

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การปรับปรุงระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติสำหรับ

การจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์

The improvement of automatic booking machine of cinema ticket



T097837

โดย

นาย ธนัช พรสิแสงสุวรรณ รหัสนักศึกษา 47040766

25พ.  
ค1997  
2550

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... 97837  
..... 9 507 2009  
ฉบับเดือนปี.....

b..... 12001515  
i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การปรับปรุงระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติสำหรับการจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์

The improvement of automatic booking machine of cinema ticket

โดย

นาย ธนัช พรลีแสงสุวรรณ์ รหัสนักศึกษา 47040766

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริโชค )

รักษาการหัวหน้าภาควิชา .....

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำเป็นอย่างมาก รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำสาขาเทคโนโลยีการจัดการและอาจารย์สาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและ ประสิทธิประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ทาง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ โรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ แผนกฝ่ายการตลาด ผู้จัดการฝ่ายการตลาด และพนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ผู้ให้บริการที่มาใช้ระบบ และทาง โรงภาพยนตร์เมเจอร์ซิเนเพล็กซ์ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเพื่อข้อมูล และรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ รวมทั้ง คุณสมศักดิ์ เกตุณี คุณสุกกิจ พงษ์บุญ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านอุปกรณ์ในการทำปัญหาพิเศษ และคุณพาขวัญ ชูอำไพ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนสำหรับกำลังใจ คำปรึกษาและ ความช่วยเหลือในทุกเรื่อง

ธนัช พรลีแสงสุวรรณ์

กุมภาพันธ์ 2551

## บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

เรื่อง การปรับปรุงระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติสำหรับการจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์

The Improvement of Automatic Booking Machine of Cinema Ticket

นักศึกษา นาย ธนัช พรดิแสงสุวรรณ

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค

### บทคัดย่อ

การดำเนินงานในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากธุรกิจทางโรงภาพยนตร์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำให้ความบันเทิงที่มีอัตราการเติบโตที่รวดเร็ว ดังนั้นเพื่อให้ทางโรงภาพยนตร์ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากได้ทันเวลา จึงต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆขึ้น คือ การให้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ดังนั้นนักศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระบบการทำงานข้อดีข้อจำกัด และลักษณะการใช้งานระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ของ พนักงานผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ของ โรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้จัดการฝ่ายการตลาดมีวัตถุประสงค์ในการนำระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติมาให้บริการเพื่อต้องการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อีกทางหนึ่ง และเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อลดขั้นตอนของการต่อแถวรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ ในส่วนของพนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ นั้น ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นระบบมักจะขัดข้องหรือ ผิดพลาดอยู่เป็นประจำควรจะต้องมีการปรับปรุงระบบของเครื่องให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในเรื่อง ระบบสามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้โดยทำให้ผู้ใช้บริการนั้นไม่จำเป็นต้องเสียเวลาได้ในเข้าแถวรอคิวที่เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รอกิวที่เคาน์เตอร์ซื้อบัตรชมภาพยนตร์แหล่งที่มาของการรู้จักการใช้บริการของระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติส่วนใหญ่มาจากพนักงานให้บริการของโรงภาพยนตร์เป็นส่วนมาก ซึ่งผู้ให้บริการนั้นจะมีโอกาสในการใช้บริการเป็นบางครั้งแล้วแต่ โอกาสและสาเหตุที่ผู้ให้บริการเลือกใช้บริการ ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ โดยทางโรงภาพยนตร์ควรแก้ปัญหาเครื่องให้บริการ ในส่วนของสัมผัสหน้าจอแล้วไม่ตอบสนอง ตัวเครื่องให้บริการมีการค้างเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งาน ข้อมูลภาพยนตร์ที่ผู้ให้บริการต้องการชมแล้วแต่ไม่ยอมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ให้ แนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นคือ ต้องตรวจสอบเครื่องบริการอัตโนมัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพร้อมให้บริการ และปรับปรุงศักยภาพเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ลดปัญหาต่างๆของเครื่องให้บริการเพื่อให้รองรับกับผู้ให้บริการที่ต้องการชมภาพยนตร์ในช่วงเวลาเร่งด่วน และ จัดพนักงานให้บริการสำหรับให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้งาน และ ขยายจุดให้บริการของตัวเครื่องให้บริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	4
ระเบียบวิธีการศึกษา	6
ขั้นตอนและวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล	8
<b>บทที่ 2 การปรับปรุงระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ</b>	<b>9</b>
สำหรับการจอบัตรเข้าชมภาพยนตร์	
ประวัติความเป็นมาของระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ	9
แนวคิดในการสร้างระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ	9
ลักษณะของระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ	10
โครงสร้างของระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ	11
ขั้นตอนการใช้งาน	12
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>19</b>
ผู้จัดการฝ่ายการตลาด โรงภาพยนตร์ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์	19
พนักงานบริการที่ให้คำแนะนำการใช้งานระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ	21
ผู้ที่มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ	22

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ	30
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>32</b>
สรุป	32
ข้อเสนอแนะ	34
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>36</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>37</b>
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการฝ่ายการตลาด	38
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน	41
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ	43
ภาคผนวก ง คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสาร	47



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามเพศ	22
2 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามอายุ	22
3 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามระดับการศึกษา	23
4 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามอาชีพ	23
5 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามรายได้	24
6 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาชมภาพยนตร์	25
7 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์	25
8 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามสาเหตุที่รู้จัก ให้บริการ	26
9 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามโอกาสการใช้บริการ	26
10 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ	27
11 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	28
12 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามปัญหาที่พบ	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ลักษณะของเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์ภาพยนตร์อัตโนมัติ	11
2 หน้าจอหลักในการใช้บริการ	13
3 หน้าจอการจองบัตรชมภาพยนตร์ล่วงหน้า	14
4 หน้าจอในการรับบัตรชมภาพยนตร์	15
5 หน้าจอในการกรกรหัสบัตร	15
6 หน้าจอในการเลือกดูภาพยนตร์และรอบเวลาฉายภาพยนตร์	16
7 หน้าจอการให้บริการเลือกที่นั่งในโรงภาพยนตร์	16
8 หน้าจอแสดงข้อมูลการยืนยันการจองบัตรชมภาพยนตร์	17
9 บัตรชมภาพยนตร์ที่พิมพ์จากเครื่องพิมพ์ความร้อน	18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการบริการถือว่ามีสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นการประกอบธุรกิจจำเป็นจะต้องหาองค์ประกอบหลายๆอย่าง เพื่อสนับสนุนเพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งได้ จึงต้องมีการวางแผน การปรับใช้กลยุทธ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และบรรลุเป้าหมายตามที่ผู้บริหารขององค์กรได้ตั้งไว้ ซึ่งการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนในปัจจุบันเต็มไปด้วย ความเร่งด่วน ความสะดวกสบาย และความรวดเร็วทันใจ ไม่ว่าจะเป็นการอุปโภคบริโภคซื้อขายข้าวของต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันพอสมควร เพราะการดำเนินงานในเมื่อก่อนนั้นยังไม่มีเทคโนโลยีเข้ามารองรับการทำงานมากนัก จึงทำให้การดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปอย่างเชื่องช้า ไม่สะดวก รวดเร็ว และอาจเกิดความคิดพลาดขึ้นได้ง่าย ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่กระตุ้นให้องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันได้สรรหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับลักษณะและโครงสร้างองค์กรของตน เพื่อมาอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ลดความคิดพลาดในการดำเนินงานให้กับองค์กร และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

จากการเติบโตของเทคโนโลยีในปัจจุบัน เห็นได้ว่าองค์กรต่าง ๆ ได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในองค์กรของตน ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหารหรือภัตตาคาร ในปัจจุบันได้มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการแทบจะทุกส่วนของธุรกิจต่าง ๆ ไม่เว้นแม้แต่ธุรกิจโรงพยาบาลซึ่งธุรกิจโรงพยาบาลมีการแข่งขันกันสูงเพื่อให้ได้มาถึงผู้ใช้บริการที่มากขึ้นซึ่งจะทำให้ได้ส่วนแบ่งการตลาดและรายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลที่นับวันจะเติบโตขึ้นทำให้ผู้ประกอบการต้องลงทุนทางด้านความสะดวกสบายในการชม และสร้างความแตกต่างของโรงพยาบาลเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย ซึ่งการสร้างความแตกต่างของบริการจะเป็นจุดขายให้กับโรงพยาบาลแต่ละแห่ง ซึ่งธุรกิจโรงพยาบาลบางโรงพยาบาลได้มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายเข้ามาใช้งานในเรื่องของการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์บางแห่งมีทางเลือกในการจองบัตรชมภาพยนตร์หลายทาง เช่น ทางด้านอินเทอร์เน็ต ทางด้านโทรศัพท์ เพื่อเพิ่มช่องทางการขายบัตรชมภาพยนตร์ให้หลากหลายมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าธุรกิจโรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพยนตร์เป็นธุรกิจที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วดังนั้นเพื่อให้ทางโรงภาพยนตร์ประสบความสำเร็จดำเนินการกับคู่แข่งซึ่งจะมีการแข่งขันค่อนข้างสูงมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ดังนั้นเพื่อให้ทางโรงภาพยนตร์ประสบความสำเร็จสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้เกิดมีทางเลือกการให้บริการใหม่ๆขึ้นเพื่อให้การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากให้ทันเวลาและสร้างความพอใจแก่ลูกค้าซึ่งในการชมภาพยนตร์แต่ละครั้ง ผู้ใช้บริการจะต้องต่อคิวเพื่อที่จะจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์ ทำให้เสียเวลาและมีขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆมากมายอาจทำให้เกิดความไม่พอใจของผู้ใช้บริการ เพราะมีผู้ใช้บริการมากซึ่งไม่เพียงพอต่อเคาน์เตอร์ซื้อบัตรชมภาพยนตร์ดังนั้นทางโรงภาพยนตร์จึงได้มีการบริการทางด้านการจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการจึงเกิดระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ชื่อว่า เมเจอร์อี-ทิกเก็ต (Major E-Ticket) ซึ่งเป็นระบบที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถที่จะทำธุรกรรมการซื้อและจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์ได้ด้วยตนเองโดยผ่านเครื่องอัตโนมัติที่ชื่อว่า เมเจอร์ คีออส (Major Kiosk) ซึ่งระบบจะเริ่มทำการจองบัตรภาพยนตร์และพิมพ์บัตรภาพยนตร์ให้แก่ผู้ใช้บริการในทันทีโดยไม่ต้องต่อคิวเหมือนเมื่อก่อนอีก อีกทั้งเป็นการรองรับผู้ใช้บริการที่มีความเร่งรีบ ซึ่งสามารถเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์ได้ตามต้องการและเป็นการเพิ่มทางเลือกใหม่ในการจองบัตรชมภาพยนตร์ จะเห็นได้ว่าการให้บริการระบบเครื่องจองบัตรภาพยนตร์อัตโนมัติจะสามารถเข้ามาช่วยในการจัดการเรื่องการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจในธุรกิจโรงภาพยนตร์ อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับทางโรงภาพยนตร์อีกด้วย จะเห็นได้ว่าการให้บริการระบบเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Major Kiosk) ของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์จะสามารถเข้ามาช่วยในการจัดการเรื่องการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจในด้านของความสะดวกรวดเร็ว สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ได้อีกด้วย

จากความสำคัญและปัญหาของระบบการจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์อัตโนมัติผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัตินั้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการทำธุรกรรมและการบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งจากคุณสมบัติของเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระบบการทำงาน และ การใช้งานของ เครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติรวมถึงปัญหา และ ข้อเสนอแนะเช่น อาจจะมีปัญหาในส่วนของกรให้บริการเช่น ขณะใช้บริการอยู่นั้นอาจเกิดการค้างของหน้าจอเครื่องให้บริการ หรือ หน้าจอมีปัญหา รวมทั้งความคิดเห็นของผู้จัดการ พนักงานผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการระบบเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติเพื่อนำข้อมูลที่ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตลอดจนสามารถนำผลการศึกษา เป็นแนวทางในการปรับปรุง ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติให้ได้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Major E- ticket) ของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์
2. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานข้อดีและข้อจำกัดของระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major E- ticket) ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (Major Kiosk)
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระบบและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major E- ticket) ของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์
2. เพื่อทราบข้อดี และ ข้อจำกัด การทำงานของระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major E- ticket) ของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์
3. เพื่อให้ทราบแนวทางและข้อเสนอแนะในการนำระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major E- ticket) ด้วยเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ของโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ โดยศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบไปด้วย สาขา รัชโยธิน สาขารังสิต สาขาปิ่นเกล้า และสาขาบางกะปิ โดยศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติรวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการที่ใช้ระบบ โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์ของผู้บริหาร พนักงานผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการที่ใช้ระบบช่วงเวลาระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2551 เอกสารนี้เป็นเอกสารงานวิจัยสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## นิยามศัพท์

**Major E-Ticket** หมายถึง การบริการจองและรับบัตรชมภาพยนตร์ด้วยตนเองสำหรับ ผู้ใช้บริการที่ได้ทำการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางด้าน อินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์ โดยสามารถ ที่จะเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์ได้ด้วยตนเอง

**Major Kiosk** หมายถึง เครื่องที่ให้บริการจองและรับบัตรชมภาพยนตร์ของ โรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์

## การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

วิจิตรตรา (2544) ศึกษาเรื่องระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของโรง ภาพยนตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาขั้นตอนการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัดของระบบการซื้อบัตรชม ภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของ โรงภาพยนตร์ ซึ่งนำเอาความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต มาใช้และประยุกต์มาใช้งาน ในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของ โรงภาพยนตร์เพื่อ อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และเป็นช่องทางขายบัตรและ เพิ่มรายได้ให้กับบริษัท ซึ่งปัญหาที่พบจากการ ใช้งานคือไม่ว่าจะเป็นปัญหาของที่นั่งที่มีจำกัด การ ต้องใช้ร่วมกับบัตรเครดิตและไม่สามารถที่จะใช้บัตรส่วนลดได้ซึ่งผลการศึกษาพบว่าทราบระบบ การซื้อบัตรภาพยนตร์จากเว็บไซต์มากที่สุดใช้งานระบบเป็นบาง โอกาส สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อ ระบบพบว่าผู้ชมมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการ ได้ที่นั่งที่ดีสร้างความพึงพอใจและการเลือกรอบฉาย ได้ตามความต้องการเป็นสิ่งจำเป็น

วสวัตต์ (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการ บินโดยใช้กรณีศึกษา คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรแรกของประเทศไทย ที่มีการนำระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ซึ่งการบริการในลักษณะนี้จะเริ่มด้วยการ สำรองบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งทางโทรศัพท์ และทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีชื่อเฉพาะว่า Royal E-Booking จากนั้นจะได้นำเอาบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ไปเช็คอินออกบัตรโดยสาร ที่เครื่องเช็คอินอัตโนมัติ โดยผู้โดยสารที่จะใช้บริการจะต้องมีการสำรองที่นั่ง และมีบัตรโดยสาร แล้ว (ทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ แบบธรรมดา) ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯและตามท่าอากาศยาน ต่างๆ นอกจากนั้นผู้โดยสารก็สามารถซื้อบัตรทางเครื่องเช็คอินอัตโนมัติได้เช่นกันโดยไม่ต้อง สำรองล่วงหน้าในกรณีที่ผู้โดยสารที่เดินทางเพียงคนเดียว และมีกิจธุระเร่งด่วน ซึ่งจากการศึกษา การค้า ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในครั้งนี้จะพบว่าบริการในลักษณะนี้ช่วยเพิ่มความคล่องตัว ความรวดเร็ว และ ความสะดวกในการเดินทาง รวมทั้งยังช่วยเสริมสร้างความทันสมัยให้กับสายการบินได้เป็นอย่างดีซึ่งผู้โดยสารให้การยอมรับว่าเป็นการบริการที่น่าประทับใจและมีประสิทธิภาพ

สรนันท์ (2548) ศึกษากระบวนการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สายของโรงภาพยนตร์ เอส เอฟ ซีนีมา ซิตี้ โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาขั้นตอนการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัด และความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าผู้จัดการฝ่ายการตลาดมีวัตถุประสงค์ในการนำระบบมาให้บริการเพื่อจะเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ และลดขั้นตอนในการรอคิวในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์นอกจากนี้ยังช่วยเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำในด้านของโรงภาพยนตร์ ส่วนความคิดเห็นของพนักงานคือ ระบบสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการระบบ สามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการและ สามารถลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายหน้าเคาน์เตอร์ขายบัตรภาพยนตร์ได้ ในส่วนของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบ คือ ระบบสามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ไม่เสียเวลาในการต่อแถวโดยได้สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างมากและเป็นทางเลือกหนึ่งที่ดีในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ จากผลศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะคือควรจัดฝึกอบรมพนักงานในเรื่องของการให้บริการและความรู้ในด้านการใช้งานให้มากยิ่งขึ้นรวมถึงขยายขอบเขตจุดการให้บริการมากขึ้น

อินทรพิทักษ์ (2548) ได้การศึกษากิจการจับเก็บค่าโดยสาร ด้วยเครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติ ของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล เครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติโดยนำมาใช้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการซื้อตั๋วโดยสาร บริษัท ซีเมนส์ เอจี จำกัด บริษัทได้ปรับเปลี่ยนมาให้บริการจำหน่ายตั๋วด้วยเครื่องจำหน่ายตั๋วอย่างเดียว (เฉพาะตั๋วเดินทางแบบเที่ยวเดียว) เมื่อมีผู้โดยสารรถไฟฟ้าได้เดินเข้ามาทำการซื้อเหรียญโดยสาร ที่เครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติเครื่อง ก็จะแสดงข้อมูลรายชื่อของสถานีทั้งหมด พร้อมทั้งอัตราค่าโดยสารตามสถานีปลายทางที่ ผู้โดยสารกดเลือกไว้ออกทางหน้าจอเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบ หลังจากนั้นผู้โดยสารก็จะต้องทำการหยอดเหรียญหรือสอดธนบัตรเข้าไป เครื่องก็จะทำการบันทึกวันเวลาที่ออกเหรียญโดยสาร สถานีที่ทำการเลือก รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลปริมาณเงินที่ได้รับในการซื้อแต่ละครั้ง จากนั้นเครื่องก็จะทำการออกเหรียญโดยสารให้ กับผู้โดยสารซึ่งเหรียญโดยสารแต่ละอันก็จะมีการบันทึกวันและเวลาที่ออกเหรียญ สถานีต้นทางและปลายทาง รวมทั้งอัตราโดยสารตามระยะทางที่ผู้โดยสารกดเลือก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไพรินทร์ (2549) ศึกษาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติในธุรกิจการบินไทย โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาขั้นตอนการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัด และความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ การให้บริการระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ (ROYAL E- Services) ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)จะสามารถเข้ามาช่วยในการจัดการเรื่องการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจในสายการบินไทยสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นได้ ด้วยระบบ Royal e-Check-in เป็นระบบในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในการเช็คอินด้วยตนเอง แบ่งได้เป็น 2 ระบบ ได้แก่ Self Service System (Kiosk) สำหรับผู้โดยสารทั่วไปมีบริการ ที่ท่าอากาศยานภายในประเทศและ Internet Check-in ( I Check-in ) สำหรับผู้โดยสารที่เป็นสมาชิกบัตร ROP โดยเช็คอินผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทที่ใช้ระบบเช็คอินของการบินไทย ทั้งภายใน ประเทศและต่างประเทศซึ่งเป็นการลดขั้นตอนในการเลือกที่นั่งและใส่หมายเลขบัตรสะสมไมล์เนื่องจากผู้โดยสารสามารถทำได้ด้วยตนเอง

## ระเบียบวิธีการศึกษา

### แบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการศึกษาเชิงสำรวจ(Exploratory Research) โดยแบ่งตามแหล่งข้อมูลมี 2 แบบคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ คือ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานผู้ให้บริการ ในเรื่องเกี่ยวกับระบบ ข้อดี และ ข้อจำกัดของระบบ ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ และ ผู้ใช้บริการระบบในเรื่องของความคิดเห็นที่มีต่อระบบและปัญหาต่างๆที่พบจากการให้บริการระบบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นแหล่งข้อมูลเอกสารของ โรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการค้นคว้าหาข้อมูล และ ยังรวมถึงเว็บไซต์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้รวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ได้แก่ [www.majorcineplex.com](http://www.majorcineplex.com) และเว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

## เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้

ประชากร (Population) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะประกอบไปด้วย

ชุดที่ 1 ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของโรงพยาบาลศูนย์ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นถึงแนวความคิดวัตถุประสงค์ที่ได้มีการนำระบบเครื่องจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ มาใช้งานในธุรกิจโรงพยาบาลศูนย์

ชุดที่ 2 พนักงานผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการแนะนำการใช้งานระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ของโรงพยาบาลศูนย์ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามการให้บริการจำหน่ายบัตรภาพยนตร์ผ่านเครื่องจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ข้อดี ข้อเสีย และปัญหาของการให้บริการ

ชุดที่ 3 ผู้ใช้บริการ คือ ผู้ที่มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวและคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ซึ่งในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ

ส่วนที่ 4 ข้อจำกัดและปัญหาจากการใช้ระบบ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบด้วย

1. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของโรงพยาบาลศูนย์ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ จำนวน 1 คน

2. พนักงานผู้ให้บริการ คือพนักงานผู้ให้บริการแนะนำการใช้งานระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ของโรงพยาบาลศูนย์ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ 4 สาขา ได้แก่ สาขา รัชโยธิน ปิ่นเกล้า รังสิต บางกะปิ สาขาละ 2 คน เนื่องจากจำนวนพนักงานในแต่ละเวลาแตกต่างกัน ไม่แน่นอนและเพื่อความสะดวกของการตอบแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลจึงใช้จำนวนพนักงาน ณ เวลาทำการสำรวจแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3. ผู้ใช้บริการ คือ ผู้ที่มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ซึ่งไม่รู้จำนวนผู้ให้บริการ โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง 60 คน จะทำการเก็บตัวอย่างโดยจะทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างโดยการสุ่มแบบสอบถามกับผู้ให้บริการ โดยการขออนุญาตทางโรงพยาบาลศูนย์ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ไปทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ของผู้มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) ซึ่งทางโรงพยาบาลศูนย์มีสาขาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งสิ้น 16 สาขา ซึ่งจะทำการสุ่มเลือกสาขาที่จะเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 4 สาขาโดยใช้วิธีการสุ่มสาขาแบบเจาะจง ได้แก่การดำ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาขา รัชโยธิน ปิ่นเกล้า รังสิต บางกะปิ ฉะนั้นจึงได้สาขาละ 15 คน เพื่อให้ครอบคลุมถึงการใช้งานของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งผู้ศึกษาจะทำการเก็บตัวอย่างของผู้ใช้บริการในวัน ศุกร์ เสาร์ อาทิตย์ ซึ่งเป็นวันหยุดและมีผู้ใช้บริการที่จะมาดูภาพยนตร์เป็นจำนวนมาก

