



รายงานผลการดำเนินงานและการประเมินผลโครงการสัมมนา

เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในองค์กร

ระหว่างวันที่ 19 – 21 ธันวาคม 2561
ณ โรงแรมไอเอยรา แกรนด์ พัทยา จังหวัดชลบุรี

ดำเนินการโดย
สถาบันเกษตรราธิการ
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

คำนำ

สถาบันเกษตรราธิการได้ดำเนินการจัดสัมมนา เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์จากหน่วยงานภายนอก ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติและมุมมองที่กว้างไกล และสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป เพื่อนำมาพัฒนาการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือไทยแลนด์ 4.0 และปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ในระหว่างวันที่ 19 -21 ธันวาคม 2561 ณ โรงแรมไอยรา แกรนด์ พัทยา จังหวัดชลบุรี

โดยศึกษาจากวิทยากรในการบรรยาย หัวข้อการจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม และการศึกษาดูงาน สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือแหลมฉบัง และบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งแนวคิดการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม และการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน และต่อยอดแนวคิด มุมมอง จากประสบการณ์การศึกษาดูงาน พัฒนาด้านความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมผลการดำเนินงานและการประเมินผล โครงการสัมมนา เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในองค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการนำมูลไปใช้ประกอบในการพัฒนาบุคลากรของ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และใช้ในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

สถาบันเกษตรราธิการ
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
มกราคม 2561

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
1. ข้อมูลโครงการ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 กลุ่มเป้าหมาย.....	2
1.4 หัวข้อในการสัมมนา	2
1.5 วิธีการสัมมนา.....	2
1.6 ระยะเวลาและสถานที่.....	2
1.7 งบประมาณ	2
1.8 ผลผลิต	2
1.9 ผลลัพธ์	2
1.10 การประเมินผล.....	2
2. ผลการดำเนินงาน.....	3
3. วิธีการประเมินผลโครงการ.....	3
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	3
3.4 เกณฑ์การวัดและประเมินผล.....	3
4. ผลการประเมิน.....	4
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล.....	4
4.2 การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ	5
4.3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อโครงการ	6
4.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดฝึกอบรม	11
4.5 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการศึกษาดูงานสถานที่ต่าง ๆ ในภาพรวม.....	11
4.6 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานในภาพรวม.....	12
4.7 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการศึกษาดูงาน ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง.....	13
4.8 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการศึกษาดูงาน ณ ท่าเรือแหลมฉบัง.....	16
4.9 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการศึกษาดูงาน ณ บริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน).....	19
4.10 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการบรรยาย หัวข้อ การจัดการความรู้ สู่การสร้างนวัตกรรม.....	22

สารบัญ (ต่อ)

5. องค์ความรู้ที่ได้รับและการนำความรู้ที่ได้รับไป.....	22
5.1 การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม	22
5.2 ฟังบรรยายและศึกษาดูงาน "พิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ การนำเข้า - ส่งออกแบบไร้เอกสาร.....	22
5.3 ฟังบรรยายและศึกษาดูงาน "ภาพรวมและโครงการพัฒนาท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อก้าวสู่ LOGISTICS HUB OF ASEAN	23
5.4 ฟังบรรยายและศึกษาดูงาน "ท่าเทียบเรือ Ro/Ro (ROLL-ON/ROLL-OFF) ท่าเทียบเรือ เพื่อการส่งออกและนำเข้ารถยนต์	23
5.5 การนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน	23
ภาคผนวก	25
- หนังสืออนุมัติจัดสัมมนา	
- โครงการและกำหนดการ	
- หนังสือเชิญวิทยากร	
- รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ	
- แบบประเมินผล	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไป	5
2 การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ	6
3 ความพึงพอใจภาพรวมของโครงการ.....	7
4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	7
5 ความพึงพอใจด้านวิทยากร	8
6 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ.....	9
7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	9
8 ความพึงพอใจด้านคุณภาพ.	10
9 ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	11
10 ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดฝึกอบรม.....	11
11 ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงาน ณ สถานที่ต่าง ๆ ในภาพรวม.....	12
12 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานสถานที่ต่าง ๆ ในภาพรวม.....	12
13 ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงานสำนักงานสุลการท่าเรือแหลมฉบัง.....	13
14 ความพึงพอใจในด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงานสำนักงานสุลการ ท่าเรือแหลมฉบัง.....	13
15 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการศึกษาดูงานสำนักงานสุลการท่าเรือแหลมฉบัง.....	14
16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานสำนักงานสุลการ ท่าเรือแหลมฉบัง.....	15
17 ความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงานสำนักงานสุลการท่าเรือแหลมฉบัง.....	15
18 ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง.....	16
19 ความพึงพอใจในด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง.....	16

