

**ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ของกลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์  
(ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568)**

---

### **1. วัตถุประสงค์**

1.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจมาพิจารณา ทบทวน และวิเคราะห์ สำหรับการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ และเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจในงาบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### **2. กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ**

ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ารับบริการ ณ กลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์

### **3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ผ่านโปรแกรม Google Form ซึ่งเป็นแบบสอบถามออนไลน์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

### **4. ระยะเวลาในการดำเนินการ**

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

### **5. เนื้อหาในการสำรวจ**

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ผ่านโปรแกรม Google Form ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ส่วน ได้แก่

5.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับประเภทของการเข้ารับบริการ และช่องทางการรับบริการ โดยคำถามเป็นแบบช่องทำเครื่องหมาย (Checkboxes) กำหนดรูปแบบคำตอบโดยมีหลายตัวเลือก ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

5.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ 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

5.3 ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีรูปแบบคำถามแบบคำตอบสั้น ๆ (Short answer) ลักษณะคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบใส่คำตอบด้วยข้อความสั้น ๆ

5.4 ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ และความมีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ โดยคำถามเป็นแบบตารางตัวเลือกหลายข้อ (Multiple Choice grid) รูปแบบคำถามจะจัดเป็นชุดคำถามจำนวนหลายข้อ ในส่วนคำตอบมีหลายระดับคะแนนจากน้อยไปหามาก หรือจากมากไปหาน้อย ใน 1 แถว ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 ระดับเท่านั้น โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

- คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด
- คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย
- คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง
- คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมั่นมาก
- คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

5.5 ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ โดยมีรูปแบบคำถามแบบคำตอบสั้น ๆ (Short answer) ลักษณะคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบใส่คำตอบด้วยข้อความสั้น ๆ

## 6. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณคะแนนและแปลผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ด้วยวิธีหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Average) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STDEV) และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดไว้ ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ กำหนดไว้ดังนี้

- 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

6.3 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ และความมีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Average) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STDEV) และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดไว้ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมแน่นมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมแน่นมาก
- คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมแน่นปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมแน่นน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมแน่นน้อยที่สุด

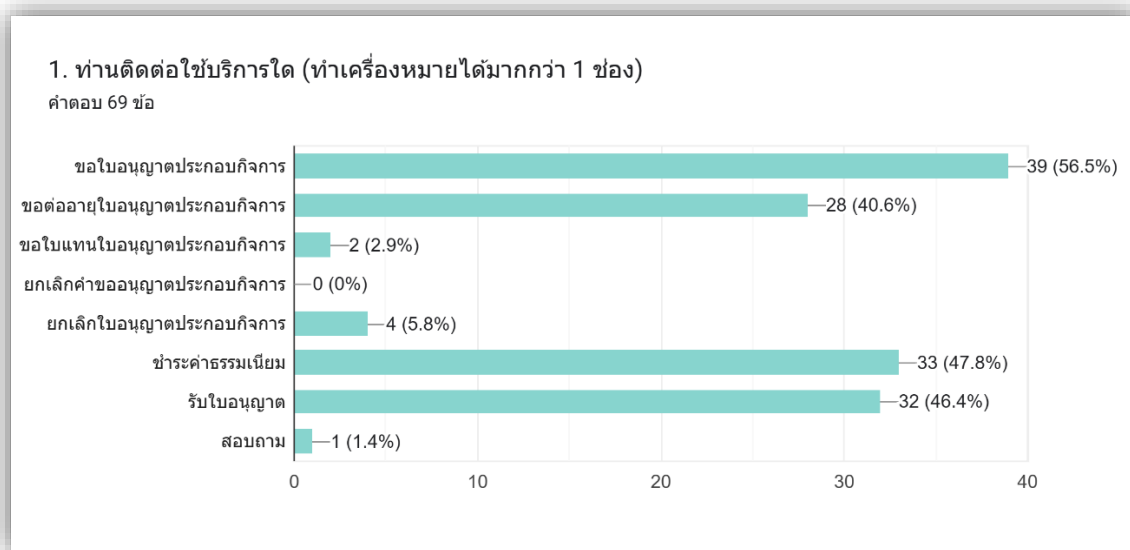
เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

