

สรุปแบบประเมินผล
ศึกษาดูงาน “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส”
วันที่ 18 กันยายน 2552 เวลา 14.00-16.00 น.
ณ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมศึกษาดูงานและเยี่ยมชม
นอกสถานที่ด้านระบบการประกันคุณภาพ และ 5 ส สำหรับเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

2. ขอบเขตของการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมินผล คือ บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส”
ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5 ในวันที่ 18 กันยายน 2552 จำนวน
24 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์
จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5 ในวันที่ 18 กันยายน 2552 ลักษณะแบบประเมินเป็น
มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

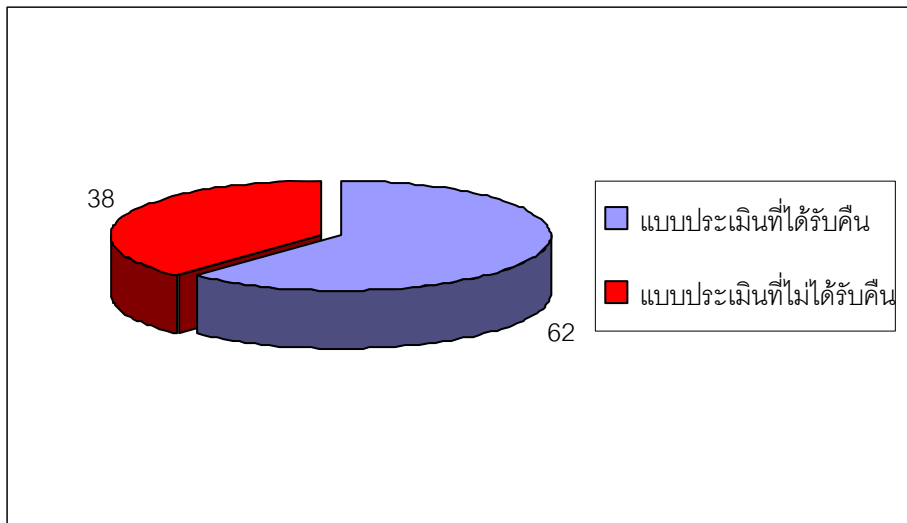
เกณฑ์การประเมินผล คือ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า	1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบประเมินผล ในวันที่ 18 กันยายน 2552 จำนวน 24 ฉบับ
2. รวบรวมแบบประเมินผล ในวันที่ 22 กันยายน 2552 ได้รับการตอบแบบประเมินผล คืน 15 ฉบับ คิดเป็น 62 เปอร์เซ็นต์
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ภาพแสดง จำนวนร้อยละของแบบประเมินผลที่ได้รับคืนและไม่ได้รับคืน



5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

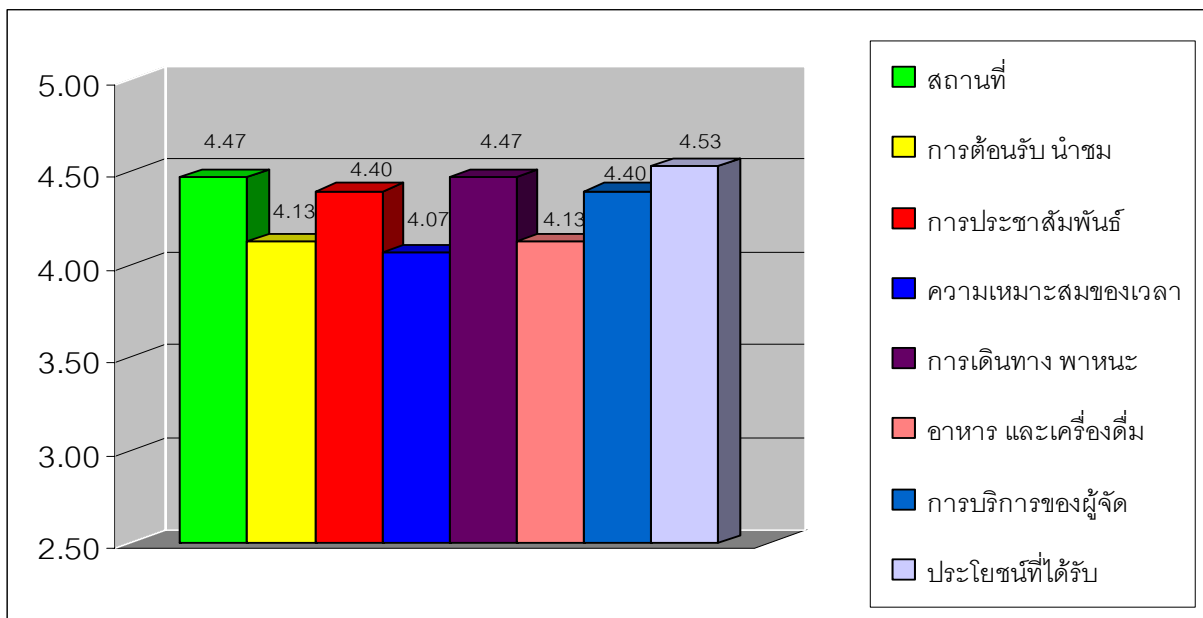
ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงาน“แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาขาใต้ ซอย 5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. สถานที่ศึกษาดูงาน	4.47	มาก
2. การต้อนรับ นำชม	4.13	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ	4.40	มาก
4. ความเหมาะสมของเวลา	4.07	มาก
5. การเดินทางในภาพรวม และพาหนะ (เช่ารถตู้เพิ่ม 1 คัน)	4.47	มาก
6. อาหารและเครื่องดื่ม	4.13	มาก
7. การบริการของผู้จัดในภาพรวม	4.40	มาก
8. ประโยชน์ที่ได้รับ	4.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.33	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน“แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5 มีความพึงพอใจกับประโยชน์ที่ได้รับ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ สถานที่ศึกษาดูงาน การเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และพอใจในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ การบริการของผู้จัด การต้อนรับนำชม อาหารและเครื่องดื่ม และความเหมาะสมของเวลา ตามลำดับ