สารบัญตาราง (ต่อ)

20 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง.....	17
21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง.....	18
22 ความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง.....	18
23 ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน).....	19
24 ความพึงพอใจในด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน).....	19
25 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)	20
26 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)	21
27 ความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน).....	21
28 ความพึงพอใจในด้านวิทยากรต่อการบรรยายหัวข้อ การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม	22
29 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยากร	23
30 ความเหมาะสมของระยะเวลา.....	30

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสัมมนา เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม ทั้งแนวคิด กลยุทธ์ การบริหารจัดการ โดยการนำการจัดการความรู้ นวัตกรรมมาช่วยในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดนวัตกรรมในระดับบุคคลและองค์กร และแลกเปลี่ยนแนวคิดการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม และการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน และเพื่อต่อยอดแนวคิด มุมมองจากประสบการณ์การศึกษาดูงาน พัฒนาด้านความคิด นำองค์ความรู้ใหม่และคิดวิเคราะห์ องค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานภายนอก ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติและมุมมองที่กว้างไกล และสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป เพื่อนำมาพัฒนาการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็น การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือ ไทยแลนด์ 4.0 และปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดำเนินการระหว่างวันที่ 19 - 21 ธันวาคม 2561 ณ โรงแรมไอยรา แกรนด์ พัทยา และสถานที่ดูงาน สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทนามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี ให้แก่ข้าราชการในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 35 คน งบประมาณ 250,000 บาท ผลการดำเนินงาน มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 35 คน ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 191,803 บาท ประเมินผลโครงการ และใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งหมดหลังเสร็จสิ้นโครงการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการประเมินโครงการสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

เพศผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57 อายุผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุราชการผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 และวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

2. การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.542 หรือร้อยละ 90.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกหัวข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยวัตถุประสงค์เพื่อต่อยอดแนวคิด มุมมองจากประสบการณ์ การศึกษาดูงาน พัฒนาด้านความคิด นำองค์ความรู้ใหม่และคิดวิเคราะห์องค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรมทั้งแนวคิด กลยุทธ์ การบริหารจัดการโดยการนำการจัดการความรู้ นวัตกรรมมาช่วยในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดนวัตกรรมในระดับบุคคลและองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรมและการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.620 หรือร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.757 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.750 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.700 และสุดท้ายด้านวิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.457 ตามลำดับ

4. การประเมินความพึงพอใจของการศึกษาดูงานของสถานที่ต่าง ๆ ในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.524 หรือร้อยละ 90.47 เมื่อพิจารณารายสถานที่ พบว่า ทุกที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดย บริษัทนามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.638 รองลงมา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ค่าเฉลี่ย 4.489 และท่าเรือแหลมฉบัง ค่าเฉลี่ย 4.444 ตามลำดับ

5. การประเมินประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานของสถานที่ต่าง ๆ ในภาพรวม

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.263 หรือร้อยละ 85.26 เมื่อพิจารณารายสถานที่ พบว่า ทุกที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยบริษัทนามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.419 รองลงมา ท่าเรือแหลมฉบัง ค่าเฉลี่ย 4.200 และสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ค่าเฉลี่ย 4.171 ตามลำดับ

6. การประเมินความพึงพอใจในด้านวิทยากรต่อการบรรยาย หัวข้อ การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านวิทยากรต่อการบรรยาย หัวข้อ การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวม 4.076 หรือร้อยละ 81.52

7. การประเมินประโยชน์ที่ได้รับจากการบรรยาย หัวข้อ การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการบรรยาย หัวข้อ การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.543 หรือร้อยละ 90.86

8. การนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

ผู้เข้ารับการสัมมนา ได้สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้และการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน รายละเอียดดังต่อไปนี้

1) แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูล โดยไม่ต้องใช้เอกสารกับเจ้าหน้าที่ และมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ

2) นำความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับการทำงาน เช่น การนำระบบเอกซเรย์มาใช้ในการตรวจสอบสินค้าแทนการใช้เจ้าหน้าที่ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และการใช้ระบบติดตามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tracking System) ภายใต้อุปกรณ์เทคโนโลยี Radio Frequency Identification: RFID และ Global Positioning System: GPS สำหรับติดตามสินค้า

3) ได้เรียนรู้วิธีการทำงานแบบมีส่วนร่วม ประสาน สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน รวมถึงการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมในการบริหารจัดการและความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ส่งผลให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสและตรวจสอบได้ และช่วยลดปัญหาความขัดแย้งขึ้นในชุมชน

4) ได้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เช่น การวางแผนพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นมาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตนเองมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่หน่วยงานกำหนด

5) นำเอาแนวคิด วิธีการบริหารจัดการของหน่วยงานที่ศึกษางาน มาปรับใช้ภายในองค์กร เช่น การจัดการองค์กร และการวางแผนการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

6) ได้แนวคิด/วิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเพื่อต่อยอดการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเอง เช่น การนำเทคโนโลยีการสื่อสารผ่าน Social Network เช่น Line Facebook และ E-mail เพื่อลดการแจ้งเวียนเอกสาร

7) นำความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับการทำงาน เช่น การอัปโหลดไฟล์ google drive การจัดทำ QR Code และนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาแยกประเภท/จัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ

8) มีแนวทางการส่งเสริม สนับสนุนให้เกษตรกรมีองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการ Logistic การนำเข้า-ส่งออกสินค้าเกษตรที่สำคัญ เป็นต้น

9) มีแนวทางในการสร้างนวัตกรรม คิดค้นนวัตกรรมต่อยอดการทำงานและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ง่ายในการจดจำและสามารถเข้าถึงนวัตกรรมได้ทั่วถึง

10) ปรับแนวคิด ทักษะคติ Mindset ของตนเอง เพื่อให้สามารถปรับตัวกับการทำงานที่เปลี่ยนแปลง และทันต่อการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน รวมถึงกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และชุมชน

โครงการสัมมนา

เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในองค์กร

ระหว่างวันที่ 19 – 21 ธันวาคม 2561

ณ โรงแรมไอเอยรา แกรนด์ พัทยา และที่สำนักงานสำนักงานบุคลากร (ท่าเรือแหลมฉบัง) ท่าเรือแหลมฉบัง
และบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ ต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ประกอบกับแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ จึงได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็น PMQA ๔.๐ เพื่อให้เกิดเครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการเพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ โดยเฉพาะในหมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องจัดทำแผนการจัดการความรู้ นำแผนดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติเกิดการรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด รวมถึงวิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม สามารถนำความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือ ไทยแลนด์ ๔.๐ และปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐

เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศให้เกิดการคิดค้น เรียนรู้ เปิดโลกทัศน์ ให้ไปปรับประสบการณ์เรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ตีร่วมนกันต่อไป และเกิดความต่อเนื่องของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร ๔ ปี ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สถาบันเกษตรวิชาการจึงได้ดำเนินการจัดสัมมนา เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในองค์กร ให้กับคณะทำงานจัดการความรู้ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากหน่วยงานภายนอก ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติและมุมมองที่กว้างไกล และสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป เพื่อนำมาพัฒนาการจัดการความรู้ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม ทั้งแนวคิด กลยุทธ์ การบริหารจัดการโดยการนำการจัดการความรู้ นวัตกรรมมาช่วยในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดนวัตกรรมในระดับบุคคลและองค์กร

๒.๒ เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม และการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

๒.๓ เพื่อต่อยอดแนวคิด มุมมองจากประสบการณ์การศึกษาดูงาน พัฒนาด้านความคิด นำองค์ความรู้ใหม่และคิดวิเคราะห์องค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ

๓. หัวข้อในการสัมมนา

๓.๑ อภิปราย “การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม”

๓.๒ ฟังบรรยายพิเศษ และศึกษาดูงาน “พิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ การนำเข้า-ส่งออกแบบ ไร้เอกสาร (E-Customs) และการตรวจสอบความปลอดภัยของตู้สินค้าที่ขนส่งทางทะเล”

๓.๓ ฟังบรรยายพิเศษ และศึกษาดูงาน “ภาพรวมและโครงการพัฒนาท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อก้าวสู่ Logistics Hub of ASEAN และการดำเนินงานของหอบังคับการพัฒนาแหลมฉบัง”