- 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. ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์

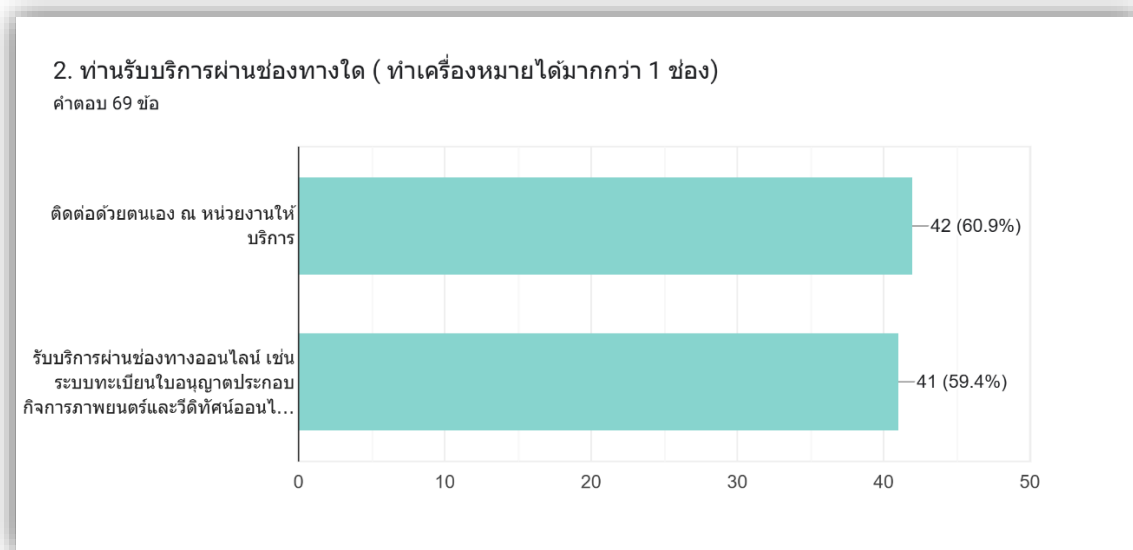
### 7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 7.1.1 ประเภทของการเข้ารับบริการ



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทของการเข้ารับบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด คือ ขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ร้อยละ 56.50 รองลงมาคือ ชำระค่าธรรมเนียม ร้อยละ 47.80, รับใบอนุญาต ร้อยละ 46.40, ขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ร้อยละ 40.60, ยกเลิกใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ร้อยละ 5.80 และขอใบแทนใบอนุญาต ร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

### 7.1.2 ช่องทางการรับบริการ



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่องทางการเข้ารับบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด คือ ติดต่อด้วยตัวเอง ณ หน่วยงานให้บริการ (กลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์) ร้อยละ 60.90 รองลงมา คือ รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (ระบบทะเบียนใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์) ร้อยละ 59.40

### 7.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
	1	2	3	4	5				
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ</b>									
1.1 ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	1	-	2	19	24	4.41	0.78	88.26	ดีมาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	1	1	2	6	36	4.63	0.85	92.61	ดีมาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1	-	1	8	36	4.70	0.73	93.91	ดีมาก
1.4 การให้บริการด้วยความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	1	-	1	7	37	4.72	0.72	94.35	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>4.61</b>	<b>0.77</b>	<b>92.28</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>									
2.1 แต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยความสุภาพ	-	1	1	5	39	4.78	0.59	95.65	ดีมาก
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	-	1	1	7	37	4.74	0.61	94.78	ดีมาก
2.3 ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	-	1	1	6	38	4.76	0.60	95.22	ดีมาก
2.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	-	1	1	6	38	4.76	0.60	95.22	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>4.76</b>	<b>0.60</b>	<b>95.22</b>	<b>ดีมาก</b>

