

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
คณะพิพิธภัณฑสถานในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

วันที่มาศึกษาดูงาน : วันที่ 17-19 ธันวาคม พ.ศ. 2562

ศึกษาดูงาน ณ โครงการพัฒนาดอยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ

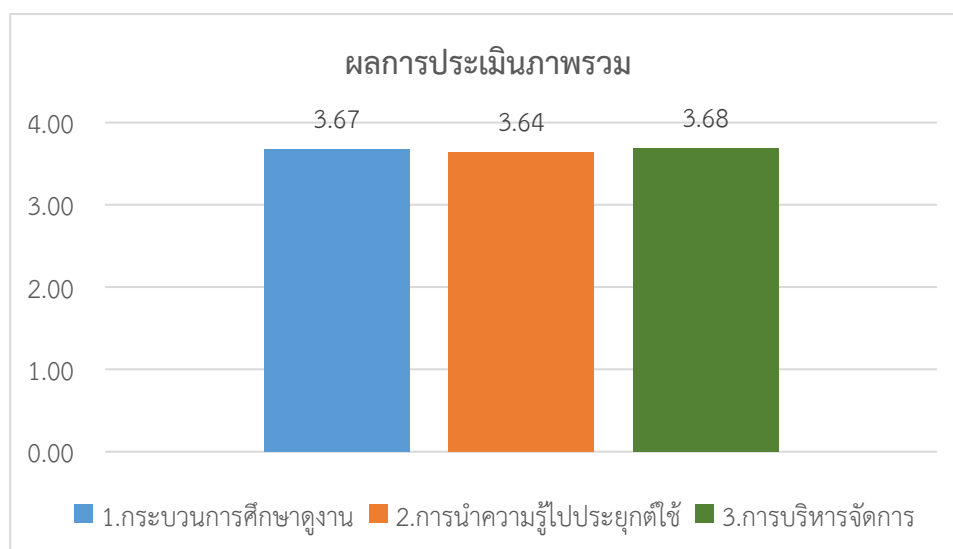
1. จำนวนผู้เข้าร่วมศึกษาดูงาน : ผู้มาศึกษาดูงาน 51 คน เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากพิพิธภัณฑสถานในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบประเมิน 38 คน (75% ของจำนวนผู้มาศึกษาดูงานทั้งหมด) เป็นเพศชาย 5 คน (13%) เพศหญิง 30 คน (79%) เพศทางเลือก 1 คน (3%) และไม่ระบุเพศ 2 คน (5%) ผู้ตอบแบบประเมิน 53% ไม่เคยมาศึกษาดูงาน ณ โครงการพัฒนาดอยตุงฯ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจจากคณะดูงานในด้านต่างๆ

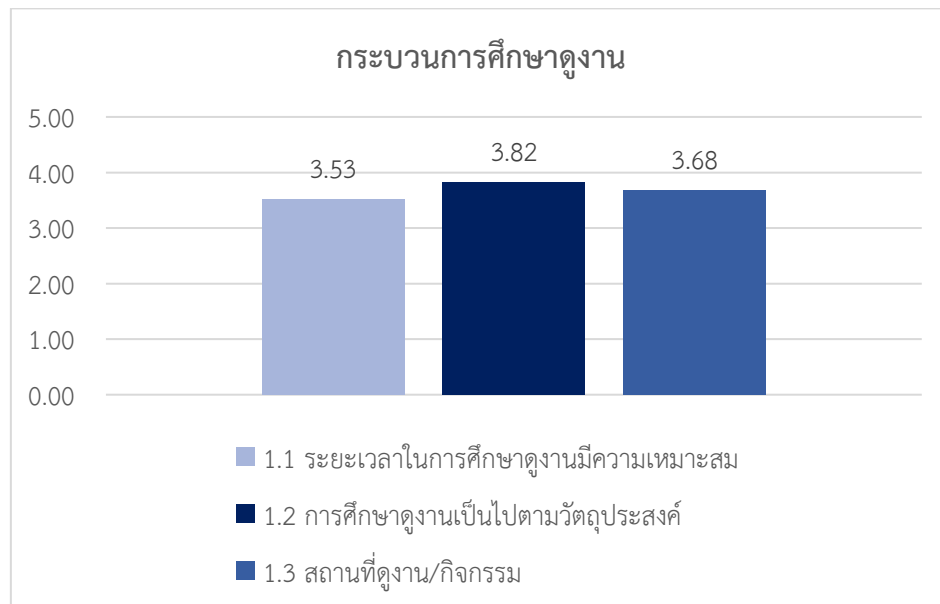
(กำหนดระดับความคิดเห็นดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = มาก 4 = มากที่สุด)

