

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย  
The Study on System of Ticket Movie Selling by Wireless Personal Digital Assistance



เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2548

๑พ.

๙๓๒๕ ก

๒๕๔๘

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน ๙๗๖๒๙

ในวคือนปี.....

.....



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย  
The Study on System of Ticket Movie Selling by Wireless Personal Digital Assistance

โดย

นายสรนนท์ ลิมากุล รหัส 45040743

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)  
เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วลา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย  
The Study on System of Ticket Movie Selling by Wireless Personal Digital Assistance



เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2548

๑พ.

๙๓๒๕ ก

๒๕๔๘

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....๙๗๖๒๙

ในวคือนปี.....ห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย  
The Study on System of Ticket Movie Selling by Wireless Personal Digital Assistance

โดย

นายสรนนท์ ลิมากุล รหัส 45040743

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)  
เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วลา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำเป็นอย่างมาก ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาปริญญาตรี คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณ นางโรงพยาบาลนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี คุณสุพัฒน์ งามวงศ์ไพบูลย์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดและพี่ๆพนักงานทุกคนของทางโรงพยาบาลนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ คุณสมศักดิ์ เกตุนท์ คุณอดิศักดิ์ ทุมอ้อม และพี่ๆเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆในการจัดทำปัญหาพิเศษด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ผู้เป็นที่รักยิ่งและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจด้วยดีพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

สรนนท์ ลิมากุล

กุมภาพันธ์ 2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพา

แบบไร้สาย

นักศึกษา : นายสรนนท์ ลิมากุล

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 16/กุมภาพันธ์/2549

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก ดังนั้นการจะประกอบธุรกิจใดๆให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องอาศัยองค์ประกอบหลายๆ อย่างช่วยสนับสนุนเพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งได้ ธุรกิจทางด้านโรงภาพยนตร์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำให้บริการด้านความบันเทิงที่มีอัตราการเติบโตที่รวดเร็วและมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อให้ทางโรงภาพยนตร์ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากได้ทันเวลา จึงต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ขึ้น ดังเช่นกรณีระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ขึ้นมา ซึ่งให้บริการเป็นรายแรกของประเทศ ดังนั้นจึงศึกษาผลที่ได้รับจากการให้บริการรูปแบบใหม่นี้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบ ขั้นตอนของการดำเนินงานและความคิดเห็นที่มีต่อระบบ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และผู้ใช้บริการของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้จัดการฝ่ายการตลาดมีวัตถุประสงค์ในการนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้นเพื่อต้องการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง เพื่อลดขั้นตอนการต่อแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ เพิ่มรายได้ให้กับทางโรงภาพยนตร์ฯ เสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำ สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ สำหรับพนักงานให้บริการนั้นมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ระบบสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถเพิ่มความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการได้ ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้ สำหรับผู้ใช้บริการนั้นมีความเห็นด้วยอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยิ่งในเรื่อง ระบบสามารถเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้ ระบบสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์

จากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานมากขึ้นในเรื่องการให้บริการ ความรู้ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ขยายจุดการให้บริการมากขึ้นนอกเหนืออาณาเขตบริเวณ โรงภาพยนตร์ ขยายระบบรองรับการให้บริการและเพิ่มทางเลือกในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(6)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	4
<b>บทที่ 2 ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย</b>	<b>8</b>
ประวัติความเป็นมาและแนวความคิด	8
ลักษณะการใช้งานของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	10
ประโยชน์จากการใช้ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	10
โครงสร้างของเทคโนโลยี	11
ขั้นตอนการบริหารงานในปัจจุบัน/การใช้ระบบงาน	14
ปัญหาจากการใช้เทคโนโลยี/การใช้ระบบงาน	25
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>27</b>
การสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	27
การศึกษาจากพนักงานให้บริการ	30
การศึกษาจากผู้ใช้บริการ	36

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
บทที่ 4 สรุปลและข้อเสนอแนะ	47
สรุป	47
ข้อเสนอแนะ	49
เอกสารอ้างอิง	51
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	53
ภาคผนวก ข แบบสอบถามพนักงานให้บริการ	57
ภาคผนวก ค แบบสอบถามผู้ใช้บริการ	61
ภาคผนวก ง คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับพนักงานให้บริการ	67
ภาคผนวก จ คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ	72



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามเพศ	30
2 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	31
3 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามอายุงาน	32
4 ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด	32
5 ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด	32
6 ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ทั่วไป	33
7 ความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา	33
8 ประสิทธิภาพความผิดพลาดจากการให้บริการ	34
9 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของให้บริการ	34
10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของพนักงานให้บริการ	35
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ	36
12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามอายุ	37
13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	37
14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามการประกอบอาชีพ	38
15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามรายได้	38
16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนการชมภาพยนตร์ต่อเดือน	39
17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์	39
18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามช่วงวันในการชมภาพยนตร์	40
19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์	40
20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวน	41

### บุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่	หน้า
21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามการพิจารณา ตัดสินใจชมภาพยนตร์	41
22 แหล่งที่มาของการรู้จักการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	42
23 ช่วงเวลาการตัดสินใจในการชมภาพยนตร์	42
24 การใช้บริการระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	43
25 เหตุผลที่ใช้ระบบซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	44
26 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี	45



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	แคมเปญโฆษณา	9
2	เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	12
3	เครื่องแอคเซส พอยต์ (Access point)	13
4	แผนผังการทำงานของเทคโนโลยีหรือระบบงาน	14
5	ชุดอุปกรณ์การให้บริการ	15
6	พนักงานให้บริการ	15
7	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายเข้าสู่ระบบ	16
8	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายให้ใส่ User Number และ Password	17
9	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงหน้าที่ Log on และชื่อของพนักงาน	17
10	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพยนตร์ที่ถูกคัดค้านการชมและรอบฉาย	18
11	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงราคาบัตรชมภาพยนตร์ตามจำนวนที่นั่ง	18
12	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงตัวอย่างราคาบัตรตามการเลือกที่นั่ง	19
13	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงหน้าจอการเลือกที่นั่ง	19
14	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงตัวอย่างการเลือกแถว	20
15	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงที่นั่งว่างของฝั่งซ้ายมือในแต่ละแถว	20
16	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงที่นั่งว่างของฝั่งขวามือในแต่ละแถว	21
17	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงการเลือกที่นั่งในแต่ละแถว	21
18	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงข้อมูลของรายการขาย	22
19	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ส่วน Customer Part	23
20	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ส่วน Office Part	23
21	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงคำสั่ง "Print..."	24
22	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงการเตรียมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์	24
23	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดง Quick Print	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก ดังนั้นการจะประกอบธุรกิจใดๆให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องอาศัยองค์ประกอบหลายๆ อย่างช่วยสนับสนุน เช่น การบริหารจัดการที่ดี มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งหมดนี้จะช่วยสนับสนุนธุรกิจให้สามารถดำเนินไปได้อย่างคล่องตัวและประสบผลสำเร็จ ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญในทุกองค์ประกอบ เพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งได้

ธุรกิจทางด้าน โรงภาพยนตร์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำให้บริการด้านความบันเทิงแก่ผู้ชม ปัจจุบันพบว่าธุรกิจ โรงภาพยนตร์มีอัตราการเติบโตที่รวดเร็วและมีการแข่งขันค่อนข้างสูง มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ดังนั้นเพื่อให้ทาง โรงภาพยนตร์ประสบความสำเร็จสามารถดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากได้ทันเวลาและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ปัจจุบันการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาชมภาพยนตร์มีความหลากหลายและมีหลายทางเลือกให้แก่ลูกค้าได้เข้ามาใช้บริการต่างๆ มากมายแล้วแต่ความสะดวกของลูกค้า ซึ่งในการชมภาพยนตร์แต่ละครั้งลูกค้าต้องใช้เวลาในการต่อคิว จองบัตรชมภาพยนตร์ มีการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ มากมาย อาจทำให้ลูกค้าเสียเวลาและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อทาง โรงภาพยนตร์ได้ ดังนั้นทาง โรงภาพยนตร์ต่างๆ จึงได้มีการจัดการให้บริการเสริมทางการจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในหลายๆ ทางเลือกและเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการชมภาพยนตร์แต่ละครั้ง เช่น การซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การมีสิทธิพิเศษในการจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์สำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของทาง โรงภาพยนตร์ เป็นต้น

จากกรณีศึกษาโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ซึ่งดำเนินกิจการธุรกิจประเภทโรงภาพยนตร์และมีลูกค้าเข้ามาชมภาพยนตร์มากในแต่ละวัน ปัจจุบันทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ได้มีบริการรูปแบบใหม่ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่มาชมภาพยนตร์โดยบริการใหม่นี้มีชื่อบริการว่า “Easy Ticket Service” มีการแบ่งการให้บริการออกเป็น 4 รูปแบบซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการชมภาพยนตร์และซื้อบัตรชมภาพยนตร์มากขึ้น หนึ่งในบริการนี้คือ

เอกสาร... การค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

“บริการ Ticket 2 U ขยายตัวหนังสือให้คุณถึงที่” กล่าวคือเป็นบริการที่ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สาย เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อให้การบริหารจัดการ เรื่องการขายบัตรชมภาพยนตร์ดำเนินเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลด ขั้นตอนยุ่งยากต่างๆ ในการจอง ขยาย และซื้อบัตรชมภาพยนตร์ โดยที่ลูกค้าที่เข้ามาชมภาพยนตร์นั้น ได้มีช่องทางเลือกเพิ่มมากขึ้นในการจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์ นอกเหนือจากรอคิวหน้า เคา์เตอร์เพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้จึงควรมีการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานของระบบ ข้อดี ข้อจำกัดจากการใช้งานของระบบ รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบ พนักงานให้บริการ และ ผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงภาพยนตร์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบและขั้นตอนของการดำเนินงานของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และ ผู้ใช้บริการต่อการบริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงระบบและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย
2. สามารถทราบถึงความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และ ผู้ใช้บริการต่อการบริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงภาพยนตร์ในการนำการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายไปใช้ในการให้บริการ

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้ศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอ็ม ซีดี เนื่องจากทางโรงภาพยนตร์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่นำมาใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำเอกสารไปใช้

เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี มีการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เป็นแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะมีสาขา ส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาดังแต่เดือน พฤศจิกายน 2548 – มกราคม 2549

## นิยามศัพท์

คอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย หมายถึง คอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายที่ใช้ในการจอง และออกบัตรชมภาพยนตร์

ลูกค้า หมายถึง ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการของทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี บริการ Ticket 2U หมายถึง บริการของทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดีที่ได้นำ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาใช้ในการให้บริการจองและขายบัตรชมภาพยนตร์

## การตรวจเอกสาร

ชนัชชา (2543) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการใช้บริการโรงภาพยนตร์ ระบบมัลติเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์ โดยสัมภาษณ์ผู้ให้บริการจำนวน 308 รายในจุดที่ตั้งโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมใช้บริการ โรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์ในวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุด ในช่วงเวลาไม่แน่นอน แนวภาพยนตร์ที่นิยมคือ ภาพยนตร์บู๊แอคชั่น กิจกรรมที่นิยมทำระหว่างรอชมภาพยนตร์คือ รับประทานอาหาร ช่องทางที่นิยมซื้อตั๋วชมภาพยนตร์ คือ ซื้อบริเวณหน้าโรงภาพยนตร์ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการชมภาพยนตร์ คือ โทรทัศน์ และสื่อที่เผยแพร่ข่าวการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการตลาด คือ โทรทัศน์ สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากในเรื่อง ความน่าสนใจของภาพยนตร์ ระบบแสง สี เสียง การขายบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ความปลอดภัย ความสะอาด การบริการ และที่จอดรถ สะดวก

วิจิตรตรา (2544) ศึกษาเรื่องระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อดี ข้อจำกัดของ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์อื่นใดได้ ระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำเอาความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ตมาปรับใช้ ไม่วากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการให้บริการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำหรับผู้ชม คือ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ เพิ่มทางเลือกใหม่ในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และยังเป็นการสร้างความรู้สึที่ดี ความผูกพันของผู้ชมกับเว็บไซต์และโรงภาพยนตร์ ด้วย วัตถุประสงค์สำหรับเว็บไซต์และโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์คือ เพื่อให้เป็นบริการเสริมพิเศษเฉพาะสำหรับสมาชิกเว็บไซต์ เป็นช่องทางการขายบัตรและเพิ่มรายได้ให้กับโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ผลการศึกษาผู้ชมภาพยนตร์พบว่า การจองบัตรล่วงหน้ามีความจำเป็น ทราบระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์มากที่สุด ใช้บริการระบบบางครั้งแล้วแต่โอกาส โดยเหตุผลที่ใช้ระบบ คือ สามารถเลือกรื่อง โรงและรอบฉายได้ตามความต้องการมากที่สุด สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อระบบพบว่า ผู้ชมมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการได้ที่นั่งที่ดีสร้างความพึงพอใจและการเลือกรอบฉายได้ตามความต้องการเป็นสิ่งจำเป็น

ชานนท์ (2547) ศึกษาเรื่องระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อดี ข้อจำกัดของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย และศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานให้บริการของร้านสุกี้ เอ็ม เล เรส โตรองด์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ จำนวน 30 คน และผู้ให้บริการที่ใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้ เอ็ม เล เรส โตรองด์ จำนวน 96 คน ผลการศึกษาของพนักงานให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความมั่นใจใน ความถูกต้องได้มาก ส่วนผลการศึกษาจากผู้ให้บริการพบว่า สามารถเพิ่มความสะดวกในการสั่งอาหาร เพิ่มความรวดเร็วในการเสิร์ฟอาหาร สามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการอาหารได้ง่ายขึ้น สร้างความมั่นใจในความถูกต้องของรายการอาหารและการคิดค่าอาหารและสามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้าน

## ระเบียบวิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) และการวิจัยเชิงพรรณนา (Description Research) โดยมุ่งเน้นศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ข้อดีข้อจำกัดของระบบ และความคิดเห็นที่มีต่อระบบ ทำการศึกษากับผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ และความคิดเห็นของผู้ชมภาพยนตร์ที่ใช้บริการจำหน่ายบัตร ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ซึ่งทำการสำรวจโดยออกแบบสอบถามและแบบ สัมภาษณ์ แหล่งข้อมูล (Source of data) มีดังนี้

แหล่งข้อมูลที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการออกแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด เกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ในเรื่อง เกี่ยวกับ ระบบและขั้นตอนของการดำเนินงานของระบบ ข้อดีข้อจำกัดและปัญหาของระบบ และ ออกแบบสอบถามพนักงานให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน ข้อดีข้อจำกัดและปัญหาของระบบ และออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการในเรื่องของความคิดเห็นที่มีต่อระบบหรือปัญหาต่างๆที่พบจาก การใช้บริการระบบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่ทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี ได้จัดทำขึ้น และบทความจากทางเว็บไซต์ รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี สาขาบุญครอง ซึ่งเป็นสาขาใหญ่ จำนวน 1 คน

2. พนักงานให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี 6 สาขา ได้แก่ เดอะมอลล์ สาขาบางนา สาขาเดอะมอลล์สาขาบางกะปิ เดอะมอลล์สาขาบางแค เซ็นทรัลลาดพร้าว มาบุญครอง เอ็มโพเรียม สาขาละ 3 คน รวมพนักงานให้บริการทั้งสิ้น 18 คน เนื่องจากจำนวนพนักงาน ณ เวลา ต่างๆนั้นเป็นที่ไม่แน่นอน เพื่อความสะดวกของการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล จึง ใช้จำนวนพนักงาน ณ เวลาทำการสำรวจตอบแบบสอบถาม

3. ผู้ใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย คือ ผู้ชมภาพยนตร์ที่ซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ซึ่งไม่ ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงหาขนาดตัวอย่างจากสูตรดังนี้ เมื่อไม่ทราบขนาดประชากร

$$n = \frac{Z^2}{4d^2}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่

$$\begin{aligned}
 n &= \text{จำนวนตัวอย่าง} \\
 Z &= \text{ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ระดับ} \\
 &\quad \text{ร้อยละ 95 ดังนั้นค่า } Z \text{ จากการเปิดตารางมีค่า} \\
 &\quad = 1.96) \\
 d &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ} \\
 &\quad \text{ร้อยละ 10 หรือเท่ากับ 0.1)} \\
 n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.1)^2} \\
 &= 96.04 \\
 &= 96 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากโรงพยาบาลศูนย์ เอส เอช ซีเนมา ซิตี้ ประกอบด้วยกัน 6 สาขา ฉะนั้นจึงได้สาขาละประมาณ 16 คน โดยวิธีสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการศึกษา คือ การออกแบบสัมภาษณ์ และการออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ชุดดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการฝ่ายการตลาด ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ข้อดีข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบ และความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับพนักงานที่ให้บริการ คือ พนักงานที่ให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ด้วยคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ข้อดีข้อจำกัดหรือปัญหาของการให้บริการขายบัตรด้วยระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับผู้ชมภาพยนตร์ที่ใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อระบบ ข้อดีข้อจำกัดหรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสัมภาษณ์ซึ่งได้จากผู้จัดการฝ่ายการตลาด ได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการถอดแบบสัมภาษณ์

แบบสอบถามที่ได้จากพนักงานที่ให้บริการและผู้ที่ใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้ คือ ใช้ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลนั้นโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้องและอยู่ภายในขอบเขตของวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายในรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ

## บทที่ 2

### ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

#### ประวัติความเป็นมาและแนวความคิด

บริษัท เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี จำกัด ก่อตั้งวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2542 เป็นบริษัทหนึ่งในเครือบริษัท เอส เอฟ เอ็นเตอร์ เทนเมนท์ จำกัด ซึ่งปัจจุบันมีโรงภาพยนตร์ในเครือกว่า 40 โรง บริษัท เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี จำกัด ก่อตั้งโดย นายสุวัฒน์ และนายสุวิทย์ ทองร่มโพธิ์ ปัจจุบันมีโรงภาพยนตร์ทั้งหมด 7 สาขา มีจำนวนโรงภาพยนตร์รวม 54 โรง จำนวนที่นั่งรวม 14,000 ที่นั่ง และมีเซนโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์อยู่ 2 Brand คือ SF Cinema City กับ SFX Cinema และเลือกศูนย์การค้ามาบุญครอง เซ็นเตอร์ เป็นที่ตั้งโครงการสาขาแรก โดย SF จะเป็นโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์ที่เน้นจับกลุ่มลูกค้าในระดับมวลชน(Mass)เป็นหลัก ส่วน SFX นั้นเป็นโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์ที่เน้นจับกลุ่มลูกค้าตลาดบนกว่า SF เล็กน้อย นอกจากธุรกิจโรงภาพยนตร์แล้ว SF Cinema City ยังได้แตกสายธุรกิจบันเทิงในรูปแบบคาราโอเกะ ซึ่งเปิดตัวไปเมื่อปลายปี 2547 ภายใต้ชื่อ “SF Music City”

โรงภาพยนตร์ SFX Cinema ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย (Personal Digital Assistance: PDA) ขายบัตรชมภาพยนตร์ ตั้งแต่เปิดสาขาที่เอ็มโพเรียมในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2546 เป็นแห่งแรก เพื่อสร้างการให้บริการที่แตกต่างในแบบฉบับของตัวเอง เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ เนื่องจาก SFX ได้สังเกตเห็นศักยภาพในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ และต้องการสร้างแนวความคิด(Concept)การให้บริการในแบบของตัวเองขึ้นมา จึงได้เริ่มนำ iPaq รุ่น 5450 ซึ่งเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์พกพารุ่นแรกที่ติดตั้งระบบไร้สาย(Wireless)ในตัว เข้ามาตอบโจทย์ของการให้บริการ ปัจจุบันคนเข้ามาชมภาพยนตร์ที่ SFX ประมาณ 10 ล้านคนต่อปี โดย SFX มีทั้งหมด 8 สาขา ได้แก่ ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์จำนวน 3 สาขา คือ สาขาอมงสุวรรณ บางแค และบางกะปิ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว มาบุญครอง ดิเอ็มโพเรียม พัทยา และภูเก็ต โดยสาขาที่ได้รับความนิยมสูงสุดในแง่ของผู้เข้าชมแต่ละรอบคือที่มาบุญครอง และเดอะมอลล์ บางกะปิ

แนวคิดของการให้บริการของโรงภาพยนตร์ SFX สาขาเอ็มโพเรียม คือ ต้องการ

ให้บริการในระดับ Premium เพื่อให้เข้ากับสถานที่ที่เปิดให้บริการ ช่วงแรกเปิดให้บริการเฉพาะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าที่มีความประสงค์จะซื้อบัตรที่นั่งพิเศษในโรงภาพยนตร์ซึ่งได้จัดส่วน Garden Lounge ให้ลูกค้ามานั่ง มาพูดคุย จากนั้นให้พนักงานมาเสิร์ฟตัวให้ถึงที่โต๊ะด้วยการขายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ลูกค้าไม่ต้องไปจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์ที่หน้าเคาน์เตอร์ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายขายบัตรชมภาพยนตร์พัฒนาขึ้นเรื่อยๆ จากเดิมที่ขายเฉพาะแถวสุดท้ายในโรงภาพยนตร์ซึ่งเป็นเก้าอี้พิเศษ ราคาสูงกว่าที่นั่งอื่น พัฒนามาขายบัตรทั้งโรงภาพยนตร์ ซึ่งในขณะนี้ SFX มีเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย สำหรับขายบัตรชมภาพยนตร์ให้บริการทุกสาขา ช่วยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง ซึ่งจุดเด่นของการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือลูกค้าไม่จำเป็นต้องเข้าคิว สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ภายใต้หนึ่งในบริการ Easy Ticket Service ชื่อว่า "บริการ Ticket 2 U" (ภาพที่ 1) การลงทุนให้บริการขายบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ในช่วงแรกใช้เงินลงทุนต่อชุดประมาณ 40,000 บาท (อุปกรณ์ 1 ชุดประกอบด้วย เครื่อง iPaq และ เครื่องพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์แบบไร้สาย อย่างละ 1 ตัว)



ภาพที่ 1 เกมเปียโนโฆษณา

ที่มา : [www.sfxcinema.com](http://www.sfxcinema.com) ,2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ ที่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์หนาแน่น ทางโรงภาพยนตร์สามารถเพิ่มจุดขายบัตรชมภาพยนตร์ได้ทันทีโดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพิ่มจากหน้าเคาน์เตอร์ที่มีพนักงานให้บริการอยู่แล้วประมาณ 5 คน ทำให้เพิ่มช่องทางการขายบัตรชมภาพยนตร์ได้มากขึ้น โดยพนักงาน 1 คน สามารถขายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ได้ 30,000-70,000 บาทต่อรอบการทำงาน 1 วัน (ประมาณ 5-8 ชั่วโมง) ทำให้โรงภาพยนตร์มีรายได้มากขึ้นแต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาพยนตร์ที่เข้าฉายด้วย ถ้าภาพยนตร์ได้รับความนิยมสูงจะยิ่งจำหน่ายได้มาก พนักงานสามารถออกบัตรชมภาพยนตร์ได้ทันทีด้วยการส่งจากเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ไปยังเครื่องพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ที่ติดกับตัวพนักงานผ่านเทคโนโลยี Bluetooth ในขณะเดียวกันยังสามารถเก็บเงิน คุยกับลูกค้า และแนะนำรอบภาพยนตร์ได้ โดยพนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ทุกจุดสามารถเห็นข้อมูลได้เหมือนหน้าเคาน์เตอร์ปกติในแบบ real time เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ให้ผู้มาใช้บริการของทาง SF Cinema City กับ SFX Cinema

ลักษณะการใช้งานของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ลักษณะธุรกิจที่เหมาะสมในการนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายไปใช้ในงานควรจะเป็นธุรกิจประเภทโรงภาพยนตร์ที่มีการต่อคิว มีการรอเข้าแถวเพื่อรอกรใช้บริการ มีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมาก ต้องการความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการใช้บริการ ช่วยให้ไม่ต้องขยายพื้นที่ ลดเวลาการรอของลูกค้า สามารถหมุนเวียนลูกค้าได้มากขึ้น ลดจำนวนพนักงานในการจองและจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์หน้าเคาน์เตอร์ ช่วยให้การให้บริการรับจองและขายบัตรชมภาพยนตร์รวดเร็วขึ้น การตรวจสอบสามารถทำได้รวดเร็วเป็นแบบตัดที่หนึ่งทันทีเมื่อมีการจอง หากพิจารณาถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพความคุ้มค่า พบว่าระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายช่วยให้ทำงานเร็วขึ้นและเป็นตัวกระตุ้นและเพิ่มยอดขาย ให้กับทางธุรกิจ

ประโยชน์จากการใช้ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

1. เป็นการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการ

ซื้อบัตรผ่านทางเคาน์เตอร์ Box Office เอกสารประกอบฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เพื่อลดขั้นตอนการต่อแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และพนักงานสามารถที่จะจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้ลูกค้านอกเหนือพื้นที่ของโรงภาพยนตร์ เนื่องจากทางโรงภาพยนตร์ได้ประยุกต์เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยอย่าง Wireless Access Point ซึ่งเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อสัญญาณเพื่อการซื้อบัตรชมภาพยนตร์แบบ Real Time อย่างสมบูรณ์แบบ

3. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงาน

4. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากระบบ ซึ่งได้แก่จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ หรือข้อมูลมาใช้เพื่อวางแผนในเชิงบริหารหรือกลยุทธ์ทางการตลาดได้

5. สร้างระบบบริการลูกค้าให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยและความแปลกใหม่ให้กับทางโรงภาพยนตร์

6. เป็นการกระตุ้นและเพิ่มยอดขายให้กับทางผู้ใช้

7. เป็นการโปรโมทภาพยนตร์ที่ออกมาใหม่ไปในตัวโดยสามารถให้พนักงานที่ถือคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายได้ตอบลูกค้าที่มีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่เข้ามาดูนั้นๆ ได้

8. การใช้งาน สะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ใช้ได้ที่ทุกที่ พกพาสะดวก น้ำหนักเบา

### โครงสร้างของเทคโนโลยี

ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่น โดยภายในระบบรวมกันประกอบด้วย ระบบส่วนย่อยหลายส่วน จะทำหน้าที่ในการจัดการระบบงานและแก้ปัญหา จัดระบบการบริหารและเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานในส่วนต่างๆ ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายประกอบด้วย Hardware และ Software ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย (Personal Digital Assistance: PDA) (ภาพที่ 2) คือ เครื่องช่วยจัดการข้อมูลส่วนตัว หรือ เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่สามารถสนองตอบการทำงานหลักของเรา เปรียบได้กับคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่สามารถพกพาไปยังที่ต่างๆ ได้และมีระบบปฏิบัติการของตัวเองเช่นเดียวกับคอมพิวเตอร์ สามารถทำงานได้หลากหลาย ตั้งแต่การเป็นเครื่อง Organizer, MP3 Player, Digital Camera เป็นต้น ระบบปฏิบัติการเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นส่วนของการควบคุมตัวเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ให้สามารถทำงานได้ ซึ่งจะรวมถึงแอปพลิเคชันอื่นๆ ด้วยให้สามารถทำงานร่วมกับตัวฮาร์ดแวร์ตัวนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี สำหรับระบบปฏิบัติการที่เป็นกันอยู่จะมี Microsoft Pocket PC, Palm, Sony & H'spring