### ข้อจำกัดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หลังการติดต่อเพื่อขอเข้าไปเก็บแบบสัมภาษณ์ ในตอนแรกผู้ศึกษาได้ทำแบบสัมภาษณ์ให้แก่ผู้จัดการสาขาโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ สาขารัชโยธิน แต่ทางตัว ผู้จัดการสาขาโรงภาพยนตร์ไม่สามารถที่จะตอบคำถามในแบบสัมภาษณ์ได้ดี จึงแนะนำให้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บแบบสัมภาษณ์จากผู้จัดการฝ่ายการตลาดแทน

### ขั้นตอนและวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งแบบสอบถามที่ถามจากผู้ให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงจากผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรภาพยนตร์อัตโนมัติผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) แบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและ คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และ ไม่มีข้อผิดพลาด
2. การลงรหัส (Coding) รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสในคู่มือลงรหัสในคำถามปลายปิดและ ทำการจัดกลุ่มข้อมูลในคำถามปลายเปิด
3. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows มีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ ประกอบ ต่าง ๆ ที่สอดคล้องและอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์

4. ทำการสรุปผลจากแบบสอบถามที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วและนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปแบบของตารางมาตรฐานพร้อมทั้งแปลความหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### การปรับปรุงระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ สำหรับการจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์

#### ประวัติความเป็นมาของระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ

โรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ ได้ถือว่าเป็นผู้นำของธุรกิจในด้านของโรงภาพยนตร์ซึ่งทางโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการทำขั้นตอนการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ จึงได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับทางโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ โดยได้นำเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Major kiosk) มาใช้ในธุรกิจโรงภาพยนตร์ภายใต้การบริการที่ชื่อว่า Major E -Ticket ซึ่งเป็นการให้บริการในด้านการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์และจองบัตรชมภาพยนตร์ล่วงหน้าได้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วของผู้ใช้บริการที่ไม่จำเป็นต้องต่อแถวโดยที่ผู้ใช้บริการสามารถที่จะดำเนินการทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองโดยปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งานตามที่แสดงไว้บนหน้าจอสัมผัสและยังสามารถรับบัตรชมภาพยนตร์ที่ได้จองผ่านทางอินเทอร์เน็ตและผ่านทางโทรศัพท์ได้ด้วย

#### แนวคิดในการสร้างระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ

ทางบริษัทได้มีแนวคิดเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกและมีความรวดเร็วในการจองบัตรชมภาพยนตร์และเพื่อเพิ่มช่องทางนอกเหนือจากการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางช่องจำหน่ายบัตร (Box Office) และเพื่อลดขั้นตอนการต่อแถวเพื่อที่จะซื้อบัตรชมภาพยนตร์ โดยทางบริษัทได้สร้างทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการในการที่สามารถซื้อบัตรชมภาพยนตร์โดยผ่านช่องทางต่างๆ 3 ช่องทางคือการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางโทรศัพท์ การจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทาง internet และการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นระบบ Interactive Voice Response (IVR) ทำการซื้อผ่านทางโทรศัพท์ที่เบอร์ 0-2515-5555 การจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทาง internet ที่เว็บไซต์ [www.majorcinplex.com](http://www.majorcinplex.com)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ นั้น เพื่อเป็นการสร้างระบบบริการลูกค้าให้มีความสะดวกรวดเร็วและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับทางบริษัท

### ลักษณะของระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ

ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ( Major E-Ticket ) จะใช้ในการทำธุรกรรมการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์และทำการจองบัตรชมภาพยนตร์ล่วงหน้าได้ โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองโดยผ่านเครื่องบริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ( Major kiosk) โดยใช้บัตรเงินสด ( Cash card ) จะเป็นบัตรที่มีขายในโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ และ โรงภาพยนตร์ อีจิวี ทุกสาขา มีมูลค่าราคาแตกต่างกันไป คือ ราคา 500 1000 และ 2000 บาท ซึ่งบัตรเงินสดจะมีลักษณะเป็นแถบแม่เหล็กบันทึกข้อมูล โดยที่ผู้ใช้บริการทำการรูดบัตรเงินสดผ่านที่เครื่องบริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major kiosk) ระบบจะเริ่มการทำงานในการจองและจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์เรื่องที่คุณต้องการที่จะชม และจะทำการหักมูลค่าของ บัตรเงินสดไปตามจำนวนมูลค่าของที่นั่งในโรงภาพยนตร์ ซึ่งภายในเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major Kiosk) ที่ให้บริการ จะประกอบไปด้วย ฮาร์ดแวร์(Hardware) และ ซอฟต์แวร์ (Software) ซึ่งนำมารวมกันเพื่อความรวดเร็วในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยมีการนำเอาจอภาพ LCD 15 นิ้ว โดยผ่านระบบสัมผัสทางจอภาพ (Touch Screen) ที่เครื่องให้บริการ และทำการพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์โดยใช้เครื่องพิมพ์ความร้อน (Thermal printer) ได้ด้วยตนเอง โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องไปต่อแถวเพื่อที่จะจองบัตรชมภาพยนตร์

ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ( Major E-Ticket ) เป็นระบบของการจัดการเพื่อใช้ในการจัดการเรื่องการให้บริการของผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและจะช่วยลดปริมาณของผู้ใช้บริการทางเคาน์เตอร์ซื้อบัตรชมภาพยนตร์แบบปกติซึ่งจะมีผู้ใช้บริการมากซึ่งทางเคาน์เตอร์ซื้อบัตรชมภาพยนตร์จะมีไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการบริการในรูปแบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major E-Ticket ) จะเป็นทางเลือกใหม่ในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ ให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการให้กับทางโรงภาพยนตร์อีกทางหนึ่งด้วย



ภาพที่ 1 ลักษณะของเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์ภาพยนตร์อัตโนมัติ  
ที่มา : โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ สาขาบางกะปิ

### โครงสร้างของระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ

1. เครื่องบริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ(Major kiosk) คือ เครื่องบริการอัตโนมัติซึ่งสามารถที่จะทำธุรกรรมการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ซึ่งจะส่งและรับข้อมูลโดยผ่านทางจอสัมผัส(Touch Screeen) ที่เครื่องบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการทำธุรกรรมการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์
2. ซอฟต์แวร์ Major Kiosk คือ ซอฟต์แวร์สำหรับ ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการ Window XP ซึ่งให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในการจองบัตรชมภาพยนตร์และจองบัตรชมภาพยนตร์ล่วงหน้าซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ใช้งานได้ง่ายและมีภาษาให้ไม่ว่าใครจะเข้าใจทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีโหมดตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลือกใช้บริการ 2 ภาษา ( ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ) โดยผู้ให้บริการสามารถจองที่นั่งและทำการเลือกภาพยนตร์ที่ต้องการจะดู ซึ่งเมื่อมีการทำธุรกรรมเสร็จแล้ว จะทำการพิมพ์บัตรหนังผ่านทางเครื่องพิมพ์ความร้อน ( Thermal printer) ซึ่งลักษณะของเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major Kiosk) ในการลงซอฟต์แวร์ Major Kiosk ของแต่ละเครื่องจะมีคุณสมบัติเหมือนกันหมด

3. ระบบขายบัตร (Box office system) มีลักษณะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของแต่ละสาขาเป็นระบบที่มีหน้าที่ในการควบคุมการทำงานของการทำงานของการทำธุรกรรมการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ เช่น อัตราค่าบัตรชมภาพยนตร์ตามที่นั่งประเภทต่างๆ การดูจำนวนผู้มาใช้บริการ จะเก็บข้อมูลเป็นสถิติการใช้งานของแต่ละสาขา โดยแต่ละสาขานั้นจะแยกการทำงานกันไปโดย 1 สาขาจะมีระบบขายบัตรอยู่ 1 ระบบ ซึ่งจะเชื่อมโยง 2 ส่วนด้วยกัน คือจะเชื่อมโยงกับเครื่องบริการอัตโนมัติ (Major kiosk) กับ เคนเตอร์ขายบัตรชมภาพยนตร์ โดยผ่านพนักงานที่ให้บริการแบบปกติ ซึ่งจะมีการทำงานแบบ Real-time คือเมื่อมีผู้ให้บริการจองบัตรชมผ่านยนตร์โดยผ่านพนักงานที่ให้บริการแบบปกติก็จะเห็นการจองที่นั่งภาพยนตร์ของผู้ใช้บริการนั้น ในเครื่องขายบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major kiosk) ด้วย การเชื่อมโยงจากคอมพิวเตอร์ไปยังอุปกรณ์จะใช้เครือข่ายแลน (Lan : LocalArea Network) ที่มีความเร็ว 100 Mbps

4. ระบบ Payment System มีลักษณะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางอีกตัวหนึ่งซึ่งระบบ Payment System จะเชื่อมโยงกับเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major kiosk) ทุกสาขาโดยใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นตัวเชื่อมโยงอยู่ซึ่งมีหน้าที่ในตรวจสอบข้อมูลบัตรเครดิตการบันทึกข้อมูลและหักมูลค่าของบัตรเครดิตตามการทำงานของผู้ใช้บริการและทำการบันทึกข้อมูลในการใช้งานของผู้ใช้บริการในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ

## ขั้นตอนการใช้งาน

Major E-ticket คือทางเลือกใหม่ในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ เพื่อเพิ่มความสะดวกเร็วว่่ายคาย และสะดวกสบายในการจองและรับบัตรชมภาพยนตร์แก่ผู้ให้บริการ โดยสามารถจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านด้วยเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ (Major Kiosk) ซึ่งผู้ให้บริการจะมีความสะดวกรวดเร็ว เพราะตัวเครื่องให้บริการจะทำงานโดยผ่านระบบหน้าจอสัมผัส (Touch Sceen) ที่ใช้งานง่าย มีให้เลือกภาษาในการใช้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งจะสามารถจองบัตรชมภาพยนตร์ได้โดยทันทีและสามารถจองบัตรชมภาพยนตร์ได้ล่วงหน้าสูงสุด 5 วันและยังสามารถรับบัตรภาพยนตร์และชำระราคาบัตรชมภาพยนตร์ที่ผู้ให้บริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ตและผ่านทางโทรศัพท์ได้อีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 หน้าจอหลักในการใช้บริการ

ที่มา : โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์

ในภาพที่ 2 นั้นจะเป็นหน้าจอการให้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติซึ่งจะมีเมนูหลักอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

1. เมนูเลือกภาษา คือ เมนูเปลี่ยนภาษาในการใช้บริการมีให้เลือกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. E-ticket คือ เมนูการจองบัตรชมภาพยนตร์ เลือกที่นั่ง และทำการพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ออกมาจากตัวเครื่องให้บริการ
3. ช้อปบัตรล่วงหน้า คือ เมนูที่ผู้ใช้บริการทำการจองบัตรชมภาพยนตร์ล่วงหน้าได้ และสามารถที่จะเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์ รอบฉายภาพยนตร์ และวันเวลาที่ต้องการที่จะชมภาพยนตร์ล่วงหน้าได้สูงสุดถึง 5 วัน (ภาพที่ 3)