2.1 การประเมินผลภาพรวมเฉพาะด้าน 3 ด้าน คือ กระบวนการศึกษาดูงาน การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และการบริหารจัดการ พบว่า การบริหารจัดการ มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ 3.68 รองลงมา คือ กระบวนการศึกษาดูงาน 3.67



2.2 ผลการประเมินแยกตามประเด็น

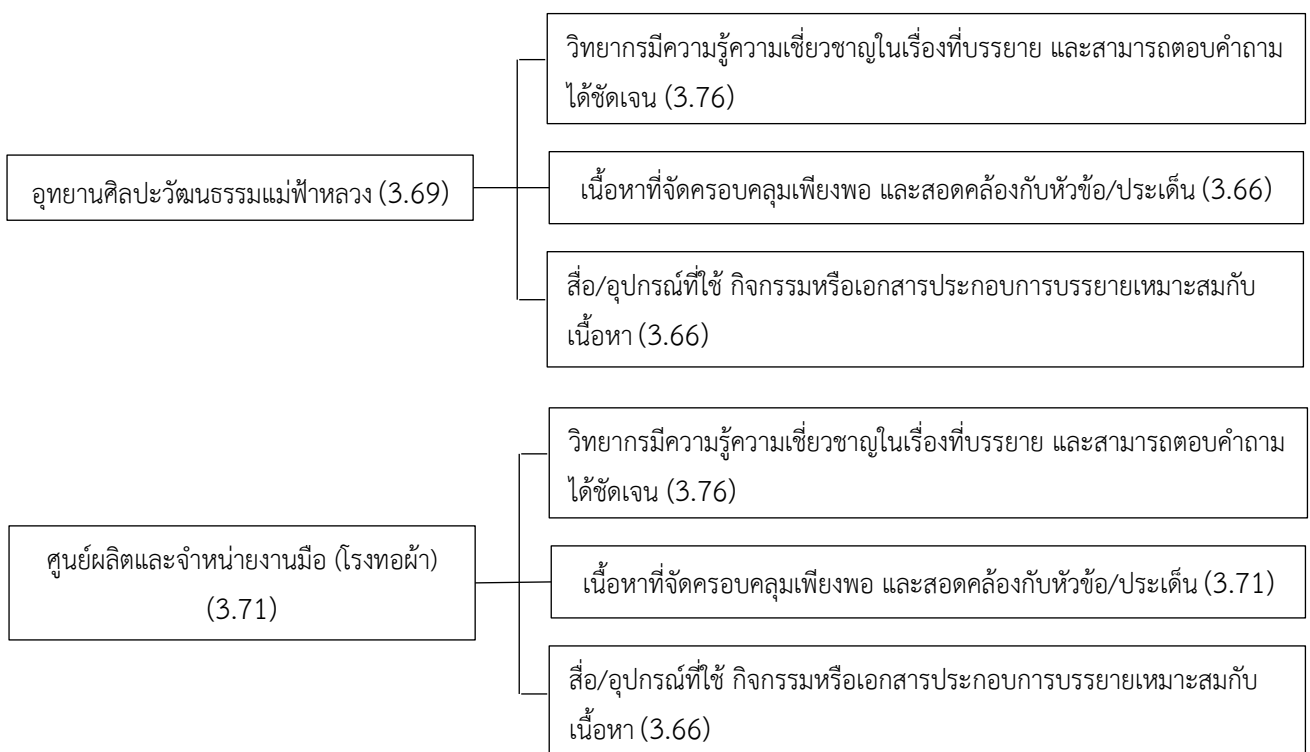
(1) กระบวนการศึกษาดูงาน พบว่า เรื่องระยะเวลาในการศึกษาดูงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.53 และการศึกษาดูงานตรงตามวัตถุประสงค์ในเรื่องได้เรียนรู้หลักการพัฒนาตามตำราแม่ฟ้าหลวง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82