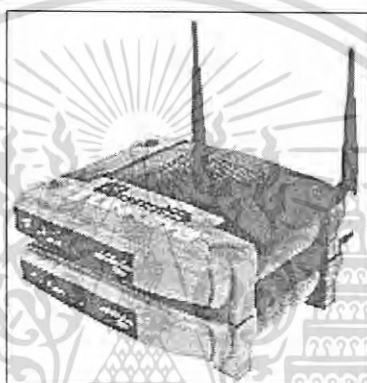
และ Psion, Symbian & Linux หน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย นั้นเป็นส่วนที่เก็บข้อมูลของตัวเครื่อง ซึ่งอาจจะแบ่งได้เป็น ROM กับ RAM การเชื่อมต่อภายนอก เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย นั้นเป็นเครื่องสำหรับการพกพาอาจจะต้องทำงานร่วมกับเครื่องพีซีเนื่องจากตัวเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายนั้นไม่สามารถที่จะเก็บข้อมูลอย่างมากมาได้จะต้องฝากข้อมูลไว้ที่เครื่องพีซีหรือสื่ออื่นๆ ซึ่งจะมีพอร์ต USB ที่ใช้เชื่อมต่อกับเครื่องพีซี การสื่อสาร มีทั้ง IrDA, Bluetooth หรือ Wireless



ภาพที่ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

กระบวนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาไร้สาย สำหรับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือการบริการขายบัตรชมภาพยนตร์ให้ลูกค้า โดยเลือกรายการภาพยนตร์และรอบฉายที่กำลังเข้าฉายอยู่ในโรงภาพยนตร์สาขาต่างๆ จากหน้าเมนูของเครื่อง ซึ่งจะมี ผังแสดงที่นั่งทั้งโรง ที่นั่งที่ยังว่างอยู่ และรายละเอียดต่างๆ จากนั้นเมื่อลูกค้าได้เลือกที่นั่งและภาพยนตร์เป็นที่พอใจเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการตัดที่นั่งอัตโนมัติโดยจะทำการส่งข้อมูลผ่านระบบไร้สาย(Wireless) ไปยังคอมพิวเตอร์หลักที่ทำงานเกี่ยวกับที่นั่งและรอบภาพยนตร์และทำการออกบัตรชมภาพยนตร์และคำนวณค่าใช้จ่ายในการเข้าชม ให้ได้ทันทีผ่านเครื่อง Printer Bluetooth ขนาดพกพา โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินไปซื้อบัตรชมภาพยนตร์ถึงหน้าโรงภาพยนตร์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระบบแลนไร้สาย (Wireless LAN System) เทคโนโลยีระบบเครือข่ายแลนไร้สาย มีประโยชน์อยู่มากมายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สร้างความสะดวกและอิสระในการทำงานและติดตั้งเครือข่าย การเชื่อมต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายไม่จำเป็นต้องใช้สายนำสัญญาณใช้ให้ยุ่งยากและดูแลรักษาอีกต่อไป อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งแบบติดตั้งและพกพา สามารถที่จะเชื่อมต่อถึงกันหรือเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายได้ จากตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรัศมีที่มีสัญญาณของตัวรับสัญญาณหรือเครื่องแอคเซส พ้อยต์ (Access point) (ภาพที่ 3) ได้อย่างอิสระ



ภาพที่ 3 เครื่องแอคเซส พ้อยต์ (Access point)

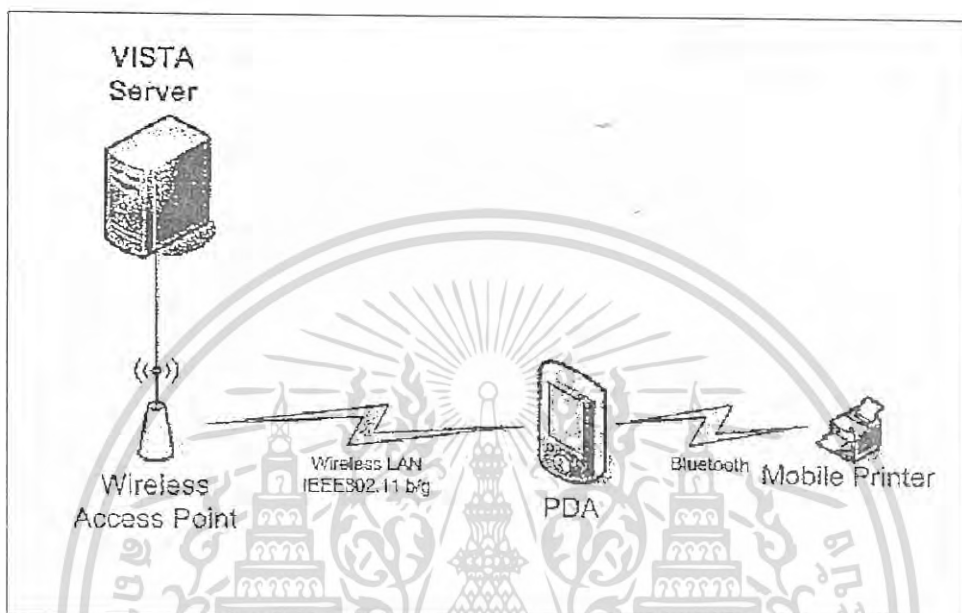
ที่มา : [www.buycoms.com/upload/coverstory/121/Wireless.html](http://www.buycoms.com/upload/coverstory/121/Wireless.html) 2548

เนื่องจากอาณาเขตโรงพยาบาลนครซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 500-800 ตารางเมตร และด้วยข้อจำกัดของการตกแต่งสถานที่ที่มีการเล่นระดับภายในพื้นที่ของโรงพยาบาลนคร จึงมีการวางระบบแลนไร้สาย เพื่อที่จะรองรับการนำระบบข้อมูลมาประมวลผลผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาใช้ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา เครื่องแอคเซส พ้อยต์ (Access point) ซึ่งทำหน้าที่คล้ายฮับ หรือเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่จะบันทึกข้อมูล แล้วส่งสัญญาณไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์หลักที่ทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับที่นั่งและภาพยนตร์ที่เข้าฉายและเครื่องพิมพ์ Printer Bluetooth ขนาดพกพาเพื่อพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์และคำนวณค่าใช้จ่ายออกมาได้ทันที

ดังนั้น 3 จุดที่จะมีสัญญาณข้อมูลเชื่อมโยงถึงกัน คือจากจุดที่พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย และระบบการตัดที่นั่งที่คอมพิวเตอร์หลัก โดยที่กระบวนการทั้งหมดนี้เป็นการรับ-ส่งข้อมูลกันแบบเรียลไทม์ (Real time) เมื่อพนักงานรับการจองที่นั่งจากลูกค้าและทำการบันทึกรายละเอียดที่นั่งและจำนวนคนบนเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา รายละเอียดการจองที่นั่งต่างๆจะถูกส่งไปตามเครือข่ายแลนที่วางไว้ภายในอาณาเขตโรงพยาบาลนคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ต่อสาธารณชน  
 ไปถึงคอมพิวเตอร์หลัก เมื่อคอมพิวเตอร์หลักรับทราบรายละเอียดการจองที่นั่งและจำนวนที่นั่งไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แล้วจึงส่งข้อมูลกลับมายังเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาและ เครื่องพิมพ์จะพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ที่ลูกค้าต้องการได้ทันที (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 แผนผังการทำงานของเทคโนโลยีหรือระบบงาน

3. ซอฟต์แวร์ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายและ เครื่อง Printer Bluetooth ขนาดพกพาที่ใช้ออกบัตรชมภาพยนตร์ มีระบบการปฏิบัติการ Window CE ที่ใช้ในเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ Server หลักสำหรับการจองบัตรชมภาพยนตร์ มีรายละเอียด รอบภาพยนตร์ที่เข้าฉาย รอบเวลาต่างๆของภาพยนตร์นั้นๆ แผนผังที่นั่งของแต่ละโรง ราคาของที่นั่งของแต่ละแถว บริการพิเศษ ส่วนลด รายละเอียดของภาพยนตร์ที่เข้าฉาย การแสดงคำนวณและแสดงราคาบัตรที่ลูกค้ามาใช้บริการ การส่งข้อมูลคำสั่งพรีนตบัตรชมภาพยนตร์ผ่านระบบ Bluetooth ส่งไปยัง Printer Bluetooth ขนาดพกพาซึ่งเป็นแบบเฉพาะในการออกบัตรชมภาพยนตร์ให้แก่ลูกค้าได้เลยไม่ต้องไปหน้าเคาน์เตอร์

#### ขั้นตอนการบริหารงานในปัจจุบัน/การใช้ระบบงาน

ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) นำมารวมกันและทำงานร่วมกัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกค้านั้นมีความสะดวกสบายและประทับใจในบริการของทางโรงพยาบาลนทร์มากที่สุด โดยมีขั้นตอนการใช้งานดังนี้คือ

1. พนักงานจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็น ตรวจสอบเครื่อง โปรแกรม เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ต่างๆพร้อมให้บริการแก่ลูกค้า (ภาพที่ 5)



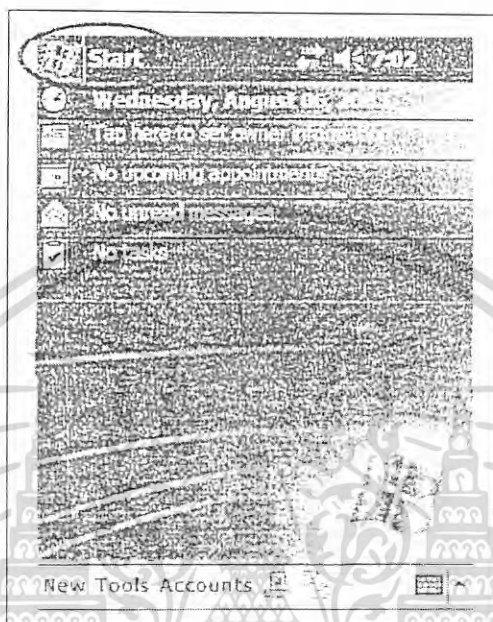
ภาพที่ 5 ชุดอุปกรณ์การให้บริการ

2. พนักงานทำการให้บริการแก่ลูกค้าในบริเวณหน้าโรงพยาบาลนทร์ หน้าเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ หน้าป้ายแสดงเวลารอบภาพยนตร์และโรงที่เข้าฉาย (ภาพที่ 6)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการถ่ายภาพที่ 6 พนักงานให้บริการไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เมื่อพนักงานให้บริการลูกค้าหรือลูกค้ามาใช้บริการให้พนักงานเมื่ออยู่ที่หน้าจอใด ๆ ก็ตามของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบ ไร้สาย ให้เลือกที่คำว่า Start (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบ ไร้สายเข้าสู่ระบบ

4. เลือก Internet Explorer

5. เลือก <http://192.168.x.xx/> (เป็น IP Address ของ Server สาขานั้นๆ) จะปรากฏ หน้าจอดังภาพด้านล่าง

6. ที่ช่อง User Number: ให้ใส่ User Number ของพนักงาน (ภาพที่ 8)

7. ที่ช่อง Pin Number: ให้ใส่ Password ของพนักงานเท่านั้น (ภาพที่ 8)

8. กดปุ่ม Log on เพื่อเข้าสู่หน้าจอถัดไป จะสังเกตเห็นชื่อของพนักงานที่ทำการ Log on (Kingkaew c:) รายชื่อภาพยนตร์ที่สามารถจำหน่ายได้ (ภาพที่ 9)

9. ให้ทำการเลือกชื่อภาพยนตร์ที่ลูกค้าต้องการชม ที่หน้าจอจะปรากฏรอบฉาย (ภาพที่

10)

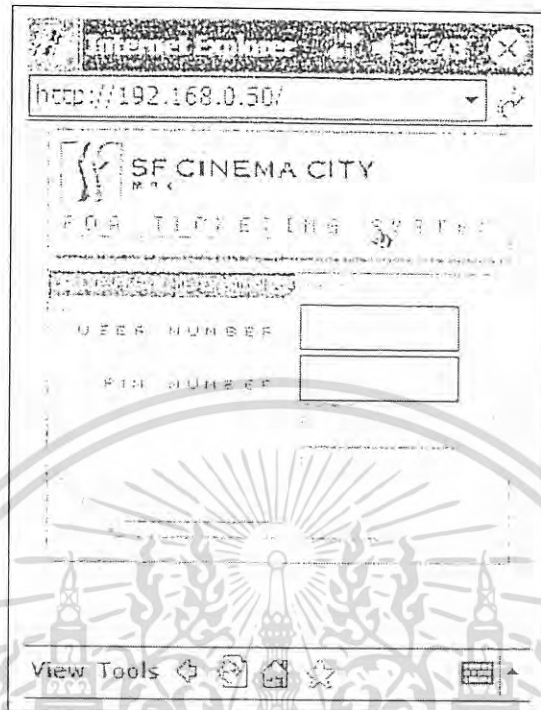
03 หมายถึง โรงภาพยนตร์ที่ 3

20:20 หมายถึง รอบเวลาในการชมภาพยนตร์

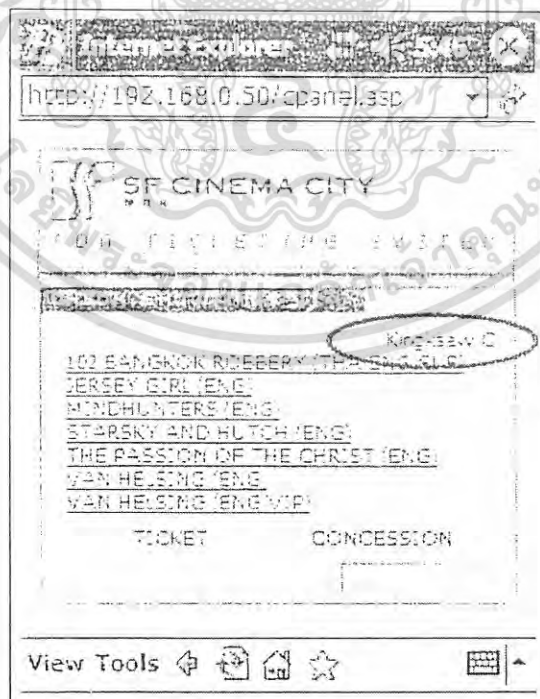
ตัวเลข 318 ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนที่นั่งที่เหลือของที่นั่งธรรมดา

ตัวเลข 0 ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนที่นั่งที่เหลือของที่นั่งพิเศษในโรงนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 8 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายให้ใส่ User Number และ Password



ภาพที่ 9 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงหน้าที่ Log on และชื่อของพนักงาน  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพยนตร์ที่ถูกค่าต้องการชม และรอบฉาย

10. คลิกที่ปุ่มราคาบัตรชมภาพยนตร์ตามจำนวนที่นั่งที่ถูกค่าต้องการซื้อ (ภาพที่ 11)



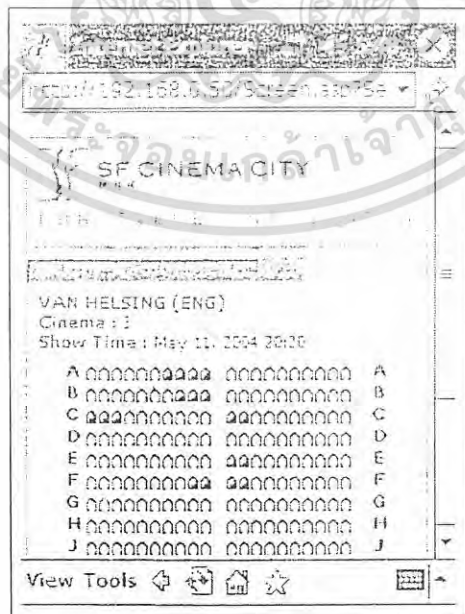
เอกสารภาพที่ 11 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงราคาบัตรชมภาพยนตร์ตามจำนวนที่นั่ง  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังตัวอย่าง คือเลือกที่นั่ง 100 บาท 2 ที่นั่ง (ภาพที่ 12)



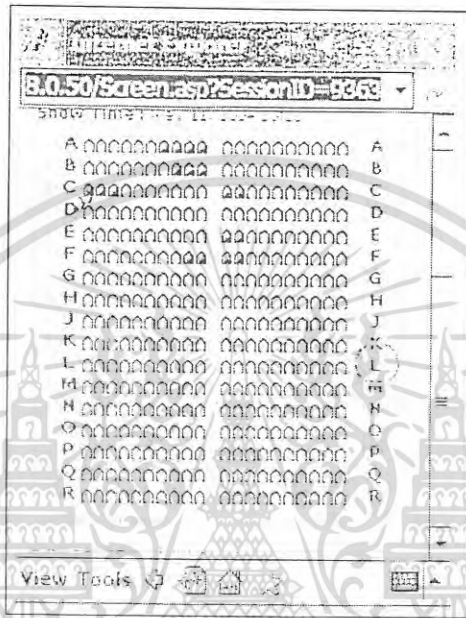
ภาพที่ 12 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงตัวอย่างราคาบัตรตามการเลือกที่นั่ง

11. หากลูกค้าต้องการชมรอบใดให้เลือกที่สัญลักษณ์ GO>> เพื่อไปยังหน้าจอการเลือกที่นั่ง (ภาพที่ 13)

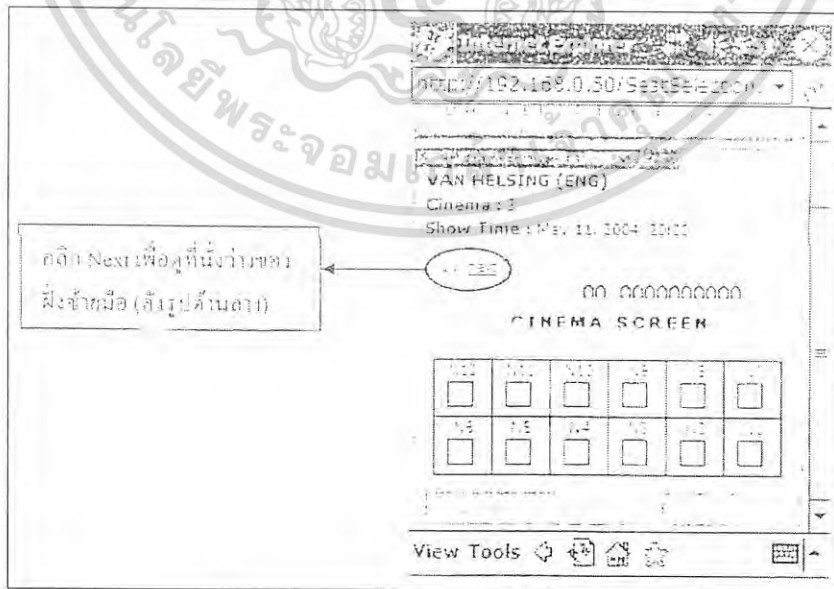


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการค้า  
 ภาพที่ 13 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงหน้าจอการเลือกที่นั่ง  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

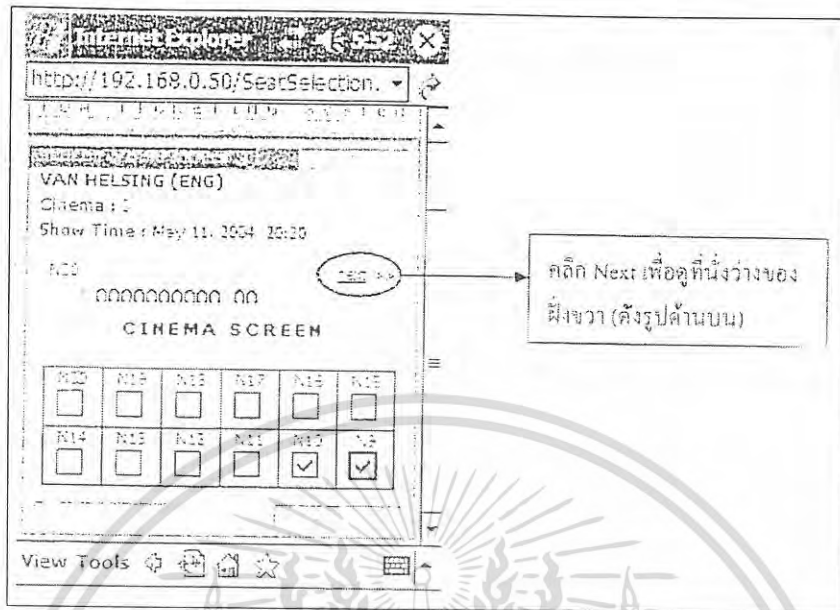
ที่หน้าจอนี้จะแสดงฝั่งที่นั่งภายในโรงภาพยนตร์ที่เลือกทั้งหมด เมื่อลูกค้าต้องการเลือกที่นั่งให้พนักงานคลิกที่ตัวอักษรของแต่ละแถว (ชายหรือเขาก็ได้) เช่นตัวอย่าง เลือกแถว L (ฝั่งขวา) (ภาพที่ 14) (ภาพที่ 15) (ภาพที่ 16)



ภาพที่ 14 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงตัวอย่างการเลือกแถว

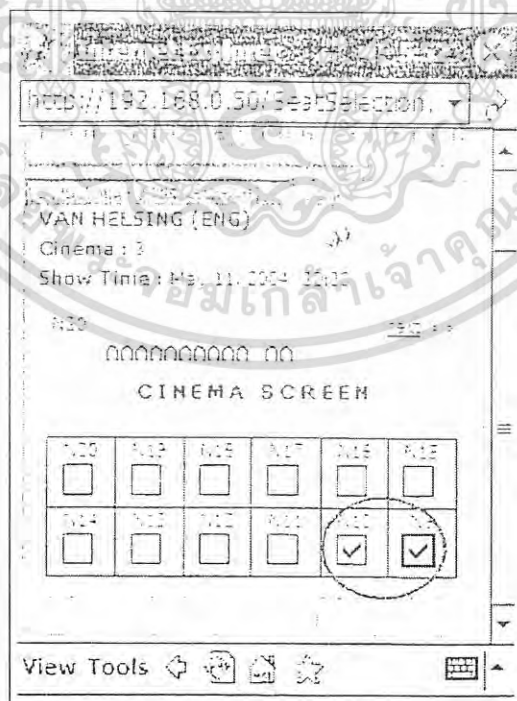


ภาพที่ 15 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงที่นั่งว่างของฝั่งซ้ายมือในแต่ละแถว เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 16 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงที่นั่งว่างของฝั่งขวามีอยู่ในแต่ละแถว

12. เมื่อลูกค้าเลือกที่นั่งแล้วให้พนักงานเลือกที่ช่องสี่เหลี่ยม (ภาพที่ 17)

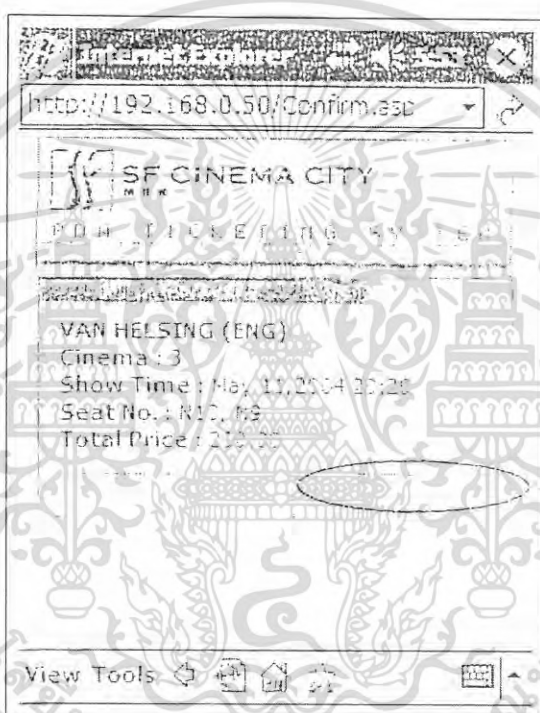


ภาพที่ 17 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงการเลือกที่นั่งในแต่ละแถว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนั้นให้เลือกที่ปุ่ม Buy Now (การเลือกปุ่ม Buy Now หมายถึงการซื้อ โดยทันที หากมีการยกเลิกด้วยเหตุใดๆหลังจากนี้ จะต้องทำการ Refund ที่เครื่อง Point of sale ปกติเท่านั้น)

13. เมื่อเลือกที่ปุ่ม Buy Ticket แล้ว จะปรากฏหน้าจอขึ้น (ภาพที่ 18) หน้าจอนี้มีจุดประสงค์เพื่อสรุปข้อมูลของรายการขายที่ได้ดำเนินการไป และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานตรวจสอบความพร้อมของเครื่องพิมพ์ (เปิดแล้ว หรือ มีแบตเตอรี่หรือไม่) จากนั้นให้เลือกที่ปุ่ม Print Ticket



ภาพที่ 18 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงข้อมูลของรายการขาย

14. ที่หน้าจอนี้ จะแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ของรายการที่ได้ดำเนินการไป โดยบัตรชมภาพยนตร์ที่ออกโดยการจำหน่ายผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ Customer Part (ภาพที่ 19) และ Office Part (ภาพที่ 20) เมื่อเห็นหน้าจอนี้ และเครื่องพิมพ์มีสถานะพร้อม ให้ทำการเลือกค้ำงที่หน้าจอจนปรากฏคำสั่ง “Print...” (ภาพที่ 21) ให้เลือกคำสั่ง “Print...” จะปรากฏหน้าจอเพื่อเตรียมการพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ขึ้น (ภาพที่ 22)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

http://192.168.0.50/PrintTicket.as

SF CINEMA CITY  
MBK  
VAN HELSING (ENG)

Cinema No. 3 N10

Day 11/05/2004 Vat Incl. 100.00  
100 Norm

Show Time 20:20

User :Kingkaew C 11/05/2004 17:52  
Tax Inv :00000002 Pos ID :MBPDA03  
Tax ID :3021007645 Order NO: 759985  
Customer Part

SF CINEMA CITY N10  
MBK  
VAN HELSING (ENG)

Cinema No. 3 Vat Incl. 100.00  
Day 11/05/2004 100 Norm

View Tools

ภาพที่ 19 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ส่วน Customer Part

50/PrintTicket.asp?OrderID=759985

Show Time 20:20

User :Kingkaew C 11/05/2004 17:52  
Tax Inv :00000003 Pos ID :MBPDA03  
Tax ID :3021007645 Order NO: 759985  
Office Part

SF CINEMA CITY N9  
MBK  
VAN HELSING (ENG)

Cinema No. 3 Vat Incl. 100.00  
Day 11/05/2004 100 Norm

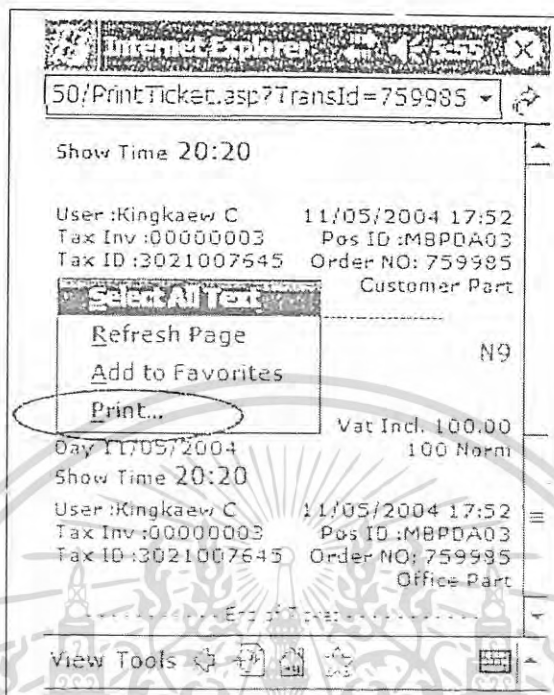
Show Time 20:20

User :Kingkaew C 11/05/2004 17:52  
Tax Inv :00000003 Pos ID :MBPDA03  
Tax ID :3021007645 Order NO: 759985  
Office Part

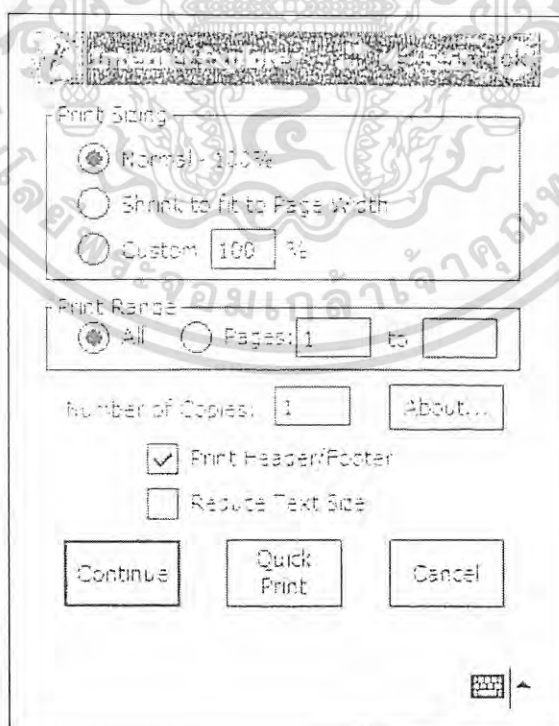
..... End of Ticket .....

