

สรุปการประเมินผลการศึกษาและดูงานด้านประกันคุณภาพ
ณ ศูนย์เอกสารและข้อมูล บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
วันจันทร์ที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2550 เวลา 12.00 – 16.15 น.

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการมีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ที่ใช้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพในการพัฒนาสถาบันฯ ให้มีความเข้มแข็ง อาศัย การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ จึงเห็นควรส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันฯ ได้ไปศึกษา ดูงาน หน่วยงานอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดแนวคิดที่จะนำมาประยุกต์ใช้หรือ พัฒนางานด้านประกันคุณภาพของสถาบันฯ ให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการศึกษาดูงาน

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นในด้านการ บริหารจัดการองค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้นำประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาดูงาน มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา งาน

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ ผู้เข้าร่วมโครงการ ดังนี้ ด้านสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม ด้านการต้อนรับ นำชม ด้านการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ด้านความเหมาะสมของเวลา ด้านการเดินทางในภาพรวม ด้านการบริการของผู้ จัดในภาพรวม และด้านประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานที่ที่สนใจไปศึกษาดูงานในครั้ง ต่อไป และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้เข้าร่วมโครงการ

ขอบเขตของการประเมินผล

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้ คือ ผู้เข้าร่วมศึกษาและดูงานด้านประกันคุณภาพ ณ ศูนย์ เอกสารและข้อมูล บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในวันจันทร์ที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2550 เวลา 12.00 – 16.15 น. จำนวน 36 คน

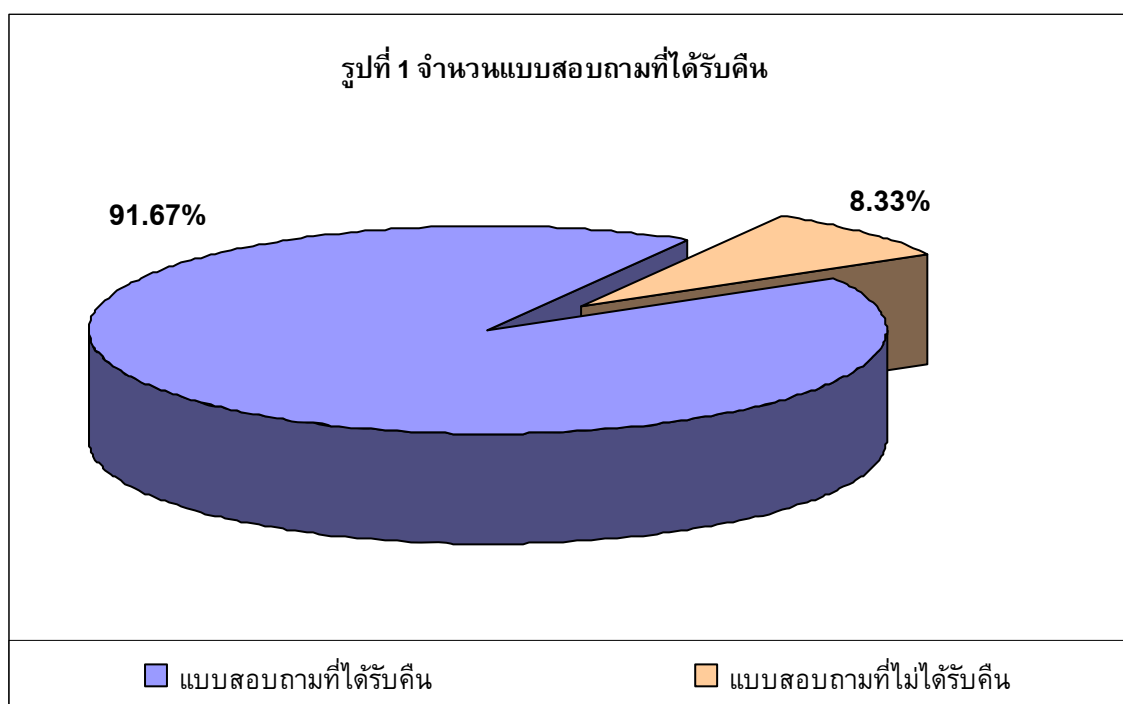
ข้อมูลในการประเมินผล คือ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม ด้านการ ต้อนรับ นำชม ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ด้านความเหมาะสมของเวลา ด้านการเดินทางใน ภาพรวม ด้านการบริการของผู้จัดในภาพรวม และด้านประโยชน์ที่ได้รับ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

การรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบประเมินระดับความพึงพอใจในการศึกษาและปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ ณ ศูนย์เอกสารและข้อมูล บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีการประเมินในแต่ละด้าน 5 ระดับ จากมากที่สุด ถึงน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการแจกแบบประเมินให้กับผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น 36 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 33 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.63 ดังรูปที่ 1



การสรุปข้อมูล

การสรุปข้อมูลจากการประเมินผลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามชนิดมาตราประมาณค่า ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม การต้อนรับ นำชม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ความเหมาะสมของเวลา การเดินทางในภาพรวม บริการของผู้จัดในภาพรวม และประโยชน์ที่ได้รับ นำมารวบรวมเพื่อแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด จะนำมาประมวลเข้าไว้ด้วยกัน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนมีดังนี้

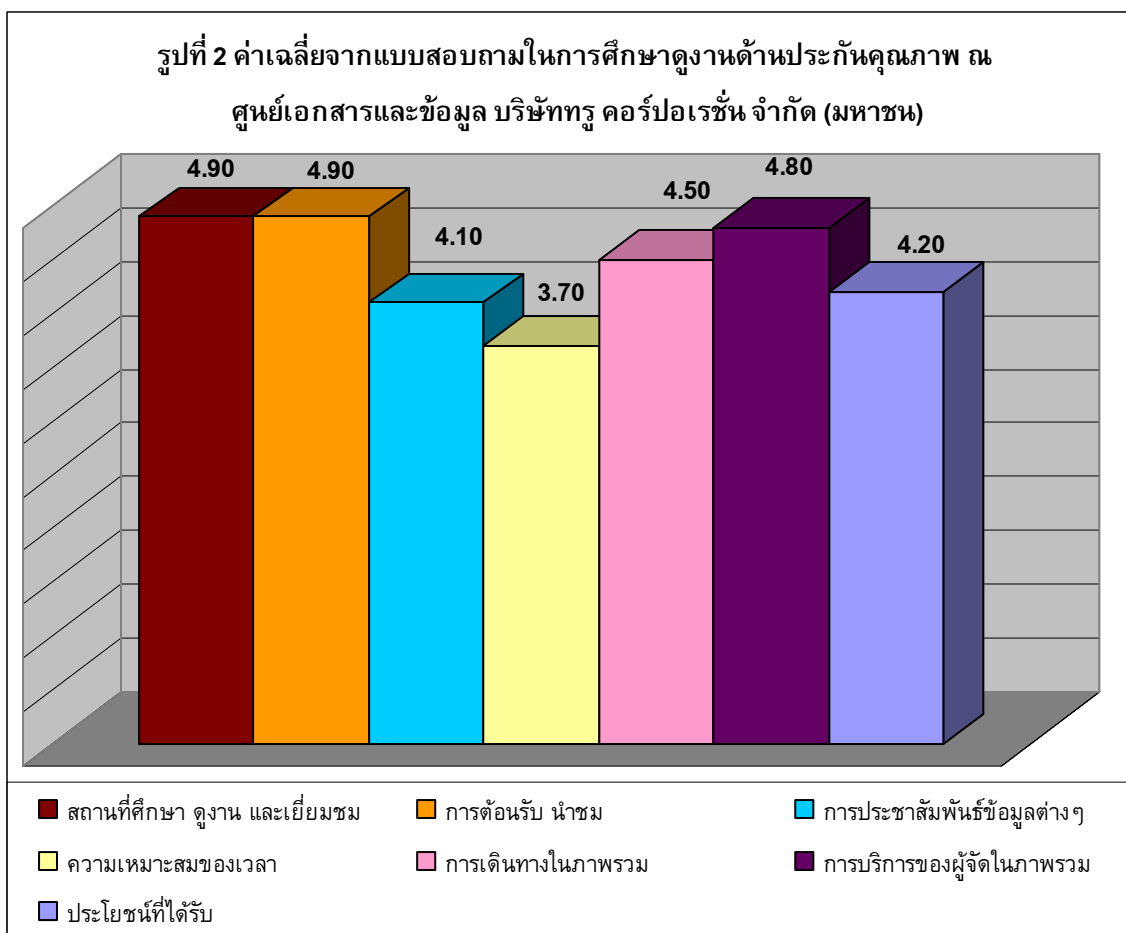
คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยมาก