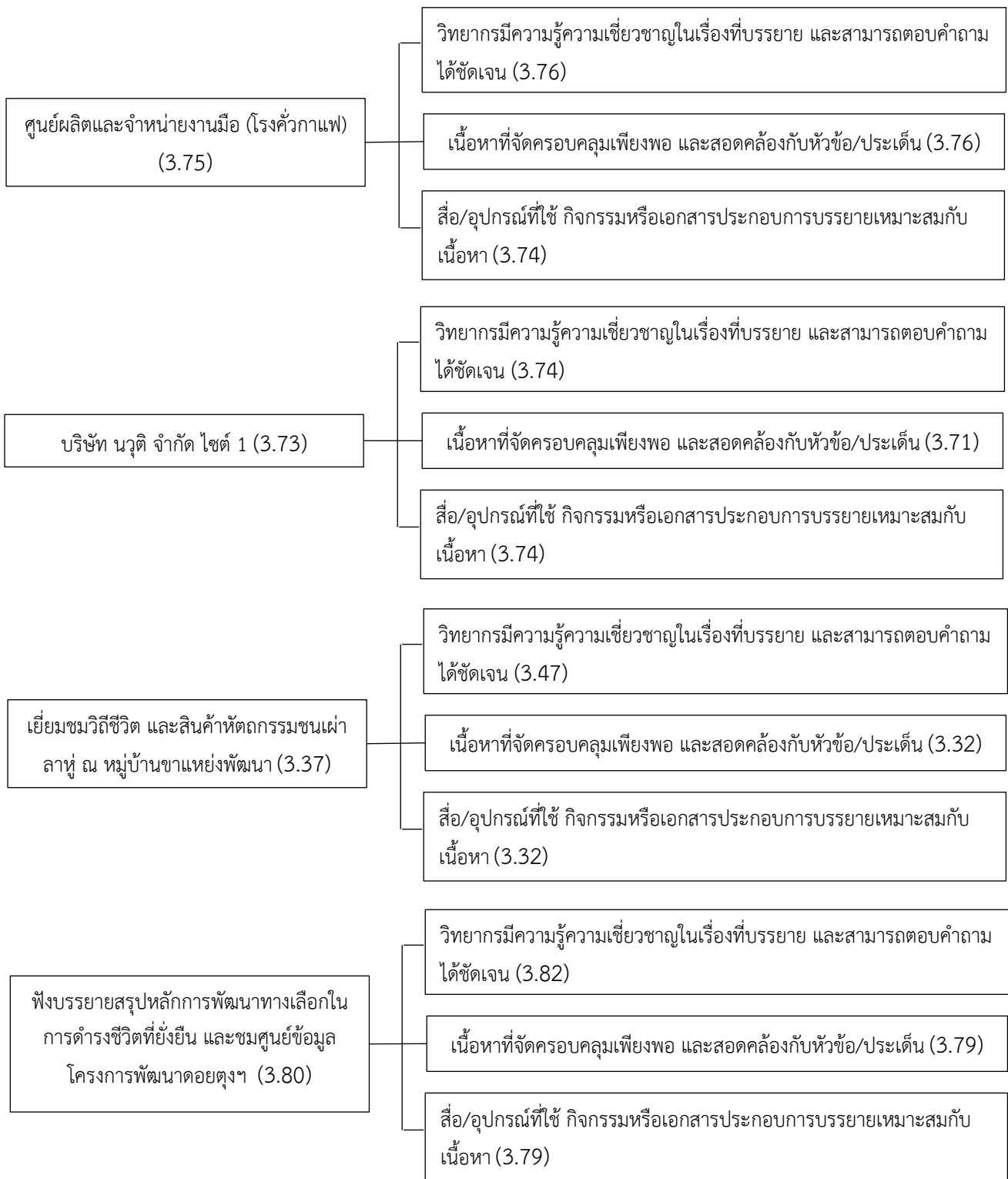


ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

- เวลากระชั้นเกินไปทำให้กิจกรรมที่อยากทำบางอย่างยังทำได้ไม่เต็มที่
- ระยะเวลาแฉะชมบางสถานที่สั้นเกินไป ควรขยายเวลาให้เหมาะสมกับสถานที่
- สถานที่สำคัญควรไป ส่วนตรงไหนที่คิดว่าไม่สำคัญสามารถตัดออกไปบ้างได้ ระยะเวลา (ตาราง) ในวันกลับแน่นเกินไป ควรลดกิจกรรมในวันกลับ

ผลการประเมินแต่ละสถานที่ศึกษาดูงาน โดยประเมินใน 3 หัวข้อ คือ 1.วิทยากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่บรรยาย และสามารถตอบคำถามได้ชัดเจน 2. เนื้อหาที่จัดครอบคลุมเพียงพอ และสอดคล้องกับหัวข้อ/ประเด็น 3. สื่อ/อุปกรณ์ที่ใช้ กิจกรรม หรือเอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสมกับเนื้อหา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68



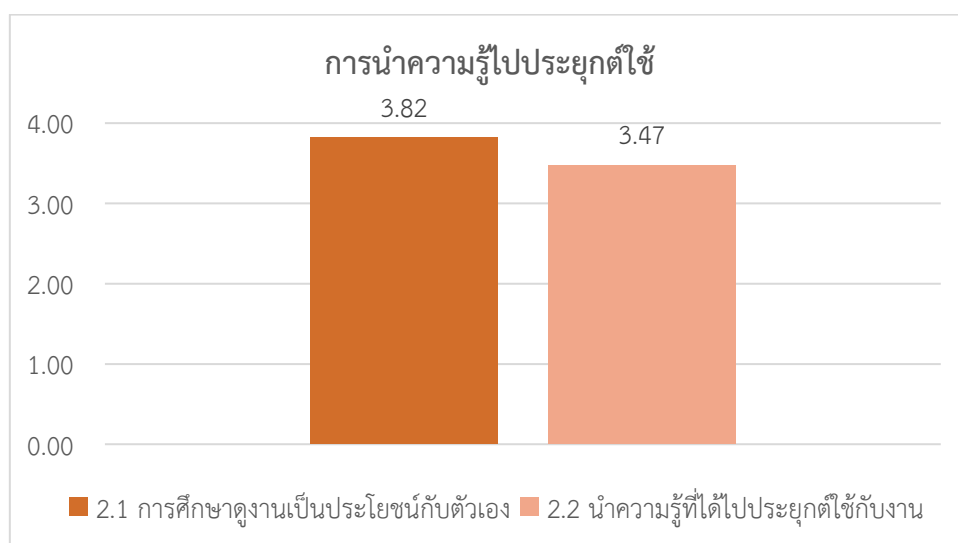


ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

- วิทยากรบรรยายดี
- เจ้าหน้าที่ทุกท่านน่ารักมาก ขอชื่นชม
- อยากลงลึกเฉพาะโครงการพัฒนาออยตุงฯ และพาชมทั่วออยตุง
- อยากให้เพิ่มกิจกรรมอีก เช่น ลองลงมือปฏิบัติจริง ปลูกกาแฟ เก็บแมคคาเดเมีย
- ไปยังท้องถิ่นมากกว่านี้ และได้เห็นวิถีชีวิตของชนเผ่าต่างๆ