๓.๔ ฟังบรรยายพิเศษ และศึกษาดูงาน “ท่าเทียบเรือ RO/RO (Roll-on/Roll-off) ท่าเทียบเรือเพื่อการส่งออกและนำเข้ารถยนต์”

๓.๕ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสรุปบทเรียนจากการศึกษาดูงาน

๔. วิธีการสัมมนา

การบรรยาย อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การศึกษาดูงาน และกิจกรรมกลุ่ม

๕. กลุ่มเป้าหมาย

คณะทำงานจัดการความรู้ในหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. และผู้เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๕ คน

๖. ระยะเวลาและสถานที่

ระหว่างวันที่ ๑๙-๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ สถาบันเกษตรราธิการ โรงแรมและสถานที่ดูงานใน จังหวัดชลบุรี

๗. วิทยากร

วิทยากรจากภาครัฐและเอกชน

๘. งบประมาณ

งบประมาณดำเนินการจากเงินงบประมาณปี ๒๕๖๒ ของสถาบันเกษตรราธิการ

๙. ผลผลิต

ผู้เข้าร่วมสัมมนา จำนวน ๓๕ คน มีแนวคิดการจัดการความรู้และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับ บริบทของหน่วยงาน

๑๐. ผลลัพธ์

ผู้เข้าร่วมการสัมมนา สามารถนำความรู้ ประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ และการสร้างนวัตกรรมของหน่วยงานได้ ส่งผลให้เกิดการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ และมีนวัตกรรมมาช่วยในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นทั้งในระดับบุคคลและสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์

๑๑ การประเมินผล

การประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการสัมมนา โดยใช้แบบประเมินผล

2. ผลการดำเนินงาน

โครงการสัมมนา เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในองค์กร ดำเนินการระหว่างวันที่ 19 – 21 ธันวาคม 2561 ณ โรงแรมไอยรา แกรนด์ พัทยา และที่สำนักงานศุลกากร (ท่าเรือแหลมฉบัง) ท่าเรือแหลมฉบัง และ บริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 35 คน ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 191,803 บาท (หนึ่งแสนเก้าหมื่นหนึ่งพันแปดร้อยสามบาทถ้วน)

3. วิธีการประเมินผลโครงการ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการความรู้ จำนวน 35 คน

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทำแบบประเมินผลภายหลังเสร็จสิ้นโครงการสัมมนา

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาโดยค่าสถิติบรรยายที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.4 เกณฑ์การวัดและประเมินผล

3.4.1 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาที่มีต่อโครงการ การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาที่มีต่อโครงการหรือการประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) เพื่อวัดทัศนคติของผู้เข้าร่วมสัมมนาที่มีต่อโครงการ โดยให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทำแบบประเมินผลภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยคำถามแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ ประกอบด้วย

- การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์ของหัวข้อวิชาต่อการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แทนค่าด้วยคะแนน 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

- ด้านความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านวิทยากร ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก แทนค่าด้วยคะแนน 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

- ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดสัมมนา ด้วยคำถามแบบให้เลือกตอบ และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้วยคำถามปลายเปิด

3.4.2 การประเมินผลการศึกษาดูงานตามแหล่งดูงาน

การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมอบรมที่มีต่อการศึกษาดูงาน และรับฟังบรรยายพิเศษ โดยให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทำแบบประเมินผลภายหลังเสร็จสิ้นการสัมมนา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน รายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน

ด้านที่ 2 การบริหารจัดการการศึกษาดูงาน

ด้านที่ 3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน

ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งระดับการประเมินเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด แทนค่าด้วยคะแนน 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ

ด้านที่ 4 เวลาที่ใช้ในการศึกษาดูงานครั้งนี้ ด้วยคำถามแบบให้เลือกตอบและคำถามปลายเปิด

ด้านที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอ ด้วยคำถามปลายเปิด

สูตรการคำนวณ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง การหาค่าเฉลี่ยจากค่าน้ำหนักของข้อมูลที่ได้เพราะข้อมูลที่ได้มีค่าน้ำหนักต่างกัน จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทางสถิติ คือ

$$\text{Mean } x = (w_1x_1 + w_2x_2 + w_3x_3 + w_nx_n)/n$$

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอาศัยหลักเกณฑ์ตามการคำนวณช่วงคะแนน ดังนี้

การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ : ด้านกระบวนการด้านวิทยากร ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมอบรมที่มีต่อการศึกษาดูงาน และรับฟังบรรยายพิเศษ: ด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน การบริหารจัดการการศึกษาดูงาน ได้แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ตามช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