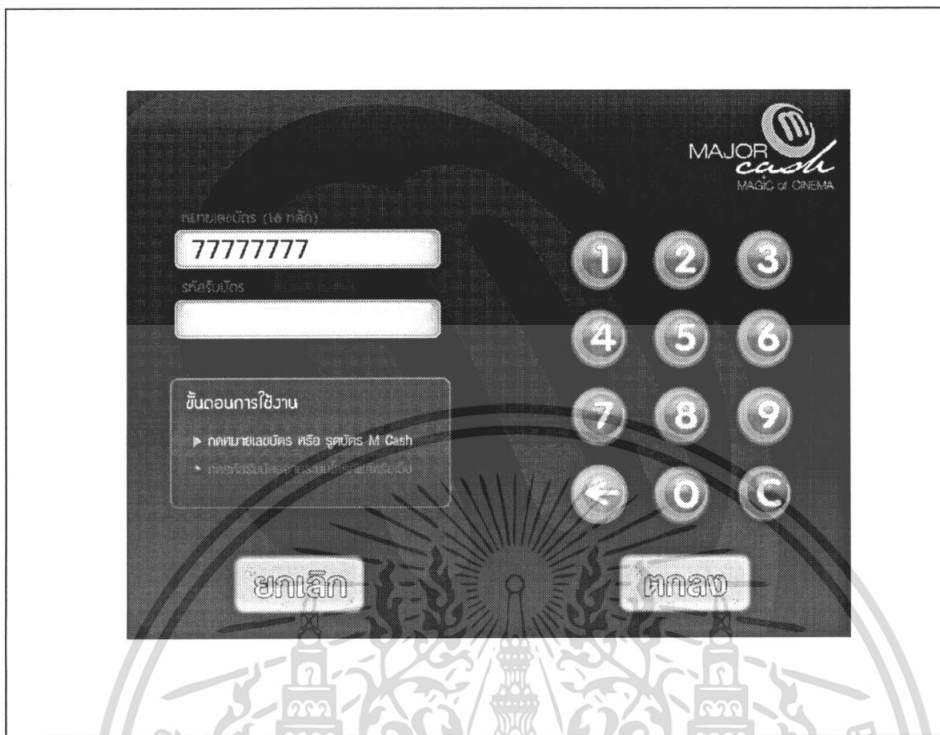
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



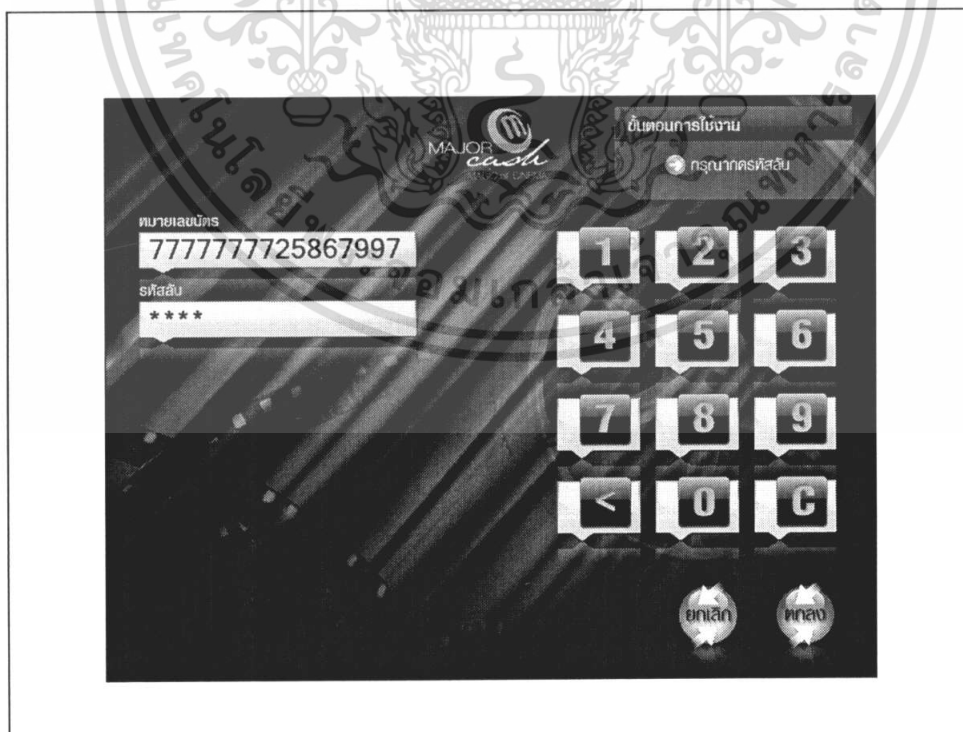
ภาพที่ 3 หน้าจอการจองบัตรชมภาพยนตร์ล่วงหน้า  
ที่มา : โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์

4. รับบัตรชมภาพยนตร์ คือ ในส่วนนี้คือเมนูที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถที่จะรับบัตรชมภาพยนตร์ได้ ซึ่ง ขั้นตอนรับบัตรชมภาพยนตร์ที่เครื่องบริการอัตโนมัติ ( ภาพที่ 4 ) ผู้ใช้บริการอาจจะจองบัตรชมภาพยนตร์จากทางด้านต่างๆที่ทางโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ ได้มีการให้บริการ เช่น ทางด้านโทรศัพท์ ซึ่งเป็นระบบ Interactive Voice Response (IVR) และทางด้านอินเทอร์เน็ตของเว็บไซต์โรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถที่จะจองบัตรชมภาพยนตร์ทางโทรศัพท์ไปยังสายด่วน Movie Line 0-2515-5555 และทางด้าน อินเทอร์เน็ตได้ที่เว็บไซต์ [www.majorcineplex.com](http://www.majorcineplex.com) เพื่อเข้าไปจองภาพยนตร์และที่นั่งชมภาพยนตร์เมื่อมีการจองบัตรชมภาพยนตร์เสร็จเรียบร้อยแล้วผู้ใช้บริการจะได้รหัสเพื่อทำการยืนยันข้อมูล และนำรหัสที่ได้มาไปยืนยันรหัสและชำระค่าบัตรชมภาพยนตร์ที่เครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Major Kiosk) เพื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 หน้าจอในการรับบัตรชมภาพยนตร์  
ที่มา : โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์

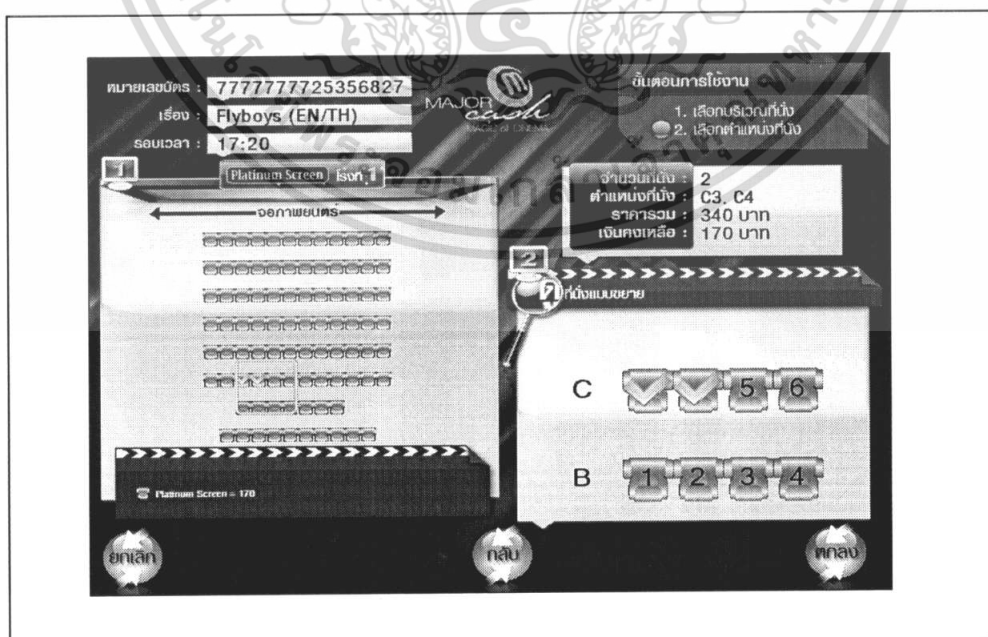


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
ที่มา : โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์

รูดบัตรและกรหัสในบัตรของท่านเพื่อเข้าสู่การดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ( ภาพที่ 5)  
ซึ่ง ในส่วนนี้จะแสดงการยืนยันข้อมูลของบัตรเงินสด (Cash Card) มูลค่าของบัตรเงินสด



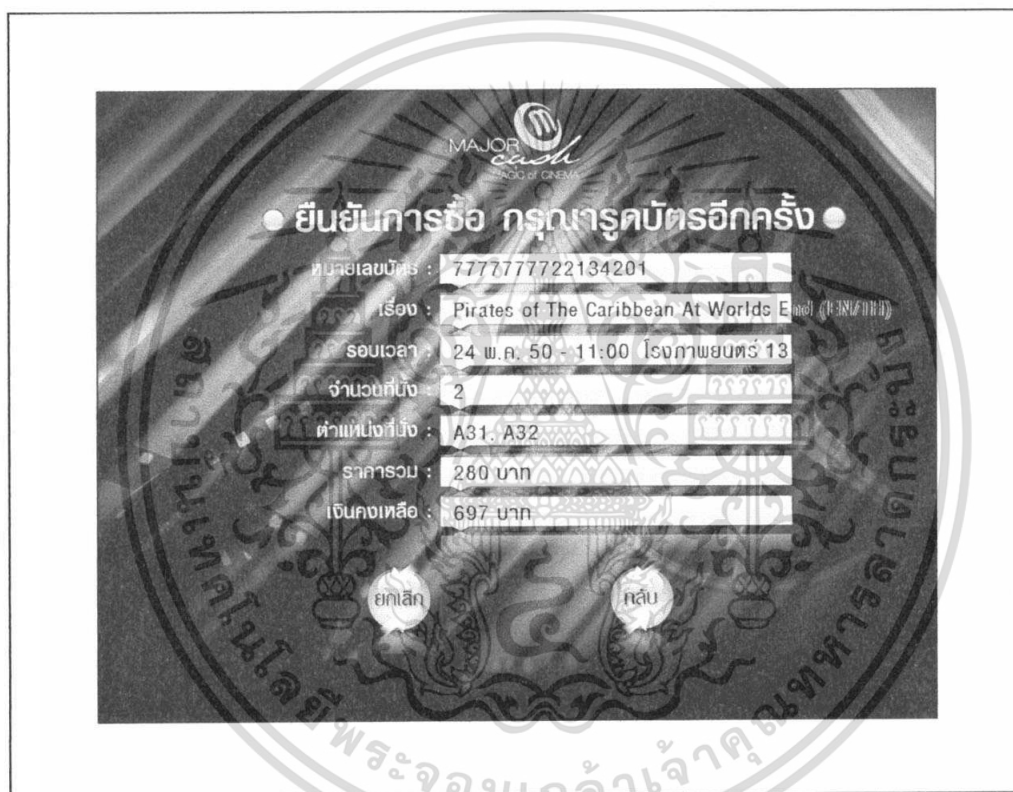
ภาพที่ 6 หน้าจอในการเลือกดูภาพยนตร์และรอบเวลาฉายภาพยนตร์  
ที่มา : โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์