- อบรมยุวมัคคุเทศก์ (น้องแมนยู) เรื่องการพูดจาล้อเลียน หรือแซวผู้เข้าชมค่ะ เพราะน้องใช้คำพูดที่เข้าขั้นการกลั่นแกล้งทำให้เกิดความอับอาย (Bullying) โดยที่น้องไม่รู้ตัวและน่าจะยังไม่มีใครเคยตักเตือนน้องในเรื่องนี้นะคะ และเพื่อไม่ให้น้องติดไปพูดกับผู้เข้าชมท่านอื่น แล้วเจอเหตุการณ์แบบเดียวกันอีก จึงอยากให้ทางคอยตักเตือนช่วยอบรมเรื่องนี้กับน้องด้วยค่ะ ในฐานะของคณาจารย์บริการและต้องนำชมผู้เข้าชมเช่นเดียวกันพฤติกรรมนี้ค่อนข้างเสียมารยาทและทำลายความรู้สึกของผู้ที่ถูกกระทำเป็นอย่างมาก คนนำชมไม่มีสิทธิ์พูดจาในลักษณะนี้กับแขกไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม ควรมีคนอบรมน้องๆ เรื่องนี้ด้วยนะคะ

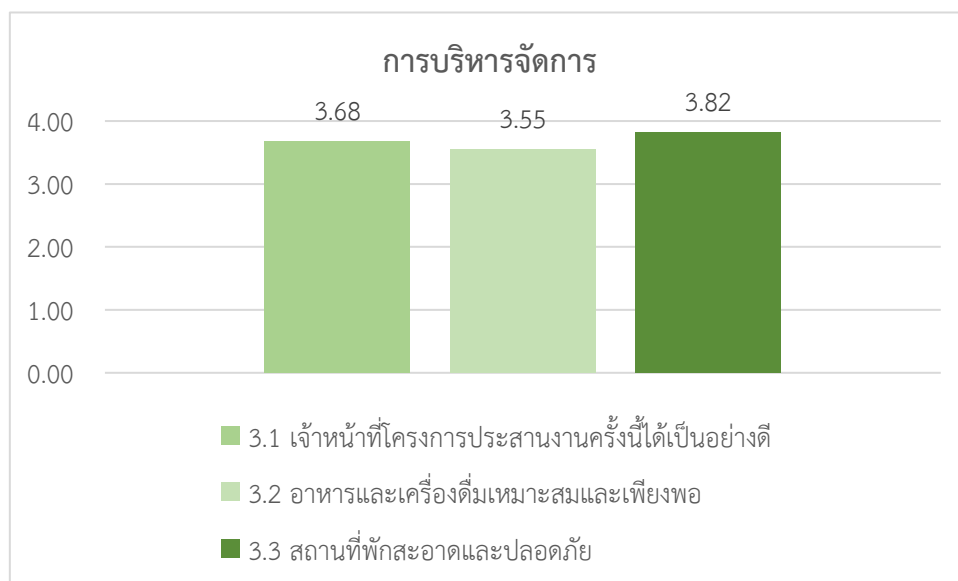
(2) ด้านการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ พบว่าการศึกษาดูงานนี้เป็นประโยชน์กับตัวเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับงาน มีค่าคะแนน 3.47



การศึกษาดูงานครั้งนี้ตรงกับความคาดหวังของผู้ตอบแบบประเมินในระดับมากที่สุด ร้อยละ 79 ด้วยเหตุผล โดยสรุปดังนี้ 1) ได้รับข้อมูล และความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาชีวิตคนในชุมชนให้ดีขึ้น และยั่งยืน 2) ได้รับความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานของคอยตุง เกินกว่าที่คาดหวังไว้ ทำให้มุมมองต่อคอยตุงเปลี่ยนไป ทำให้เข้าใจคอยตุงมากขึ้นว่าทำไมสินค้าคอยตุงถึงต้องมีราคาที่สูงกว่าแบรนด์อื่นๆ 3) ได้เรียนรู้ว่าอุดมคติไม่สามารถช่วยให้การพัฒนายั่งยืนได้ เราควรอยู่กับความเป็นจริง มองเห็นปัญหาและแก้ไขตรงจุด 4) เป็นโอกาสที่ดีที่ได้ศึกษาดูงานที่ไม่ใช่แค่ทฤษฎีแต่ได้เรียนรู้ถึงภาคปฏิบัติได้เห็นและสัมผัสกับสิ่งต่างๆ ด้วยตัวเอง 5) ได้รับความรู้ในสิ่งที่ไม่เคยทราบมาก่อน และสามารถนำความรู้และแนวคิดที่ได้ไปคิดต่อและปรับใช้กับงานของตนเอง รวมถึงได้รับความผ่อนคลายและความสนุกสนานจากกิจกรรม 6) ได้รับแรงบันดาลใจในการทำงานและใช้ชีวิต