สรุปได้ว่า กิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่ ที่คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพประจำปี 2552 จัดให้บุคลากรได้ไปศึกษาดูงานและเยี่ยมชมบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้นั้น ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยู่ ในระดับ มาก

กราฟแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงาน“แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5



ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากร : จากแบบประเมิน
ในครั้งต่อไปท่านสนใจไปศึกษา ดูงาน (ระบุสถานที่)
ไม่มี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรจะนำวิธีการประเมิน 7 ส ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มาปรับใช้กับงานของสถาบันฯ
2. สถาบันฯ ควรพัฒนา 5 ส ไปข้างหน้าได้แล้ว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาดูงาน

จากการศึกษาดูงาน “แนวทางการดำเนินงาน 7 ส” ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ อาคารธาราสาทร สาทรใต้ ซอย 5 ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจร้านสะดวกซื้อ “เซเว่นอีเลฟเว่น” พบว่า ผู้บริหารของบริษัท

ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจในหลักการและแนวคิดของ 5 ส ตั้งแต่เริ่มรู้จักกันในประเทศไทย โดยในระยะเริ่มแรกให้ ดร.อาชวี เตาลานนท์ มาเป็นวิทยากรในเรื่อง 5 ส ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่ง รองประธานกรรมการ ได้เริ่มพัฒนา 5 ส ให้เป็น 7 ส ในปี พ.ศ. 2543 เพราะเล็งเห็นว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการสร้างวินัยให้กับพนักงานผู้การพัฒนาองค์กร ปัจจุบันได้กลายเป็นวัฒนธรรมในงานประจำที่สามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มุ่งเน้นการทำ 7 ส ด้วยคำขวัญที่ว่า “Life is better with all” ซึ่งประกอบด้วย

1. สะสาง คือ การลดความสูญเปล่า มีเท่าที่จำเป็น มีเท่าที่ใช้
2. สะดวก คือ การจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ระเบียบ เร็ว มีประสิทธิภาพ
3. สะอาด เป็นการเน้นการบำรุงรักษามากกว่าการปิดกวาด เพราะสามารถตรวจสอบสิ่งที่ผิดปกติได้ ป้องกัน แก้ไข ลดข้อบกพร่อง
4. สร้างมาตรฐาน คือ การทำเป็นมาตรฐานให้ทุกคนยอมรับ ที่บริษัท ซีพี ออลล์ มีมาตรฐานกลางในการทำ 5 ส แต่จะมีมาตรฐานเฉพาะพื้นที่กำกับ โดยอยู่บนหลักการที่ว่าแต่ละงานแต่ละพื้นที่จะมีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งมีเทคนิคในการทำ คือ จะถ่ายรูปไปตั้งทำงานตามมาตรฐานไว้ และตรวจตามรูปถ่ายมาตรฐาน
5. สร้างวินัย คือ การปฏิบัติตามระเบียบอย่างสม่ำเสมอ ให้ทุกคนยอมรับ
6. สวยงาม คือ หลักของความสวยงาม และปลอดภัย
7. สิ่งแวดล้อม คือ หลีกเลี่ยงการใช้ ลดการใช้ นำมาใช้ใหม่ แปรรูป หรือ 1A (Avoid) 3 R (Reduce Reuse Recycle) ซึ่งในด้านนี้ทางบริษัทจะมีกล่องรับบริจาคถุงพลาสติกที่ใช้แล้ว แต่อยู่ในสภาพที่สะอาดรวบรวมนำไปขายเพื่อนำเงินไปสมทบบริจาคให้องค์กรการกุศล ในขณะเดียวกันแต่ละแผนกจะมีถุงผ้าแขวนไว้ที่บอร์ด 7 ส เพื่อให้บุคลากรในแผนกยืมไปใช้ใส่ของที่ซื้อกลับบ้าน เมื่อใช้เสร็จให้นำมาคืนเพื่อให้คนอื่นได้มีโอกาสยืมไปใช้ต่อไป

ในการตรวจ 7 ส จะมีการตรวจ 3 ระดับ คือ

1. ตรวจกันเองในพื้นที่
2. ตรวจ online และส่งผลมาให้กรรมการกลาง
3. ตรวจโดยคณะกรรมการจากส่วนกลาง