1.00 – 1.80	ความคิดเห็นระดับไม่พึงพอใจมาก
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นระดับไม่พึงพอใจ
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นระดับพึงพอใจน้อย
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นระดับพึงพอใจ
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นระดับพึงพอใจมาก

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาที่มีต่อการศึกษาดูงาน และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน/บรรยายจากวิทยากร เป็น 5 ระดับ ตามช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

1.00 – 1.80	ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นระดับน้อย
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นระดับมาก
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นระดับมากที่สุด

4. ผลการประเมิน

นำเสนอข้อมูลในรูปตาราง โดยอ่านข้อมูลด้านบนตาราง เรียงลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 35 คน ตอบแบบประเมินผล จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม แสดงได้ดังตารางที่ 1 มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57 เป็นเพศชายจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 ตามลำดับ

อายุ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

อายุราชการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุราชการต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 รองลงมาอายุราชการระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุราชการระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และอายุราชการมากกว่า 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาวุฒิกศการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

(N = 35)			
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	11	31.43
	หญิง	24	68.57
อายุ	ต่ำกว่า 31 ปี	5	14.28
	31 – 35 ปี	10	28.57
	36 – 40 ปี	7	20.00
	41 - 45 ปี	7	20.00
	46 – 50 ปี	2	5.71
	51 – 55 ปี	4	11.44
	56 – 60 ปี	-	-
อายุราชการ	ต่ำกว่า 6 ปี	16	45.71
	6 – 10 ปี	7	20.00
	11 – 15 ปี	4	11.43
	16 – 20 ปี	-	-
	21 – 25 ปี	5	14.29
	มากกว่า 25 ปี	3	8.57
วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.86
	ปริญญาตรี	25	71.43
	ปริญญาโท	9	25.71
	ปริญญาเอก	-	-

4.2 การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ยรวม 4.542 หรือร้อยละ 90.84 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ทุกหัวข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยวัตถุประสงค์เพื่อต่อยอดแนวคิด มุมมอง จากประสบการณ์ การศึกษาดูงาน พัฒนาด้านความคิด นำองค์ความรู้ใหม่และคิดวิเคราะห์องค์ความรู้ที่มีอยู่ ให้เกิดนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรมทั้งแนวคิด กลยุทธ์ การบริหารจัดการโดย การนำการจัดการความรู้ นวัตกรรมมาช่วยในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิด

นวัตกรรมในระดับบุคคลและองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิด การจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรมและการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

(N = 35)

วัตถุประสงค์	ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์					\bar{X}	S.D.	ผลประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม ทั้งแนวคิด กลยุทธ์ การบริหารจัดการโดยการนำการจัดการความรู้ นวัตกรรมมาช่วยในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดนวัตกรรมในระดับบุคคลและองค์กร	23 (65.71)	8 (22.86)	4 (11.43)	-	-	4.5430	0.7005	มากที่สุด
2. เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรมและการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน	21 (60.00)	11 (31.43)	3 (8.57)	-	-	4.5143	0.6585	มากที่สุด
3. เพื่อต่อยอดแนวคิด มุมมองจากประสบการณ์ การศึกษาดูงาน พัฒนาด้านความคิด นวัตกรรม ความรู้ใหม่และคิดวิเคราะห์องค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดนวัตกรรม	23 (65.71)	9 (25.71)	3 (8.57)	-	-	4.5700	0.6547	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม					4.542		มากที่สุด

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

4.3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.630 หรือร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดย ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.757 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.750 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.700 และด้านวิทยากรต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 4.457 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจภาพรวมของโครงการ

(N = 35)

รายการ	\bar{X}	ผลการประเมิน
1. ด้านกระบวนการ	4.593	พึงพอใจมาก
2. ด้านวิทยากร	4.457	พึงพอใจมาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.700	พึงพอใจมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.750	พึงพอใจมาก
5. ด้านคุณภาพ	4.464	พึงพอใจมาก
6. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.757	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม	4.620	พึงพอใจมาก