ผลการรวบรวมข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลสามารถแปลความหมายคะแนนได้ว่าผู้ที่ไปศึกษาดูงานมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมากดังนี้

- พอใจในระดับมากที่สุด ในด้านสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม และด้านการต้อนรับ นำชม ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.90 เท่ากัน และด้านการบริการของผู้จัดในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.80
- พอใจในระดับมาก ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.10 ด้านความเหมาะสมของเวลา อยู่ที่ระดับ 3.70 ด้านการเดินทางในภาพรวม อยู่ที่ระดับ 4.50 และด้านประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ที่ระดับ 4.20

ดังรายละเอียดค่าคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในรูปที่ 2



ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิดมีดังนี้

คำถาม : ในครั้งต่อไปท่านสนใจไปศึกษา ดูงาน (โปรดระบุสถานที่)

- ศูนย์เอกสารและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย
- บริษัทปูนซิเมนต์ไทย
- Grammy
- ปูนซิเมนต์
- TOT
- ห้องสมุดลูกเรือสุวรรณภูมิ
- สนามบินสุวรรณภูมิ หรือ การบินไทยที่สุวรรณภูมิ
- DTAC, AIS, APPLE
- DTAC
- DTAC, HP
- สนามบินสุวรรณภูมิ

- BTS (รฟม.)
- ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ ของบริษัทการบินไทย

ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ที่ไปศึกษาดูงานเสนอแนะให้ไปดูงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 3 ราย บริษัท DTAC จำนวน 3 ราย บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำนวน 2 ราย บริษัทการบินไทย จำนวน 2 ราย นอกจากนั้น เป็นการดูงานในที่อื่นๆ

คำถาม : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ประทับใจในกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้จัดจัด หวังว่าคงจะมีกิจกรรมดีๆ อย่างนี้ต่อไปเรื่อยๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนทัศนคติของผู้ที่อยู่ในแวดวงวิชาชีพสารนิเทศ และได้มุมมองใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
- ควรขยายเวลาเพิ่ม เพื่อเวลาการเดินทาง
- จัดได้ดีมากๆ ค่ะ ชอบมากค่ะ
- ได้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการส่งเอกสาร
- ชอบคุณทีมงาน QA ที่ทำให้พวกเราทุกคนได้มีโอกาสเปิดโลกทัศน์และได้เห็น new & modern office automation ที่ดีๆ และน่าสนใจยิ่ง คาดหวังว่าสถาบันฯ ของเราคงจะมี new & modern office ทางกายภาพบ้าง (ไม่ใช่ IT & Technology ซึ่งพวกเรามีระดับหนึ่งแล้ว) ในเร็ววันนี้

สรุปผลการประเมิน

จากการสรุปรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่าผู้ที่ไปศึกษาดูงาน ณ ศูนย์เอกสารและข้อมูลบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ศึกษา ดูงาน และเยี่ยมชม และด้านการต้อนรับ นำชม ส่วนความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของเวลา ซึ่งในภาพรวมแล้วผู้ที่ไปศึกษาดูงานมีความประทับใจในสถานที่ที่ไปดูงานที่ได้รับการปรับปรุงใหม่โดยใช้งบประมาณค่อนข้างสูง และการต้อนรับ นำชม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการดูแล เอาใจใส่ อธิบายในการต้อนรับ ที่ทำให้เกิดความประทับใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นับเป็นการเรียนรู้ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการต้อนรับ นำชม ของสถาบันวิทยบริการได้อย่างดี และควรจะมีการติดตามต่อไปว่า ได้มีการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาปรับปรุงพัฒนางานประจำ หรือ แม้แต่การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานของบุคลากรของสถาบันฯ อย่างไรบ้าง

สำหรับความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของเวลา ซึ่งเวลาในการดูงานอาจจะน้อยไปทำให้ไม่สามารถดูสถานที่ได้อย่างทั่วถึง และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากแบบสอบถาม ผู้รับผิดชอบโครงการจะได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการต่อไป