View Tools

ภาพที่ 20 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ส่วน Office Part  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

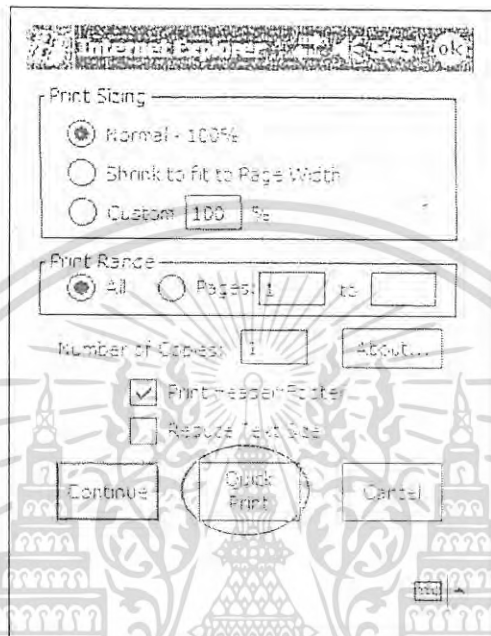


ภาพที่ 21 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงคำสั่ง "Print..."



ภาพที่ 22 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงการเตรียมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. สามารถคลิกที่ Quick Print (ภาพที่ 23) เพื่อทำการ Print บัตรให้กับลูกค้า (สื่อสารกันด้วย Bluetooth)



ภาพที่ 23 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดง Quick Print

เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายจะแสดงหน้าต่างใหม่ขึ้นมาโดยมีข้อความว่าขณะนี้ได้ทำการส่งข้อมูลไปยังเครื่องพิมพ์แล้ว และให้พนักงานรอจนกว่าบัตรชมภาพยนตร์จะพิมพ์ออกมาจนครบจำนวน

ปัญหาจากการใช้เทคโนโลยี/การใช้ระบบงาน

1. อาณาเขตที่ให้บริการครอบคลุมเป็นบางจุด ไม่สามารถให้บริการแบบทั่วไปได้ จึงทำให้บริการลูกค้าไม่ทั่วถึงให้บริการได้เป็นบางจุดเท่านั้น ขึ้นอยู่กับจุดที่ติดตั้งตัว Access point และระยะทางของความสามารถในการส่งสัญญาณ

2. เวลาการให้บริการในปัจจุบันให้บริการเฉพาะคือในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ ที่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์หนาแน่นเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งบางที่ถ้าไม่มีลูกค้ามาใช้บริการมากพอจะไม่ทำการให้บริการ หรือถ้ามีลูกค้ามาใช้บริการมากจะไม่มีพนักงานมาให้บริการ ทำให้ลูกค้าบางคนไม่ทราบเอกสารถึงบริการนี้ เนื่องจากไม่มีความแน่นอนในการให้บริการเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ต่างๆยังอยู่ในราคาค่อนข้างสูงต่อพนักงานหนึ่งคน ทั้งตัว PDA Printer Bluetooth และ Software ซึ่งมีค่าใช้จ่ายรวมยังสูงอยู่ใช้เงินลงทุนต่อชุดประมาณ 40,000 บาท (อุปกรณ์ 1 ชุดประกอบด้วย เครื่อง iPaq และ เครื่องพิมพ์ อย่างละ 1 ตัว)

4. พนักงานที่ให้บริการยังมีจำนวนน้อยและไม่แน่นอน ปัจจุบันให้บริการ 2-3 คนต่อ 1 สาขาเท่านั้นและกำลังขยายในอนาคต และพนักงานบางสาขาอาจยังไม่มีความรู้ในเทคโนโลยีมากเพียงพอทำให้เมื่อเกิดปัญหาหรือเหตุขัดข้องขึ้นไม่สามารถแก้ปัญหาได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาเรื่อง ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความ เป็นมาของระบบ ขั้นตอนการทำงาน การสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ การให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ชมภาพยนตร์ที่ใช้ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย แบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด

ส่วนที่ 2 เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานให้บริการระบบการ จำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ส่วนที่ 3 เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบ การให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

การสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาดโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้จัดการฝ่ายการตลาดโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ (SFX) (ผู้ดูแลภาพรวมของระบบ) เกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์ พกพาแบบไร้สาย ประกอบด้วย ความเป็นมาของระบบระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ผลการดำเนินงานก่อนและหลังนำระบบการ ให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการ ข้อดี ข้อจำกัด ของระบบและแนวทางการแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความเป็นมาของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์ พกพาแบบไร้สายโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

จากการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการนำระบบการให้บริการจำหน่าย บัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้นเพื่อต้องการเพิ่มช่องทางการ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการซื้อบัตรผ่านทางเคาน์เตอร์ เพื่อลดขั้นตอนการต่อแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และพนักงานสามารถที่จะจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้ลูกค้านอกเหนือพื้นที่ของโรงภาพยนตร์ฯ ยังผลให้มีการเพิ่มรายได้ให้กับทางโรงภาพยนตร์ฯ และเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำให้กับโรงภาพยนตร์ฯ เนื่องจากในปัจจุบันมีเพียงโรงภาพยนตร์ SFX ที่ให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ซึ่งแนวความคิดในการนำระบบให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้น เนื่องจากทางโรงภาพยนตร์ฯ ได้เล็งเห็นศักยภาพในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ และต้องการสร้างแนวความคิดในการให้บริการในแบบของตัวเองขึ้น จึงได้เริ่มนำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายเข้ามาตอบโจทย์ของการให้บริการในช่วงแรกนั้นทางโรงภาพยนตร์ต้องการให้บริการในระดับ Premium เพื่อให้เข้ากับสถานที่ที่เปิดให้บริการ ช่วงแรกเปิดให้บริการเฉพาะลูกค้าที่มีความประสงค์จะซื้อบัตรที่นั่งพิเศษในโรงภาพยนตร์ ซึ่งได้จัดส่วน Garden Lounge ให้ลูกค้ามานั่ง มาพูดคุย จากนั้นให้พนักงานมาเสิร์ฟเครื่องดื่มที่โต๊ะด้วยการขายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ลูกค้าไม่ต้องไปจองบัตรชมภาพยนตร์ที่หน้าเคาน์เตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์พกพาขายบัตรชมภาพยนตร์พัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ จากเดิมที่ขายเฉพาะแถวสุดท้ายในโรงภาพยนตร์ซึ่งเป็นเก้าอี้พิเศษ ราคาสูงกว่าที่นั่งอื่นพัฒนามาขายบัตรทั้งโรงภาพยนตร์ ซึ่งในขณะนี้ SFX มีเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับขายบัตรชมภาพยนตร์ให้บริการทุกสาขา ช่วยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรอีกทางหนึ่ง ซึ่งจุดเด่นของการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือ ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเข้าคิว สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ซึ่งแนวโน้มของระบบการให้บริการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายในอนาคตนั้น พบว่าได้รับความสนใจและความพึงพอใจจากลูกค้าเป็นอย่างมาก เมื่อเทคโนโลยีใดที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น จะพยายามนำมาใช้เพื่อขยายช่องทางการขายบัตรให้เพิ่มขึ้น ในอนาคตจะนำเครื่องบาร์โค้ดสแกนเนอร์มาต่อกับ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อทำหน้าที่สแกนบัตรชมภาพยนตร์ในจุดนี้กับบัตรเข้าชมภาพยนตร์ เพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการอีกทางหนึ่ง

**ผลการดำเนินงานก่อนและหลังนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการ**

จากการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนั้นสามารถเข้ามาไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุผลแปลกประหลาด และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อดีของระบบการให้บริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์และผ่านอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ทำให้ลูกค้าของทางโรงพยาบาลแพทย์ต้องรอคิวข้อบัตรและมีความยุ่งยาก ในวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากไม่มีทางเลือกให้กับลูกค้ามากนักแต่ผลการดำเนินงานหลังจากนำระบบการให้บริการข้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการพบว่า ลูกค้ามีความสนใจในระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย มีความพึงพอใจ และความสะดวกสบายในการบริการเป็นอย่างมาก สามารถขายบัตรชมภาพยนตร์ได้มากขึ้นในวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และสามารถสร้างกิจกรรมทางการตลาดได้มากขึ้นอีกด้วย ในส่วนของระบบพบว่า มีความพร้อมสมบูรณ์ ในส่วนการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบพบว่า เนื่องจากระบบมีความพร้อมสมบูรณ์ จึงมีการใช้พนักงานในจำนวนน้อย มีการฝึกอบรมการทำงานให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาเป็นอย่างดีและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานจึงมีความพร้อมในการทำงาน สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ดี แม้จะมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นบ้างก็เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

#### ข้อดีของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษาพบว่า ข้อดีของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายที่มีต่อโรงพยาบาลแพทย์ คือ ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลแพทย์ดีขึ้น ในฐานะที่เป็นผู้นำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการเป็นรายแรกในประเทศไทยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้มีมากขึ้น จากเดิมที่จำหน่ายบัตรเพียงแค่นำโรงพยาบาลแพทย์ ช่วยลดความแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตร ทำให้ทางโรงพยาบาลแพทย์มีรายได้มากขึ้น ส่วนข้อดีของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายที่มีต่อผู้ชมภาพยนตร์ คือ ผู้ชมภาพยนตร์สามารถซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้หลายทางเลือกมากขึ้น ไม่เสียเวลาในการรอต่อแถว สามารถเลือกรอบฉายได้ตามความต้องการ สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ

#### ข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษาพบว่า วันเวลาที่พนักงานมาให้บริการหรือลูกค้าสามารถใช้บริการได้นั้นเฉพาะเมื่อเป็นวันเสาร์อาทิตย์หรือเป็นวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเท่านั้น ไม่มีแม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความแน่นอนในการให้บริการ อาณาเขตในการให้บริการนั้น ไม่ครอบคลุมทั่วถึงสามารถให้บริการได้อยู่ในเฉพาะอาณาเขตของโรงพยาบาลศูนย์เท่านั้น ยังมีพนักงานที่พร้อมสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นจำนวนน้อย และยังมีการลงทุนที่สูงในเรื่องของค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์และพนักงานที่ให้บริการ

**แนวทางการแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย**

จากการศึกษาพบว่า ทางโรงพยาบาลศูนย์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ มีแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดและปัญหาของระบบ โดยจะเพิ่มเทคโนโลยีและการให้บริการในด้านอื่นๆมากขึ้น เพื่อเสริมระบบการให้บริการและนำมาใช้ขยายช่องทางการขายบัตรให้เพิ่มขึ้น เช่น คู่มือถือ และเครื่องบาร์โค้ดสแกนเนอร์ จะเพิ่มศักยภาพและจำนวนพนักงานที่พร้อมจะให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อความถูกต้อง ความสะดวกสบาย ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าต่อทางโรงพยาบาลศูนย์

การศึกษาจากพนักงานให้บริการระบบการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. เพศ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	12	66.7
ชาย	6	33.3
รวม	18	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. อายุ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีอายุโดยเฉลี่ย 24.5 ปี และมีพนักงานอายุมากที่สุดคือ 27 ปี อายุน้อยที่สุดคือ 23 ปี

## 3. ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และระดับการศึกษาปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	14	77.8
ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	4	22.2
รวม	18	100.0

## 4. รายได้

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ย 10,166.67 บาทต่อเดือน และมีรายได้มากที่สุดคือ 13,000 บาทต่อเดือน มีรายได้น้อยที่สุดคือ 9,000 บาทต่อเดือน

## 5. อายุงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 2 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคืออายุงาน 3 – 5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

## 6. การประกอบอาชีพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการทั้งหมดประกอบอาชีพพนักงานให้บริการและขายบัตรชมภาพยนตร์เป็นอาชีพหลัก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	16.7
1 – 2 ปี	11	61.1
3 – 5 ปี	4	22.2
รวม	18	100.0

#### 7. ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าบริการ ส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดช่วงเวลา 12.01-15.00 น. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และ 10.30-12.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 4)

#### ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10.30-12.00 น.	6	33.3
12.01-15.00 น.	12	66.7
รวม	18	100.0

#### 8. ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดวันอาทิตย์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และ วันเสาร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 (ตารางที่ 5)

#### ตารางที่ 5 ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

ช่วงวัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันเสาร์	4	22.2
วันอาทิตย์	14	77.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ภายนอก การค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 9. ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไประดับมาก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และระดับมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป

ระดับความรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง	5	27.8
มาก	11	61.1
มากที่สุด	2	11.1
รวม	18	100.0

### 10. ความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาในระดับมากและมากที่สุดเป็นจำนวนเท่ากันคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา

ระดับความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาก	9	50.0
มากที่สุด	9	50.0
รวม	18	100.0

### 11. ประสพการณ์ความผิดพลาดจากการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่เคยพบประสพการณ์ความผิดพลาด

จากการให้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และไม่เคยพบ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ

22.2 (ตารางที่ 8)  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 8 ประสิทธิภาพความผิดพลาดจากการให้บริการ

ความผิดพลาดจากการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	14	77.8
ไม่เคย	4	22.2
รวม	18	100.0

จากพนักงานที่ให้บริการที่ที่เคยพบประสิทธิภาพความผิดพลาดจากการให้บริการสรุปได้ว่าเป็นความผิดพลาดด้านการป้อนข้อมูลผิดไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เข้าโปรแกรมผิด ข้อมูลออกมาไม่ตรงกับความต้องการ และแก้ไขโดยการให้บริการใหม่ให้ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า แก้ไขข้อมูลที่ป้อนผิด ศึกษาการให้บริการโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น

#### 12. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของขณะให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการระบบ ส่วนใหญ่ไม่เคยพบประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของขณะให้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเคยพบ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 9)

### ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของขณะให้บริการ

ระบบจัดซื้อของขณะให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	6	33.3
ไม่เคย	12	66.7
รวม	18	100.0

จากพนักงานที่ให้บริการที่เคยพบประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของขณะให้บริการสรุปได้ว่าเป็นความขัดข้องเกี่ยวกับการสื่อสารสัญญาณขัดข้องไม่สามารถเชื่อมโยงสัญญาณไปยังเครื่องหลักได้ คอมพิวเตอร์พกพามีปัญหา เช่น โปรแกรมค้าง แบตเตอรี่หมด หน้าจอไม่ทำงาน และแก้ไขปัญหาโดยเปลี่ยนเครื่องสำรองมาให้บริการแทน ติดต่อกับทางช่างผู้ดูแลระบบให้มาแก้ไขสัญญาณและมาดูแลอุปกรณ์การสื่อสารที่ขัดข้องเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 13.ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษาพนักงานให้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีตี้ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายระดับมากที่สุด คือ ระบบสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถเพิ่มความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการได้ ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงภาพยนตร์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของพนักงานให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
สามารถเพิ่มความสะดวก /	14	4	-	-	-	18
รวดเร็วในการให้บริการ	(77.8)	(22.2)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ทำให้ลูกค้าเข้ามาชมภาพยนตร์เพิ่ม	6	9	3	-	-	18
มากขึ้น	(33.3)	(50.0)	(16.7)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	17	1	-	-	-	18
	(94.4)	(5.6)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	1	9	8	-	-	18
ง่ายต่อการใช้งาน	(5.6)	(50.0)	(44.4)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือเกิด	-	10	8	-	-	18
ข้อผิดพลาดน้อย	(0.0)	(55.6)	(44.4)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
มีความพร้อมในการให้บริการแก่	-	7	8	3	-	18
ลูกค้าได้ทุกเมื่อ	(0.0)	(38.9)	(44.4)	(16.7)	(0.0)	(100.0)
ช่วยทำให้ทางโรงภาพยนตร์มี	6	10	2	-	-	18
รายได้เพิ่มมากขึ้น	(33.3)	(55.6)	(11.1)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ช่วยลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้า	8	7	1	2	-	18
เคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้	(44.4)	(38.9)	(5.6)	(11.1)	(0.0)	(100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาล	16	2	-	-	-	18
ภาพยนตร์	(88.9)	(11.1)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า	8	10	-	-	-	18
มีอิทธิพลต่อการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไปของลูกค้า	-	7	10	1	-	18
	(0.0)	(38.9)	(55.6)	(5.6)	(0.0)	(100.0)

การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

## ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

## 1. เพศ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	64	66.7
หญิง	32	33.3
รวม	96	100.0

## 2. อายุ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่อายุ 20 – 25 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคืออายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อย่างไรก็ตามมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	27	28.1
20 – 25 ปี	38	39.6
26 – 30 ปี	23	24.0
มากกว่า 30 ปี	8	8.3
รวม	96	100.0

### 3. ระดับการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	29.2
ปริญญาตรี	54	56.3
สูงกว่าปริญญาตรี	14	14.6
รวม	96	100.0

### 4. การประกอบอาชีพ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน และนักศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 เจ้าของกิจการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รับราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 นอกจากนี้พบว่า 60.4% ของกลุ่มตัวอย่างมีหน้าที่ประจำ ไม่ว่างงานใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 3.1 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	58	60.4
พนักงานบริษัท	26	27.1
เจ้าของกิจการ	8	8.3
รับราชการ	3	3.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.0
รวม	96	100.0

#### 5. รายได้

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 รายได้ 15,001- 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 รายได้ 20,001 – 25,000 บาทจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และรายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	26	27.1
5,000-10,000 บาท	32	33.3
10,001-15,000 บาท	19	19.8
15,001- 20,000 บาท	8	8.3
20,001 – 25,000 บาท	4	4.2
25,001 – 30,000 บาท	2	2.1
มากกว่า 30,000 บาท	5	5.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไป 100.0 โยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 6. จำนวนการชมภาพยนตร์ต่อเดือน

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนการชมภาพยนตร์ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ จำนวนการชมภาพยนตร์น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ชมภาพยนตร์ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนการชมภาพยนตร์ต่อเดือน

จำนวนการชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	30	31.3
1 – 2 ครั้ง	49	51.0
3 - 4 ครั้ง	15	15.6
มากกว่า 4 ครั้ง	2	2.1
รวม	96	100.0

## 7. ช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์ 12.01-15.00 น. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือ ช่วง 10.30-12.00 น. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ช่วงเวลา 15.01-17.00 น. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และช่วงเวลาหลัง 17.00 น. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์

ช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10.30-12.00 น.	31	32.3
12.01-15.00 น.	51	53.1
15.01-17.00 น.	9	9.4
หลัง 17.00 น.	5	5.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ขออนุญาต  
รวม 96 100.0  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 8. ช่วงวันในการชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ชมภาพยนตร์วันอาทิตย์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ วันเสาร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงวันในการชมภาพยนตร์

ช่วงวันในการชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ - วันศุกร์	7	7.3
วันเสาร์	35	36.5
วันอาทิตย์	54	56.3
รวม	96	100.0

### 9. บุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ไปชมภาพยนตร์กับเพื่อนสนิท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ ไปกับครอบครัว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 คนเดียวและเพื่อนร่วมงาน จำนวนเท่าๆกัน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และแฟน/คนรัก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

บุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อนสนิท	53	55.2
ครอบครัว	27	28.1
คนเดียว	7	7.3
เพื่อนร่วมงาน	7	7.3
แฟน/คนรัก	2	2.1
รวม	96	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 10. จำนวนบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ไปชมภาพยนตร์ 1-2 คน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ 3-5 คน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และ 6-8 คน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

จำนวนบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 คน	53	55.2
3-5 คน	36	37.5
6-8 คน	7	7.3
รวม	96	100.0

### 11. การตัดสินใจชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ตัดสินใจชมภาพยนตร์จากภาพยนตร์ที่สนใจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาคือ ตัดสินใจจากรอบฉายตรงตามความต้องการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และ โรงภาพยนตร์ที่เดินทางสะดวก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามการพิจารณาตัดสินใจชมภาพยนตร์

การตัดสินใจชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาพยนตร์ที่สนใจ	78	81.3
รอบฉายตรงตามความต้องการ	11	11.5
โรงภาพยนตร์ที่เดินทางสะดวก	7	7.3
รวม	96	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 12. แหล่งที่มาของการรู้จักการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่รู้จักการให้บริการจากพนักงานที่มาให้บริการโดยตรง จำนวน 94 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ จากเว็บไซต์ของโรงภาพยนตร์ จำนวน 25 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 17.4 จากเพื่อน จำนวน 20 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 13.9 จากหนังสือพิมพ์ จำนวน 3 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 2.1 และจากโทรทัศน์ จำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 แหล่งที่มาของการรู้จักการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

แหล่งที่มา	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
พนักงานที่มาให้บริการโดยตรง	94	65.3
เว็บไซต์ของโรงภาพยนตร์	25	17.4
เพื่อน	20	13.9
หนังสือพิมพ์	3	2.1
โทรทัศน์	2	1.4
รวม	144	100.0

หมายเหตุ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 13. ช่วงเวลาที่เกิดการตัดสินใจในการชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ตัดสินใจชมภาพยนตร์ ก่อนเดินทางมาชมภาพยนตร์ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 และเกิดการตัดสินใจชมภาพยนตร์เมื่อมาถึงบริเวณ โรงภาพยนตร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ช่วงเวลาการตัดสินใจในการชมภาพยนตร์

การตัดสินใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ก่อนเดินทางมาชมภาพยนตร์	69	71.9
เมื่อมาถึงบริเวณ โรงภาพยนตร์	27	28.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการ 96 ษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไป 100.0% โยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 14. การใช้บริการระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเมื่อพนักงานมาให้บริการถึงที่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 เมื่อเห็นพนักงานยื่นให้บริการผู้อื่นอยู่และบางครั้งแล้วแต่โอกาส จำนวนเท่าๆกันคือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 การใช้บริการระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานมาให้บริการถึงที่	70	72.9
เมื่อเห็นพนักงานยื่นให้บริการผู้อื่นอยู่	13	13.5
บางครั้งแล้วแต่โอกาส	13	13.5
รวม	96	100.0

#### 15. เหตุผลที่ใช้ระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่เหตุผลที่ใช้ระบบเพราะความสะดวกสบาย จำนวน 96 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมาคือ ไม่ต้องเข้าคิวหรือรอซื้อบัตรนาน จำนวน 89 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 31.1 ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูลภาพยนตร์ จำนวน 28 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 9.8 ไม่เสียเวลาในการรอรอบฉาย จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.4 พนักงานให้บริการประทับใจ จำนวน 21 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 7.3 สามารถเลือกโรงภาพยนตร์ เรื่องและรอบฉายได้ตามความต้องการ จำนวน 17 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.9 และการได้ที่นั่งที่ดี จำนวน 11 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 25)

#### 16. ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่ามีความคิดเห็นระดับมากที่สุดในเรื่องระบบสามารถเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้ ระบบสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ มีความคิดเห็นระดับมากในเรื่อง ระบบมีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ ได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ระบบทำให้มีผู้ชมมากขึ้น โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ไม่มีระบบนี้ ในอนาคตคงจะใช้ระบบนี้อย่างแน่นอน มีความคิดเห็นระดับปาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่ภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เมื่อมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยเป็นอย่างสูงและขอสงวนสิทธิ์ในการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ว่าละเมิดลิขสิทธิ์

กลางในเรื่อง ระบบมีส่วนทำให้ชมภาพยนตร์มากขึ้น ระบบนี้มีอิทธิพลในการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไป และมีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุดในเรื่อง ประสบการณ์ที่เกยพบความผิดพลาดของระบบ ในการมาใช้บริการ กับประสบการณ์ที่เกยพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่ระบบเล่นไร้สายขณะกำลังใช้บริการ (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 25 เหตุผลที่ใช้ระบบซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

เหตุผลที่ใช้ระบบ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
ความสะดวกสบาย	96	33.6
การได้ที่นั่งที่ดี	11	3.8
ไม่ต้องเข้าคิวหรือรอซื้อบัตรนาน	89	31.1
สามารถเลือกโรงภาพยนตร์	17	5.9
เรื่องและรอบฉายได้ตามความต้องการ		
ไม่เสียเวลาในการรอรอบฉาย	24	8.4
ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูลภาพยนตร์	28	9.8
พนักงานให้บริการประทับใจ	21	7.3
รวม	286	100.0

หมายเหตุ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์  
พกพาแบบไร้สาย ของ โรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการซื้อบัตรชม ภาพยนตร์	87 (90.6)	9 (9.4)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
มีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ	28 (29.2)	48 (50.0)	20 (20.8)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
สร้างความพึงพอใจ	65 (67.7)	29 (30.2)	2 (2.1)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
ได้รับความสะดวกสบายและ รวดเร็วในการให้บริการของ พนักงาน	31 (32.3)	48 (50.0)	17 (17.7)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
มีส่วนทำให้ชมภาพยนตร์มากขึ้น	4 (4.2)	29 (30.2)	51 (53.1)	11 (11.5)	1 (1.0)	96 (100.0)
เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตร ชมภาพยนตร์	68 (70.8)	26 (27.1)	2 (2.1)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
ทำให้มีผู้ชมมากขึ้น	6 (6.3)	46 (47.9)	43 (44.8)	1 (1.0)	- (0.0)	96 (100.0)
โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้มี ภาพลักษณ์ที่ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ ไม่มีระบบนี้	33 (34.4)	43 (44.8)	20 (20.8)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
โรงภาพยนตร์อื่น ๆ ควรที่จะมี ระบบนี้ในการให้บริการ	37 (38.5)	32 (33.3)	27 (28.1)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
ประสบการณ์ที่เคยพบความ ผิดพลาดของระบบในการมาใช้ บริการ	- (0.0)	- (0.0)	6 (6.3)	28 (29.2)	62 (64.6)	96 (100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 26 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ประสบการณ์ที่เคยพบปัญหา	-	1	8	29	58	96
ขัดข้องในการสื่อสารระหว่าง	(0.0)	(1.0)	(8.3)	(30.2)	(60.4)	(100.0)
เครื่องคอมพิวเตอร์พกพากับระบบ						
แลนไร้สายขณะกำลังใช้บริการ						
ระบบนี้มีอิทธิพลในการมาชม	5	41	45	5	-	96
ภาพยนตร์ครั้งต่อไป	(5.2)	(42.7)	(46.9)	(5.2)	(0.0)	(100.0)
ในอนาคตยังจะใช้ระบบนี้อย่าง	17	48	29	2	-	96
แน่นอน	(17.7)	(50.0)	(30.2)	(2.1)	(0.0)	(100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

ในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคที่สังคมมีความเร่งรีบ แข่งขันกับเวลา การจะประกอบธุรกิจใดๆ ให้ประสบความสำเร็จก็เช่นกันต้องแข่งขันกับเวลา ต้องอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างช่วยสนับสนุนจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างคล่องตัวและประสบผลสำเร็จ ธุรกิจทางด้านโรงภาพยนตร์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำให้บริการด้านความบันเทิงแก่ผู้ชมซึ่งเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยม มีอัตราการเติบโตที่รวดเร็ว และมีการแข่งขันค่อนข้างสูง มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทางธุรกิจทางด้านโรงภาพยนตร์ก็ต้องแข่งขันกับเวลาด้วยเช่นกันเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และยังคงแข่งขันกันเองระหว่างธุรกิจประเภทเดียวกันอีกด้วย ธุรกิจทางด้านโรงภาพยนตร์จึงต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากได้ทันเวลา สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และแข่งขันกับโรงภาพยนตร์ที่เป็นคู่แข่ง

บริการ Ticket 2 U เป็นหนึ่งในบริการ “Easy Ticket Servic” เป็นบริการที่ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่ระบบเล่น ไร้สาย เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อการบริหารจัดการเรื่องการขายบัตรชมภาพยนตร์ดำเนินเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนยุ่งยากต่างๆ ในการจอง ขาย และซื้อบัตรชมภาพยนตร์ โดยที่ลูกค้าที่เข้ามาชมภาพยนตร์นั้นมีช่องทางเลือกในการจอง ซื้อบัตรชมภาพยนตร์เพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากรอคิวหน้าเคาน์เตอร์เพียงอย่างเดียว โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีสำหรับชั่วโมงเร่งรีบที่ต้องการความรวดเร็ว

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบและขั้นตอนของการดำเนินงานของระบบ ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และผู้ใช้บริการต่อการบริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย โดยได้ศึกษาจากโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผู้จัดการฝ่ายการตลาดโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี

วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้นเพื่อต้องการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการซื้อบัตรผ่านทางเคาน์เตอร์ เพื่อลดขั้นตอนการต่อแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และพนักงานสามารถที่จะจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้ลูกค้านอกเหนือพื้นที่ของโรงภาพยนตร์ฯ ยังผลให้มีการเพิ่มรายได้ให้กับทางโรงภาพยนตร์ฯ และเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำให้กับโรงภาพยนตร์ฯ เนื่องจากในปัจจุบันมีเพียงโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี ที่ให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ซึ่งแนวความคิดในการนำระบบให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้นเนื่องจากทางโรงภาพยนตร์ฯ ได้เล็งเห็นศักยภาพในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ และต้องการสร้างแนวความคิดในการให้บริการในแบบของตัวเองขึ้น จึงได้เริ่มนำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายเข้ามาตอบโจทย์ของการให้บริการ

ข้อดีของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือ เพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้มากขึ้นจากเดิมที่จำหน่ายบัตรบริเวณหน้าโรงภาพยนตร์ ช่วยลดความแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตร ทำให้ทางโรงภาพยนตร์มีรายได้มากขึ้น ผู้ชมภาพยนตร์สามารถซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้หลายทางเลือกมากขึ้น ไม่เสียเวลาในการรอต่อแถว สามารถเลือกรอบฉายได้ตามความต้องการ สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ สำหรับข้อจำกัดของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือ วันเวลาที่พนักงานมาให้บริการหรือลูกค้าสามารถใช้บริการได้นั้นเฉพาะเมื่อเป็นวันเสาร์อาทิตย์หรือเป็นวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเท่านั้น ไม่มีความแน่นอนในการให้บริการ อาณาเขตในการให้บริการนั้นไม่ครอบคลุมทั่วถึงสามารถให้บริการได้อยู่ในเฉพาะอาณาเขตของโรงภาพยนตร์เท่านั้น ยังมีพนักงานที่พร้อมสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นจำนวนน้อย และยังมีการลงทุนที่สูงในเรื่องของค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์และพนักงานที่ให้บริการ

### พนักงานให้บริการ

จากการศึกษาพนักงานให้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 24.5 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 1 – 2 ปี มีรายได้โดยเฉลี่ย 10,166.67 บาท ประกอบอาชีพพนักงานให้บริการและขายบัตรชมภาพยนตร์เป็นอาชีพหลัก มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดในวันเอกราชเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาทิตย์ เวลา 12.01-15.00 น. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไประดับมาก มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาในระดับมากถึงมากที่สุด พบความผิดพลาดจากการให้บริการ คือ ความผิดพลาดด้านการป้อนข้อมูลผิดไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า พบประสบการณ์เกี่ยวกับระบบจัดช่องขณะให้บริการ คือ เป็นความขัดข้องเกี่ยวกับการสื่อสารสัญญาณขัดข้องไม่สามารถเชื่อมโยงสัญญาณไปยังเครื่องหลักได้ คอมพิวเตอร์พกพามีปัญหา และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นจะทำการหาสาเหตุของความผิดพลาดนั้นและทำการแก้ไข พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ระบบสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถเพิ่มความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการได้ ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาลนตร์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้

### ผู้ให้บริการ

จากการศึกษาผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 – 25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน และนักศึกษา มีรายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน ชมภาพยนตร์ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ชมภาพยนตร์ในวันอาทิตย์ เวลา 12.01-15.00 น. ไปชมภาพยนตร์กับเพื่อนสนิท จำนวน 1-2 คน ตัดสินใจชมภาพยนตร์จากภาพยนตร์ที่สนใจ พบว่าแหล่งที่มาของการรู้จักการให้บริการ คือ จากการใช้บริการจากพนักงานที่มาให้บริการ โดยตรง ตัดสินใจชมภาพยนตร์ก่อนเดินทางมาชมภาพยนตร์ เหตุผลที่ใช้ระบบเพราะความสะดวกสบาย ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ระบบสามารถเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้ ระบบสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ การให้บริการนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. วันเวลาที่พนักงานมาให้บริการ ไม่มีความแน่นอน ลูกค้าบางคนไม่ทราบถึงบริการนี้ คือ ทำการให้บริการอื่นๆหรือเทคโนโลยีอื่นๆมาเสริมร่วมกับการให้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เช่น การนำเครื่องบาร์โค้ดสแกนเนอร์มาต่อกับ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อทำหน้าที่สแกนบัตรชมภาพยนตร์ในจุดที่บัตรเข้าชมภาพยนตร์ เพื่อให้ลูกค้ารู้จักบริการนี้มากขึ้นและยังเป็นทางเลือกหนึ่งในการมาใช้บริการของลูกค้าที่มาชมภาพยนตร์มากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. พนักงานที่ให้บริการทางโรงพยาบาลนครควรวัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานมากขึ้นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดในการให้บริการ และรู้จักการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นในระหว่างการให้บริการ แก่ลูกค้า การให้ความรู้ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ให้สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับอุปกรณ์ขึ้น

3. ขยายจุดการให้บริการมากขึ้น ไม่ใช่เฉพาะอาณาเขตบริเวณโรงพยาบาลเท่านั้น เช่น เสนอการให้บริการแก่ลูกค้านอกเขตโรงพยาบาล ณ จุดนัดพบที่มีคนจำนวนมาก นอกจากจะเป็นการขยายการให้บริการแล้วยังส่งผลทำให้ลูกค้ารู้จักการให้บริการนี้มากขึ้น โปรโมทภาพยนต์ที่กำลังเข้าฉาย รายได้ของทางโรงพยาบาลมากขึ้น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ทางโรงพยาบาลในการให้บริการแก่ลูกค้า

4. ขยายระบบรองรับการให้บริการ คือ ลูกค้าที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาสามารถทำการจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องของตนเอง(การซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/E-Commerce)ได้นอกจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของพนักงานที่สามารถให้บริการได้เท่านั้น เพื่อเพิ่มทางเลือกในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ของลูกค้าอีกทางหนึ่ง

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจโรงพยาบาล เอส เอฟ ซีเนม่า ซีตี้ เพียง 6 สาขาเท่านั้นซึ่งปัจจุบันทางโรงพยาบาลที่มีระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมีจำนวน 9 สาขา การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อระบบนั้นทำการสำรวจเฉพาะลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้วเท่านั้นทำให้ไม่ทราบความคิดเห็นของลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการระบบว่ามีความคิดเห็นและความสนใจอย่างไรต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ในอนาคตทางโรงพยาบาลจะมีการให้บริการรูปแบบใหม่ๆและการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆมาเสริมใช้ร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาในการให้บริการมากขึ้นควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับระบบหรือเทคโนโลยีใหม่ว่ามีข้อดี ข้อจำกัด และความคิดเห็นต่อระบบใหม่นั้นอย่างไร

## เอกสารอ้างอิง

ชานนท์ วิถีฐธนวรรธ.2548.การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย.

กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ธนัชชา สงฆ์เจริญ.2543.พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการใช้บริการโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์ใน

เขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิจิตรตรา คณาโรจน์.2545.ระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของโรงภาพยนตร์

เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ศศิธร นามงาม.2548. “eTicket ขายตั๋วหนังผ่าน PDA”. Positioning Magazine. (พฤศจิกายน2548)

โรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีนีม่า.2548.Ticket 2 U (PDA). กรุงเทพมหานคร : เอกสารแผ่นปลิว

[http:// www.buycoms.com.com](http://www.buycoms.com.com) 1 พฤศจิกายน 2548

[http:// www.pdamobiz.com](http://www.pdamobiz.com) 1 พฤศจิกายน 2548

[http:// www.sfcinematicity.com](http://www.sfcinematicity.com) 1 พฤศจิกายน 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการฝ่ายการตลาด  
เพื่อการวิจัยเรื่องการศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์  
ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำบริการ Ticket 2 U มาใช้งาน

.....

.....

.....

.....

.....

2. แนวความคิดของบริการ Ticket 2 U

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำบริการ Ticket 2 U มาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความพร้อมของพนักงานที่มีหน้าที่ดูแลบริการ Ticket 2 U มีความพร้อมมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

.....

5. ความพร้อมของพนักงานขายบัตรทางบริการ Ticket 2 U มีความพร้อมมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

.....

6. ผลการดำเนินงานก่อนนำบริการ Ticket 2 U มาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

7. ผลการดำเนินงานหลังนำบริการ Ticket 2 U มาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ข้อดีของบริการ Ticket 2 U ที่มีต่อโรงภาพยนตร์

.....

.....

.....

.....

.....

9. ข้อดีของบริการ Ticket 2 U ที่มีต่อผู้ชมภาพยนตร์

.....

.....

.....

.....

.....

10. ข้อจำกัดหรือปัญหาของบริการ Ticket 2 U

.....

.....

.....

.....

.....

11. ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

12. แนวทางการแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของบริการ Ticket 2 U

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 13. แนวโน้มของบริการ Ticket 2 U ในอนาคต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์  
ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

สำหรับผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นาย สรนนท์ ลิมากุล สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- มัธยมศึกษาตอนปลาย                       ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา  
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า                 สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ปี     1-2 ปี     3-5 ปี     มากกว่า 5 ปี

## 5. รายได้ของท่าน.....บาทต่อเดือน

## 6. ท่านประกอบอาชีพนี้เป็น

- อาชีพหลัก  
 อาชีพเสริม ปัจจุบันทำงานอาชีพ.....

**ส่วนที่ 2 :** ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ โดยระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

## 7. ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

- 10.30-12.00 น.                                       12.01-15.00 น.  
 15.01-17.00 น.                                       หลัง 17.00 น.

## 8. ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

- วันจันทร์-วันศุกร์                                       วันเสาร์                                       วันอาทิตย์

## 9. ปกติท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไปในระดับใด

- น้อย                                                               ปานกลาง  
 มาก                                                               มากที่สุด

## 10. ท่านมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาระดับใด

- น้อย                                                               ปานกลาง  
 มาก                                                               มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ท่านเคยมีประสบการณ์ความผิดพลาดจากการให้บริการขายบัตรชมภาพยนตร์โดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาซึ่งเกิดจากตัวท่านเองหรือไม่

เคย

เป็นความผิดพลาดด้าน.....

ท่านแก้ไขปัญหอย่างไร.....

ไม่เคย

12. ท่านเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบจัดช่องขณะให้บริการผ่านคอมพิวเตอร์พกพาหรือไม่

เคย

จัดช่องเกี่ยวกับ.....

ท่านแก้ไขปัญหอย่างไร.....

ไม่เคย

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่าน

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
13. ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการให้บริการ					
14. ระบบนี้ ทำให้ลูกค้าเข้ามาชมภาพยนตร์เพิ่มมากขึ้น					
15. ระบบนี้สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า					
16. ระบบนี้มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ง่ายต่อการใช้งาน					
17. ระบบนี้ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือเกิดข้อผิดพลาดน้อย					

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของงานวิจัยสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
18. ระบบนี้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ทุกเมื่อ					
19. ระบบนี้ช่วยให้ทางโรงพยาบาลนครินทร์มีรายได้เพิ่มมากขึ้น					
20. ระบบนี้ช่วยลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้					
21. ระบบนี้ทำให้เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลนครินทร์					
22. ระบบนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า					
23. ระบบนี้มีอิทธิพลต่อการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไปของลูกค้า					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ค

### แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์  
ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

สำหรับผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นาย สรนนท์ ลิมากุล สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระบบการให้บริการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี

20 - 25 ปี

26 - 30 ปี

มากกว่า 30 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี                       ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา                       รับราชการ  
 พนักงานบริษัท                       พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 เจ้าของกิจการ                       อื่น ๆ ระบุ.....

## 5. ระดับรายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 5,000 บาท                       5,000-10,000 บาท  
 10,001-15,000 บาท                       15,001- 20,000 บาท  
 20,001 – 25,000 บาท                       25,001 – 30,000 บาท  
 มากกว่า 30,000 บาท

## 6. ท่านไปชมภาพยนตร์กี่ครั้งต่อเดือน

- น้อยกว่า 1 ครั้ง                       1 – 2 ครั้ง  
 3 - 4 ครั้ง                       มากกว่า 4 ครั้ง

## 7. ท่านนิยมชมภาพยนตร์ช่วงใดมากที่สุด

- 10.30-12.00 น.                       12.01-15.00 น.  
 15.01-17.00 น.                       หลัง 17.00 น.

## 8. ช่วงวันใดที่มีท่านนิยมมาชมภาพยนตร์มากที่สุด

- วันจันทร์ - วันศุกร์                       วันเสาร์                       วันอาทิตย์

## 9. ส่วนใหญ่ท่านไปชมภาพยนตร์กับบุคคลกลุ่มใด

- คนเดียว                       ครอบครัว  
 เพื่อนร่วมงาน                       เพื่อนสนิท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่อื่น ๆ สำหรับกรใช้วงเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



14. ท่านใช้บริการระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย อย่างไรบ้าง

- ทุกครั้งที่ชมภาพยนตร์
- พนักงานมาให้บริการถึงที่
- เมื่อเห็นพนักงานยื่นให้บริการผู้อื่นอยู่
- บางครั้งแล้วแต่โอกาส

15. เหตุผลที่ท่านใช้ระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ความสะดวกสบาย
- การได้ที่นั่งที่ดี
- ไม่ต้องเข้าคิวหรือรอซื้อบัตรนาน
- สามารถเลือกโรงภาพยนตร์ เรื่องและรอบฉายได้ตามความต้องการ
- ไม่เสียเวลาในการรอรอบฉาย
- ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูลภาพยนตร์ (โรงภาพยนตร์ เรื่องและรอบฉาย) เนื่องจากในเครื่องคอมพิวเตอร์พกพามีข้อมูลภาพยนตร์ตามที่ต้องการ
- ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือเกิดข้อผิดพลาดน้อย
- พนักงานให้บริการประทับใจ
- อื่น ๆ ระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 3 :** ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ของ โรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
16. ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์					
17. ระบบนี้มีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ					
18. ระบบนี้สร้างความพึงพอใจให้แก่ท่าน					
19. ในขั้นตอนการให้บริการ ท่านได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน					
20. ระบบนี้มีส่วนทำให้ท่านชมภาพยนตร์มากขึ้น					
21. ระบบนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์					
22. โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้จะทำให้มีผู้ชมมากขึ้น					
23. โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ไม่มีระบบนี้					
24. ท่านคิดว่าโรงภาพยนตร์อื่น ๆ ควรที่จะมีระบบนี้ในการให้บริการ					
25. ประสบการณ์ที่เคยพบความผิดพลาดของระบบในการมาใช้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
26. ประสิทธิภาพที่เคยพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สายขณะกำลังใช้บริการ					
27. ระบบนี้มีอิทธิพลในการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไป					
28. ในอนาคตท่านยังจะใช้ระบบนี้อย่างแน่นอน					

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับพนักงานให้บริการ

เรื่อง การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-100	

\*ส่วนที่ 1 \* ส่วนของข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ratio	อายุ	0-100 ปี	
3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา สูงสุด	1.มัธยมศึกษา ตอนปลาย 2.ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา 3.ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า 4.สูงกว่า ปริญญาตรี	เลือกได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	TWORK	Ordinal	อายุงาน	1.น้อยกว่า 1 ปี 2.1-2 ปี 3.3-5 ปี 4.มากกว่า 5 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
5	SALARY	Ratio	รายได้ต่อเดือน	0-50000 บาท	
6	MWORK	Nominal	ประกอบอาชีพ เป็น	1.อาชีพหลัก 2.อาชีพเสริม	เลือกได้ 1 ข้อ

\*ส่วนที่ 2\* ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโดยระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์  
ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
7	A1	Ordinal	ช่วงเวลาที่มียูกค้า มาใช้บริการมาก ที่สุด	1.10.30-12.00 น. 2.12.01-15.00 น. 3.15.01-17.00 น. 4. 15.01-17.00 น.	เลือกได้ 1 ข้อ
8	A2	Ordinal	ช่วงวันที่มียูกค้ามา ใช้บริการมากที่สุด	1.วันจันทร์ -วัน ศุกร์ 2.วันเสาร์ 3.วันอาทิตย์	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่  
 อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
9	A3	Ordinal	ระดับความรู้ เกี่ยวกับการใช้งาน คอมพิวเตอร์ทั่วไป	1.น้อย 2.ปานกลาง 3.มาก 4.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
10	A4	Ordinal	ระดับความเข้าใจ ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ คอมพิวเตอร์พกพา	1.น้อย 2.ปานกลาง 3.มาก 4.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
11	A5	Nominal	ประสบการณ์ ความผิดพลาดจาก การให้บริการขาย บัตรชมภาพยนตร์ โดยใช้ คอมพิวเตอร์พกพา ซึ่งเกิดจากตัวท่าน	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
12	A6	Nominal	ประสบการณ์ เกี่ยวกับระบบ จัดช่องขณะ ให้บริการผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\*ส่วนที่ 3\* ส่วนของความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
13	B1	Ordinal	ระบบนี้สามารถ เพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการ ให้บริการ	1.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ	เลือกได้ 1 ข้อ
14	B2	Ordinal	การดำเนินงาน โดย ระบบบันทึกด้วย มือ	น้อยที่สุด 2.ระดับความ คิดเห็นและ	
15	B3	Ordinal	ระบบนี้ทำให้ ลูกค้าเข้ามาชม ภาพยนตร์เพิ่มมาก ขึ้น	ความพึงพอใจ น้อย 3.ระดับความ คิดเห็นและ	
16	B4	Ordinal	ระบบนี้สร้างความ พึงพอใจให้กับ ลูกค้า	ความพึงพอใจ ปานกลาง 4.ระดับความ	
17	B5	Ordinal	ระบบนี้ไม่เกิด ข้อผิดพลาดหรือ เกิดข้อผิดพลาด น้อย	คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มาก 5.ระดับความ	
18	B6	Ordinal	ระบบนี้มีความ พร้อมในการ ให้บริการแก่ลูกค้า ได้ทุกเมื่อ	คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มากที่สุด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
19	B7	Ordinal	ระบบนี้ช่วยให้ ทางโรงพยาบาลนคร มีรายได้เพิ่มมาก ขึ้น	1.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
20	B8	Ordinal	ระบบนี้ช่วยลด ขั้นตอนและ ค่าใช้จ่ายหน้า เคาน์เตอร์ขายบัตร ลงได้	2.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ น้อย 3.ระดับความ	
21	B9	Ordinal	ระบบนี้ทำให้เพิ่ม ภาพลักษณ์ที่ดีแก่ โรงพยาบาลนคร	คิดเห็นและ ความพึงพอใจ ปานกลาง	
22	B10	Ordinal	ระบบนี้ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพใน การให้บริการแก่ ลูกค้า	4.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มาก	
23	B11	Ordinal	ระบบนี้มีอิทธิพล ต่อการมาชม ภาพยนตร์ครั้ง ต่อไปของลูกค้า	5.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มากที่สุด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

เรื่อง การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-100	

\*ส่วนที่ 1 \* ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ordinal	อายุ	1.น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 – 25 ปี 3. 26 – 30 ปี 4.มากกว่า 30 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา สูงสุด	1.ต่ำกว่า ปริญญาตรี 2.ปริญญาตรี 3.สูงกว่า ปริญญาตรี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	WORK	Nominal	ประกอบอาชีพ	1.นักเรียน/ นักศึกษา 2.รับราชการ 3.พนักงาน บริษัท4. พนักงาน รัฐวิสาหกิจ 5.เจ้าของ กิจการ 6.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
5	SALARY	Nominal	รายได้ต่อเดือน	1.น้อยกว่า 5,000 บาท 2. 5,000- 10,000 บาท 3. 10,001- 15,000 บาท 4. 15,001- 20,000 บาท 5. 20,001 – 25,000 บาท 6. 25,001 – 30,000 บาท 7.มากกว่า 30,000 บาท	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6	USE	Ordinal	ชมภาพยนตร์ต่อ เดือน	1.น้อยกว่า 1 ครั้ง 2. 1 – 2 ครั้ง 3. 3 - 4 ครั้ง 4.มากกว่า 4 ครั้ง	เลือกได้ 1 ข้อ
7	TUSE	Ordinal	เวลาที่นิยมชม ภาพยนตร์	1.10.30-12.00 น. 2.12.01-15.00 น. 3.15.01-17.00 น. 4.หลัง 17.00 น.	เลือกได้ 1 ข้อ
8	DUSE	Ordinal	วันที่นิยมมาชม ภาพยนตร์	1.วันจันทร์ – วันศุกร์ 2.วันเสาร์ 3.วันอาทิตย์	เลือกได้ 1 ข้อ
9	JOIN	Nominal	ไปชมภาพยนตร์ กับ	1.คนเดียว 2.ครอบครัว 3.เพื่อนร่วมงาน 4.เพื่อนสนิท 5.อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
10	NUM	Ordinal	จำนวนที่ไปชม ภาพยนตร์	1.1-2 คน 2. 3-5 คน 3.6-8 คน 4.มากกว่า 8 คน	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
11	CONSIDER	Nominal	การตัดสินใจชม ภาพยนตร์	1.ภาพยนตร์ที่ สนใจ 2.โรง ภาพยนตร์ที่ เดินทางสะดวก 3.ความสะดวก ในการซื้อบัตร 4.รอบฉายตรง ตามความ ต้องการ 5.ได้ที่นั่งที่ ถูกใจ ตรงต่อ ความต้องการ 6.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\*ส่วนที่ 2\* ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
12	A1a	Nominal	รู้จักการให้บริการ ซื้อบัตรชม ภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย พนักงานที่มา ให้บริการโดยตรง	1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
	A1b	Nominal	เพื่อน	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A1c	Nominal	เว็บไซต์ของโรง ภาพยนตร์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A1d	Nominal	หนังสือพิมพ์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A1e	Nominal	โทรทัศน์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A1f	Nominal	อื่นๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
13	A2	Nominal	การตัดสินใจใน การชมภาพยนตร์	1.มีการตัดสินใจ ก่อนเดินทางมา ชมภาพยนตร์ 2.เกิดการ ตัดสินใจชม ภาพยนตร์เมื่อ มาถึงบริเวณโรง ภาพยนตร์ 3.ไม่ได้ตั้งใจมา ชมภาพยนตร์ แต่เกิดตัดสินใจ เมื่อมีพนักงาน มาให้บริการ ขายบัตรชม ภาพยนตร์ถึงที่	เลือกได้ 1 ข้อ
14	A3	Nominal	การใช้บริการ ระบบซื้อบัตรชม ภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย	1.ทุกครั้งที่ชม ภาพยนตร์ 2.พนักงานมา ให้บริการถึงที่ 3.เมื่อเห็น พนักงานอื่น ให้บริการผู้อื่น อยู่ 4.บางครั้ง แล้วแต่โอกาส	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
15			เหตุผลที่ใช้ระบบ ข้อบ่งชี้ ภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย		
	A4a	Nominal	ความสะดวกสบาย	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A4b	Nominal	การได้ที่นั่งที่ดี	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A4c	Nominal	ไม่ต้องเข้าคิวหรือ รอข้อบ่งชี้นาน	1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า ข้อ
	A4d	Nominal	สามารถเลือกโรง ภาพยนตร์ เรื่อง และรอบฉายได้ ตามความต้องการ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A4e	Nominal	ไม่เสียเวลาในการ รอรอบฉาย	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
A4f	Nominal	ไม่เสียเวลาในการ หาข้อมูลภาพ ยนตร์	1.เลือก 2.ไม่เลือก		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
15	A4g	Nominal	เหตุผลที่ใช้ระบบ ซีอีบีตรชม ภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย ไม่เกิดข้อผิดพลาด หรือเกิด ข้อผิดพลาดน้อย	1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
	A4h	Nominal	พนักงาน ให้บริการ ประทับใจ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A4i	Nominal	อื่นๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\*ส่วนที่ 3\* ส่วนของความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
16	B1	Nominal	ระบบนี้สามารถ เพิ่มความสะดวก/ รวดเร็วในการซื้อ บัตรชมภาพยนตร์	1.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
17	B2	Nominal	ระบบนี้มีความ ถูกต้องตรงต่อ ความต้องการ	2.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ น้อย	
18	B3	Nominal	ระบบนี้สร้างความ พึงพอใจ	3.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ ปานกลาง	
19	B4	Nominal	ได้รับความ สะดวกสบายและ รวดเร็วในการ ให้บริการของ พนักงาน	4.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มาก	
20	B5	Nominal	ระบบนี้มีส่วนทำ ให้ชมภาพยนตร์ มากขึ้น	5.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มากที่สุด	
21	B6	Nominal	ระบบนี้เป็น ทางเลือกหนึ่งใน การซื้อบัตรชม ภาพยนตร์		
22	B7	Nominal	โรงภาพยนตร์ที่มี ระบบนี้จะทำให้มี ผู้ชมมากขึ้น		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อกรณีศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

23	B8	Nominal	โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ไม่มีระบบนี้
24	B9	Nominal	คิดว่าโรงภาพยนตร์อื่น ๆ ควรที่จะมีระบบนี้ในการให้บริการ
25	B10	Nominal	ประสบการณ์ที่เคยมพบความผิดพลาดของระบบในการมาใช้บริการ
26	B11	Nominal	ประสบการณ์ที่เคยมพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สายขณะกำลังใช้บริการ
27	B12	Nominal	ระบบนี้มีอิทธิพลในการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไป
28	B13	Nominal	ในอนาคตยังจะใช้ระบบนี้อย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อ **แก่นนอน** เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำเป็นอย่างมาก ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาปริญญาตรี คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณ นางโรงพยาบาลนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี คุณสุพัฒน์ งามวงศ์ไพบูลย์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดและพี่ๆพนักงานทุกคนของทางโรงพยาบาลนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ คุณสมศักดิ์ เกตุณี คุณอดิศักดิ์ ทุมอ้อม และพี่ๆเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆในการจัดทำปัญหาพิเศษด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ผู้เป็นที่รักยิ่งและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจด้วยดีพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

สรนนท์ ลิมากุล

กุมภาพันธ์ 2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพา

แบบไร้สาย

นักศึกษา : นายสรนนท์ ลิมากุล

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 16/กุมภาพันธ์/2549

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก ดังนั้นการจะประกอบธุรกิจใดๆให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องอาศัยองค์ประกอบหลายๆ อย่างช่วยสนับสนุนเพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งได้ ธุรกิจทางด้านโรงภาพยนตร์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำให้บริการด้านความบันเทิงที่มีอัตราการเติบโตที่รวดเร็วและมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อให้ทางโรงภาพยนตร์ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากได้ทันเวลา จึงต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ขึ้น ดังเช่นกรณีระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ขึ้นมา ซึ่งให้บริการเป็นรายแรกของประเทศ ดังนั้นจึงศึกษาผลที่ได้รับจากการให้บริการรูปแบบใหม่นี้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบ ขั้นตอนของการดำเนินงานและความคิดเห็นที่มีต่อระบบ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และผู้ใช้บริการของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้จัดการฝ่ายการตลาดมีวัตถุประสงค์ในการนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้นเพื่อต้องการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง เพื่อลดขั้นตอนการต่อแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ เพิ่มรายได้ให้กับทางโรงภาพยนตร์ฯ เสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำ สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ สำหรับพนักงานให้บริการนั้นมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ระบบสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถเพิ่มความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการได้ ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้ สำหรับผู้ใช้บริการนั้นมีความเห็นด้วยอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยิ่งในเรื่อง ระบบสามารถเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้ ระบบสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์

จากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานมากขึ้นในเรื่องการให้บริการ ความรู้ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ขยายจุดการให้บริการมากขึ้นนอกเหนืออาณาเขตบริเวณ โรงภาพยนตร์ ขยายระบบรองรับการให้บริการและเพิ่มทางเลือกในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(6)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	4
<b>บทที่ 2 ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย</b>	<b>8</b>
ประวัติความเป็นมาและแนวความคิด	8
ลักษณะการใช้งานของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	10
ประโยชน์จากการใช้ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	10
โครงสร้างของเทคโนโลยี	11
ขั้นตอนการบริหารงานในปัจจุบัน/การใช้ระบบงาน	14
ปัญหาจากการใช้เทคโนโลยี/การใช้ระบบงาน	25
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>27</b>
การสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	27
การศึกษาจากพนักงานให้บริการ	30
การศึกษาจากผู้ใช้บริการ	36

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
บทที่ 4 สรุปลและข้อเสนอแนะ	47
สรุป	47
ข้อเสนอแนะ	49
เอกสารอ้างอิง	51
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	53
ภาคผนวก ข แบบสอบถามพนักงานให้บริการ	57
ภาคผนวก ค แบบสอบถามผู้ใช้บริการ	61
ภาคผนวก ง คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับพนักงานให้บริการ	67
ภาคผนวก จ คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ	72



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามเพศ	30
2	จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	31
3	จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามอายุงาน	32
4	ช่วงเวลาที่มียูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด	32
5	ช่วงวันที่มียูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด	32
6	ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป	33
7	ความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา	33
8	ประสบการณ์ความผิดพลาดจากการให้บริการ	34
9	ประสบการณ์เกี่ยวกับระบบจัดซื้อของให้บริการ	34
10	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของพนักงานให้บริการ	35
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ	36
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามอายุ	37
13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	37
14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามการประกอบอาชีพ	38
15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามรายได้	38
16	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนการชมภาพยนตร์ต่อเดือน	39
17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์	39
18	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามช่วงวันในการชมภาพยนตร์	40
19	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์	40
20	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวน	41

### บุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่	หน้า
21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามการพิจารณา ตัดสินใจชมภาพยนตร์	41
22 แหล่งที่มาของการรู้จักการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	42
23 ช่วงเวลาการตัดสินใจในการชมภาพยนตร์	42
24 การใช้บริการระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	43
25 เหตุผลที่ใช้ระบบซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	44
26 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี	45



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	แคมเปญโฆษณา	9
2	เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย	12
3	เครื่องแอคเซส พอยต์ (Access point)	13
4	แผนผังการทำงานของเทคโนโลยีหรือระบบงาน	14
5	ชุดอุปกรณ์การให้บริการ	15
6	พนักงานให้บริการ	15
7	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายเข้าสู่ระบบ	16
8	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายให้ใส่ User Number และ Password	17
9	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงหน้าที่ Log on และชื่อของพนักงาน	17
10	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพยนตร์ที่ถูกคัดค้านการชมและรอบฉาย	18
11	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงราคาบัตรชมภาพยนตร์ตามจำนวนที่นั่ง	18
12	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงตัวอย่างราคาบัตรตามการเลือกที่นั่ง	19
13	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงหน้าจอการเลือกที่นั่ง	19
14	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงตัวอย่างการเลือกแถว	20
15	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงที่นั่งว่างของฝั่งซ้ายมือในแต่ละแถว	20
16	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงที่นั่งว่างของฝั่งขวามือในแต่ละแถว	21
17	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงการเลือกที่นั่งในแต่ละแถว	21
18	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงข้อมูลของรายการขาย	22
19	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ส่วน Customer Part	23
20	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ส่วน Office Part	23
21	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงคำสั่ง "Print..."	24
22	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงการเตรียมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์	24
23	หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดง Quick Print	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก ดังนั้นการจะประกอบธุรกิจใดๆให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องอาศัยองค์ประกอบหลายๆ อย่างช่วยสนับสนุน เช่น การบริหารจัดการที่ดี มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งหมดนี้จะช่วยสนับสนุนธุรกิจให้สามารถดำเนินไปได้อย่างคล่องตัวและประสบผลสำเร็จ ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญในทุกองค์ประกอบ เพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งได้

ธุรกิจทางด้าน โรงภาพยนตร์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำให้บริการด้านความบันเทิงแก่ผู้ชม ปัจจุบันพบว่าธุรกิจ โรงภาพยนตร์มีอัตราการเติบโตที่รวดเร็วและมีการแข่งขันค่อนข้างสูง มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ดังนั้นเพื่อให้ทาง โรงภาพยนตร์ประสบความสำเร็จสามารถดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากขึ้นได้ทันเวลาและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ปัจจุบันการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาชมภาพยนตร์มีความหลากหลายและมีหลายทางเลือกให้แก่ลูกค้าได้เข้ามาใช้บริการต่างๆ มากมายแล้วแต่ความสะดวกของลูกค้า ซึ่งในการชมภาพยนตร์แต่ละครั้งลูกค้าต้องใช้เวลาในการต่อคิว จองบัตรชมภาพยนตร์ มีการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ มากมาย อาจทำให้ลูกค้าเสียเวลาและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อทาง โรงภาพยนตร์ได้ ดังนั้นทาง โรงภาพยนตร์ต่างๆ จึงได้มีการจัดการให้บริการเสริมทางการจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในหลายๆ ทางเลือกและเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการชมภาพยนตร์แต่ละครั้ง เช่น การซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การมีสิทธิพิเศษในการจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์สำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของทาง โรงภาพยนตร์ เป็นต้น

จากกรณีศึกษาโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ซึ่งดำเนินกิจการธุรกิจประเภทโรงภาพยนตร์และมีลูกค้าเข้ามาชมภาพยนตร์มากในแต่ละวัน ปัจจุบันทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ได้มีบริการรูปแบบใหม่ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่มาชมภาพยนตร์โดยบริการใหม่นี้มีชื่อบริการว่า “Easy Ticket Service” มีการแบ่งการให้บริการออกเป็น 4 รูปแบบซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการชมภาพยนตร์และซื้อบัตรชมภาพยนตร์มากขึ้น หนึ่งในบริการนี้คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย

“บริการ Ticket 2 U ขยายตัวหนังสือให้คุณถึงที่” กล่าวคือเป็นบริการที่ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สาย เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อให้การบริหารจัดการ เรื่องการขายบัตรชมภาพยนตร์ดำเนินเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลด ขั้นตอนยุ่งยากต่างๆ ในการจอง ขยาย และซื้อบัตรชมภาพยนตร์ โดยที่ลูกค้าที่เข้ามาชมภาพยนตร์นั้น ได้มีช่องทางเลือกเพิ่มมากขึ้นในการจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์ นอกเหนือจากรอคิวหน้า เคาน์เตอร์เพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้จึงควรมีการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานของระบบ ข้อดี ข้อจำกัดจากการใช้งานของระบบ รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบ พนักงานให้บริการ และ ผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงภาพยนตร์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบและขั้นตอนของการดำเนินงานของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และ ผู้ใช้บริการต่อการบริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงระบบและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย
2. สามารถทราบถึงความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และ ผู้ใช้บริการต่อการบริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงภาพยนตร์ในการนำการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายไปใช้ในการให้บริการ

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้ศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ เนื่องจากทางโรงภาพยนตร์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่นำมาใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำเอกสารไปใช้ซ้ำได้ หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ เนื่องจากทางโรงภาพยนตร์ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี มีการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เป็นแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะมีสาขา ส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาดังแต่เดือน พฤศจิกายน 2548 – มกราคม 2549

## นิยามศัพท์

คอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย หมายถึง คอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายที่ใช้ในการจอง และออกบัตรชมภาพยนตร์

ลูกค้า หมายถึง ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการของทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี บริการ Ticket 2U หมายถึง บริการของทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดีที่ได้นำ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาใช้ในการให้บริการจองและขายบัตรชมภาพยนตร์

## การตรวจเอกสาร

ชนัชชา (2543) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการใช้บริการโรงภาพยนตร์ ระบบมัลติเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์ โดยสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการจำนวน 308 รายในจุดที่ตั้งโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมใช้บริการ โรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์ในวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุด ในช่วงเวลาไม่แน่นอน แนวภาพยนตร์ที่นิยมคือ ภาพยนตร์บู๊แอคชั่น กิจกรรมที่นิยมทำระหว่างรอชมภาพยนตร์คือ รับประทานอาหาร ช่องทางที่นิยมซื้อตั๋วชมภาพยนตร์ คือ ซื้อบริเวณหน้าโรงภาพยนตร์ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการชมภาพยนตร์ คือ โทรทัศน์ และสื่อที่เผยแพร่ข่าวการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการตลาด คือ โทรทัศน์ สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากในเรื่อง ความน่าสนใจของภาพยนตร์ ระบบแสง สี เสียง การขายบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ความปลอดภัย ความสะอาด การบริการ และที่จอดรถ สะดวก

วิจิตรตรา (2544) ศึกษาเรื่องระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อดี ข้อจำกัดของ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์อื่นใดได้ ระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำเอาความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ตมาปรับใช้ ไม่วากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการให้บริการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำหรับผู้ชม คือ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ เพิ่มทางเลือกใหม่ในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และยังเป็นการสร้างความรู้สึที่ดี ความผูกพันของผู้ชมกับเว็บไซต์และโรงภาพยนตร์ ด้วย วัตถุประสงค์สำหรับเว็บไซต์และโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์คือ เพื่อให้เป็นบริการเสริมพิเศษเฉพาะสำหรับสมาชิกเว็บไซต์ เป็นช่องทางการขายบัตรและเพิ่มรายได้ให้กับโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ผลการศึกษาผู้ชมภาพยนตร์พบว่า การจองบัตรล่วงหน้ามีความจำเป็น ทราบระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์มากที่สุด ใช้บริการระบบบางครั้งแล้วแต่โอกาส โดยเหตุผลที่ใช้ระบบ คือ สามารถเลือกรื่อง โรงและรอบฉายได้ตามความต้องการมากที่สุด สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อระบบพบว่า ผู้ชมมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการได้ที่นั่งที่ดีสร้างความพึงพอใจและการเลือกรอบฉายได้ตามความต้องการเป็นสิ่งจำเป็น

ชานนท์ (2547) ศึกษาเรื่องระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อดี ข้อจำกัดของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย และศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานให้บริการของร้านสุกี้ เอ็ม เล เรส โตรองด์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ จำนวน 30 คน และผู้ให้บริการที่ใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้ เอ็ม เล เรส โตรองด์ จำนวน 96 คน ผลการศึกษาของพนักงานให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความมั่นใจใน ความถูกต้องได้มาก ส่วนผลการศึกษาจากผู้ให้บริการพบว่า สามารถเพิ่มความสะดวกในการสั่งอาหาร เพิ่มความรวดเร็วในการเสิร์ฟอาหาร สามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการอาหารได้ง่ายขึ้น สร้างความมั่นใจในความถูกต้องของรายการอาหารและการคิดค่าอาหารและสามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้าน

## ระเบียบวิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) และการวิจัยเชิงพรรณนา (Description Research) โดยมุ่งเน้นศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ข้อดีข้อจำกัดของระบบ และความคิดเห็นที่มีต่อระบบ ทำการศึกษากับผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ และความคิดเห็นของผู้ชมภาพยนตร์ที่ใช้บริการจำหน่ายบัตร ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ซึ่งทำการสำรวจโดยออกแบบสอบถามและแบบ สัมภาษณ์ แหล่งข้อมูล (Source of data) มีดังนี้

แหล่งข้อมูลที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการออกแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด เกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ในเรื่อง เกี่ยวกับ ระบบและขั้นตอนของการดำเนินงานของระบบ ข้อดีข้อจำกัดและปัญหาของระบบ และ ออกแบบสอบถามพนักงานให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน ข้อดีข้อจำกัดและปัญหาของระบบ และออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการในเรื่องของความคิดเห็นที่มีต่อระบบหรือปัญหาต่างๆที่พบจาก การใช้บริการระบบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่ทางโรงพยาบาลศูนย์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี ได้จัดทำขึ้น และบทความจากทางเว็บไซต์ รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของโรงพยาบาลศูนย์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี สาขาบุญครอง ซึ่งเป็นสาขาใหญ่ จำนวน 1 คน

2. พนักงานให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงพยาบาลศูนย์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี 6 สาขา ได้แก่ เดอะมอลล์ สาขาบางนาเดอะมอลล์ สาขาบางกะปิ เดอะมอลล์ สาขาบางแค เซ็นทรัลลาดพร้าว มาบุญครอง เอ็มโพเรียม สาขาละ 3 คน รวมพนักงานให้บริการทั้งสิ้น 18 คน เนื่องจากจำนวนพนักงาน ณ เวลา ต่างๆนั้นเป็นที่ไม่แน่นอน เพื่อความสะดวกของการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล จึง ใช้จำนวนพนักงาน ณ เวลาทำการสำรวจตอบแบบสอบถาม

3. ผู้ใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย คือ ผู้ชมภาพยนตร์ที่ซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ซึ่งไม่ ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงหาขนาดตัวอย่างจากสูตรดังนี้ เมื่อไม่ทราบขนาดประชากร

$$n = \frac{Z^2}{4d^2}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่

$$\begin{aligned}
 n &= \text{จำนวนตัวอย่าง} \\
 Z &= \text{ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ระดับ} \\
 &\quad \text{ร้อยละ 95 ดังนั้นค่า } Z \text{ จากการเปิดตารางมีค่า} \\
 &\quad = 1.96) \\
 d &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ} \\
 &\quad \text{ร้อยละ 10 หรือเท่ากับ 0.1)} \\
 n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.1)^2} \\
 &= 96.04 \\
 &= 96 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากโรงพยาบาลศูนย์ เอส เอช ซีเนมา ซิตี้ ประกอบด้วย 6 สาขา ฉะนั้นจึงได้สาขาละประมาณ 16 คน โดยวิธีสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการศึกษา คือ การออกแบบสัมภาษณ์ และการออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ชุดดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการฝ่ายการตลาด ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ข้อดีข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบ และความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับพนักงานที่ให้บริการ คือ พนักงานที่ให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ด้วยคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ข้อดีข้อจำกัดหรือปัญหาของการให้บริการขายบัตรด้วยระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับผู้ชมภาพยนตร์ที่ใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อระบบ ข้อดีข้อจำกัดหรือปัญหาที่พบจากการใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสัมภาษณ์ซึ่งได้จากผู้จัดการฝ่ายการตลาด ได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการถอดแบบสัมภาษณ์

แบบสอบถามที่ได้จากพนักงานที่ให้บริการและผู้ที่ใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้ คือ ใช้ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลนั้นโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้องและอยู่ภายในขอบเขตของวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายในรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ

## บทที่ 2

### ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

#### ประวัติความเป็นมาและแนวความคิด

บริษัท เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี จำกัด ก่อตั้งวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2542 เป็นบริษัทหนึ่งในเครือบริษัท เอส เอฟ เอ็นเตอร์เทนเมนท์ จำกัด ซึ่งปัจจุบันมีโรงภาพยนตร์ในเครือกว่า 40 โรง บริษัท เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี จำกัด ก่อตั้งโดย นายสุวัฒน์ และนายสุวิทย์ ทองร่มโพธิ์ ปัจจุบันมีโรงภาพยนตร์ทั้งหมด 7 สาขา มีจำนวนโรงภาพยนตร์รวม 54 โรง จำนวนที่นั่งรวม 14,000 ที่นั่ง และมีเซนโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์อยู่ 2 Brand คือ SF Cinema City กับ SFX Cinema และเลือกศูนย์การค้ามาบุญครอง เซ็นเตอร์ เป็นที่ตั้งโครงการสาขาแรก โดย SF จะเป็นโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์ที่เน้นจับกลุ่มลูกค้าในระดับมวลชน(Mass)เป็นหลัก ส่วน SFX นั้นเป็นโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์ที่เน้นจับกลุ่มลูกค้าตลาดบนกว่า SF เล็กน้อย นอกจากธุรกิจโรงภาพยนตร์แล้ว SF Cinema City ยังได้แตกสายธุรกิจบันเทิงในรูปแบบคาราโอเกะ ซึ่งเปิดตัวไปเมื่อปลายปี 2547 ภายใต้ชื่อ “SF Music City”

โรงภาพยนตร์ SFX Cinema ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย (Personal Digital Assistance: PDA) ขายบัตรชมภาพยนตร์ ตั้งแต่เปิดสาขาที่เอ็มโพเรียมในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2546 เป็นแห่งแรก เพื่อสร้างการให้บริการที่แตกต่างในแบบฉบับของตัวเอง เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ เนื่องจาก SFX ได้สังเกตเห็นศักยภาพในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ และต้องการสร้างแนวความคิด(Concept)การให้บริการในแบบของตัวเองขึ้นมา จึงได้เริ่มนำ iPaq รุ่น 5450 ซึ่งเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์พกพารุ่นแรกที่ติดตั้งระบบไร้สาย(Wireless)ในตัว เข้ามาตอบโจทย์ของการให้บริการ ปัจจุบันคนเข้ามาชมภาพยนตร์ที่ SFX ประมาณ 10 ล้านคนต่อปี โดย SFX มีทั้งหมด 8 สาขา ได้แก่ ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์จำนวน 3 สาขา คือ สาขาอมงสุวรรณ บางแค และบางกะปิ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว มาบุญครอง ดิเอ็มโพเรียม พัทยา และภูเก็ต โดยสาขาที่ได้รับความนิยมสูงสุดในแง่ของผู้เข้าชมแต่ละรอบคือที่มาบุญครอง และเดอะมอลล์ บางกะปิ

แนวคิดของการให้บริการของโรงภาพยนตร์ SFX สาขาเอ็มโพเรียม คือ ต้องการ

ให้บริการในระดับ Premium เพื่อให้เข้ากับสถานที่ที่เปิดให้บริการ ช่วงแรกเปิดให้บริการเฉพาะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าที่มีความประสงค์จะซื้อบัตรที่นั่งพิเศษในโรงภาพยนตร์ซึ่งได้จัดส่วน Garden Lounge ให้ลูกค้ามานั่ง มาพูดคุย จากนั้นให้พนักงานมาเสิร์ฟตัวให้ถึงที่โต๊ะด้วยการขายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ลูกค้าไม่ต้องไปจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์ที่หน้าเคาน์เตอร์ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายขายบัตรชมภาพยนตร์พัฒนาขึ้นเรื่อยๆ จากเดิมที่ขายเฉพาะแถวสุดท้ายในโรงภาพยนตร์ซึ่งเป็นเก้าอี้พิเศษ ราคาสูงกว่าที่นั่งอื่น พัฒนามาขายบัตรทั้งโรงภาพยนตร์ ซึ่งในขณะนี้ SFX มีเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย สำหรับขายบัตรชมภาพยนตร์ให้บริการทุกสาขา ช่วยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง ซึ่งจุดเด่นของการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือลูกค้าไม่จำเป็นต้องเข้าคิว สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ภายใต้หนึ่งในบริการ Easy Ticket Service ชื่อว่า "บริการ Ticket 2 U" (ภาพที่ 1) การลงทุนให้บริการขายบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ในช่วงแรกใช้เงินลงทุนต่อชุดประมาณ 40,000 บาท (อุปกรณ์ 1 ชุดประกอบด้วย เครื่อง iPaq และ เครื่องพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์แบบไร้สาย อย่างละ 1 ตัว)



ภาพที่ 1 เกมปัญญาโมฆณา

ที่มา : [www.sfxcinema.com](http://www.sfxcinema.com) ,2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ ที่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์หนาแน่น ทางโรงภาพยนตร์สามารถเพิ่มจุดขายบัตรชมภาพยนตร์ได้ทันทีโดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพิ่มจากหน้าเคาน์เตอร์ที่มีพนักงานให้บริการอยู่แล้วประมาณ 5 คน ทำให้เพิ่มช่องทางการขายบัตรชมภาพยนตร์ได้มากขึ้น โดยพนักงาน 1 คน สามารถขายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ได้ 30,000-70,000 บาทต่อรอบการทำงาน 1 วัน (ประมาณ 5-8 ชั่วโมง) ทำให้โรงภาพยนตร์มีรายได้มากขึ้นแต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาพยนตร์ที่เข้าฉายด้วย ถ้าภาพยนตร์ได้รับความนิยมสูงจะยิ่งจำหน่ายได้มาก พนักงานสามารถออกบัตรชมภาพยนตร์ได้ทันทีด้วยการส่งจากเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ไปยังเครื่องพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ที่ติดกับตัวพนักงานผ่านเทคโนโลยี Bluetooth ในขณะเดียวกันยังสามารถเก็บเงิน คุยกับลูกค้า และแนะนำรอบภาพยนตร์ได้ โดยพนักงานจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ทุกจุดสามารถเห็นข้อมูลได้เหมือนหน้าเคาน์เตอร์ปกติในแบบ real time เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ให้ผู้มาใช้บริการของทาง SF Cinema City กับ SFX Cinema

ลักษณะการใช้งานของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ลักษณะธุรกิจที่เหมาะสมในการนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายไปใช้ในงานควรจะเป็นธุรกิจประเภทโรงภาพยนตร์ที่มีการต่อคิว มีการรอเข้าแถวเพื่อรอกรใช้บริการ มีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมาก ต้องการความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการใช้บริการ ช่วยให้ไม่ต้องขยายพื้นที่ ลดเวลาการรอของลูกค้า สามารถหมุนเวียนลูกค้าได้มากขึ้น ลดจำนวนพนักงานในการจองและจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์หน้าเคาน์เตอร์ ช่วยให้การให้บริการรับจองและขายบัตรชมภาพยนตร์รวดเร็วขึ้น การตรวจสอบสามารถทำได้รวดเร็วเป็นแบบตัดที่หนึ่งทันทีเมื่อมีการจอง หากพิจารณาถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพความคุ้มค่า พบว่าระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายช่วยให้ทำงานเร็วขึ้นและเป็นตัวกระตุ้นและเพิ่มยอดขาย ให้กับทางธุรกิจ

ประโยชน์จากการใช้ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

1. เป็นการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการ

ซื้อบัตรผ่านทางเคาน์เตอร์ Box Office เอกสารประกอบฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เพื่อลดขั้นตอนการต่อแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และพนักงานสามารถที่จะจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้ลูกค้านอกเหนือพื้นที่ของโรงภาพยนตร์ เนื่องจากทางโรงภาพยนตร์ได้ประยุกต์เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยอย่าง Wireless Access Point ซึ่งเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อสัญญาณเพื่อการซื้อบัตรชมภาพยนตร์แบบ Real Time อย่างสมบูรณ์แบบ

3. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงาน

4. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากระบบ ซึ่งได้แก่จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ หรือข้อมูลมาใช้เพื่อวางแผนในเชิงบริหารหรือกลยุทธ์ทางการตลาดได้

5. สร้างระบบบริการลูกค้าให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยและความแปลกใหม่ให้กับทางโรงภาพยนตร์

6. เป็นการกระตุ้นและเพิ่มยอดขายให้กับทางผู้ใช้

7. เป็นการโปรโมทภาพยนตร์ที่ออกมาใหม่ไปในตัวโดยสามารถให้พนักงานที่ถือคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายได้ตอบลูกค้าที่มีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่เข้ามาดูนั้นๆ ได้

8. การใช้งาน สะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ใช้ได้ที่ทุกพิกาศะดวก น่านักเบา

### โครงสร้างของเทคโนโลยี

ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่น โดยภายในระบบรวมนั้นประกอบด้วย ระบบส่วนย่อยหลายส่วน จะทำหน้าที่ในการจัดการระบบงานและแก้ปัญหา จัดระบบการบริหารและเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานในส่วนต่างๆ ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายประกอบด้วย Hardware และ Software ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย (Personal Digital Assistance: PDA) (ภาพที่ 2) คือ เครื่องช่วยจัดการข้อมูลส่วนตัว หรือ เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่สามารถสนองตอบการทำงานหลักของเรา เปรียบได้กับคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่สามารถพกพาไปยังที่ต่างๆ ได้และมีระบบปฏิบัติการของตัวเองเช่นเดียวกับคอมพิวเตอร์ สามารถทำงานได้หลากหลาย ตั้งแต่การเป็นเครื่อง Organizer, MP3 Player, Digital Camera เป็นต้น ระบบปฏิบัติการเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นส่วนของการควบคุมตัวเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ให้สามารถทำงานได้ ซึ่งจะรวมถึงแอปพลิเคชันอื่นๆ ด้วยให้สามารถทำงานร่วมกับตัวฮาร์ดแวร์ตัวนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี สำหรับระบบปฏิบัติการที่เป็นกันอยู่จะมี Microsoft Pocket PC, Palm, Sony & H'spring