1) ด้านกระบวนการ

ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อด้านกระบวนการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.593 หรือร้อยละ 91.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกหัวข้อ โดย หัวข้อการแจ้งรายละเอียดโครงการและการกำหนดรูปแบบ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.686 รองลงมา จำนวนคนเข้าอบรมเหมาะสมกับหัวข้อหรือกิจกรรมที่ใช้ ค่าเฉลี่ย 4.60 และหัวข้อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายชัดเจนตรงกับหลักสูตร ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.400 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. การแจ้งรายละเอียด โครงการ	24 (68.57)	11 (31.43)	-	-	-	4.686	.4710	พึงพอใจมาก
2. การกำหนดรูปแบบ/ กิจกรรม	24 (68.57)	11 (31.43)	-	-	-	4.686	.4710	พึงพอใจมาก
3.การกำหนด กลุ่มเป้าหมายชัดเจนตรง กับหลักสูตร	17 (48.57)	15 (42.86)	3 (8.57)	-	-	4.400	.6508	พึงพอใจมาก
4. จำนวนคนเข้าอบรม เหมาะสมกับหัวข้อหรือ กิจกรรมที่ใช้	22 (62.86)	12 (34.29)	1 (2.86)	-	-	4.600	0.553	พึงพอใจมาก
	เฉลี่ยรวม					4.593		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

2) ด้านวิทยากร

ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อด้านวิทยากร พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.46 หรือร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกหัวข้อ โดย การจัดลำดับความสัมพันธ์ของเนื้อหาวิชา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.514 รองลงมาความรู้ในหัวข้อวิชาของวิทยากร และการใช้สื่อประกอบการสอน ค่าเฉลี่ย 4.486 เท่ากัน และวิทยากรมีเทคนิค/วิธีการในการถ่ายทอดให้เข้าใจง่ายและเอกสารประกอบการสอนครบถ้วนชัดเจน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.400 เท่ากัน ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านวิทยากร

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความรอบรู้ในหัวข้อ วิชาของวิทยากร	20 (57.14)	14 (40.00)	-	-	1 (2.86)	4.486	.781	พึงพอใจมาก
2. การจัดลำดับ ความสัมพันธ์ของ เนื้อหาวิชา	21 (60.00)	11 (31.43)	3 (8.57)	-	-	4.514	.659	พึงพอใจมาก
3. วิทยากรมีเทคนิค/ วิธีการในการถ่ายทอด ให้เข้าใจง่าย	20 (57.14)	11 (31.43)	3 (8.57)	-	1 (2.86)	4.400	.881	พึงพอใจมาก
4. การใช้สื่อ ประกอบการสอน	18 (51.43)	16 (45.71)	1 (2.86)	-	-	4.486	.562	พึงพอใจมาก
5. การใช้อุปกรณ์การ สอน	17 (48.57)	17 (48.57)	1 (2.86)	-	-	4.457	.561	พึงพอใจมาก
6. เอกสารประกอบการ สอนครบถ้วน ชัดเจน	17 (48.57)	17 (48.57)	-	-	1 (2.86)	4.400	.775	พึงพอใจมาก
	เฉลี่ยรวม					4.4571		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

3) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.700 หรือร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดย กิริยามารยาท การแต่งกายเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเต็มใจ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.74 เท่ากัน รองลงมา การให้ข้อมูลโครงการที่ครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.686 และการตอบข้อซักถามที่ชัดเจนตรงประเด็น ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.628 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. การให้ข้อมูล โครงการที่ครบถ้วน	24 (68.57)	11 (31.43)	-	-	-	4.686	.471	พึงพอใจมาก
2. การตอบข้อซักถาม ที่ชัดเจนตรงประเด็น	22 (62.86)	13 (37.14)	-	-	-	4.628	.490	พึงพอใจมาก
3. กิริยามารยาท การ แต่งกายเหมาะสม	26 (74.29)	9 (25.71)	-	-	-	4.743	.443	พึงพอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่ กระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการ	26 (74.29)	9 (25.71)	-	-	-	4.743	.443	พึงพอใจมาก
	เฉลี่ยรวม					4.700		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.750 หรือร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยด้านอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.829 รองลงมาขนาดห้องเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.800 ความสะดวกในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.771 และจัดห้องเหมาะสมกับหัวข้อการสอน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.600 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
1. ขนาดห้อง เหมาะสมกับจำนวน ผู้เข้าร่วมโครงการ	28 (80.00)	7 (20.00)	-	-	-	4.800	.406	พึงพอใจมาก
2. จัดห้องเหมาะสม กับหัวข้อการสอน	24 (68.57)	8 (22.86)	3 (8.57)	-	-	4.600	.651	พึงพอใจมาก
3. ความสะดวกใน การเดินทาง	27 (77.14)	8 (22.85)	-	-	-	4.771	.426	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
4. อาหารและ เครื่องดื่ม	29 (82.86)	6 (17.14)	-	-	-	4.829	.382	พึงพอใจมาก
	เฉลี่ยรวม					4.750		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