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
	1	2	3	4	5				
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	-	1	1	6	38	4.76	0.60	95.22	ดีมาก
3.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงได้สะดวก	-	1	1	5	39	4.78	0.59	95.65	ดีมาก
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก	-	1	1	4	40	4.80	0.58	96.09	ดีมาก
3.4 ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	1	1	9	35	4.70	0.63	93.91	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>4.76</b>	<b>0.60</b>	<b>95.22</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>ผลการวิเคราะห์โดยรวม</b>						<b>4.71</b>	<b>0.65</b>	<b>94.24</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์</b>									
4.1 ความสะดวกในการเข้าถึง และการใช้งาน	1	-	2	5	47	4.76	0.69	95.27	ดีมาก
4.2 สามารถติดตามสถานะของการรับบริการ	1	-	2	4	48	4.78	0.69	95.64	ดีมาก
4.3 ให้บริการครบวงจรตั้งแต่ยื่นคำขอ ชำระค่าธรรมเนียม และรับใบอนุญาตผ่านช่องทางออนไลน์	1	-	1	6	47	4.78	0.66	95.64	ดีมาก
4.4 ลดระยะเวลา เอกสาร และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	1	-	1	6	47	4.78	0.66	95.64	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>4.78</b>	<b>0.67</b>	<b>95.55</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>ผลการวิเคราะห์โดยรวม</b>						<b>4.78</b>	<b>0.67</b>	<b>95.55</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า

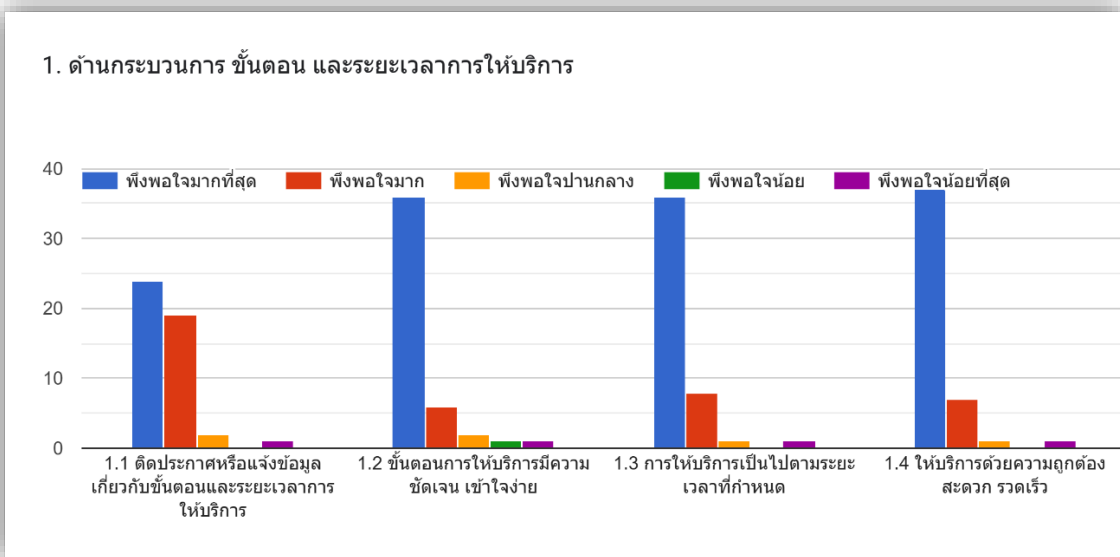
☞ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.24 โดยด้านที่ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทั้ง 2 ด้านมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.225 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.28 ตามลำดับ

☞ ผู้รับบริการที่ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (ระบบทะเบียนใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์) ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.55

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวข้างต้น สามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