ภาพที่ 7 หน้าจอการให้บริการเลือกที่นั่งในโรงภาพยนตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ที่มา : โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการเลือกภาพยนตร์และรอบเวลาที่จะชมภาพยนตร์ได้ตามที่โรงภาพยนตร์ได้กำหนดรอบฉายไว้ตามแต่ละสาขาต่างๆ(ภาพที่ 6) เมื่อผู้ใช้บริการเลือกภาพยนตร์และเวลาที่ต้องการชมแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการเลือกตำแหน่งที่นั่งชมภาพยนตร์ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกที่นั่งได้เองตามใจชอบ ซึ่งการเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์ นั้นจะส่งข้อมูลไปยังระบบขายบัตรชมภาพยนตร์แบบปกติ (Box Office System) ซึ่งจะเป็นคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของแต่ละสาขา ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตั้งชมภาพยนตร์ตรงไหนที่ยังว่างอยู่และสามารถที่จะเลือกที่นั่งชมภาพยนตร์ได้ (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 8 หน้าจอแสดงข้อมูลการยืนยันการจองบัตรชมภาพยนตร์  
ที่มา : โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์

ในส่วนนี้ (ภาพที่ 8) จะเป็นการแสดงข้อมูลที่ผู้ใช้บริการทำการจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์ ซึ่งจะมีข้อมูลในส่วนของเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการจะชม รอบเวลาฉายภาพยนตร์ จำนวนที่นั่ง ตำแหน่งที่นั่ง มูลค่าราคา และเงินคงเหลือของบัตรเงินสด เมื่อตกลงยืนยันเรื่องที่ต้องการจะชมภาพยนตร์และชำระค่าที่นั่งชมภาพยนตร์ระบบจะทำการพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางเครื่องพิมพ์ที่อยู่ในเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Major Kiosk)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





การศึกษาการใช้ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ซึ่ง ทางโรงภาพยนตร์กำลังจัดทำขึ้น และมีการอธิบายขั้นตอนการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ ( Major Kiosk ) ซึ่งได้แสดงไว้บนหน้าจอของเครื่องให้บริการ เพื่อให้ได้รับทราบ และมีพนักงานมาคอยให้คำแนะนำในส่วนการใช้งานของระบบรวมทั้งยังจัดประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เช่น นิตยสาร อินเทอร์เน็ต และพนักงานให้บริการในส่วนของความพร้อมของพนักงาน ได้มีการฝึกอบรมการทำงานให้กับพนักงานผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งพนักงานจะมีการให้คำแนะนำในการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ ข้อดีของการใช้ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ พบว่า ช่วยลดความแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตร ( Box Office ) ซึ่งสามารถทำให้ผู้ใช้บริการพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์เองได้ด้วยตัวเองทันทีโดยไม่ต้องไปต่อแถวที่จะซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และทำให้ภาพลักษณ์ของทางโรงภาพยนตร์ดีขึ้น เพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้มากยิ่งขึ้นซึ่งจากเดิมที่จำหน่ายบัตรเพียงแค่เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรชม ( Box Office ) ในส่วนของข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการนำเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ( Major Kiosk ) มาใช้ให้บริการคือ พบว่าผู้ใช้บริการยังไม่กล้าหรือกลัวที่จะใช้เครื่องให้บริการอัตโนมัติ ซึ่งผู้ใช้บริการยังไม่ทราบขั้นตอนและวิธีการใช้งานของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นเสมอ คือ ปัญหาน้ำจอค้าง หน้าจอขาวโดยมีสาเหตุมาจากการเปิดให้บริการทั้งวัน และปัญหาที่ไม่สามารถที่จะพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ไม่ได้ แนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นคือ ทางบริษัทได้จัดพนักงานเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติอย่างถูกต้อง และจัดส่งเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคไปตรวจเช็คเครื่องบริการอัตโนมัติตามสาขาต่างๆเพื่อป้องกันไม่ให้เครื่องเกิดความขัดข้องซึ่งจะส่งผลเสียต่อการให้บริการในส่วนของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการอัตโนมัติถูกคำมีความสนใจในระบบการให้บริการการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติว่ามีความสะดวกสบาย รวดเร็ว มีความพอใจในการบริการเป็นอย่างดี สามารถขายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องให้บริการเป็นจำนวนมาก ในส่วนแนวคิดในการปรับปรุงระบบการให้บริการในอนาคตพบว่าจะลดความผิดพลาดของเครื่องให้บริการ เพิ่มและขยายเครื่องบริการอัตโนมัติ ( Major Kiosk ) ไปตามสาขาต่างๆ เพื่อขยายช่องทางการให้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการอีกทางหนึ่งด้วย ในส่วนความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติของผู้จัดการฝ่ายการตลาดโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ คือ พบว่ามีการแข่งขันกันทางธุรกิจทางโรงภาพยนตร์ จึงจำเป็นต้องเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้เกิดขึ้น ต้องการสร้างแนวความคิดในการเป็นการให้บริการในแบบของ โรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ เอง และสร้างกิจกรรมทางการตลาดได้มากด้วยเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้ใช้บริการและรายได้ให้แก่ทางโรงภาพยนตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานผู้ให้บริการแนะนำการใช้งานระบบการจอง บัตรภาพยนตร์อัตโนมัติของโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์

การศึกษาพนักงานในการนำระบบการจองบัตรภาพยนตร์อัตโนมัติด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ มาใช้ในโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานผู้ให้บริการทั้งสิ้น 4 สาขา คือ สาขา รัชโยธิน รังสิต บางกะปิ และ ปิ่นเกล้า สาขาละ 2 คน รวมพนักงานผู้ให้บริการทั้งหมด 8 คน ซึ่งนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ให้บริการได้มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติการใช้งานของเครื่องให้บริการ และ ขั้นตอนต่างๆของการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ ปัญหาเบื้องต้นของการใช้งานซึ่งจะทำให้พนักงานได้เข้าใจถึงวิธีการใช้งานได้อย่างถูกต้อง และสามารถที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับเครื่องบริการอัตโนมัติได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ส่วนใหญ่ตัวเครื่องที่ให้บริการ ( Major Kiosk ) จะมีปัญหามากกว่าทางด้านของระบบการให้บริการ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นที่สำคัญของตัวเครื่องที่ให้บริการที่พนักงานพบเจอมากที่สุดคือ เครื่องให้บริการเกิดการค้างของหน้าจอโปรแกรม และ ตัวหน้าจอที่สัมผัสหน้าจอแล้วมีปัญหา กดแล้วไม่ตอบสนอง ปัญหาคือเมื่อมีการทำธุรกรรมการจองบัตรชมภาพยนตร์แล้วเมื่อจะพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์มาตัวเครื่องไม่ยอมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์แก่ผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการไม่เข้าใจถึงขั้นตอนของการใช้งานเครื่องให้บริการ ด้านวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น คือ อธิบายในส่วนของการใช้งานแก่ผู้ใช้บริการให้เขาใจอย่างถูกต้อง ในส่วนของปัญหาของตัวเครื่องให้บริการ จะมีวิธีแก้ปัญหา คือ ในกรณีเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ( Major Kiosk ) เกิดอาการค้าง พนักงานจะทำการ รีเซ็ตเครื่องบริการอัตโนมัติใหม่ให้พร้อมใช้งานภายหลัง ปัญหาบัตรชมภาพยนตร์ไม่พิมพ์ออกมาจะมีวิธีแก้ปัญหาคือ จะทำการแจ้งไปยังพนักงานเพื่อพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ขึ้นมาใหม่จากทางด้านเคาน์เตอร์ขายบัตรชมภาพยนตร์และให้เจ้าหน้าที่ทางเทคนิคเข้ามาดำเนินการแก้ไข ในด้านความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อเครื่องบริการอัตโนมัติ ( Major Kiosk ) พบว่า ได้รับความสะดวกสบาย ซึ่งช่วยลดปัญหาในการเข้าแถวซื้อบัตรชมภาพยนตร์ ซึ่งเป็นการบริการที่ดี มีความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อดีของบริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ คือ ช่วยลดปัญหาการเข้าแถวเพื่อซื้อบัตรชมภาพยนตร์ และสามารถที่จะจองบัตรชมภาพยนตร์ล่วงหน้าได้แต่สิ่งที่จะต้องปรับปรุงตามความคิดเห็นของพนักงาน คือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมีหน้าจอค้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ส่วนที่ 3 ผู้ที่มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ

#### ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ

##### เพศ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	37	61.7
หญิง	23	38.3
รวม	60	100.0

##### อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ มีอายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี เป็นจำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือมีอายุอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคือมีอายุอยู่ในช่วง มากกว่า 25 - 30 ปี เป็นจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	15	25.0
มากกว่า 20- 25 ปี	30	50.0
มากกว่า 25 - 30 ปี	13	21.7
มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	2	3.3
รวม	60	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติส่วนใหญ่มีการศึกษา ปริญญาตรีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และ มัธยมศึกษา หรือ ต่ำกว่าจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา หรือ ต่ำกว่า	2	3.3
ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	4	6.7
ปริญญาตรี	45	75.0
สูงกว่าปริญญาตรี	9	15.0
รวม	60	100.0

### อาชีพ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	37	61.7
พนักงานบริษัท	13	21.7
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	8	13.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	1	1.7
รับจ้าง	1	1.7
รวม	60	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่ให้ผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### รายได้

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 รายได้ต่อเดือน 5,000 บาทหรือต่ำกว่าจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์  
อัตโนมัติจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	16.7
5,001 - 10,000 บาท	28	46.7
10,001 - 15,000 บาท	13	21.7
15,001 - 20,000 บาท	8	13.3
20,001 บาทขึ้นไป	1	1.7
รวม	60	100.0

### จำนวนครั้งที่ชมภาพยนตร์

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติส่วนใหญ่มีจำนวนการชมภาพยนตร์ 1-2 ครั้งต่อเดือนจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ จำนวนการชมภาพยนตร์ 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ชมภาพยนตร์ 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ชมภาพยนตร์มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

**ตารางที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์  
อัตโนมัติจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาชมภาพยนตร์**

จำนวนครั้งที่ชมภาพยนตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	37	61.7
3-4 ครั้ง/เดือน	17	28.3
5 ครั้ง/เดือน	1	1.7
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	5	8.3
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>

**บุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติส่วนใหญ่ไปชมภาพยนตร์กับเพื่อน 51 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือไปชมภาพยนตร์กับคูรัก 41 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

**ตารางที่ 7 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์  
อัตโนมัติจำแนกตามบุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์**

บุคคลที่ร่วมชมภาพยนตร์	จำนวน ( คำตอบ)	ร้อยละ
เพื่อน	51	44.8
คูรัก	41	36.0
พี่น้อง-บุตร	8	7.0
คนเดียว	7	6.1
พ่อ - แม่	7	6.1
<b>รวม</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

**แหล่งที่มาของการรู้จักการใช้บริการด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ**

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ส่วนใหญ่รู้จักการใช้บริการจากพนักงานให้บริการของโรงภาพยนตร์ จำนวน 34 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของโรงพยาบาลนคร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 จากเพื่อน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ ( ตารางที่ 8 )

#### ตารางที่ 8 ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามสาเหตุที่รู้จัก

แหล่งที่มาของการรู้จักการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานให้บริการของโรงพยาบาลนคร	34	56.7
เว็บไซต์ของโรงพยาบาลนคร	10	16.7
เพื่อน	8	13.3
นิตยสาร	5	8.3
หนังสือพิมพ์	2	3.3
โทรทัศน์	1	1.7
รวม	60	100.0

#### โอกาสการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ส่วนใหญ่โอกาสที่ใช้บริการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติเป็นบางครั้งแล้วแต่โอกาส จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ เฉพาะช่วงที่มีผู้ใช้บริการต่อคิวในช่องจำหน่ายบัตรเข้าชมภาพยนตร์มาก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ทุกครั้งที่เข้าชมภาพยนตร์จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ ( ตารางที่ 9 )

#### ตารางที่ 9 ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจำแนกตามโอกาสในการใช้

โอกาสการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บางครั้งแล้วแต่โอกาส	30	50.0
เฉพาะช่วงที่มีผู้ใช้บริการต่อคิวในช่องจำหน่ายบัตรเข้าชมภาพยนตร์มาก	18	30.0
ทุกครั้งที่เข้าชมภาพยนตร์	8	13.3
ต้องการลองใช้งาน	4	6.7
รวม	60	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### สาเหตุที่เลือกใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย จำนวน 47 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาคือ ไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวรอเพื่อซื้อบัตรชมภาพยนตร์นาน จำนวน 39 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 23.2 การได้ที่นั่งที่ดี จำนวน 36 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 21.4 ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูลภาพยนตร์ จำนวน 25 คำตอบคิดเป็นร้อยละ 14.9 สามารถเลือกโรงภาพยนตร์ เรื่อง และ รอบฉายตามความต้องการ จำนวน 9 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.4 พนักงานให้บริการประทับใจ จำนวน 9 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.4 และ สาเหตุอื่นได้แก่ อยากรองใช้บริการ จำนวน 3 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์  
อัตโนมัติจำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย	47	27.9
ไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวรอเพื่อซื้อบัตรชม ภาพยนตร์นาน	39	23.2
การได้ที่นั่งที่ดี	36	21.4
ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูลภาพยนตร์	25	14.9
สามารถเลือกโรงภาพยนตร์ เรื่อง และ รอบ ฉายตามความต้องการ	9	5.4
พนักงานให้บริการประทับใจ	9	5.4
อยากรองใช้บริการ	3	1.8
รวม	168	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (อื่นๆ ได้แก่ อยากรองใช้บริการ)

### ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผู้ใช้บริการ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า ความคิดเห็นของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักผู้ใช้งานไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการระดับความสำคัญมากที่สุดคือ สามารถเพิ่มความสะดวกในการจองบัตรชมภาพยนตร์ ส่วนความคิดเห็นในระดับความสำคัญมาก คือ ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติมีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ ขั้นตอนการใช้บริการด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ขนาดของหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัสที่อยู่บนตัวเครื่องบริการอัตโนมัติ สามารถมองเห็นได้โดยชัดเจน มีพนักงานคอยให้คำแนะนำในการใช้เครื่องจองบัตรเข้าชม ภาพยนตร์ ข้อความและสัญลักษณ์บนหน้าจอ คอมพิวเตอร์แบบสัมผัส มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ส่วนความคิดเห็นในระดับความสำคัญปานกลาง ระบบนี้ช่วยให้มีผู้ชมภาพยนตร์มากยิ่งขึ้น ระบบนี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการชมภาพยนตร์มากยิ่งขึ้น จำนวนเครื่องให้บริการมีความเหมาะสม (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์  
อัตโนมัติจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการ

รายการ	ระดับความสำคัญ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวกในการจองบัตรชมภาพยนตร์	21 (35.0)	30 (50.0)	9 (15.0)	- (0.0)	- (0.0)	60 (100.0)
ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติมีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ	12 (20.0)	32 (53.3)	15 (25.0)	1 (1.7)	- (0.0)	60 (100.0)
ระบบนี้สร้างความพึงพอใจ	12 (20.0)	26 (43.3)	22 (36.7)	- (0.0)	- (0.0)	60 (100.0)
ขั้นตอนการใช้บริการด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติชัดเจนและเข้าใจง่าย	10 (16.7)	30 (50.0)	19 (31.7)	1 (1.7)	- (0.0)	60 (100.0)
ระบบนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์	18 (30.0)	21 (35.0)	15 (25.0)	6 (15.0)	- (0.0)	60 (100.0)
ขนาดของหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัสที่อยู่บนตัวเครื่องบริการสามารถมองเห็นได้โดยชัดเจน	12 (20.0)	30 (50.0)	15 (25.0)	3 (5.0)	- (0.0)	60 (100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 11 (ต่อ)

รายการ	ระดับความสำคัญ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ข้อความและสัญลักษณ์บนหน้าจอ	11	30	15	4	-	60
คอมพิวเตอร์แบบสัมผัส มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	(18.3)	(50.0)	(25.0)	(6.7)	(0.0)	(100.0)
ระบบนี้ช่วยเสริมภาพลักษณ์ให้กับ	17	28	11	4	-	60
โรงพยาบาลที่ดีกว่าโรงพยาบาลอื่นที่ไม่มีระบบนี้	(28.3)	(46.7)	(18.3)	(6.7)	(0.0)	(100.0)
ระบบนี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการชม	4	15	26	14	1	60
ภาพยนตร์มากยิ่งขึ้น	(6.7)	(25.0)	(43.3)	(23.3)	(1.7)	(100.0)
ระบบนี้ช่วยให้มีผู้ชมภาพยนตร์มากยิ่งขึ้น	3	16	28	11	2	60
(5.0)	(26.7)	(46.7)	(18.3)	(3.3)	(100.0)	
จำนวนเครื่องให้บริการมีความเหมาะสม	12	22	22	4	-	60
(20.0)	(36.7)	(36.7)	(6.7)	(0.0)	(100.0)	
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำในการใช้เครื่องจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์	12	32	13	3	-	60
(12.0)	(53.3)	(21.7)	(5.0)	(0.0)	(100.0)	

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

### ปัญหาที่พบ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางเทคนิคที่พบมากที่สุด สัมผัสหน้าจอแล้วมีปัญหา กดแล้วไม่ตอบสนอง มีจำนวนถึง 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และได้แจ้งปัญหาตัวเครื่องให้บริการมีการค้างเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งาน มีจำนวนถึง 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาได้แก่ เครื่องรับข้อมูลภาพยนตร์ที่ท่านต้องการชมแล้วแต่ไม่ยอมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ให้ มีจำนวนถึง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปัญหาเครื่องข่ายขัดข้องในขณะที่ใช้งานจำนวนถึง 5 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ แสดงข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือไม่ตรงกับที่ท่านเลือกไว้ จำนวนถึง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

**ตารางที่ 12** ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์  
อัตโนมัติจำแนกตามปัญหาที่พบ

ปัญหาที่พบ	ตัวเลือก		รวม
	พบ	ไม่พบ	
1.สัมผัสหน้าจอแล้วมีปัญหา กดแล้วไม่ตอบสนอง	23 (38.3)	37 (61.7)	60 (100.0)
2.ตัวเครื่องให้บริการมีการค้างเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งาน	23 (38.3)	37 (61.7)	60 (100.0)
3.แสดงข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือไม่ตรงกับที่ท่านเลือกไว้	2 (3.3)	58 (96.7)	60 (100.0)
4.เครื่องรับข้อมูลภาพยนตร์ที่ท่านต้องการชมแล้วแต่ไม่ยอมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ให้	12 (20.0)	48 (80.0)	60 (100.0)
5.เครื่องข่ายขัดข้องในขณะที่ใช้งาน	5 (8.3)	55 (91.7)	60 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

**ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ ดังนี้

ทางโรงภาพยนตร์ควรปรับปรุงศักยภาพเครื่องให้บริการอัตโนมัติให้พร้อมใช้งาน ลดปัญหาต่างๆของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ เช่น แก้ปัญหาหน้าจอค้างหรือตัวเครื่องให้บริการไม่ทำการพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์มาให้แก่ผู้บริการ จึงควรมีการแก้ไขและปรับปรุงปัญหาดังกล่าว โดยอาจทำการแก้ไขและปรับปรุงตัวเครื่องให้บริการอัตโนมัติในด้านของ Hardware คืออุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ เช่น Printer และ Software คือ ซอฟต์แวร์ Major Kiosk ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการรองรับผู้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ พบว่า ขนาดตัวอักษร ข้อความและสัญลักษณ์บนหน้าจอ คอมพิวเตอร์แบบสัมผัสของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ นั้น มีขนาดเล็กเกินไป ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นได้โดยชัดเจน อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสับสนในการใช้บริการ จึงควรมีการแก้ไขและปรับปรุงในด้านของ ขนาดตัวอักษร ข้อความและสัญลักษณ์บนหน้าจอ ของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ มีขนาดใหญ่เหมาะสมกับการมองเห็นได้โดยชัดเจน

ผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติควรมีการติดตั้งเครื่องให้บริการตามสาขาต่างๆ ของทางโรงภาพยนตร์ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่มีบัตรเงินสด (Cash Card) ได้ใช้บริการระบบได้อย่างทั่วถึงเพราะบางสาขาไม่มีตัวเครื่องให้บริการอัตโนมัติ จึงควรมีการแก้ไขและปรับปรุงในด้านของ ตัวเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ให้มีตามสาขาต่างๆ ของทางโรงภาพยนตร์ให้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบที่เกิดขึ้นจะเห็นว่า การใช้งานระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของเครื่องให้บริการอัตโนมัติและผู้ใช้บริการ ได้มีการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงในส่วนของเครื่องให้บริการอัตโนมัติ แก้ปัญหาต่างๆของเครื่องให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานปราศจากข้อผิดพลาดต่างๆและทำงานได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

ในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคที่สังคมมีความเร่งรีบ แข่งขันกับเวลา การจะประกอบธุรกิจใดๆให้ประสบความสำเร็จก็เช่นกันก็ต้องแข่งขันกับเวลา ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายๆอย่างมาสนับสนุน ซึ่งธุรกิจโรงภาพยนตร์เป็นธุรกิจเพื่อความบันเทิงแก่ผู้ชมซึ่งเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น มีอัตราการเติบโตที่รวดเร็ว มีลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ยังต้องแข่งกับธุรกิจประเภทเดียวกันอีกด้วย ซึ่งทางโรงภาพยนตร์จึงต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากได้ทันเวลาและ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และยังคงแข่งขันกับโรงภาพยนตร์คู่แข่ง โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการสูงสุด

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานขั้นตอนการทำงานความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายการตลาด พนักงานให้บริการ และผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ โดยได้ศึกษาจากโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์