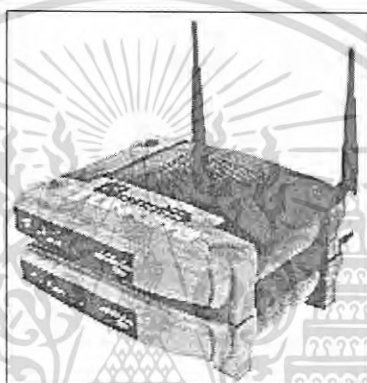
และ Psion, Symbian & Linux หน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย นั้นเป็นส่วนที่เก็บข้อมูลของตัวเครื่อง ซึ่งอาจจะแบ่งได้เป็น ROM กับ RAM การเชื่อมต่อภายนอก เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย นั้นเป็นเครื่องสำหรับการพกพาอาจจะต้องทำงานร่วมกับเครื่องพีซีเนื่องจากตัวเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายนั้นไม่สามารถที่จะเก็บข้อมูลอย่างมากมาได้จะต้องฝากข้อมูลไว้ที่เครื่องพีซีหรือสื่ออื่นๆ ซึ่งจะมีพอร์ต USB ที่ใช้เชื่อมต่อกับเครื่องพีซี การสื่อสาร มีทั้ง IrDA, Bluetooth หรือ Wireless



ภาพที่ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

กระบวนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาไร้สาย สำหรับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือการบริการขายบัตรชมภาพยนตร์ให้ลูกค้า โดยเลือกรายการภาพยนตร์และรอบฉายที่กำลังเข้าฉายอยู่ในโรงภาพยนตร์สาขาต่างๆ จากหน้าเมนูของเครื่อง ซึ่งจะมี ผังแสดงที่นั่งทั้งโรง ที่นั่งที่ยังว่างอยู่ และรายละเอียดต่างๆ จากนั้นเมื่อลูกค้าได้เลือกที่นั่งและภาพยนตร์เป็นที่พอใจเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการตัดที่นั่งอัตโนมัติโดยจะทำการส่งข้อมูลผ่านระบบไร้สาย(Wireless) ไปยังคอมพิวเตอร์หลักที่ทำงานเกี่ยวกับที่นั่งและรอบภาพยนตร์และทำการออกบัตรชมภาพยนตร์และคำนวณค่าใช้จ่ายในการเข้าชม ให้ได้ทันทีผ่านเครื่อง Printer Bluetooth ขนาดพกพา โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินไปซื้อบัตรชมภาพยนตร์ถึงหน้าโรงภาพยนตร์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระบบแลนไร้สาย (Wireless LAN System) เทคโนโลยีระบบเครือข่ายแลนไร้สาย มีประโยชน์อยู่มากมายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สร้างความสะดวกและอิสระในการทำงานและติดตั้งเครือข่าย การเชื่อมต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายไม่จำเป็นต้องใช้สายนำสัญญาณใช้ให้ยุ่งยากและดูแลรักษาอีกต่อไป อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งแบบติดตั้งและพกพา สามารถที่จะเชื่อมต่อถึงกันหรือเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายได้ จากตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรัศมีที่มีสัญญาณของตัวรับสัญญาณหรือเครื่องแอคเซส พ้อยต์ (Access point) (ภาพที่ 3) ได้อย่างอิสระ



ภาพที่ 3 เครื่องแอคเซส พ้อยต์ (Access point)

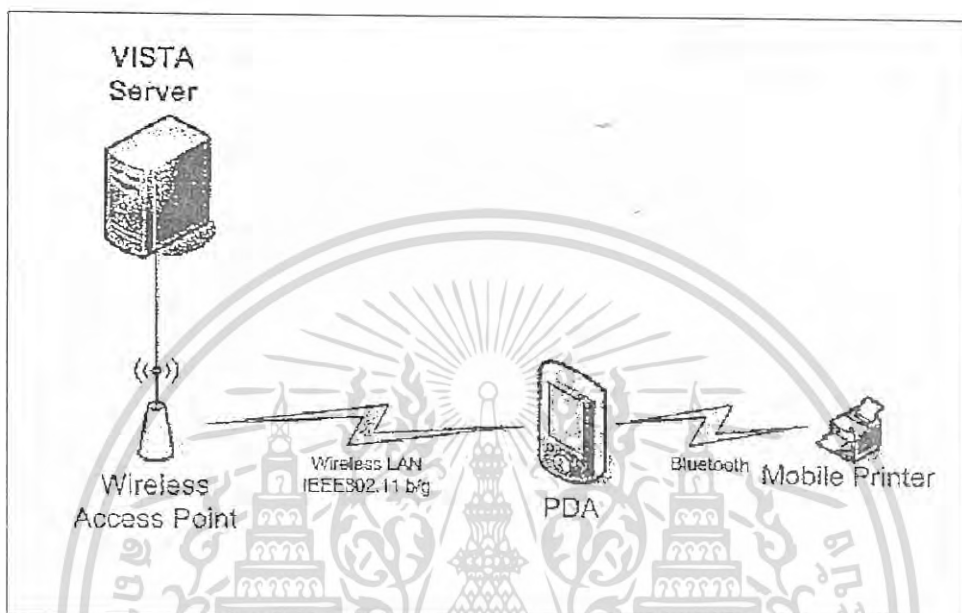
ที่มา : [www.buycoms.com/upload/coverstory/121/Wireless.html](http://www.buycoms.com/upload/coverstory/121/Wireless.html) 2548

เนื่องจากอาณาเขตโรงพยาบาลนครซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 500-800 ตารางเมตร และด้วยข้อจำกัดของการตกแต่งสถานที่ที่มีการเล่นระดับภายในพื้นที่ของโรงพยาบาลนคร จึงมีการวางระบบแลนไร้สาย เพื่อที่จะรองรับการนำระบบข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาใช้ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา เครื่องแอคเซส พ้อยต์ (Access point) ซึ่งทำหน้าที่คล้ายฮับ หรือเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่จะบันทึกข้อมูล แล้วส่งสัญญาณไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์หลักที่ทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับที่นั่งและภาพยนตร์ที่เข้าฉายและเครื่องพิมพ์ Printer Bluetooth ขนาดพกพาเพื่อพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์และคำนวณค่าใช้จ่ายออกมาได้ทันที

ดังนั้น 3 จุดที่จะมีสัญญาณข้อมูลเชื่อมโยงถึงกัน คือจากจุดที่พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย และระบบการตัดที่นั่งที่คอมพิวเตอร์หลัก โดยที่กระบวนการทั้งหมดนี้เป็นการรับ-ส่งข้อมูลกันแบบเรียลไทม์ (Real time) เมื่อพนักงานรับการจองที่นั่งจากลูกค้าและทำการบันทึกรายละเอียดที่นั่งและจำนวนคนบนเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา รายละเอียดการจองที่นั่งต่างๆจะถูกส่งไปตามเครือข่ายแลนที่วางไว้ภายในอาณาเขตโรงพยาบาลนคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ต่อสาธารณชน  
 ไปถึงคอมพิวเตอร์หลัก เมื่อคอมพิวเตอร์หลักรับทราบรายละเอียดการจองที่นั่งและจำนวนที่นั่งไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แล้วจึงส่งข้อมูลกลับมายังเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาและ เครื่องพิมพ์จะพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ที่ลูกค้าต้องการได้ทันที (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 แผนผังการทำงานของเทคโนโลยีหรือระบบงาน

3. ซอฟต์แวร์ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายและ เครื่อง Printer Bluetooth ขนาดพกพาที่ใช้ออกบัตรชมภาพยนตร์ มีระบบการปฏิบัติการ Window CE ที่ใช้ในเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ Server หลักสำหรับการจองบัตรชมภาพยนตร์ มีรายละเอียด รอบภาพยนตร์ที่เข้าฉาย รอบเวลาต่างๆของภาพยนตร์นั้นๆ แผนผังที่นั่งของแต่ละโรง ราคาของที่นั่งของแต่ละแถว บริการพิเศษ ส่วนลด รายละเอียดของภาพยนตร์ที่เข้าฉาย การแสดงคำนวณและแสดงราคาบัตรที่ลูกค้ามาใช้บริการ การส่งข้อมูลคำสั่งพรีนตบัตรชมภาพยนตร์ผ่านระบบ Bluetooth ส่งไปยัง Printer Bluetooth ขนาดพกพาซึ่งเป็นแบบเฉพาะในการออกบัตรชมภาพยนตร์ให้แก่ลูกค้าได้เลยไม่ต้องไปหน้าเคาน์เตอร์

#### ขั้นตอนการบริหารงานในปัจจุบัน/การใช้ระบบงาน

ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) นำมารวมกันและทำงานร่วมกัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกค้านั้นมีความสะดวกสบายและประทับใจในบริการของทางโรงพยาบาลนทร์มากที่สุด โดยมีขั้นตอนการใช้งานดังนี้คือ

1. พนักงานจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็น ตรวจสอบเครื่อง โปรแกรม เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ต่างๆพร้อมให้บริการแก่ลูกค้า (ภาพที่ 5)



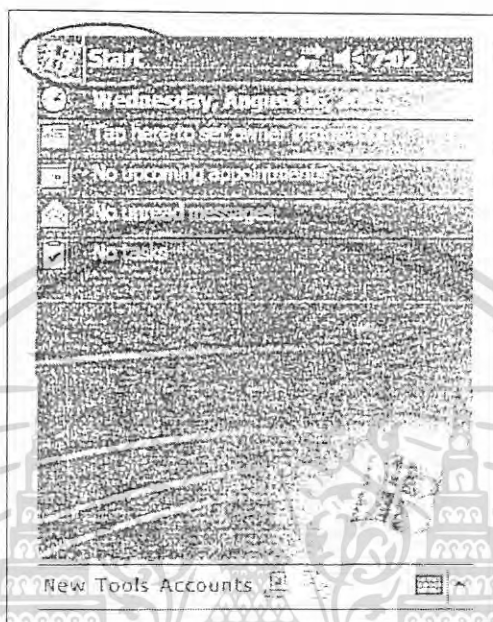
ภาพที่ 5 ชุดอุปกรณ์การให้บริการ

2. พนักงานทำการให้บริการแก่ลูกค้าในบริเวณหน้าโรงพยาบาลนทร์ หน้าเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ หน้าป้ายแสดงเวลารอบภาพยนตร์และโรงที่เข้าฉาย (ภาพที่ 6)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการถ่ายภาพที่ 6 พนักงานให้บริการไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เมื่อพนักงานให้บริการลูกค้าหรือลูกค้ามาใช้บริการให้พนักงานเมื่ออยู่ที่หน้าจอใด ๆ ก็ตามของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบ ไร้สาย ให้เลือกที่คำว่า Start (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบ ไร้สายเข้าสู่ระบบ

4. เลือก Internet Explorer

5. เลือก <http://192.168.x.xx/> (เป็น IP Address ของ Server สาขานั้นๆ) จะปรากฏ หน้าจอดังภาพด้านล่าง

6. ที่ช่อง User Number: ให้ใส่ User Number ของพนักงาน (ภาพที่ 8)

7. ที่ช่อง Pin Number: ให้ใส่ Password ของพนักงานเท่านั้น (ภาพที่ 8)

8. กดปุ่ม Log on เพื่อเข้าสู่หน้าจอถัดไป จะสังเกตเห็นชื่อของพนักงานที่ทำกร Log on (Kingkaew c:) รายชื่อภาพยนตร์ที่สามารถจำหน่ายได้ (ภาพที่ 9)

9. ให้ทำการเลือกชื่อภาพยนตร์ที่ลูกค้าต้องการชม ที่หน้าจอจะปรากฏรอบฉาย (ภาพที่

10)

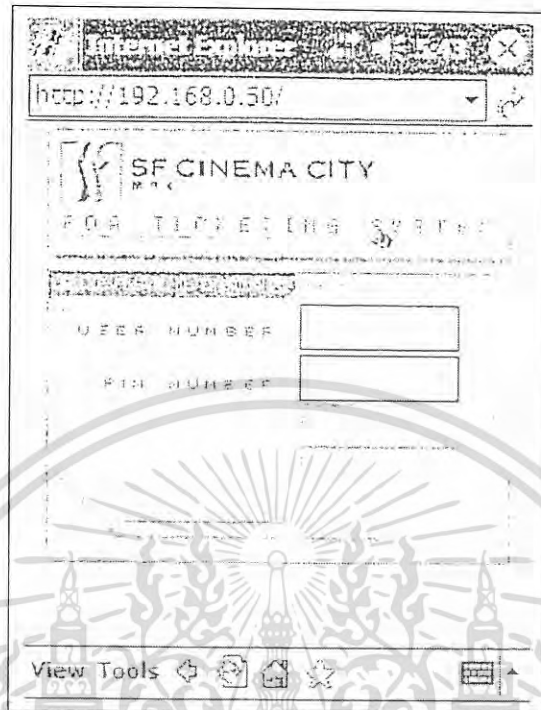
03 หมายถึง โรงภาพยนตร์ที่ 3

20:20 หมายถึง รอบเวลาในการชมภาพยนตร์

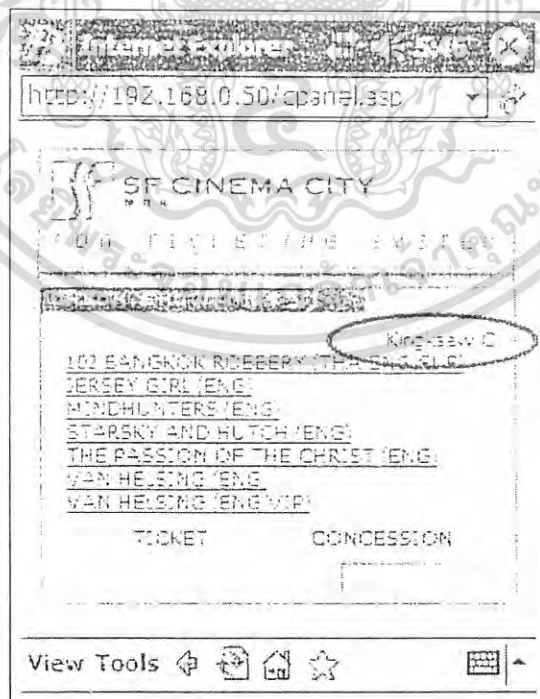
ตัวเลข 318 ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนที่นั่งที่เหลือของที่นั่งธรรมดา

ตัวเลข 0 ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนที่นั่งที่เหลือของที่นั่งพิเศษในโรงนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 8 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายให้ใส่ User Number และ Password



ภาพที่ 9 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงหน้าที่ Log on และชื่อของพนักงาน  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพยนตร์ที่ถูกค่าต้องการชม และรอบฉาย

10. คลิกที่ปุ่มราคาบัตรชมภาพยนตร์ตามจำนวนที่นั่งที่ถูกค่าต้องการซื้อ (ภาพที่ 11)



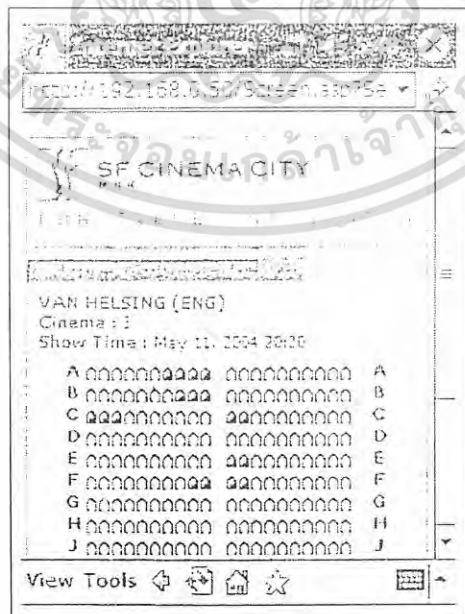
เอกสารภาพที่ 11 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงราคาบัตรชมภาพยนตร์ตามจำนวนที่นั่ง  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังตัวอย่าง คือเลือกที่นั่ง 100 บาท 2 ที่นั่ง (ภาพที่ 12)



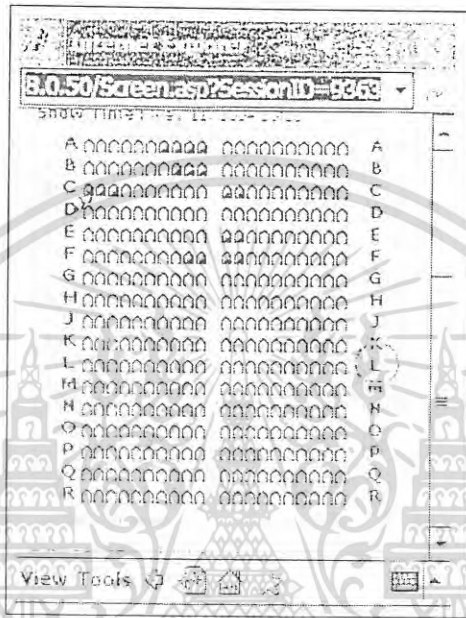
ภาพที่ 12 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงตัวอย่างราคาบัตรตามการเลือกที่นั่ง

11. หากลูกค้าต้องการชมรอบใดให้เลือกที่สัญลักษณ์ GO>> เพื่อไปยังหน้าจอการเลือกที่นั่ง (ภาพที่ 13)

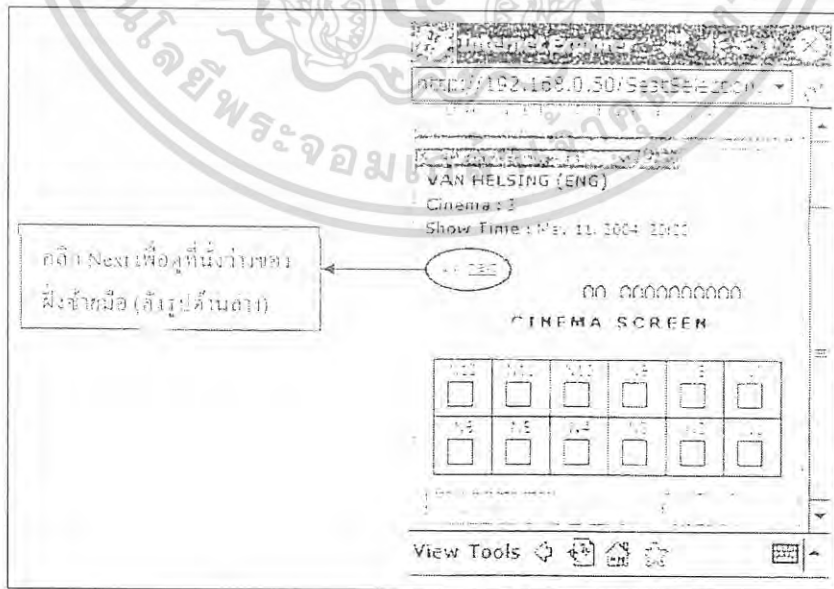


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการฝึกอบรมเท่านั้น ไม่สามารถนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

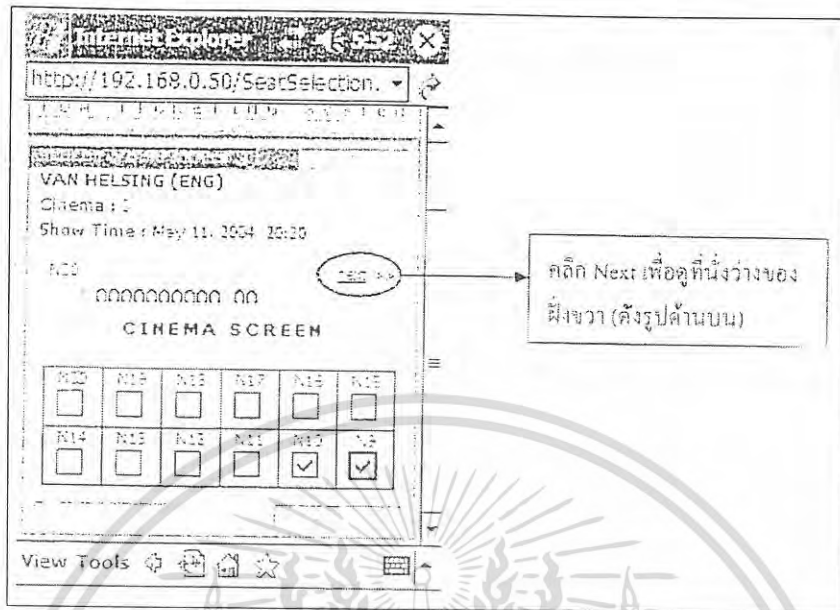
ที่หน้าจอนี้จะแสดงฝั่งที่นั่งภายในโรงภาพยนตร์ที่เลือกทั้งหมด เมื่อลูกค้าต้องการเลือกที่นั่งให้พนักงานคลิกที่ตัวอักษรของแต่ละแถว (ชายหรือเขาก็ได้) เช่นตัวอย่าง เลือกแถว L (ฝั่งขวา) (ภาพที่ 14) (ภาพที่ 15) (ภาพที่ 16)



ภาพที่ 14 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงตัวอย่างการเลือกแถว

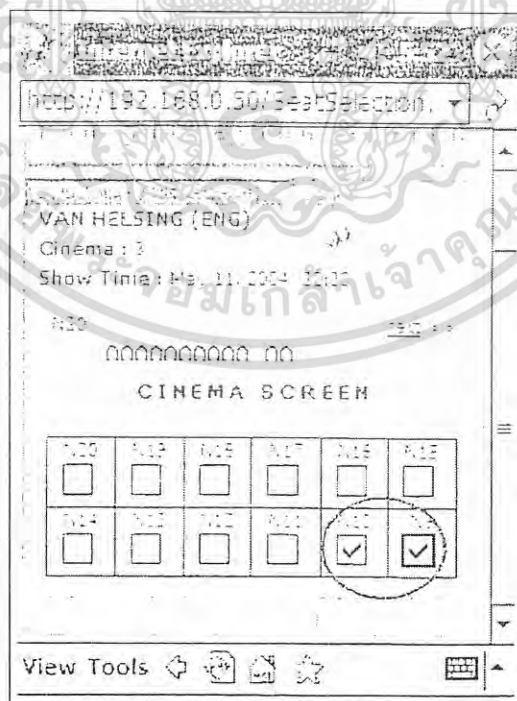


ภาพที่ 15 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงที่นั่งว่างของฝั่งซ้ายมือในแต่ละแถว เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 16 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงที่นั่งว่างของฝั่งขวามีอยู่ในแต่ละแถว

12. เมื่อลูกค้าเลือกที่นั่งแล้วให้พนักงานเลือกที่ช่องสี่เหลี่ยม (ภาพที่ 17)

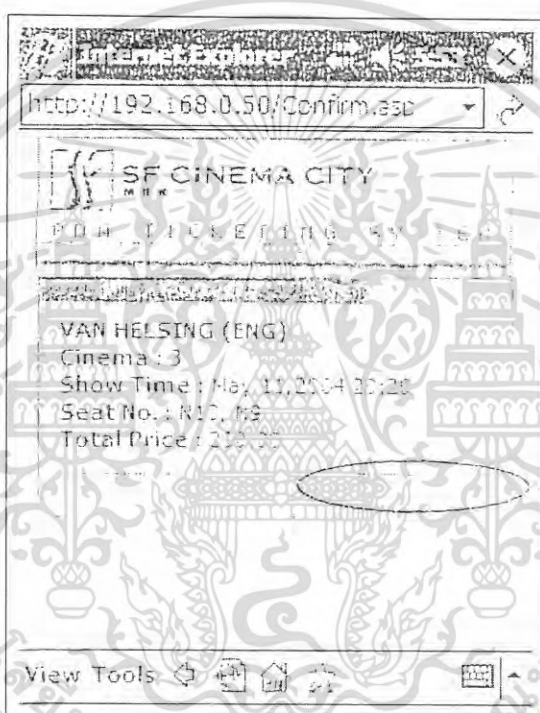


ภาพที่ 17 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงการเลือกที่นั่งในแต่ละแถว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนั้นให้เลือกที่ปุ่ม Buy Now (การเลือกปุ่ม Buy Now หมายถึงการซื้อ โดยทันที หากมีการยกเลิกด้วยเหตุใดๆหลังจากนี้ จะต้องทำการ Refund ที่เครื่อง Point of sale ปกติเท่านั้น)

13. เมื่อเลือกที่ปุ่ม Buy Ticket แล้ว จะปรากฏหน้าจอขึ้น (ภาพที่ 18) หน้าจอนี้มีจุดประสงค์เพื่อสรุปข้อมูลของรายการขายที่ได้ดำเนินการไป และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานตรวจสอบความพร้อมของเครื่องพิมพ์ (เปิดแล้ว หรือ มีแบตเตอรี่หรือไม่) จากนั้นให้เลือกที่ปุ่ม Print Ticket



ภาพที่ 18 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงข้อมูลของรายการขาย

14. ที่หน้าจอนี้ จะแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ของรายการที่ได้ดำเนินการไป โดยบัตรชมภาพยนตร์ที่ออกโดยการจำหน่ายผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ Customer Part (ภาพที่ 19) และ Office Part (ภาพที่ 20) เมื่อเห็นหน้าจอนี้ และเครื่องพิมพ์มีสถานะพร้อม ให้ทำการเลือกค้ำงที่หน้าจอจนปรากฏคำสั่ง “Print...” (ภาพที่ 21) ให้เลือกคำสั่ง “Print...” จะปรากฏหน้าจอเพื่อเตรียมการพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ขึ้น (ภาพที่ 22)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

http://192.168.0.50/PrintTicket.as

SF CINEMA CITY  
MBK  
VAN HELSING (ENG)

Cinema No. 3 N10

Day 11/05/2004 Vat Incl. 100.00  
100 Norm

Show Time 20:20

User :Kingkaew C 11/05/2004 17:52  
Tax Inv :00000002 Pos ID :MBPDA03  
Tax ID :3021007645 Order NO: 759985  
Customer Part

SF CINEMA CITY N10  
MBK  
VAN HELSING (ENG)

Cinema No. 3 Vat Incl. 100.00  
Day 11/05/2004 100 Norm

View Tools

ภาพที่ 19 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ส่วน Customer Part

50/PrintTicket.asp?orderId=759985

Show Time 20:20

User :Kingkaew C 11/05/2004 17:52  
Tax Inv :00000003 Pos ID :MBPDA03  
Tax ID :3021007645 Order NO: 759985  
Office Part

SF CINEMA CITY N9  
MBK  
VAN HELSING (ENG)

Cinema No. 3 Vat Incl. 100.00  
Day 11/05/2004 100 Norm

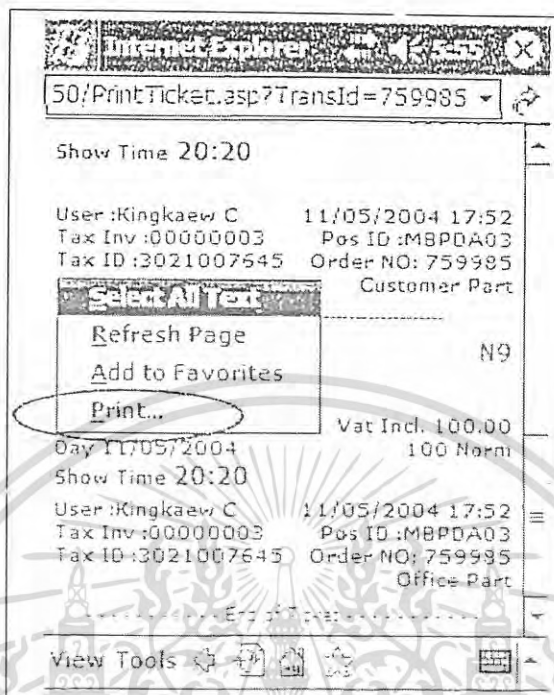
Show Time 20:20

User :Kingkaew C 11/05/2004 17:52  
Tax Inv :00000003 Pos ID :MBPDA03  
Tax ID :3021007645 Order NO: 759985  
Office Part

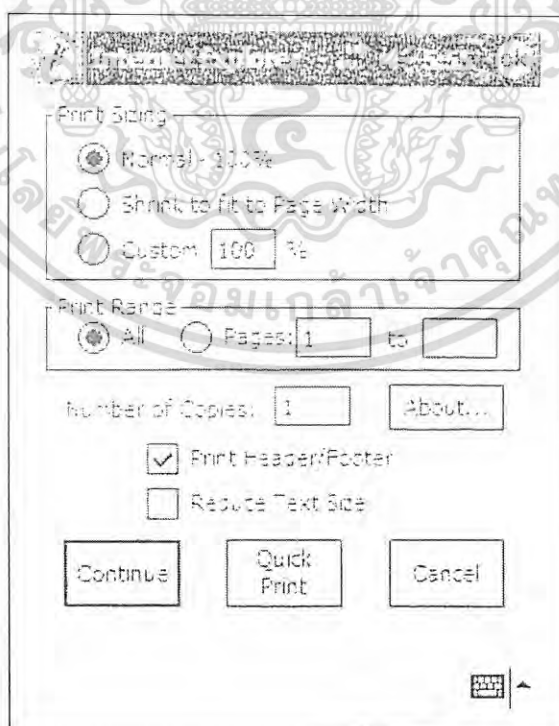
..... End of Ticket .....

