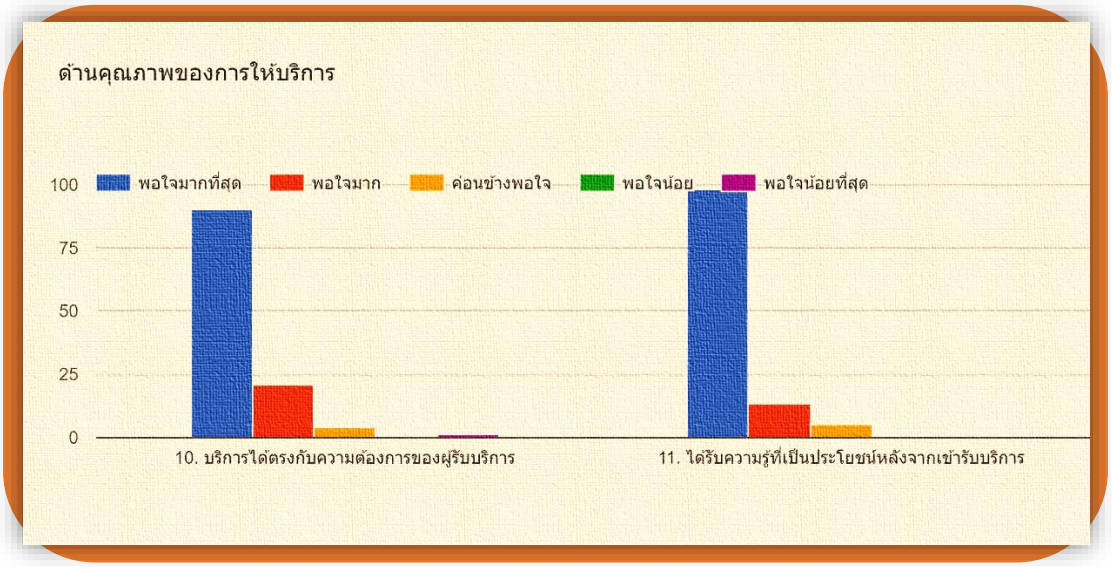
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** มีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.12 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.72 รองลงมาคือ มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.44 และประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ อุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.88



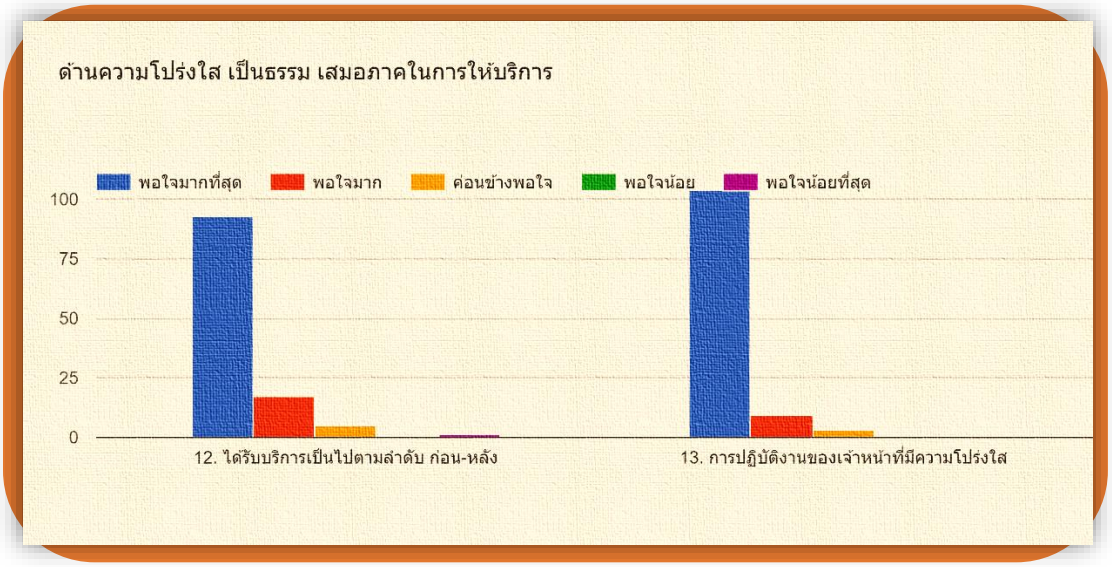
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** มีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.28 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.44 รองลงมาคือ ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์หลังจากเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.12