ส่วนการศึกษาดูงานครั้งนี้ตรงกับความคาดหวังของผู้ตอบแบบประเมินในระดับมาก ร้อยละ 21 ด้วยเหตุผล โดยสรุปดังนี้ 1) มีองค์ความรู้ที่ไม่เคยรู้มาก่อน 2) ได้ความรู้ครบ ใช้เวลาพอดี 3) ในบางช่วงมีกิจกรรมค่อนข้างแน่นเกินไปเล็กน้อย ทำให้ต้องเร่งรีบเกินไป 4) บางอย่างต้องลงมือปฏิบัติด้วยตัวเองถึงจะเข้าใจ 5) นำไปประยุกต์ใช้ในงานที่ปฏิบัติงานบางอย่างได้

(3) ด้านการบริหารจัดการ พบว่า เจ้าหน้าที่ประสานงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3.82 ส่วนเรื่องอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าคะแนนน้อยที่สุด 3.55



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

- การจัดการอาหาร
 - อาหารน้อยเกินไป ไม่พอและขาดตอน เชื่อว่าผู้บริหารพิพิธภัณฑฯ สั่งจำนวนน้อย
 - วันที่ 17 ธ.ค. มื้อเย็น หลังจากที่ทราบว่าจะสามารถขอเพิ่มอาหารได้ จึงมีการสั่งเพิ่มจากหลายๆ โต๊ะ แต่โต๊ะแรกที่ถามและสั่งเพิ่มกลับมาเสิร์ฟทีหลัง หรือเสิร์ฟไปยังโต๊ะที่ไม่ได้สั่ง แปลว่าพนักงานไม่ได้จดหรือจำว่าใครสั่งก่อนเลย ซึ่งรู้สึกรู้ว่าการจัดการไม่ดีเลย¹
- รสชาติและความหลากหลายของอาหาร
 - ครีวพระตำหนัก วันที่ 18 ธ.ค. มื้อกลางวัน เมนูต้มยำปลา ค่อนข้างจืด ไม่มีความเปรี้ยวและความเผ็ดเลย ส่วนเมนูน้ำพริกหนุ่ม รสชาติของถ้วยแรกและถ้วยที่สองเผ็ดไม่เท่ากัน และการเสิร์ฟเมนูนี้ควรมาพร้อมกันทั้งน้ำพริก ผักสดและแคบหมู แต่แคบหมูมาตอนน้ำพริกจะหมดแล้ว แต่แกงยังเสิร์ฟเสร็จแล้วค่ะ
 - ควรเพิ่มความหลากหลายของอาหาร
- สถานที่พัก
 - ขอดึงเรื่องผ้าเช็ดตัวในห้องพักรักหน่อยนะคะ วันแรกของการได้เข้าพักได้ผ้าเช็ดตัวขอบผ้าขาดหลุดออกมาเป็นทางยาวเหลือติดแค่หัวกับท้ายผืนผ้าช่วงอื่นขาดห้อยยาวเลยคะ อยากให้ตรวจเช็คให้เรียบร้อยนะคะเผื่อแขกผู้ใหญ่ได้ไปใช้นั้นจะไม่งามคะ

¹ หมายเหตุ : เนื่องจากคณะสั่งอาหารแบบเซตโต๊ะ แต่มารับประทานอาหารไม่พร้อมกัน เมื่อมาถึงอาหารบางส่วนจึงพร่องไป และพนักงานเติมให้ไม่ทัน

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อาหารอร่อยมาก ชอบคุณมากๆ ที่ดูแลพวกเราเป็นอย่างดี
- ที่พักดี อาหารดี ให้ความรู้ดี
- บรรยากาศดี กิจกรรมดี อาหารดี
- ฟอรั่มล่าดอย เล่นแล้วสนุก แต่เล่นไม่ได้