View Tools

ภาพที่ 20 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงภาพบัตรชมภาพยนตร์ส่วน Office Part  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

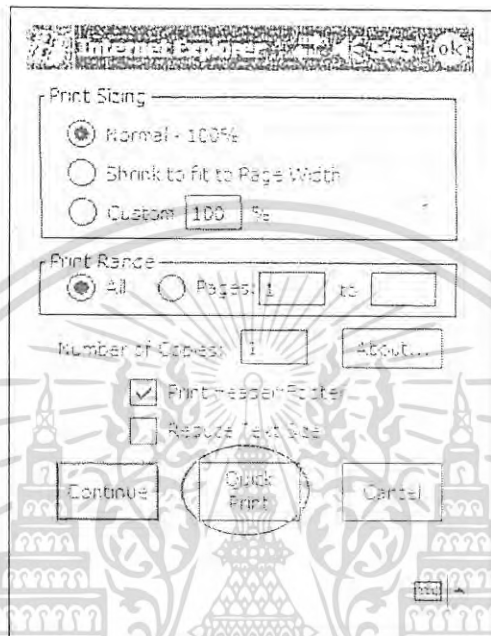


ภาพที่ 21 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงคำสั่ง "Print..."



ภาพที่ 22 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดงการเตรียมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. สามารถคลิกที่ Quick Print (ภาพที่ 23) เพื่อทำการ Print บัตรให้กับลูกค้า (สื่อสารกันด้วย Bluetooth)



ภาพที่ 23 หน้าจอคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายแสดง Quick Print

เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายจะแสดงหน้าต่างใหม่ขึ้นมาโดยมีข้อความว่าขณะนี้ได้ทำการส่งข้อมูลไปยังเครื่องพิมพ์แล้ว และให้พนักงานรอจนกว่าบัตรชมภาพยนตร์จะพิมพ์ออกมาจนครบจำนวน

ปัญหาจากการใช้เทคโนโลยี/การใช้ระบบงาน

1. อาณาเขตที่ให้บริการครอบคลุมเป็นบางจุด ไม่สามารถให้บริการแบบทั่วไปได้ จึงทำให้บริการลูกค้าไม่ทั่วถึงให้บริการได้เป็นบางจุดเท่านั้น ขึ้นอยู่กับจุดที่ติดตั้งตัว Access point และระยะทางของความสามารถในการส่งสัญญาณ

2. เวลาการให้บริการในปัจจุบันให้บริการเฉพาะคือในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ ที่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์หนาแน่นเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งบางที่ถ้าไม่มีลูกค้ามาใช้บริการมากพอจะไม่ทำการให้บริการ หรือถ้ามีลูกค้ามาใช้บริการมากจะไม่มีพนักงานมาให้บริการ ทำให้ลูกค้าบางคนไม่ทราบเอกสารถึงบริการนี้ เนื่องจากไม่มีความแน่นอนในการให้บริการเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ต่างๆยังอยู่ในราคาค่อนข้างสูงต่อพนักงานหนึ่งคน ทั้งตัว PDA Printer Bluetooth และ Software ซึ่งมีค่าใช้จ่ายรวมยังสูงอยู่ใช้เงินลงทุนต่อชุดประมาณ 40,000 บาท (อุปกรณ์ 1 ชุดประกอบด้วย เครื่อง iPaq และ เครื่องพิมพ์ อย่างละ 1 ตัว)

4. พนักงานที่ให้บริการยังมีจำนวนน้อยและไม่แน่นอน ปัจจุบันให้บริการ 2-3 คนต่อ 1 สาขาเท่านั้นและกำลังขยายในอนาคต และพนักงานบางสาขาอาจยังไม่มีความรู้ในเทคโนโลยีมากเพียงพอทำให้เมื่อเกิดปัญหาหรือเหตุขัดข้องขึ้นไม่สามารถแก้ปัญหาได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาเรื่อง ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความ เป็นมาของระบบ ขั้นตอนการทำงาน การสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ การให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ชมภาพยนตร์ที่ใช้ระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย แบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด

ส่วนที่ 2 เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานให้บริการระบบการ จำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ส่วนที่ 3 เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบ การให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

การสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาดโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้จัดการฝ่ายการตลาดโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ (SFX) (ผู้ดูแลภาพรวมของระบบ) เกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์ พกพาแบบไร้สาย ประกอบด้วย ความเป็นมาของระบบระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชม ภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ผลการดำเนินงานก่อนและหลังนำระบบการ ให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการ ข้อดี ข้อจำกัด ของระบบและแนวทางการแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความเป็นมาของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์ พกพาแบบไร้สายโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

จากการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการนำระบบการให้บริการจำหน่าย บัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้นเพื่อต้องการเพิ่มช่องทางการ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการซื้อบัตรผ่านทางเคาน์เตอร์ เพื่อลดขั้นตอนการต่อแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และพนักงานสามารถที่จะจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้ลูกค้านอกเหนือพื้นที่ของโรงภาพยนตร์ฯ ยังผลให้มีการเพิ่มรายได้ให้กับทางโรงภาพยนตร์ฯ และเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำให้กับโรงภาพยนตร์ฯ เนื่องจากในปัจจุบันมีเพียงโรงภาพยนตร์ SFX ที่ให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ซึ่งแนวความคิดในการนำระบบให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้น เนื่องจากทางโรงภาพยนตร์ฯ ได้เล็งเห็นศักยภาพในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ และต้องการสร้างแนวความคิดในการให้บริการในแบบของตัวเองขึ้น จึงได้เริ่มนำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายเข้ามาตอบโจทย์ของการให้บริการในช่วงแรกนั้นทางโรงภาพยนตร์ต้องการให้บริการในระดับ Premium เพื่อให้เข้ากับสถานที่ที่เปิดให้บริการ ช่วงแรกเปิดให้บริการเฉพาะลูกค้าที่มีความประสงค์จะซื้อบัตรที่นั่งพิเศษในโรงภาพยนตร์ ซึ่งได้จัดส่วน Garden Lounge ให้ลูกค้ามานั่ง มาพูดคุย จากนั้นให้พนักงานมาเสิร์ฟเครื่องดื่มที่โต๊ะด้วยการขายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ลูกค้าไม่ต้องไปจองบัตรชมภาพยนตร์ที่หน้าเคาน์เตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์พกพาขายบัตรชมภาพยนตร์พัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ จากเดิมที่ขายเฉพาะแถวสุดท้ายในโรงภาพยนตร์ซึ่งเป็นเก้าอี้พิเศษ ราคาสูงกว่าที่นั่งอื่นพัฒนามาขายบัตรทั้งโรงภาพยนตร์ ซึ่งในขณะนี้ SFX มีเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับขายบัตรชมภาพยนตร์ให้บริการทุกสาขา ช่วยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรอีกทางหนึ่ง ซึ่งจุดเด่นของการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือ ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเข้าคิว สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ซึ่งแนวโน้มของระบบการให้บริการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายในอนาคตนั้น พบว่าได้รับความสนใจและความพึงพอใจจากลูกค้าเป็นอย่างมาก เมื่อเทคโนโลยีใดที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น จะพยายามนำมาใช้เพื่อขยายช่องทางการขายบัตรให้เพิ่มขึ้น ในอนาคตจะนำเครื่องบาร์โค้ดสแกนเนอร์มาต่อกับ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อทำหน้าที่สแกนบัตรชมภาพยนตร์ในจุดนี้กับบัตรเข้าชมภาพยนตร์ เพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการอีกทางหนึ่ง

**ผลการดำเนินงานก่อนและหลังนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการ**

จากการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนั้นสามารถเข้ามาไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุผลแปลกประหลาด และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อดีของระบบการให้บริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์และผ่านอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ทำให้ลูกค้าของทางโรงพยาบาลแพทย์ต้องรอคิวข้อบัตรและมีความยุ่งยาก ในวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากไม่มีทางเลือกให้กับลูกค้ามากนักแต่ผลการดำเนินงานหลังจากนำระบบการให้บริการข้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการพบว่า ลูกค้ามีความสนใจในระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย มีความพึงพอใจ และความสะดวกสบายในการบริการเป็นอย่างมาก สามารถขายบัตรชมภาพยนตร์ได้มากขึ้นในวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และสามารถสร้างกิจกรรมทางการตลาดได้มากขึ้นอีกด้วย ในส่วนของระบบพบว่า มีความพร้อมสมบูรณ์ ในส่วนการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบพบว่า เนื่องจากระบบมีความพร้อมสมบูรณ์ จึงมีการใช้พนักงานในจำนวนน้อย มีการฝึกอบรมการทำงานให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาเป็นอย่างดีและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานจึงมีความพร้อมในการทำงาน สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ดี แม้จะมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นบ้างก็เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

#### ข้อดีของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษาพบว่า ข้อดีของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายที่มีต่อโรงพยาบาลแพทย์ คือ ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลแพทย์ดีขึ้น ในฐานะที่เป็นผู้นำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการเป็นรายแรกในประเทศไทยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้มีมากขึ้น จากเดิมที่จำหน่ายบัตรเพียงแค่นำหน้าโรงพยาบาลแพทย์ ช่วยลดความแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตร ทำให้ทางโรงพยาบาลแพทย์มีรายได้มากขึ้น ส่วนข้อดีของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายที่มีต่อผู้ชมภาพยนตร์ คือ ผู้ชมภาพยนตร์สามารถซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้หลายทางเลือกมากขึ้น ไม่เสียเวลาในการรอต่อแถว สามารถเลือกรอบฉายได้ตามความต้องการ สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ

#### ข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษาพบว่า วันเวลาที่พนักงานมาให้บริการหรือลูกค้าสามารถใช้บริการได้นั้นเฉพาะเมื่อเป็นวันเสาร์อาทิตย์หรือเป็นวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเท่านั้น ไม่มีแม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความแน่นอนในการให้บริการ อาณาเขตในการให้บริการนั้น ไม่ครอบคลุมทั่วถึงสามารถให้บริการได้อยู่ในเฉพาะอาณาเขตของโรงพยาบาลศูนย์เท่านั้น ยังมีพนักงานที่พร้อมสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นจำนวนน้อย และยังมีการลงทุนที่สูงในเรื่องของค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์และพนักงานที่ให้บริการ

**แนวทางการแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย**

จากการศึกษาพบว่า ทางโรงพยาบาลศูนย์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ มีแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดและปัญหาของระบบ โดยจะเพิ่มเทคโนโลยีและการให้บริการในด้านอื่นๆมากขึ้น เพื่อเสริมระบบการให้บริการและนำมาใช้ขยายช่องทางการขายบัตรให้เพิ่มขึ้น เช่น คู่มือถือ และเครื่องบาร์โค้ดสแกนเนอร์ จะเพิ่มศักยภาพและจำนวนพนักงานที่พร้อมจะให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อความถูกต้อง ความสะดวกสบาย ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าต่อทางโรงพยาบาลศูนย์

การศึกษาจากพนักงานให้บริการระบบการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. เพศ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	12	66.7
ชาย	6	33.3
รวม	18	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. อายุ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีอายุโดยเฉลี่ย 24.5 ปี และมีพนักงานอายุมากที่สุดคือ 27 ปี อายุน้อยที่สุดคือ 23 ปี

## 3. ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และระดับการศึกษาปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	14	77.8
ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	4	22.2
รวม	18	100.0

## 4. รายได้

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ย 10,166.67 บาทต่อเดือน และมีรายได้มากที่สุดคือ 13,000 บาทต่อเดือน มีรายได้น้อยที่สุดคือ 9,000 บาทต่อเดือน

## 5. อายุงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 2 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคืออายุงาน 3 – 5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

## 6. การประกอบอาชีพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการทั้งหมดประกอบอาชีพพนักงานให้บริการและขายบัตรชมภาพยนตร์เป็นอาชีพหลัก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	16.7
1 – 2 ปี	11	61.1
3 – 5 ปี	4	22.2
รวม	18	100.0

#### 7. ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าบริการ ส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดช่วงเวลา 12.01-15.00 น. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และ 10.30-12.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 4)

#### ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10.30-12.00 น.	6	33.3
12.01-15.00 น.	12	66.7
รวม	18	100.0

#### 8. ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดวันอาทิตย์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และ วันเสาร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 (ตารางที่ 5)

#### ตารางที่ 5 ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

ช่วงวัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันเสาร์	4	22.2
วันอาทิตย์	14	77.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ภายนอก การค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 9. ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไประดับมาก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และระดับมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป

ระดับความรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง	5	27.8
มาก	11	61.1
มากที่สุด	2	11.1
รวม	18	100.0

### 10. ความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาในระดับมากและมากที่สุดเป็นจำนวนเท่ากันคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา

ระดับความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาก	9	50.0
มากที่สุด	9	50.0
รวม	18	100.0

### 11. ประสพการณ์ความผิดพลาดจากการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่เคยพบประสพการณ์ความผิดพลาด

จากการให้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และไม่เคยพบ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ

22.2 (ตารางที่ 8)  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 8 ประสิทธิภาพความผิดพลาดจากการให้บริการ

ความผิดพลาดจากการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	14	77.8
ไม่เคย	4	22.2
รวม	18	100.0

จากพนักงานที่ให้บริการที่ที่เคยพบประสิทธิภาพความผิดพลาดจากการให้บริการสรุปได้ว่าเป็นความผิดพลาดด้านการป้อนข้อมูลผิดไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เข้าโปรแกรมผิด ข้อมูลออกมาไม่ตรงกับความต้องการ และแก้ไขโดยการให้บริการใหม่ให้ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า แก้ไขข้อมูลที่ป้อนผิด ศึกษาการให้บริการโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น

#### 12. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของขณะให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการระบบ ส่วนใหญ่ไม่เคยพบประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของขณะให้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเคยพบ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 9)

### ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของขณะให้บริการ

ระบบจัดซื้อของขณะให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	6	33.3
ไม่เคย	12	66.7
รวม	18	100.0

จากพนักงานที่ให้บริการที่เคยพบประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของขณะให้บริการสรุปได้ว่าเป็นความขัดข้องเกี่ยวกับการสื่อสารสัญญาณขัดข้องไม่สามารถเชื่อมโยงสัญญาณไปยังเครื่องหลักได้ คอมพิวเตอร์พกพามีปัญหา เช่น โปรแกรมค้าง แบตเตอรี่หมด หน้าจอไม่ทำงาน และแก้ไขปัญหาโดยเปลี่ยนเครื่องสำรองมาให้บริการแทน ติดต่อกับทางช่างผู้ดูแลระบบให้มาแก้ไขสัญญาณและมาดูแลอุปกรณ์การสื่อสารที่ขัดข้องเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 13.ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษาพนักงานให้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายทางโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายระดับมากที่สุด คือ ระบบสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถเพิ่มความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการได้ ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงภาพยนตร์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของพนักงานให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
สามารถเพิ่มความสะดวก /	14	4	-	-	-	18
รวดเร็วในการให้บริการ	(77.8)	(22.2)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ทำให้ลูกค้าเข้ามาชมภาพยนตร์เพิ่ม	6	9	3	-	-	18
มากขึ้น	(33.3)	(50.0)	(16.7)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	17	1	-	-	-	18
	(94.4)	(5.6)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	1	9	8	-	-	18
ง่ายต่อการใช้งาน	(5.6)	(50.0)	(44.4)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือเกิด	-	10	8	-	-	18
ข้อผิดพลาดน้อย	(0.0)	(55.6)	(44.4)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
มีความพร้อมในการให้บริการแก่	-	7	8	3	-	18
ลูกค้าได้ทุกเมื่อ	(0.0)	(38.9)	(44.4)	(16.7)	(0.0)	(100.0)
ช่วยทำให้ทางโรงภาพยนตร์มี	6	10	2	-	-	18
รายได้เพิ่มมากขึ้น	(33.3)	(55.6)	(11.1)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ช่วยลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้า	8	7	1	2	-	18
เคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้	(44.4)	(38.9)	(5.6)	(11.1)	(0.0)	(100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาล	16	2	-	-	-	18
ภาพยนตร์	(88.9)	(11.1)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า	8	10	-	-	-	18
มีอิทธิพลต่อการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไปของลูกค้า	-	7	10	1	-	18
	(0.0)	(38.9)	(55.6)	(5.6)	(0.0)	(100.0)

การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

## ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

## 1. เพศ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	64	66.7
หญิง	32	33.3
รวม	96	100.0

## 2. อายุ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่อายุ 20 – 25 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคืออายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	27	28.1
20 – 25 ปี	38	39.6
26 – 30 ปี	23	24.0
มากกว่า 30 ปี	8	8.3
รวม	96	100.0

### 3. ระดับการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	29.2
ปริญญาตรี	54	56.3
สูงกว่าปริญญาตรี	14	14.6
รวม	96	100.0

### 4. การประกอบอาชีพ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน และนักศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 เจ้าของกิจการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รับราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 นอกจากนี้ยังพบว่า 60.4% ของกลุ่มตัวอย่างมีหน้าที่ประจำ ไม่ว่างงานใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 3.1 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	58	60.4
พนักงานบริษัท	26	27.1
เจ้าของกิจการ	8	8.3
รับราชการ	3	3.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.0
รวม	96	100.0

#### 5. รายได้

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 รายได้ 15,001- 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 รายได้ 20,001 – 25,000 บาทจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และรายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	26	27.1
5,000-10,000 บาท	32	33.3
10,001-15,000 บาท	19	19.8
15,001- 20,000 บาท	8	8.3
20,001 – 25,000 บาท	4	4.2
25,001 – 30,000 บาท	2	2.1
มากกว่า 30,000 บาท	5	5.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไป 100.0 โยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 6. จำนวนการชมภาพยนตร์ต่อเดือน

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนการชมภาพยนตร์ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ จำนวนการชมภาพยนตร์น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ชมภาพยนตร์ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนการชมภาพยนตร์ต่อเดือน

จำนวนการชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	30	31.3
1 – 2 ครั้ง	49	51.0
3 - 4 ครั้ง	15	15.6
มากกว่า 4 ครั้ง	2	2.1
รวม	96	100.0

## 7. ช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์ 12.01-15.00 น. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือ ช่วง 10.30-12.00 น. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ช่วงเวลา 15.01-17.00 น. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และช่วงเวลาหลัง 17.00 น. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์

ช่วงเวลาในการชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10.30-12.00 น.	31	32.3
12.01-15.00 น.	51	53.1
15.01-17.00 น.	9	9.4
หลัง 17.00 น.	5	5.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ขออนุญาต  
รวม 96 100.0  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 8. ช่วงวันในการชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ชมภาพยนตร์วันอาทิตย์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ วันเสาร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงวันในการชมภาพยนตร์

ช่วงวันในการชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ - วันศุกร์	7	7.3
วันเสาร์	35	36.5
วันอาทิตย์	54	56.3
รวม	96	100.0

### 9. บุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ไปชมภาพยนตร์กับเพื่อนสนิท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ ไปกับครอบครัว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 คนเดียวและเพื่อนร่วมงาน จำนวนเท่าๆกัน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และแฟน/คนรัก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

บุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อนสนิท	53	55.2
ครอบครัว	27	28.1
คนเดียว	7	7.3
เพื่อนร่วมงาน	7	7.3
แฟน/คนรัก	2	2.1
รวม	96	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 10. จำนวนบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ไปชมภาพยนตร์ 1-2 คน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ 3-5 คน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และ 6-8 คน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์

จำนวนบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 คน	53	55.2
3-5 คน	36	37.5
6-8 คน	7	7.3
รวม	96	100.0

### 11. การตัดสินใจชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ตัดสินใจชมภาพยนตร์จากภาพยนตร์ที่สนใจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาคือ ตัดสินใจจากรอบฉายตรงตามความต้องการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และ โรงภาพยนตร์ที่เดินทางสะดวก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามการพิจารณาตัดสินใจชมภาพยนตร์

การตัดสินใจชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาพยนตร์ที่สนใจ	78	81.3
รอบฉายตรงตามความต้องการ	11	11.5
โรงภาพยนตร์ที่เดินทางสะดวก	7	7.3
รวม	96	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 12. แหล่งที่มาของการรู้จักการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่รู้จักการให้บริการจากพนักงานที่มาให้บริการโดยตรง จำนวน 94 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ จากเว็บไซต์ของโรงภาพยนตร์ จำนวน 25 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 17.4 จากเพื่อน จำนวน 20 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 13.9 จากหนังสือพิมพ์ จำนวน 3 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 2.1 และจากโทรทัศน์ จำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 แหล่งที่มาของการรู้จักการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

แหล่งที่มา	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
พนักงานที่มาให้บริการโดยตรง	94	65.3
เว็บไซต์ของโรงภาพยนตร์	25	17.4
เพื่อน	20	13.9
หนังสือพิมพ์	3	2.1
โทรทัศน์	2	1.4
รวม	144	100.0

หมายเหตุ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 13. ช่วงเวลาที่เกิดการตัดสินใจในการชมภาพยนตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ตัดสินใจชมภาพยนตร์ ก่อนเดินทางมาชมภาพยนตร์ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 และเกิดการตัดสินใจชมภาพยนตร์เมื่อมาถึงบริเวณ โรงภาพยนตร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ช่วงเวลาการตัดสินใจในการชมภาพยนตร์

การตัดสินใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ก่อนเดินทางมาชมภาพยนตร์	69	71.9
เมื่อมาถึงบริเวณ โรงภาพยนตร์	27	28.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการ 96 ษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไป 100.0% โยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 14. การใช้บริการระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเมื่อพนักงานมาให้บริการถึงที่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 เมื่อเห็นพนักงานยื่นให้บริการผู้อื่นอยู่และบางครั้งแล้วแต่โอกาส จำนวนเท่าๆกันคือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 การใช้บริการระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานมาให้บริการถึงที่	70	72.9
เมื่อเห็นพนักงานยื่นให้บริการผู้อื่นอยู่	13	13.5
บางครั้งแล้วแต่โอกาส	13	13.5
รวม	96	100.0

#### 15. เหตุผลที่ใช้ระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่เหตุผลที่ใช้ระบบเพราะความสะดวกสบาย จำนวน 96 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมาคือ ไม่ต้องเข้าคิวหรือรอซื้อบัตรนาน จำนวน 89 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 31.1 ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูลภาพยนตร์ จำนวน 28 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 9.8 ไม่เสียเวลาในการรอรอบฉาย จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.4 พนักงานให้บริการประทับใจ จำนวน 21 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 7.3 สามารถเลือกโรงภาพยนตร์ เรื่องและรอบฉายได้ตามความต้องการ จำนวน 17 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.9 และการได้ที่นั่งที่ดี จำนวน 11 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 25)

#### 16. ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่ามีความคิดเห็นระดับมากที่สุดในเรื่องระบบสามารถเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้ ระบบสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ มีความคิดเห็นระดับมากในเรื่อง ระบบมีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ ได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ระบบทำให้มีผู้ชมมากขึ้น โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ไม่มีระบบนี้ ในอนาคตคงจะใช้ระบบนี้อย่างแน่นอน มีความคิดเห็นระดับปาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนลิขสิทธิ์ของ บริษัท เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ จำกัด เมื่ออยู่ใต้เงื่อนไขเป็นเงื่อนไขเช่นที่กล่าวมา  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลางในเรื่อง ระบบมีส่วนทำให้ชมภาพยนตร์มากขึ้น ระบบนี้มีอิทธิพลในการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไป และมีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุดในเรื่อง ประสบการณ์ที่เกยพบความผิดพลาดของระบบ ในการมาใช้บริการ กับประสบการณ์ที่เกยพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่ระบบแลนไร้สายขณะกำลังใช้บริการ (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 25 เหตุผลที่ใช้ระบบซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

เหตุผลที่ใช้ระบบ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
ความสะดวกสบาย	96	33.6
การได้ที่นั่งที่ดี	11	3.8
ไม่ต้องเข้าคิวหรือรอซื้อบัตรนาน	89	31.1
สามารถเลือกโรงภาพยนตร์	17	5.9
เรื่องและรอบฉายได้ตามความต้องการ		
ไม่เสียเวลาในการรอรอบฉาย	24	8.4
ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูลภาพยนตร์	28	9.8
พนักงานให้บริการประทับใจ	21	7.3
รวม	286	100.0

หมายเหตุ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์  
พกพาแบบไร้สาย ของ โรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการซื้อบัตรชม ภาพยนตร์	87 (90.6)	9 (9.4)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
มีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ	28 (29.2)	48 (50.0)	20 (20.8)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
สร้างความพึงพอใจ	65 (67.7)	29 (30.2)	2 (2.1)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
ได้รับความสะดวกสบายและ รวดเร็วในการให้บริการของ พนักงาน	31 (32.3)	48 (50.0)	17 (17.7)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
มีส่วนทำให้ชมภาพยนตร์มากขึ้น	4 (4.2)	29 (30.2)	51 (53.1)	11 (11.5)	1 (1.0)	96 (100.0)
เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตร ชมภาพยนตร์	68 (70.8)	26 (27.1)	2 (2.1)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
ทำให้มีผู้ชมมากขึ้น	6 (6.3)	46 (47.9)	43 (44.8)	1 (1.0)	- (0.0)	96 (100.0)
โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้มี ภาพลักษณ์ที่ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ ไม่มีระบบนี้	33 (34.4)	43 (44.8)	20 (20.8)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
โรงภาพยนตร์อื่น ๆ ควรที่จะมี ระบบนี้ในการให้บริการ	37 (38.5)	32 (33.3)	27 (28.1)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
ประสบการณ์ที่เคยพบความ ผิดพลาดของระบบในการมาใช้ บริการ	- (0.0)	- (0.0)	6 (6.3)	28 (29.2)	62 (64.6)	96 (100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 26 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ประสบการณ์ที่เคยพบปัญหา	-	1	8	29	58	96
ขัดข้องในการสื่อสารระหว่าง	(0.0)	(1.0)	(8.3)	(30.2)	(60.4)	(100.0)
เครื่องคอมพิวเตอร์พกพากับระบบ						
แลนไร้สายขณะกำลังใช้บริการ						
ระบบนี้มีอิทธิพลในการมาชม	5	41	45	5	-	96
ภาพยนตร์ครั้งต่อไป	(5.2)	(42.7)	(46.9)	(5.2)	(0.0)	(100.0)
ในอนาคตยังจะใช้ระบบนี้อย่าง	17	48	29	2	-	96
แน่นอน	(17.7)	(50.0)	(30.2)	(2.1)	(0.0)	(100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

ในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคที่สังคมมีความเร่งรีบ แข่งขันกับเวลา การจะประกอบธุรกิจใดๆ ให้ประสบความสำเร็จก็เช่นกันต้องแข่งขันกับเวลา ต้องอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างช่วยสนับสนุนจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างคล่องตัวและประสบผลสำเร็จ ธุรกิจทางด้านโรงภาพยนตร์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำให้บริการด้านความบันเทิงแก่ผู้ชมซึ่งเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยม มีอัตราการเติบโตที่รวดเร็ว และมีการแข่งขันค่อนข้างสูง มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทางธุรกิจทางด้านโรงภาพยนตร์ก็ต้องแข่งขันกับเวลาด้วยเช่นกันเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และยังคงแข่งขันกันเองระหว่างธุรกิจประเภทเดียวกันอีกด้วย ธุรกิจทางด้านโรงภาพยนตร์จึงต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากได้ทันเวลา สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และแข่งขันกับโรงภาพยนตร์ที่เป็นคู่แข่ง

บริการ Ticket 2 U เป็นหนึ่งในบริการ “Easy Ticket Servic” เป็นบริการที่ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่ระบบเล่น ไร้สาย เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อการบริหารจัดการเรื่องการขายบัตรชมภาพยนตร์ดำเนินเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนยุ่งยากต่างๆในการจอง ขาย และซื้อบัตรชมภาพยนตร์ โดยที่ลูกค้าที่เข้ามาชมภาพยนตร์นั้นมีช่องทางเลือกในการจอง ซื้อบัตรชมภาพยนตร์เพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากรอคิวหน้าเคาน์เตอร์เพียงอย่างเดียว โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีสำหรับชั่วโมงเร่งรีบที่ต้องการความรวดเร็ว

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบและขั้นตอนของการดำเนินงานของระบบ ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และผู้ใช้บริการต่อการบริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย โดยได้ศึกษาจากโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผู้จัดการฝ่ายการตลาดโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้

วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการนำระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้นเพื่อต้องการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการซื้อบัตรผ่านทางเคาน์เตอร์ เพื่อลดขั้นตอนการต่อแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และพนักงานสามารถที่จะจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้ลูกค้านอกเหนือพื้นที่ของโรงภาพยนตร์ฯ ยังผลให้มีการเพิ่มรายได้ให้กับทางโรงภาพยนตร์ฯ และเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำให้กับโรงภาพยนตร์ฯ เนื่องจากในปัจจุบันมีเพียงโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ที่ให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ซึ่งแนวความคิดในการนำระบบให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมาให้บริการนั้นเนื่องจากทางโรงภาพยนตร์ฯ ได้เล็งเห็นศักยภาพในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ และต้องการสร้างแนวความคิดในการให้บริการในแบบของตัวเองขึ้น จึงได้เริ่มนำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายเข้ามาตอบโจทย์ของการให้บริการ

ข้อดีของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือ เพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้มากยิ่งขึ้นจากเดิมที่จำหน่ายบัตรบริเวณหน้าโรงภาพยนตร์ ช่วยลดความแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตร ทำให้ทางโรงภาพยนตร์มีรายได้มากขึ้น ผู้ชมภาพยนตร์สามารถซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้หลายทางเลือกมากขึ้น ไม่เสียเวลาในการรอต่อแถว สามารถเลือกรอบฉายได้ตามความต้องการ สะดวก รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ สำหรับข้อจำกัดของระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย คือ วันเวลาที่พนักงานมาให้บริการหรือลูกค้าสามารถใช้บริการได้นั้นเฉพาะเมื่อเป็นวันเสาร์อาทิตย์หรือเป็นวันที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเท่านั้น ไม่มีความแน่นอนในการให้บริการ อาณาเขตในการให้บริการนั้นไม่ครอบคลุมทั่วถึงสามารถให้บริการได้อยู่ในเฉพาะอาณาเขตของโรงภาพยนตร์เท่านั้น ยังมีพนักงานที่พร้อมสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นจำนวนน้อย และยังมีการลงทุนที่สูงในเรื่องของค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์และพนักงานที่ให้บริการ

### พนักงานให้บริการ

จากการศึกษาพนักงานให้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 24.5 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 1 – 2 ปี มีรายได้โดยเฉลี่ย 10,166.67 บาท ประกอบอาชีพพนักงานให้บริการและขายบัตรชมภาพยนตร์เป็นอาชีพหลัก มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดในวันเอกราชเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาทิตย์ เวลา 12.01-15.00 น. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไประดับมาก มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาในระดับมากถึงมากที่สุด พบความผิดพลาดจากการให้บริการ คือ ความผิดพลาดด้านการป้อนข้อมูลผิดไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า พบประสบการณ์เกี่ยวกับระบบจัดช่องขณะให้บริการ คือ เป็นความขัดข้องเกี่ยวกับการสื่อสารสัญญาณขัดข้องไม่สามารถเชื่อมโยงสัญญาณไปยังเครื่องหลักได้ คอมพิวเตอร์พกพามีปัญหา และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นจะทำการหาสาเหตุของความผิดพลาดนั้นและทำการแก้ไข พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ระบบสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถเพิ่มความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการได้ ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาลนตร์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้

### ผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 – 25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน และนักศึกษา มีรายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน ชมภาพยนตร์ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ชมภาพยนตร์ในวันอาทิตย์ เวลา 12.01-15.00 น. ไปชมภาพยนตร์กับเพื่อนสนิท จำนวน 1-2 คน ตัดสินใจชมภาพยนตร์จากภาพยนตร์ที่สนใจ พบว่าแหล่งที่มาของการรู้จักการให้บริการ คือ จากการใช้บริการจากพนักงานที่มาให้บริการ โดยตรง ตัดสินใจชมภาพยนตร์ก่อนเดินทางมาชมภาพยนตร์ เหตุผลที่ใช้ระบบเพราะความสะดวกสบาย ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ระบบสามารถเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้ ระบบสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. วันเวลาที่พนักงานมาให้บริการ ไม่มีความแน่นอน ลูกค้าบางคนไม่ทราบถึงบริการนี้ คือ ทำการให้บริการอื่นๆหรือเทคโนโลยีอื่นมาเสริมร่วมกับการให้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เช่น การนำเครื่องบาร์โค้ดสแกนเนอร์มาต่อกับ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย เพื่อทำหน้าที่สแกนบัตรชมภาพยนตร์ในจุดที่บัตรเข้าชมภาพยนตร์ เพื่อให้ลูกค้ารู้จักบริการนี้มากขึ้นและยังเป็นทางเลือกหนึ่งในการมาใช้บริการของลูกค้าที่มาชมภาพยนตร์มากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. พนักงานที่ให้บริการทางโรงพยาบาลนครควรวัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานมากขึ้นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดในการให้บริการ และรู้จักการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นในระหว่างการให้บริการ แก่ลูกค้า การให้ความรู้ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ให้สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับอุปกรณ์ขึ้น

3. ขยายจุดการให้บริการมากขึ้น ไม่ใช่เฉพาะอาณาเขตบริเวณโรงพยาบาลเท่านั้น เช่น เสนอการให้บริการแก่ลูกค้านอกเขตโรงพยาบาล ณ จุดนัดพบที่มีคนจำนวนมาก นอกจากจะเป็นการขยายการให้บริการแล้วยังส่งผลทำให้ลูกค้ารู้จักการให้บริการนี้มากขึ้น โปรโมทภาพยนต์ที่กำลังเข้าฉาย รายได้ของทางโรงพยาบาลมากขึ้น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ทางโรงพยาบาลในการให้บริการแก่ลูกค้า

4. ขยายระบบรองรับการให้บริการ คือ ลูกค้าที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาสามารถทำการจองและซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องของตนเอง(การซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/E-Commerce)ได้นอกจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของพนักงานที่สามารถให้บริการได้เท่านั้น เพื่อเพิ่มทางเลือกในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ของลูกค้าอีกทางหนึ่ง

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจโรงพยาบาล เอส เอฟ ซีเนม่า ซีตี้ เพียง 6 สาขาเท่านั้นซึ่งปัจจุบันทางโรงพยาบาลที่มีระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายมีจำนวน 9 สาขา การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อระบบนั้นทำการสำรวจเฉพาะลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้วเท่านั้นทำให้ไม่ทราบความคิดเห็นของลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการระบบว่ามีความคิดเห็นและความสนใจอย่างไรต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ในอนาคตทางโรงพยาบาลจะมีการให้บริการรูปแบบใหม่ๆและการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆมาเสริมใช้ร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาในการให้บริการมากขึ้นควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับระบบหรือเทคโนโลยีใหม่ว่ามีข้อดี ข้อจำกัด และความคิดเห็นต่อระบบใหม่นั้นอย่างไร

## เอกสารอ้างอิง

ชานนท์ วิถีฐธนวรรธ.2548.การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย.

กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ธนัชชา สงฆ์เจริญ.2543.พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการใช้บริการโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์ใน

เขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิจิตรตรา คณาโรจน์.2545.ระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของโรงภาพยนตร์

เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ศศิธร นามงาม.2548. “eTicket ขายตั๋วหนังผ่าน PDA”. Positioning Magazine. (พฤศจิกายน2548)

โรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีนีม่า.2548.Ticket 2 U (PDA). กรุงเทพมหานคร : เอกสารแผ่นปลิว

[http:// www.buycoms.com.com](http://www.buycoms.com.com) 1 พฤศจิกายน 2548

[http:// www.pdamobiz.com](http://www.pdamobiz.com) 1 พฤศจิกายน 2548

[http:// www.sfcinemacity.com](http://www.sfcinemacity.com) 1 พฤศจิกายน 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการฝ่ายการตลาด  
เพื่อการวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์  
ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำบริการ Ticket 2 U มาใช้งาน

.....

.....

.....

.....

.....

2. แนวความคิดของบริการ Ticket 2 U

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำบริการ Ticket 2 U มาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความพร้อมของพนักงานที่มีหน้าที่ดูแลบริการ Ticket 2 U มีความพร้อมมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

.....

5. ความพร้อมของพนักงานขายบัตรทางบริการ Ticket 2 U มีความพร้อมมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

.....

6. ผลการดำเนินงานก่อนนำบริการ Ticket 2 U มาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

7. ผลการดำเนินงานหลังนำบริการ Ticket 2 U มาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ข้อดีของบริการ Ticket 2 U ที่มีต่อโรงภาพยนตร์

.....

.....

.....

.....

.....

9. ข้อดีของบริการ Ticket 2 U ที่มีต่อผู้ชมภาพยนตร์

.....

.....

.....

.....

.....

10. ข้อจำกัดหรือปัญหาของบริการ Ticket 2 U

.....

.....

.....

.....

.....

11. ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

12. แนวทางการแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของบริการ Ticket 2 U

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 13. แนวโน้มของบริการ Ticket 2 U ในอนาคต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์  
ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

สำหรับผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นาย สรนนท์ ลิ้มากุล สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- มัธยมศึกษาตอนปลาย                       ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา  
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า                 สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. ท่านทำงานในองค์กรนี้เป็นระยะเวลาานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ปี     1-2 ปี     3-5 ปี     มากกว่า 5 ปี

## 5. รายได้ของท่าน.....บาทต่อเดือน

## 6. ท่านประกอบอาชีพนี้เป็น

- อาชีพหลัก  
 อาชีพเสริม ปัจจุบันทำงานอาชีพ.....

**ส่วนที่ 2 :** ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ โดยระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

## 7. ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

- 10.30-12.00 น.                                       12.01-15.00 น.  
 15.01-17.00 น.                                       หลัง 17.00 น.

## 8. ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

- วันจันทร์-วันศุกร์                                       วันเสาร์                                       วันอาทิตย์

## 9. ปกติท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไปในระดับใด

- น้อย                                                               ปานกลาง  
 มาก                                                               มากที่สุด

## 10. ท่านมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาระดับใด

- น้อย                                                               ปานกลาง  
 มาก                                                               มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ท่านเคยมีประสบการณ์ความผิดพลาดจากการให้บริการขายบัตรชมภาพยนตร์โดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาซึ่งเกิดจากตัวท่านเองหรือไม่

เคย

เป็นความผิดพลาดด้าน.....

ท่านแก้ไขปัญหอย่างไร.....

ไม่เคย

12. ท่านเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบจัดช่องขณะให้บริการผ่านคอมพิวเตอร์พกพาหรือไม่

เคย

จัดช่องเกี่ยวกับ.....

ท่านแก้ไขปัญหอย่างไร.....

ไม่เคย

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่าน

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
13. ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการให้บริการ					
14. ระบบนี้ ทำให้ลูกค้าเข้ามาชมภาพยนตร์เพิ่มมากขึ้น					
15. ระบบนี้สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า					
16. ระบบนี้มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ง่ายต่อการใช้งาน					
17. ระบบนี้ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือเกิดข้อผิดพลาดน้อย					

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของงานวิจัยสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
18. ระบบนี้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ทุกเมื่อ					
19. ระบบนี้ช่วยให้ทางโรงพยาบาลนครมีรายได้เพิ่มมากขึ้น					
20. ระบบนี้ช่วยลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรลงได้					
21. ระบบนี้ทำให้เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลนคร					
22. ระบบนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า					
23. ระบบนี้มีอิทธิพลต่อการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไปของลูกค้า					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ค

### แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์  
ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

สำหรับผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นาย สรนนท์ ลิมากุล สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระบบการให้บริการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี

20 - 25 ปี

26 - 30 ปี

มากกว่า 30 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





14. ท่านใช้บริการระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย อย่างไรบ้าง

- ทุกครั้งที่ชมภาพยนตร์
- พนักงานมาให้บริการถึงที่
- เมื่อเห็นพนักงานยื่นให้บริการผู้อื่นอยู่
- บางครั้งแล้วแต่โอกาส

15. เหตุผลที่ท่านใช้ระบบจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ความสะดวกสบาย
- การได้ที่นั่งที่ดี
- ไม่ต้องเข้าคิวหรือรอซื้อบัตรนาน
- สามารถเลือกโรงภาพยนตร์ เรื่องและรอบฉายได้ตามความต้องการ
- ไม่เสียเวลาในการรอรอบฉาย
- ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูลภาพยนตร์ (โรงภาพยนตร์ เรื่องและรอบฉาย) เนื่องจากในเครื่องคอมพิวเตอร์พกพามีข้อมูลภาพยนตร์ตามที่ต้องการ
- ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือเกิดข้อผิดพลาดน้อย
- พนักงานให้บริการประทับใจ
- อื่น ๆ ระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 3 :** ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย ของ โรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีเนม่า ซีดี

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
16. ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์					
17. ระบบนี้มีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ					
18. ระบบนี้สร้างความพึงพอใจให้แก่ท่าน					
19. ในขั้นตอนการให้บริการ ท่านได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน					
20. ระบบนี้มีส่วนทำให้ท่านชมภาพยนตร์มากขึ้น					
21. ระบบนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์					
22. โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้จะทำให้มีผู้ชมมากขึ้น					
23. โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ไม่มีระบบนี้					
24. ท่านคิดว่าโรงภาพยนตร์อื่น ๆ ควรที่จะมีระบบนี้ในการให้บริการ					
25. ประสบการณ์ที่เคยพบความผิดพลาดของระบบในการมาใช้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
26. ประสิทธิภาพที่เคยพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สายขณะกำลังใช้บริการ					
27. ระบบนี้มีอิทธิพลในการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไป					
28. ในอนาคตท่านยังจะใช้ระบบนี้อย่างแน่นอน					

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับพนักงานให้บริการ

เรื่อง การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-100	

\*ส่วนที่ 1 \* ส่วนของข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ratio	อายุ	0-100 ปี	
3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา สูงสุด	1.มัธยมศึกษา ตอนปลาย 2.ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา 3.ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า 4.สูงกว่า ปริญญาตรี	เลือกได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	TWORK	Ordinal	อายุงาน	1.น้อยกว่า 1 ปี 2.1-2 ปี 3.3-5 ปี 4.มากกว่า 5 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
5	SALARY	Ratio	รายได้ต่อเดือน	0-50000 บาท	
6	MWORK	Nominal	ประกอบอาชีพ เป็น	1.อาชีพหลัก 2.อาชีพเสริม	เลือกได้ 1 ข้อ

\*ส่วนที่ 2\* ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโดยระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์  
ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
7	A1	Ordinal	ช่วงเวลาที่มียูกค้า มาใช้บริการมาก ที่สุด	1.10.30-12.00 น. 2.12.01-15.00 น. 3.15.01-17.00 น. 4. 15.01-17.00 น.	เลือกได้ 1 ข้อ
8	A2	Ordinal	ช่วงวันที่มียูกค้ามา ใช้บริการมากที่สุด	1.วันจันทร์ -วัน ศุกร์ 2.วันเสาร์ 3.วันอาทิตย์	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่  
 ให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
9	A3	Ordinal	ระดับความรู้ เกี่ยวกับการใช้งาน คอมพิวเตอร์ทั่วไป	1.น้อย 2.ปานกลาง 3.มาก 4.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
10	A4	Ordinal	ระดับความเข้าใจ ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ คอมพิวเตอร์พกพา	1.น้อย 2.ปานกลาง 3.มาก 4.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
11	A5	Nominal	ประสบการณ์ ความผิดพลาดจาก การให้บริการขาย บัตรชมภาพยนตร์ โดยใช้ คอมพิวเตอร์พกพา ซึ่งเกิดจากตัวท่าน	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
12	A6	Nominal	ประสบการณ์ เกี่ยวกับระบบ จัดช่องขณะ ให้บริการผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\*ส่วนที่ 3\* ส่วนของความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
13	B1	Ordinal	ระบบนี้สามารถ เพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการ ให้บริการ	1.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ	เลือกได้ 1 ข้อ
14	B2	Ordinal	การดำเนินงาน โดย ระบบบันทึกด้วย มือ	น้อยที่สุด 2.ระดับความ คิดเห็นและ	
15	B3	Ordinal	ระบบนี้ทำให้ ลูกค้าเข้ามาชม ภาพยนตร์เพิ่มมาก ขึ้น	ความพึงพอใจ น้อย 3.ระดับความ คิดเห็นและ	
16	B4	Ordinal	ระบบนี้สร้างความ พึงพอใจให้กับ ลูกค้า	ความพึงพอใจ ปานกลาง 4.ระดับความ	
17	B5	Ordinal	ระบบนี้ไม่เกิด ข้อผิดพลาดหรือ เกิดข้อผิดพลาด น้อย	คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มาก 5.ระดับความ	
18	B6	Ordinal	ระบบนี้มีความ พร้อมในการ ให้บริการแก่ลูกค้า ได้ทุกเมื่อ	คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มากที่สุด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
19	B7	Ordinal	ระบบนี้ช่วยให้ ทางโรงพยาบาลนคร มีรายได้เพิ่มมาก ขึ้น	1.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
20	B8	Ordinal	ระบบนี้ช่วยลด ขั้นตอนและ ค่าใช้จ่ายหน้า เคาน์เตอร์ขายบัตร ลงได้	2.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ น้อย 3.ระดับความ	
21	B9	Ordinal	ระบบนี้ทำให้เพิ่ม ภาพลักษณ์ที่ดีแก่ โรงพยาบาลนคร	คิดเห็นและ ความพึงพอใจ ปานกลาง	
22	B10	Ordinal	ระบบนี้ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพใน การให้บริการแก่ ลูกค้า	4.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มาก	
23	B11	Ordinal	ระบบนี้มีอิทธิพล ต่อการมาชม ภาพยนตร์ครั้ง ต่อไปของลูกค้า	5.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มากที่สุด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

เรื่อง การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-100	

\*ส่วนที่ 1 \* ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ordinal	อายุ	1.น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 – 25 ปี 3. 26 – 30 ปี 4.มากกว่า 30 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา สูงสุด	1.ต่ำกว่า ปริญญาตรี 2.ปริญญาตรี 3.สูงกว่า ปริญญาตรี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	WORK	Nominal	ประกอบอาชีพ	1.นักเรียน/ นักศึกษา 2.รับราชการ 3.พนักงาน บริษัท4. พนักงาน รัฐวิสาหกิจ 5.เจ้าของ กิจการ 6.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
5	SALARY	Nominal	รายได้ต่อเดือน	1.น้อยกว่า 5,000 บาท 2. 5,000- 10,000 บาท 3. 10,001- 15,000 บาท 4. 15,001- 20,000 บาท 5. 20,001 – 25,000 บาท 6. 25,001 – 30,000 บาท 7.มากกว่า 30,000 บาท	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6	USE	Ordinal	ชมภาพยนตร์ต่อ เดือน	1.น้อยกว่า 1 ครั้ง 2. 1 – 2 ครั้ง 3. 3 - 4 ครั้ง 4.มากกว่า 4 ครั้ง	เลือกได้ 1 ข้อ
7	TUSE	Ordinal	เวลาที่นิยมชม ภาพยนตร์	1.10.30-12.00 น. 2.12.01-15.00 น. 3.15.01-17.00 น. 4.หลัง 17.00 น.	เลือกได้ 1 ข้อ
8	DUSE	Ordinal	วันที่นิยมมาชม ภาพยนตร์	1.วันจันทร์ – วันศุกร์ 2.วันเสาร์ 3.วันอาทิตย์	เลือกได้ 1 ข้อ
9	JOIN	Nominal	ไปชมภาพยนตร์ กับ	1.คนเดียว 2.ครอบครัว 3.เพื่อนร่วมงาน 4.เพื่อนสนิท 5.อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
10	NUM	Ordinal	จำนวนที่ไปชม ภาพยนตร์	1.1-2 คน 2. 3-5 คน 3.6-8 คน 4.มากกว่า 8 คน	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
11	CONSIDER	Nominal	การตัดสินใจชม ภาพยนตร์	1.ภาพยนตร์ที่ สนใจ 2.โรง ภาพยนตร์ที่ เดินทางสะดวก 3.ความสะดวก ในการซื้อบัตร 4.รอบฉายตรง ตามความ ต้องการ 5.ได้ที่นั่งที่ ถูกใจ ตรงต่อ ความต้องการ 6.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\*ส่วนที่ 2\* ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
12	A1a	Nominal	รู้จักการให้บริการ ซื้อบัตรชม ภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย พนักงานที่มา ให้บริการโดยตรง	1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
	A1b	Nominal	เพื่อน	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A1c	Nominal	เว็บไซต์ของโรง ภาพยนตร์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A1d	Nominal	หนังสือพิมพ์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A1e	Nominal	โทรทัศน์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A1f	Nominal	อื่นๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
13	A2	Nominal	การตัดสินใจใน การชมภาพยนตร์	1.มีการตัดสินใจ ก่อนเดินทางมา ชมภาพยนตร์ 2.เกิดการ ตัดสินใจชม ภาพยนตร์เมื่อ มาถึงบริเวณโรง ภาพยนตร์ 3.ไม่ได้ตั้งใจมา ชมภาพยนตร์ แต่เกิดตัดสินใจ เมื่อมีพนักงาน มาให้บริการ ขายบัตรชม ภาพยนตร์ถึงที่	เลือกได้ 1 ข้อ
14	A3	Nominal	การใช้บริการ ระบบซื้อบัตรชม ภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย	1.ทุกครั้งที่ชม ภาพยนตร์ 2.พนักงานมา ให้บริการถึงที่ 3.เมื่อเห็น พนักงานอื่น ให้บริการผู้อื่น อยู่ 4.บางครั้ง แล้วแต่โอกาส	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
15			เหตุผลที่ใช้ระบบ ข้อบ่งชี้ ภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย		
	A4a	Nominal	ความสะดวกสบาย	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A4b	Nominal	การได้ที่นั่งที่ดี	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A4c	Nominal	ไม่ต้องเข้าคิวหรือ รอข้อบ่งชี้	1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า ข้อ
	A4d	Nominal	สามารถเลือกโรง ภาพยนตร์ เรื่อง และรอบฉายได้ ตามความต้องการ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A4e	Nominal	ไม่เสียเวลาในการ รอรอบฉาย	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
A4f	Nominal	ไม่เสียเวลาในการ หาข้อมูลภาพ ยนตร์	1.เลือก 2.ไม่เลือก		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
15	A4g	Nominal	เหตุผลที่ใช้ระบบ ซีอีบีตรชม ภาพยนตร์ผ่าน คอมพิวเตอร์พกพา แบบไร้สาย ไม่เกิดข้อผิดพลาด หรือเกิด ข้อผิดพลาดน้อย	1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
	A4h	Nominal	พนักงาน ให้บริการ ประทับใจ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	A4i	Nominal	อื่นๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\*ส่วนที่ 3\* ส่วนของความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
16	B1	Nominal	ระบบนี้สามารถ เพิ่มความสะดวก/ รวดเร็วในการซื้อ บัตรชมภาพยนตร์	1.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
17	B2	Nominal	ระบบนี้มีความ ถูกต้องตรงต่อ ความต้องการ	2.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ น้อย	
18	B3	Nominal	ระบบนี้สร้างความ พึงพอใจ	3.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ ปานกลาง	
19	B4	Nominal	ได้รับความ สะดวกสบายและ รวดเร็วในการ ให้บริการของ พนักงาน	4.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มาก	
20	B5	Nominal	ระบบนี้มีส่วนทำ ให้ชมภาพยนตร์ มากขึ้น	5.ระดับความ คิดเห็นและ ความพึงพอใจ มากที่สุด	
21	B6	Nominal	ระบบนี้เป็น ทางเลือกหนึ่งใน การซื้อบัตรชม ภาพยนตร์		
22	B7	Nominal	โรงภาพยนตร์ที่มี ระบบนี้จะทำให้มี ผู้ชมมากขึ้น		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

23	B8	Nominal	โรงภาพยนตร์ที่มีระบบนี้มีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ไม่มีระบบนี้
24	B9	Nominal	คิดว่าโรงภาพยนตร์อื่น ๆ ควรที่จะมีระบบนี้ในการให้บริการ
25	B10	Nominal	ประสบการณ์ที่เคยมพบความผิดพลาดของระบบในการมาใช้บริการ
26	B11	Nominal	ประสบการณ์ที่เคยมพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สายขณะกำลังใช้บริการ
27	B12	Nominal	ระบบนี้มีอิทธิพลในการมาชมภาพยนตร์ครั้งต่อไป
28	B13	Nominal	ในอนาคตยังจะใช้ระบบนี้อย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อ **แก่นนอน** เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้