ด้านความโปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาคในการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านความโปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาคในการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** มีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.28 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.44 รองลงมาคือ ได้รับบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.12



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้รับบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ให้บริการดีมาก ตอบคำถามทางไลน์รวดเร็วมาก
2. ขั้นตอนเอกสารพอเข้าใจ แต่ระยะเวลาค่อนข้างนาน
3. ดีทุกอย่าง
4. มีคุณภาพอยู่แล้ว
5. เป็นองค์กรที่โปร่งใสที่สุดในราชการไทย
6. การแนะนำของเจ้าหน้าที่ดีมาก เอาใจใส่ดี เป็นกันเอง แต่เวลาโทรติดต่อจะไม่เจอเจ้าหน้าที่ในส่วนที่ทำใบอนุญาต (สาเหตุเนื่องจากเป็นช่วงที่ระบบโทรศัพท์ขัดข้อง)
7. ทำดีแล้ว ทำดีอยู่ ทำดีต่อไปนะครับ
8. ดีแล้วครับ บริการเข้าใจง่าย
9. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้บริการดีมากค่ะ
10. เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ได้ดีและแนะนำให้เข้าใจง่าย มนุษยสัมพันธ์ดีแล้วค่ะ
11. ภาพรวมเห็นว่ามีประสิทธิภาพมากครับ
12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการดีมาก ๆ ค่ะ
13. ทำดีแล้ว
14. บริการดีทุกอย่าง ประทับใจ
15. เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ได้ดีเหมาะสมอยู่แล้วค่ะ

16. ได้รับการบริการที่ดีและมีน้ำใจจากเจ้าหน้าที่ ประทับใจมากค่ะ
17. ทางเข้าแคบ สถานที่คับแคบ คนแน่นหนาไปหน่อย
18. เจ้าหน้าที่ใจเย็น บริการดี
19. ดีทุกอย่าง
20. เจ้าหน้าที่ใจดี มีน้ำใจ อำนวยความสะดวกให้ดีมากเลยครับ
21. อธิบายเข้าใจง่าย ชัดเจนค่ะ
22. สะดวกดีค่ะ
23. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการดีมากครับ ใช้เวลาไม่นาน
24. เจ้าหน้าที่บริการดี เข้าใจง่าย รวดเร็ว
25. สามารถเลือกการชำระค่าบริการแบบออนไลน์และจัดส่งใบอนุญาตทางไปรษณีย์
26. บริการดีอยู่แล้วครับ รักษามาตรฐานได้ดีทุกครั้งที่มาติดต่อ
27. บริการประทับใจ เจ้าหน้าที่สละเวลารับคำขอตอนเลิกงานแล้ว ขอบคุณมากครับ
28. ยื่นออนไลน์สะดวกมากครับ
29. มาขอและรับใบอนุญาตสะดวกรวดเร็วครับ แต่อยากให้มีเจ้าหน้าที่มาตรวจร้านเร็วกว่านี้
30. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดีมากค่ะ
31. ขอชื่นชมความซื่อสัตย์สุจริตในองค์กร ขอให้ที่นี่เป็นต้นแบบกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยครับ
32. สะดวก รวดเร็ว เป็นหน่วยงานที่ใส่ใจบริการดีมากค่ะ
33. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกครั้งที่มาติดต่อ ขอบคุณครับ
34. บริการได้ดีแล้ว
35. ดีอยู่แล้วครับ
36. สะดวก รวดเร็วครับ
37. ระบบยื่นออนไลน์ พอได้ใช้จนคุ้นเคยแล้ว ง่ายและสะดวกดีครับ