จากผลการสัมภาษณ์พบว่าวัตถุประสงค์ของการนำระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ ลดปัญหาในการต่อแถวเพื่อซื้อ ด้านศักยภาพในการทำงานของเครื่องบริการอัตโนมัติสามารถช่วยลดปริมาณการเข้าแถวของผู้ใช้บริการในส่วนของการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานบริการเครื่องบริการอัตโนมัติทางโรงภาพยนตร์ ได้มีการวางแผนการศึกษาการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติซึ่งทางโรงภาพยนตร์กำลังจัดทำขึ้น และมีการอธิบายขั้นตอนการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ ( Major Kiosk ) ซึ่งได้แสดงไว้บนหน้าจอเพื่อให้ได้รับทราบ มีพนักงานมาคอยให้คำแนะนำในส่วนการใช้งานรวมทั้งยังจัดประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆนิตยสาร หรือ อินเทอร์เน็ตและพนักงานให้บริการ ความพร้อมของพนักงาน ได้มีการฝึกอบรมการทำงานให้กับพนักงานผู้ให้บริการเป็นอย่างดีมีการให้คำแนะนำในการใช้เครื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการอัตโนมัติ ข้อดีของการใช้ระบบพบว่า ช่วยลดความแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตร ผู้ใช้บริการสามารถพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์เองได้ด้วยตัวเอง และทำให้ภาพลักษณ์ของทางโรงภาพยนตร์ดีขึ้นและเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้มากยิ่งขึ้น ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากระบบคือ ผู้ใช้บริการยังไม่กล้าหรือกลัวที่จะใช้เครื่องให้บริการอัตโนมัติ และยังไม่ทราบขั้นตอนและวิธีการใช้งานของเครื่องให้บริการ ด้วย ปัญหาที่พบจากการนำระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ปัญหาหน้าจอค้าง หน้าจอขาวโดยมีสาเหตุมาจากการเปิดใช้บริการทั้งวันปัญหาที่ไม่สามารถที่จะพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ แนวทางแก้ไข ทางบริษัทได้จัดจัดส่งเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคไปตรวจเช็คเครื่องบริการอัตโนมัติตามสาขาต่างๆเพื่อป้องกันไม่ให้เครื่องเกิดความขัดข้อง ในส่วนของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมีความสนใจในระบบ มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว มีความพอใจในการบริการเป็นอย่างดี สามารถขายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องให้บริการเป็นจำนวนมาก ในส่วนแนวคิดในการปรับปรุงจะลดความผิดพลาดของเครื่องให้บริการ เพิ่มและขยายเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ( Major Kiosk ) ไปตามสาขาต่างๆ ขยายช่องทางการให้บริการ ในส่วนความคิดเห็นที่มีต่อระบบของผู้จัดการฝ่ายการตลาด คือเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ให้เกิดขึ้น ต้องการสร้างแนวความคิดในการเป็นการให้บริการในแบบของโรงภาพยนตร์เองและสร้างกิจกรรมทางการตลาดได้มากด้วย

## ส่วนที่ 2 พนักงานให้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ ของโรงภาพยนตร์ เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์

จากการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานผู้ให้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติทั้งสิ้น 4 สาขา คือ สาขา รัชโยธิน รังสิต บางกะปิ และ ปิ่นเกล้า สาขาละ 2 คน รวมพนักงานผู้ให้บริการทั้งหมด 8 คน พบว่าพนักงานผู้ให้บริการได้มีการฝึกอบรม และมีหน้าที่ดูแลรักษาเครื่องให้บริการให้อยู่ในสภาพที่ให้ทำงานเป็นปกติ และสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิด มีการแนะนำวิธีการใช้งานระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Major Kiosk) ในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องให้บริการคือ ปัญหาหน้าจอล้างของเครื่องในขณะที่ใช้งาน ตัวเครื่องให้บริการไม่ยอมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์แก่ผู้ใช้บริการ และ ผู้ใช้บริการยังไม่รู้จักขั้นตอนการทำงานของเครื่องให้บริการ ซึ่งวิธีแก้ไขปัญหาก็คือ ให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการถึงขั้นตอนการทำงานอย่างถูกต้อง และได้มีการฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบางส่วนที่พนักงานสามารถแก้ไขได้ในส่วนของความคิดเห็นของพนักงานเรื่องของระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องให้บริการอัตโนมัติคือ เป็นบริการที่ดีได้รับความสะดวกสบาย สามารถรอกิวเพื่อที่จะซื้อบัตรชมภาพยนตร์ได้ แต่สิ่งที่ควรปรับปรุงตามความเอกราชนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเห็นของพนักงาน คือ เครื่องมีปัญหาที่เกี่ยวกับหน้าจอค้างในขณะที่ใช้งาน และควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้

### ส่วนที่ 3 ผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ

จากการศึกษาผู้ให้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติทั้งสิ้น 60 คน เป็นเพศชาย มีอายุระหว่างมากกว่า 20- 25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพที่ให้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจะเป็น นักเรียน / นักศึกษา มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท และส่วนใหญ่จะมาชมภาพยนตร์เดือนละ 1-2 ครั้ง และไปชมภาพยนตร์กับเพื่อน รองลงมาจะชมภาพยนตร์กับคู่รัก

แหล่งที่มาของการรู้จักการให้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติคือพนักงานให้บริการของโรงภาพยนตร์ ซึ่งโอกาสในการใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติจะเป็นบางครั้งแล้วแต่โอกาส เหตุผลที่ใช้ระบบเพราะความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย รองลงมาคือ ไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวรอเพื่อซื้อบัตรชมภาพยนตร์นาน ซึ่งผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นว่างระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวกในการจองบัตรชมภาพยนตร์ได้ รองลงมาคือ เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ ตำแหน่งการจัดวางของเครื่องบริการอัตโนมัติ (Major Kiosk) มีความเหมาะสม ผู้ใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติส่วนใหญ่จะพบปัญหาในเรื่องของหน้าจอคอมพิวเตอร์ปัญหาเกิดแล้วไม่ตอบสนอง และมีการค้างเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งาน ปัญหา รองลงมา คือ เครื่องให้บริการรับข้อมูล ภาพยนตร์ที่ท่านต้องการชมแล้วแต่ไม่ยอมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ให้

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ควรจัดพนักงานให้บริการสำหรับให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้งานเครื่องให้บริการอัตโนมัติ(Major Kiosk)ให้มากขึ้นซึ่งจากการสังเกตพบว่าในบางครั้งที่ไม่ค่อยมีผู้ให้บริการจะไม่มีพนักงานที่ให้บริการแนะนำขั้นตอนวิธีการใช้งานแก่ผู้บริการในจุดนี้
2. ผลจากการสัมภาษณ์พนักงานที่ให้คำแนะนำการใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ(MajorKiosk)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าการใช้งานพบปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ต้องมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นทางโรงพยาบาลนครจึงควรจัดเจ้าหน้าที่ ทำการดูแลตรวจสอบเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ละอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีสภาพปกติ

3. ทางโรงพยาบาลนครควรปรับปรุง พัฒนาศักยภาพเครื่องให้บริการอัตโนมัติ และ ขยายจุดให้บริการมากยิ่งขึ้น ไม่ใช่เฉพาะอาณาเขตของโรงพยาบาลนครเท่านั้น เช่น เสนอการให้บริการนอกอาณาเขตของโรงพยาบาลนคร ซึ่งนอกจากทำให้เกิดการขยายการให้บริการแล้ว ยังส่งผลให้ลูกค้ารู้จักการให้บริการนี้มากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ทางโรงพยาบาลนครในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการชมภาพยนตร์

### **ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป**

การศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจโรงพยาบาลนคร เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ เพียง 4 สาขา เท่านั้นสำหรับการศึกษารื่องระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในสาขาอื่นๆเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้นและนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และ พัฒนาระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติของโรงพยาบาลนคร เมเจอร์ ซิเนเพล็กซ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

## เอกสารอ้างอิง

ไพรินทร์ ดอกคำ .2549 . การศึกษาระบบเช็คอินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติในธุรกิจการบินไทย. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วสวัตดี สุตัญญามณี .2547. การศึกษาระบบการบริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการบิน. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วิจิตรตรา คณาโรจน์ .2544. การศึกษาระบบการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ตของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สรนนท์ ลิมากุล.2548. การศึกษาระบบการให้บริการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ผ่านคอมพิวเตอร์พกพาแบบไร้สาย. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อินทรพิทักษ์ เจริญรัตน์ .2548. การศึกษาการจัดเก็บค่าโดยสารด้วยเครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล . กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

[www.arip.co.th](http://www.arip.co.th) (8 สิงหาคม 2550)

[www.majorcineplex.com](http://www.majorcineplex.com) ( 25 สิงหาคม 2550)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการฝ่ายการตลาด  
เพื่อการศึกษาเรื่องระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ  
สำหรับการจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นาย  
ธนัช พรดีแสงสุวรรณ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาใคร่ขอ  
ความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้ง  
นี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้  
กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติมาใช้งาน

.....  
.....  
.....

2. ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ช่วยจัดการงานในด้านใดบ้าง

.....  
.....  
.....

3. ทางบริษัทมีการให้ข้อมูลในส่วนขั้นตอนการใช้งานระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่อง  
บริการอัตโนมัติ แก่ผู้ใช้บริการอย่างไรบ้าง

.....  
.....  
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความพร้อมของพนักงานที่มีหน้าที่ในการบริการของการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติมากน้อยเพียงใด

.....  
.....  
.....

5. ข้อดีของบริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติที่มีต่อผู้ชมภาพยนตร์

.....  
.....  
.....

6. ข้อจำกัดที่พบจากการนำระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ มาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ มีอะไรบ้าง

.....  
.....  
.....

7. ปัญหาต่างๆที่พบ ท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง

.....  
.....  
.....

8. ผู้ใช้บริการมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ อย่างไรบ้าง

.....  
.....  
.....

9. แนวคิดในการปรับปรุงระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติในอนาคต

.....  
.....  
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 10. ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**ภาคผนวก ข**  
**แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน**  
**เพื่อการศึกษาเรื่องระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ**  
**สำหรับการจอบัตรเข้าชมภาพยนตร์**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นาย  
ธนัช พรลีแสงสุวรรณ์ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาใคร่ขอ  
ความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้ง  
นี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้  
กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

1. ท่านได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ  
อย่างไรบ้าง

.....  
.....  
.....

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ในขณะที่ท่าน  
ปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง

.....  
.....  
.....

3. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น อย่างไรบ้าง

.....  
.....  
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ มาใช้ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

5. ข้อดีของบริการระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติที่มีต่อผู้ชมภาพยนตร์

.....

.....

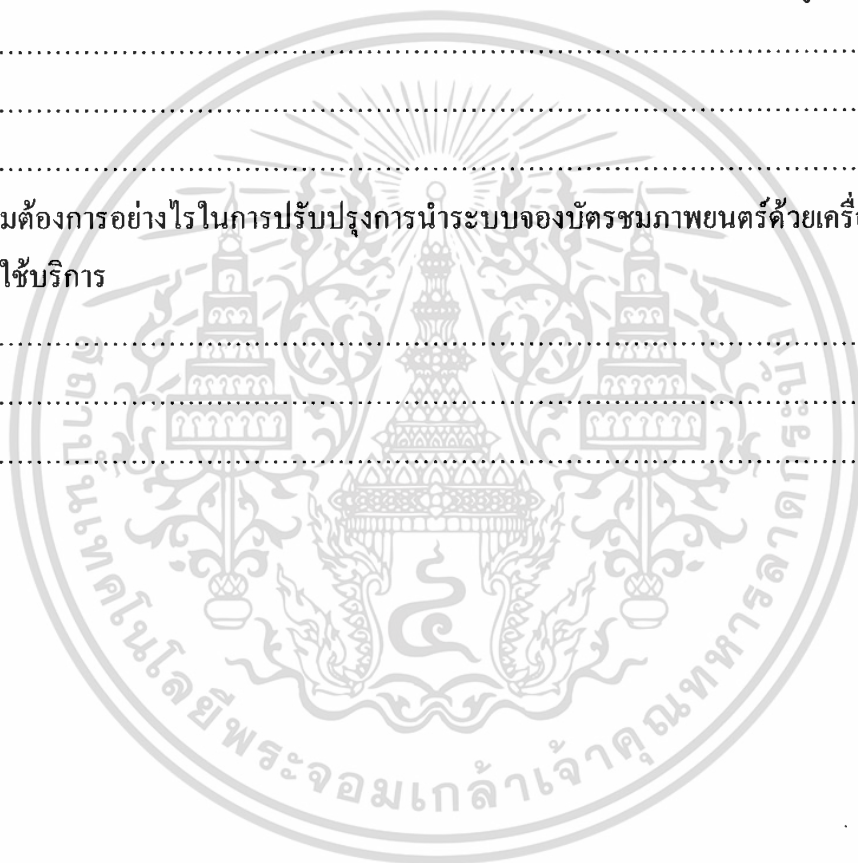
.....