การตรวจ 7 ส มีการสร้างแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน (ศึกษาตัวอย่างจากเอกสารแนบ) และแบ่งสัดส่วนการตรวจอย่างชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมาย และแผนผังพื้นที่การตรวจอย่างชัดเจน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจได้เข้าใจตรงกัน การตรวจมุ่งเน้นในด้านกระบวนการและผลลัพธ์ตามแนวทาง TQA เช่น ถ้าพื้นที่ใดเน้นการประเมินที่เป็นกระบวนการ จะไม่ประเมินด้านสวยงาม ในขณะที่พื้นที่ใดเน้นการประเมินที่เป็นผลลัพธ์จะไม่ประเมินด้านสร้างวินัย นอกจากนั้นในแต่ละพื้นที่จะใช้เกณฑ์ผ่านการตรวจไม่เหมือนกัน โดยที่

พื้นที่ขนาดใหญ่ ถ้าได้ 75% ถือว่าผ่านเกณฑ์

พื้นที่ขนาดกลาง ถ้าได้ 80% ถือว่าผ่านเกณฑ์

พื้นที่ขนาดเล็ก ต้องได้ 85% จึงจะผ่านเกณฑ์

การดำเนินงาน 7 ส ของบริษัทฯ สามารถคว้ารางวัล Thailand 5 S Award ประจำปี 2549 มีการปรับปรุงระบบการตรวจ 7 ส ส่งเสริมให้พนักงานสร้างนวัตกรรมและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน 7 ส ทั้งทั้งองค์กร เพื่อมุ่งไปสู่รางวัล Thailand 5 S Award ประจำปี 2552 ด้วยนโยบายที่ชัดเจนในแต่ละปีของผู้บริหาร ส่งผลให้พนักงานทุกระดับซึ่งมีมากกว่า 41,500 คน สามารถปฏิบัติภารกิจและรับผิดชอบ KPI เป็นอย่างดี ส่งผลให้กลยุทธ์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังจะเห็นได้จากการขยายตัวของร้านสะดวกซื้อ “เซเว่นอีเลฟเว่น” จำนวน 5,100 สาขา กระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ภายในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี

ในส่วนของงานจัดการกิจกรรมของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ ในปีงบประมาณ 2552 นี้ เป็นเรื่อง 7 ส ซึ่งเป็นหัวข้อที่ต่างไปจากกิจกรรม 5 ส ของสถาบันฯ จึงได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร หัวหน้าศูนย์/ฝ่ายเป็นอย่างดี โดยพิจารณาส่งบุคลากรในสังกัดที่เป็นกำลังสำคัญในด้าน 5 ส ของศูนย์/ฝ่าย ร่วมเดินทางไปศึกษาแนวทางการดำเนินงาน 7 ส จากบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สำหรับการดำเนินงาน 5 ส ของสถาบันฯ หากมองว่า สถาบันฯ เป็นหน่วยงานให้บริการเช่นเดียวกับธุรกิจของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) การนำ 7 ส ดังเช่นบริษัท ซีพีฯ มาปรับใช้กับสถาบันฯ ก็น่าจะกระทำได้ ด้วยมีพื้นฐานของกระบวนการภายใต้มาตรฐาน 5 ส คือ ส สะสาง ส สะดวก ส สะอาด ส สุขลักษณะ ส สร้างมาตรฐานปรับเปลี่ยนเป็น ส สร้างวินัย เพื่อให้ทุกคนยอมรับและนำไปสู่การเข้าร่วมประกวดเพื่อรับรางวัล และเพิ่ม 2 ส คือ ส สวยงาม ซึ่งได้เพิ่มและเน้นเรื่องความปลอดภัย และ ส สิ่งแวดล้อม อาจจะพิจารณานำแนวทาง TQA มาปรับใช้ โดยทั้งองค์กรควรมุ่งเน้นในกระบวนการทำกิจกรรม 7 ส เห็นถึงความสำคัญของผลลัพธ์ที่สามารถสร้างผลผลิตให้กับสถาบันฯ ได้ แทนการดำเนินงานและการตรวจในกิจกรรม 5 ส เช่นที่ผ่านมา ในด้านการประเมิน อาจจะนำแนวทางการตรวจของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มาปรับใช้ คือ แต่ละพื้นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ไม่เหมือนกัน ตามลักษณะงาน ตามขนาดของพื้นที่ และสร้างแบบประเมินการตรวจตามเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานของสถาบันฯ เพื่อส่งต่อให้คณะกรรมการแต่ละชุดได้นำไปใช้ หรือนำไปพัฒนาต่อ นอกจากนั้นควรมีการรณรงค์ให้มีการทำ 5 ส (หรือ 7 ส) อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ**ทั้งปี** เสมือนเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน โดยอาจจะมีการรณรงค์ในแต่ละปีที่แตกต่างกันไป เช่น การรณรงค์เรื่องการแขวนบัตรประจำตัว การแต่งตัวให้ถูกต้องตามระเบียบ การประหยัดกระดาษ การลดการใช้ถุงพลาสติก เป็นต้น