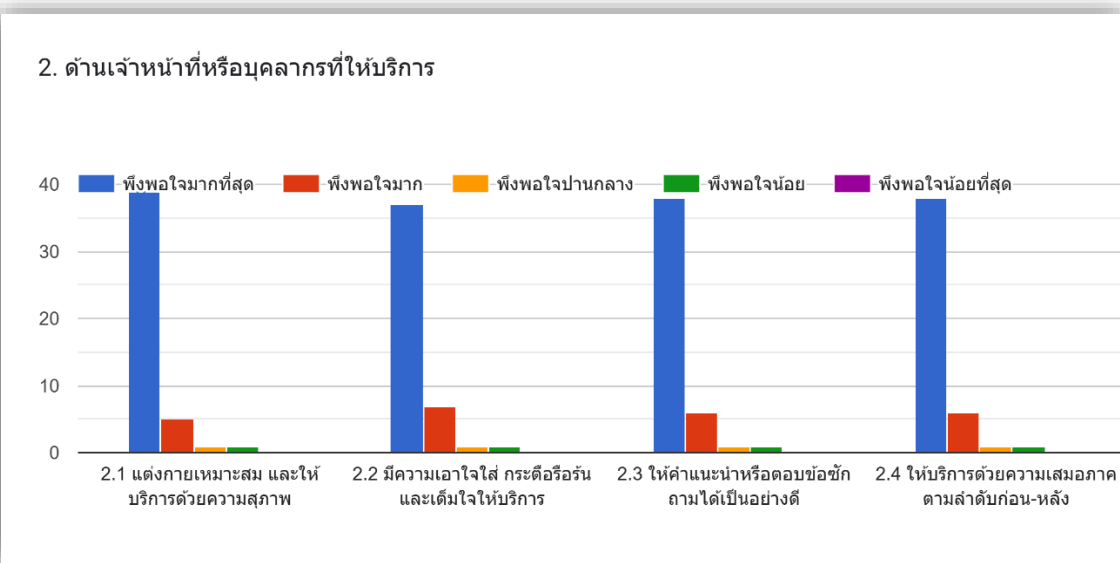
#### 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.28 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.35 รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.91 และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.61 ตามลำดับ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.26



### 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

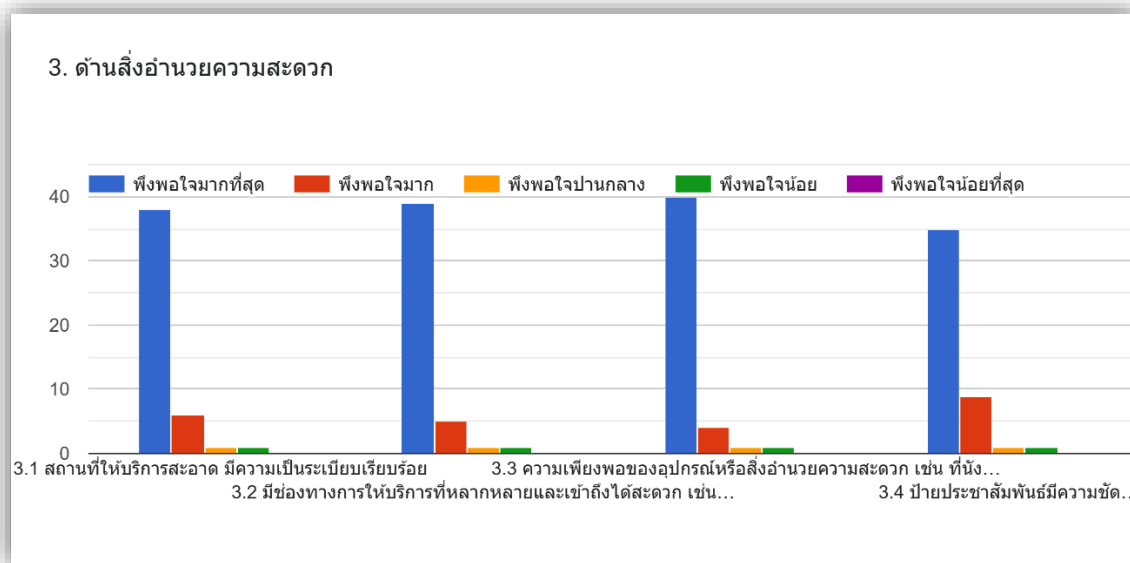
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.22 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ แต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยความสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.22 ตามลำดับ



### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.22 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย

รับบริการ ห้องน้ำ เครื่องคอมพิวเตอร์ ปากกา เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.09 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงได้สะดวก เช่น การให้บริการ ณ จุดให้บริการ, การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65 สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.22 ตามลำดับ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.91



#### 4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านทางช่องทางออนไลน์

ความพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านทางช่องทางออนไลน์ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.55 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สามารถติดตามสถานะของการรับบริการ, ให้บริการครบวงจรตั้งแต่ยื่นคำขอ ชำระค่าธรรมเนียม และรับใบอนุญาตผ่านทางช่องทางออนไลน์, ลดระยะเวลา เอกสาร และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.64 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าถึง และการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.27

#### 7.3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ไม่มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจ อาจสรุปและดำเนินการได้ดังนี้

✍ ไม่มีข้อเสนอแนะเชิงลบ หรือข้อร้องเรียนในรอบการประเมินนี้

✍ การรักษามาตรฐานการให้บริการ โดยการใช้จุดแข็งที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจมาเป็นบรรทัดฐานในการบริการ

ต่อไป

## 7.4 ผลการวิเคราะห์ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

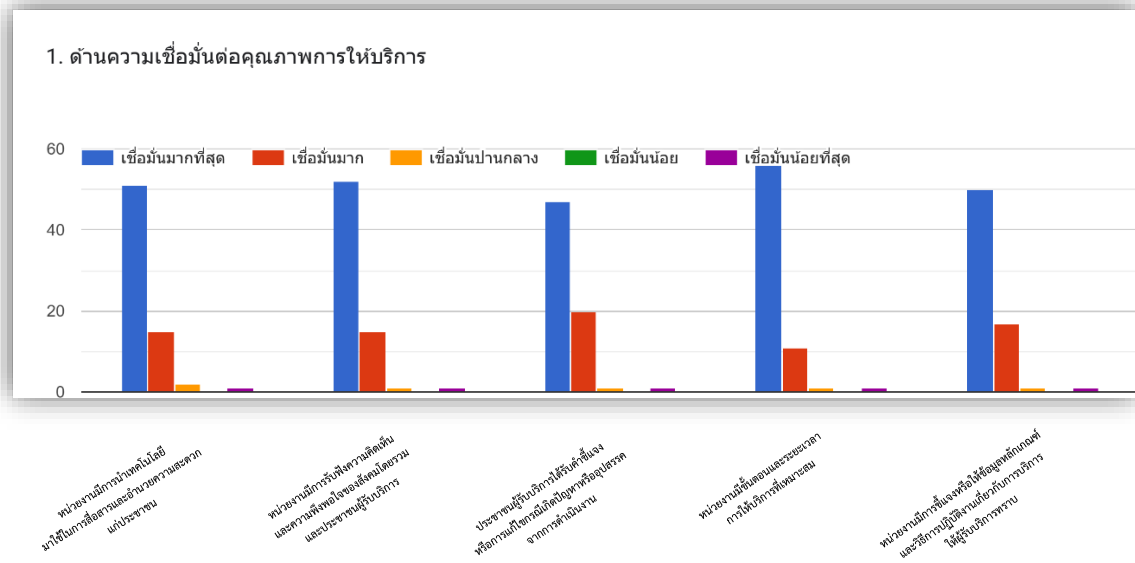
ประเด็นคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
	1	2	3	4	5				
<b>1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ</b>									
1.1 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	1	-	2	15	51	4.67	0.68	93.33	ดีมาก
1.2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ	1	-	1	15	52	4.70	0.65	93.91	ดีมาก
1.3 ประชาชนผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขกรณีเกิดปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงาน	1	-	1	20	47	4.62	0.67	92.46	ดีมาก
1.4 หน่วยงานมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	1	-	1	11	56	4.75	0.63	95.07	ดีมาก
1.5 หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	1	-	1	17	50	4.67	0.66	93.33	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>4.68</b>	<b>0.61</b>	<b>93.62</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>2. ความมีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่</b>									
2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใส ตรวจสอบได้	1	-	1	3	64	4.87	0.57	97.39	ดีมาก
2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ	1	-	1	3	64	4.87	0.57	97.39	ดีมาก
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ไม่อวดอ้างหรือใช้อำนาจโดยปราศจากเหตุผล	1	-	1	4	63	4.86	0.58	97.10	ดีมาก
<b>รวม</b>						<b>4.86</b>	<b>0.57</b>	<b>97.29</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>ผลการวิเคราะห์โดยรวม</b>						<b>4.77</b>	<b>0.56</b>	<b>95.46</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.46 โดยด้านที่ผู้เข้ารับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ ด้านความมีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.29 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.62 สามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