6. ท่านมีความต้องการอย่างไรในการปรับปรุงการนำระบบจอบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติมาใช้บริการ

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

สำหรับผู้ให้บริการ

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
เรื่องการปรับปรุงระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ



คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นาย  
ธวัช พรลีแสงสุวรรณ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาใคร่ขอ  
ความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้ง  
นี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้  
กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

- ( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) มากกว่า 20- 25 ปี  
( ) มากกว่า 25 - 30 ปี ( ) มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ( ) มัธยมศึกษา หรือ ต่ำกว่า ( ) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4. อาชีพ

- ( ) นักเรียน / นักศึกษา ( ) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
 ( ) พนักงานบริษัท ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) รับจ้าง ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 5. รายได้ต่อเดือน

- ( ) 5,000 บาทหรือต่ำกว่า ( ) 5,001 - 10,000 บาท  
 ( ) 10,001 - 15,000 บาท ( ) 15,001 - 20,000 บาท  
 ( ) 20,001 บาทขึ้นไป

## 6. ท่านไปชมภาพยนตร์เดือนละกี่ครั้ง

- ( ) 1-2 ครั้ง ( ) 3-4 ครั้ง  
 ( ) 5 ครั้ง ( ) มากกว่า 5 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ

## 1. ส่วนใหญ่ท่านไปเข้าชมภาพยนตร์กับบุคคลใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) คนเดียว ( ) พ่อ-แม่  
 ( ) พี่น้อง-บุตร ( ) คู่รัก  
 ( ) เพื่อน

## 2. ท่านทราบการให้บริการระบบ การจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติได้อย่างไร(จากแหล่งข้อมูลใดมากที่สุด)

- ( ) โทรทัศน์ ( ) นิตยสาร  
 ( ) เพื่อน ( ) เว็บไซต์ของโรงภาพยนตร์  
 ( ) พนักงานให้บริการของโรงภาพยนตร์ ( ) หนังสือพิมพ์

## 3. ท่านใช้บริการการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ในโอกาสใดบ้าง

- ( ) ทุกครั้งที่เข้าชมภาพยนตร์  
 ( ) เฉพาะช่วงที่มีผู้ให้บริการต่อคิวในช่องจำหน่ายบัตรเข้าชมภาพยนตร์มาก  
 ( ) บางครั้งแล้วแต่โอกาส  
 ( ) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. เหตุผลที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วยเครื่องบริการอัตโนมัติ ( เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

- ( ) ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย
- ( ) การได้ที่นั่งที่ดี
- ( ) ไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวรอเพื่อซื้อบัตรชมภาพยนตร์นาน
- ( ) สามารถเลือกโรงภาพยนตร์ เรื่อง และ รอบฉายตามความต้องการ
- ( ) พนักงานให้บริการประทับใจ
- ( ) ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูลภาพยนตร์ ( เนื่องจากภายในเครื่องจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติมีข้อมูลภาพยนตร์ตามที่ต้องการ )
- ( ) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ(ใส่เครื่องหมายถูกในช่องที่ต้องการ) ข้อดีที่ท่านได้รับจากการใช้งานระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ (1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวกในการจองบัตรชมภาพยนตร์					
2.ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วย เครื่องบริการอัตโนมัติมีความถูกต้องตรงต่อความต้องการ					
3.ระบบนี้สร้างความพึงพอใจให้แก่ท่าน					
4.ขั้นตอนการใช้บริการระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วย เครื่องบริการอัตโนมัติชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5.ระบบนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์					
6. ขนาดของหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัสที่อยู่บนตัวเครื่องบริการอัตโนมัติสามารถมองเห็นได้ชัดเจน					
7.ข้อความและสัญลักษณ์บนหน้าจอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัส มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. ระบบนี้ช่วยเสริมภาพลักษณ์ให้กับโรงภาพยนตร์ที่ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ไม่มีระบบนี้					
9. ระบบนี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการชมภาพยนตร์มากยิ่งขึ้น					
10. ระบบนี้ช่วยให้มีผู้ชมภาพยนตร์มากยิ่งขึ้น					
11. จำนวนเครื่องให้บริการมีความเหมาะสม					
12. มีพนักงานคอยให้คำแนะนำในการใช้เครื่องจองบัตรเข้าชมภาพยนตร์					

#### ส่วนที่ 4 ข้อจำกัดและปัญหาจากการใช้ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องอัตโนมัติ

รายการ	พบ	ไม่พบ
1. สัมผัสหน้าจอแล้วมีปัญหา กดแล้วไม่ตอบสนอง		
2. ตัวเครื่องให้บริการมีการค้างเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งาน		
3. แสดงข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือไม่ตรงกับที่ท่านเลือกไว้		
4. เครื่องรับข้อมูลภาพยนตร์ที่ท่านต้องการชมแล้วแต่ไม่ยอมพิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ให้		
5. เครื่องขายขัดข้องในขณะที่ใช้งาน		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถาม

เรื่อง การปรับปรุงระบบการจอบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติสำหรับ  
การจอบัตรเข้าชมภาพยนตร์

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-060	

ส่วนที่ 1\* ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2	AEG	Ordinal	อายุ	1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. มากกว่า 20- 25 ปี 3. มากกว่า 25 - 30 ปี 4. มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา	1. มัธยมศึกษา/ ต่ำกว่า 2. ปวช /ปวส. อนุปริญญา 3.ปริญญาตรี 4.สูงกว่าปริญญาตรี	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	JOB	Nominal	อาชีพ	1. นักเรียน / นักศึกษา 2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัท 4. ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว 5. รับจ้าง 6. อื่นๆ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
5	INCOME	Nominal	รายได้	1. 5,000 บาท / ต่ำ กว่า 2. 5,001 - 10,000 บาท 3. 10,001 - 15,000 บาท 4. 15,001 - 20,000 บาท 5. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
6	NUM	Ordinal	จำนวนที่ไปชม ภาพยนตร์	1. 1-2 ครั้ง/เดือน 2. 3-4 ครั้ง/เดือน 3. 5 ครั้ง/เดือน 4. มากกว่า 5 ครั้ง/ เดือน	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านธุรกิจ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการการจองบัตรชมภาพยนตร์อัตโนมัติ**

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	A1.1 A1.2 A1.3 A1.4 A1.5	Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal	ไปชมภาพยนตร์ กับ คนเดียว พ่อ-แม่ พี่น้อง-บุตร คูรัก เพื่อน	1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก	เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ
2	A2	Nominal	ทราบข้อมูลการ ให้บริการจากสื่อ	1. โทรทัศน์ 2. นิตยสาร 3. เพื่อน 4. เว็บไซต์ของโรง ภาพยนตร์ 5. พนักงานให้ บริการของโรง ภาพยนตร์ 6. หนังสือพิมพ์	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
3	A3	Nominal	โอกาสการใช้	1. ทุกครั้งที่เข้าชม ภาพยนตร์ 2. เฉพาะช่วงที่มี ผู้ให้บริการต่อคิวใน ช่องจำหน่ายบัตรเข้า ชมภาพยนตร์มาก 3. บางครั้งแล้วแต่ โอกาส 4. อื่นๆ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
4	A4	Nominal	เหตุผลที่ใช้เครื่อง บริการอัตโนมัติ		เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ
	A4.1	Nominal	ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัย	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	A4.2	Nominal	การได้ที่นั่งที่ดี	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	A4.3	Nominal	ไม่ต้องเสียเวลา เข้าคิวรอเพื่อซื้อ บัตรชมภาพยนตร์ นาน	1. เลือก 2. ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	A4.4	Nominal	สามารถเลือกโรง ภาพยนตร์ เรื่อง และ รอบฉายตาม ความต้องการ	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	A4.5	Nominal	พนักงานให้ บริการประทับใจ	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	A4.6	Nominal	ไม่เสียเวลา ในการหา ข้อมูลภาพยนตร์	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	A4.7	Nominal	อื่นๆ	1. เลือก 2. ไม่เลือก	

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นจากการใช้งานระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องอัตโนมัติ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	B1	Ordinal	1. ระบบนี้สามารถเพิ่มความ สะดวกในการจองบัตรชม ภาพยนตร์	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่  
 อนุญาตให้เผยแพร่หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2.	B2	Ordinal	2. การจองบัตรชมภาพยนตร์ ด้วย เครื่องบริการอัตโนมัติ ความถูกต้องตรงต่อความ ต้องการ	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3	B3	Ordinal	3. ระบบนี้สร้างความพึงพอใจ ให้แก่ท่าน	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
4	B4	Ordinal	4. ขั้นตอนการใช้บริการระบบ การจองบัตรชมภาพยนตร์ด้วย เครื่องบริการอัตโนมัติชัดเจน และเข้าใจง่าย	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
5	B5	Ordinal	5. ระบบนี้เป็นทางเลือกหนึ่ง ในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6	B6	Ordinal	6. ขนาดของหน้า จอคอมพิวเตอร์แบบสัมผัสที่ อยู่บนตัวเครื่องให้บริการ อัตโนมัติสามารถมองเห็นได้ โดยชัดเจน	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
7	B7	Ordinal	7. ข้อความและสัญลักษณ์บน หน้าจอคอมพิวเตอร์แบบ สัมผัส มีความชัดเจน เข้าใจ ได้ง่าย	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
8	B8	Ordinal	8. ระบบนี้ช่วยเสริม ภาพลักษณ์ให้กับโรง ภาพยนตร์ที่ ดีกว่าโรงภาพยนตร์ที่ไม่มี ระบบนี้	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
9	B9	Ordinal	9. ระบบนี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการ ชมภาพยนตร์มากยิ่งขึ้น	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
10	B10	Ordinal	10. ระบบนี้ช่วยให้มีผู้ชม ภาพยนตร์มากยิ่งขึ้น	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
11	B11	Ordinal	11. จำนวนเครื่องให้บริการมี ความเหมาะสม	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
12	B12	Ordinal	12. มีพนักงานคอยให้ คำแนะนำในการใช้เครื่อง จองบัตรเข้าชมภาพยนตร์	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ข้อจำกัดและปัญหาจากการใช้ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านเครื่องอัตโนมัติ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	C1	Nominal	1. สัมผัสหน้าจอแล้วมีปัญหา กดแล้วไม่ตอบสนอง	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2	C2	Nominal	2. ตัวเครื่องให้บริการมีการค้าง เกิดขึ้นในขณะที่ใช้งาน	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3	C3	Nominal	3. แสดงข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือไม่ตรงกับที่ท่านเลือกไว้	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
4	C4	Nominal	4. เครื่องรับข้อมูลภาพยนตร์ที่ ท่านต้องการชมแล้วแต่ไม่ยอม พิมพ์บัตรชมภาพยนตร์ให้	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
5	C5	Nominal	5. เครื่องช่วยจัดซื้อในขณะที่ ใช้งาน	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

หมายเหตุ : ข้อใดที่ผู้โดยสารไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9,99,999,.....  
เมื่อจำนวนคอลัมน์ที่เตรียมไว้เป็น 1,2,3,..... คอลัมน์ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้