### 1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

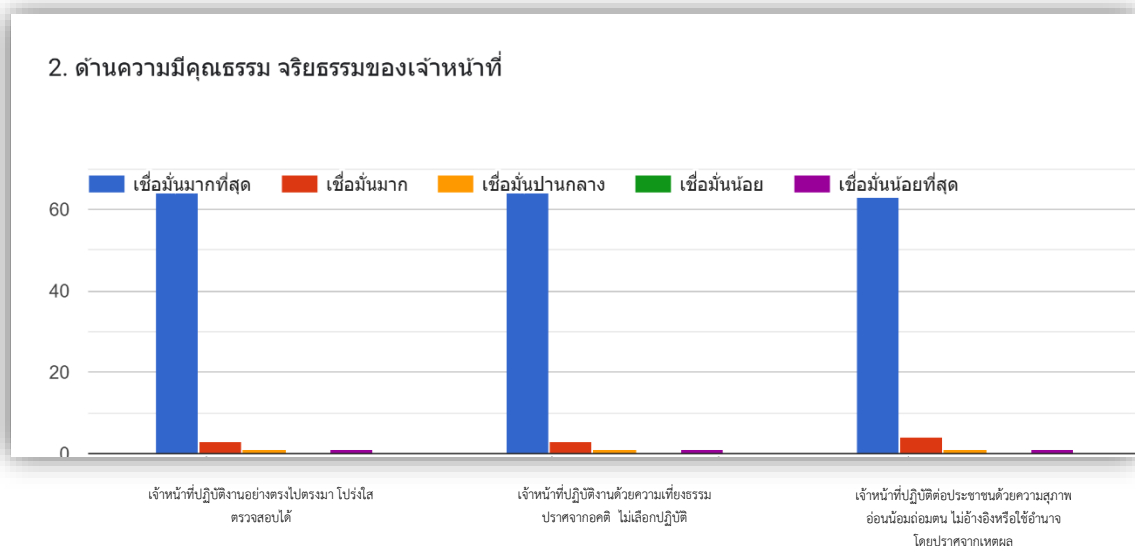
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.62 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือ หน่วยงานมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.07 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.91 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้

ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และหน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไข กรณีเกิดปัญหาหรืออุปสรรคจากการดำเนินงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.46 ตามลำดับ



## 2. ความมีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่

ความมีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.29 โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อความมีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.39 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อ้างอิงหรือใช้อำนาจหรือใช้อำนาจโดยปราศจากเหตุผล มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.10



## 7.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

7.5.1 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดีมาก

7.5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ดีมากครับ

7.5.3 อยากให้เจ้าหน้าที่มาตรวจร้านเร็วกว่านี้ค่ะ

7.5.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาได้ดีมากค่ะ

7.5.5 อยากให้มีคำแนะนำสำหรับการยื่นขอใบอนุญาตไว้ที่หน้าเว็บเพิ่มเติม เพื่อให้คนที่จะยื่นขอใบอนุญาตสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองครับ

7.5.6 มีทางเลือกให้ยื่นผ่านระบบออนไลน์และชำระเงินออนไลน์แล้วสะดวกกว่าเมื่อก่อนมากครับ

7.5.7 เจ้าหน้าที่การเงินเขียนใบเสร็จนานมาก ควรปรับปรุงวิธีการออกใบเสร็จเมื่อชำระด้วยเงินสด

7.5.8 เดี่ยวนี้สะดวกครับ เอาเอกสารมาไม่ครบเจ้าหน้าที่ก็ใจดีให้ส่งมาทางไลน์ แล้วดำเนินการให้ ขอบคุณครับ

7.5.9 ต่ออายุทางออนไลน์ สะดวกมาก ๆ ไม่ต้องเดินทางเลย

7.5.10 ดีมากแล้วค่ะ

7.5.11 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือดีมากครับ

7.5.12 ยื่นผ่านระบบออนไลน์สะดวกและรวดเร็วมมาก

7.5.13 รวดเร็ว โปร่งใส กระจ้อร้อร้น และสุภาพมาก ๆ ครับ

7.5.14 ที่นี่บริการดีกว่าที่อื่นเยอะ

7.5.15 มาตรวจร้านก่อนแล้วค่อยรับใบอนุญาตเหมือนเดิมดีกว่า

-----

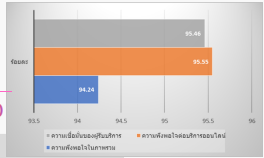
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของผู้รับบริการ  
กลุ่มกำกับดูแลการประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ สำนักพิจารณาภาพยนตร์และวีดิทัศน์

สรุปภาพรวมผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

## 1 ภาพความสำเร็จ

### (Overall Performance)

- ความพึงพอใจในภาพรวม 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.24)
- ความพึงพอใจต่อบริการออนไลน์ 4.78 คะแนน (ร้อยละ 95.55)
- ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ 4.77 คะแนน (ร้อยละ 95.46)



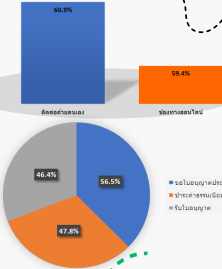
## 2 พฤติกรรมการใช้บริการ (User Profile & Channels)

ประเภทบริการที่ผู้รับบริการใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก

- ขอใบอนุญาตประกอบกิจการ (ร้อยละ 56.50)
- ชำระค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 47.80)
- รับใบอนุญาต (ร้อยละ 46.40)

### ช่องทางทางการรับบริการ

- ผู้รับบริการยังคงนิยมการติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 60.90) สูงกว่าช่องทางออนไลน์เพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 59.40)



## 3 คะแนนรายด้าน (Key Dimensions Score)

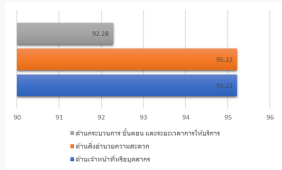
### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร 4.76 คะแนน (ร้อยละ 95.22)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.76 คะแนน (ร้อยละ 95.22)
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.28)

ความพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ 4.78 คะแนน (ร้อยละ 95.55)

### ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.62)
- ความมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ 4.86 คะแนน (ร้อยละ 97.29)



## 4 จุดเด่นที่ควรรักษา (Strengths)

- จริยธรรมและความโปร่งใส** : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาและไม่เลือกปฏิบัติ
- ความพร้อมของอุปกรณ์** : อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมเพียง
- การบริการออนไลน์** : ระบบออนไลน์ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย



## 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (Areas for improvement)

- การประชาสัมพันธ์** : ควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์และการติดประกาศแจ้งขั้นตอนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- กระบวนการดำเนินงาน** : มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการออกใบเสร็จเมื่อชำระด้วยเงินสด และเพิ่มคู่มือการยื่นขอใบอนุญาตบนเว็บไซต์



ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ฉบับเต็ม