5) ด้านคุณภาพ

ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อด้านคุณภาพพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.46 หรือร้อยละ 89.28 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื้อหาหลักสูตรเป็นปัจจุบันทันต่อการเปลี่ยนแปลง ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.571 รองลงมาความคุ้มค่าของการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.543 ความสอดคล้องของเนื้อหาหลักสูตรกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.489 และ ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.257 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจด้านคุณภาพ

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความสอดคล้อง ของเนื้อหาหลักสูตร กับความต้องการ	17 (48.57)	18 (51.43)	-	-	-	4.486	0.507	พึงพอใจ มาก
2. เนื้อหาหลักสูตร เป็นปัจจุบันทันต่อ การเปลี่ยนแปลง	22 (62.85)	11 (31.43)	2 (5.71)	-	-	4.571	0.608	พึงพอใจ มาก
3. ความรู้ที่ได้รับ สามารถนำไปปรับใช้ ในการปฏิบัติงานได้	19 (54.29)	8 (22.86)	7 (20.00)	-	1 (2.86)	4.257	0.981	พึงพอใจมาก
4. ความคุ้มค่าของ การฝึกอบรม	21 (60.00)	12 (34.29)	2 (5.71)	-	-	4.543	0.611	พึงพอใจมาก
	เฉลี่ยรวม					4.464		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

6) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.757 หรือร้อยละ 95.14 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.771 ส่วนความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.743 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	26 (74.29)	9 (25.71)	-	-	-	4.743	0.443	พึงพอใจมาก
2. มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน	27 (77.14)	8 (22.86)	-	-	-	4.771	0.426	พึงพอใจมาก
	เฉลี่ยรวม					4.757		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

4.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดสัมมนา

จากการประเมินความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดสัมมนาจำนวน 3 วัน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ 97.14 เห็นว่าเหมาะสมแล้ว และร้อยละ 2.86 เห็นว่าไม่เหมาะสม รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดฝึกอบรม

(N = 35)

ความเหมาะสม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหมาะสม	34	97.14
ไม่เหมาะสม	1	2.86
รวม	35	100

4.5 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการศึกษาดูงานสถานที่ต่าง ๆ ในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.524 หรือร้อยละ 90.47 เมื่อพิจารณารายสถานที่ พบว่า ทุกที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดย บริษัทนามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.638 รองลงมา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ค่าเฉลี่ย 4.489 และ ท่าเรือแหลมฉบัง ค่าเฉลี่ย 4.444 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงานสถานที่ต่าง ๆ

(N = 35)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	4.489	0.630	พึงพอใจมาก
2. ท่าเรือแหลมฉบัง	4.444	0.690	พึงพอใจมาก
3. บริษัทนามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)	4.638	0.610	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม	4.524		พึงพอใจมาก

4.6 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานในภาพรวม

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.263 หรือร้อยละ 85.26 เมื่อพิจารณารายสถานที่ พบว่า ทุกที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยบริษัทนามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.419 รองลงมาท่าเรือแหลมฉบัง ค่าเฉลี่ย 4.200 และสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ค่าเฉลี่ย 4.171 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานสถานที่ต่าง ๆ ในภาพรวม

(N = 35)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
1. สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	4.171	0.689	มาก
2. ท่าเรือแหลมฉบัง	4.200	0.881	มาก
3. บริษัทนามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)	4.419	0.704	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.263	0.768	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาคือการศึกษาดูงานรายสถานที่ พบว่า

4.7 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการศึกษาดูงาน ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง โดยแบ่งออกเป็น

1) ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.66 หรือร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยด้านวิทยากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.75 รองลงมาการบริหารจัดการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.73 และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงานสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
1. ด้านวิทยากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน	4.648	4.75	พึงพอใจมาก
2. การบริหารจัดการการศึกษาดูงาน	4.648	4.73	พึงพอใจมาก
3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน	4.171	4.51	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม	4.489		พึงพอใจมาก

2) ความพึงพอใจด้านวิทยากร/ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านวิทยากร/ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.648 หรือร้อยละ 92.96 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกหัวข้อ โดย ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของวิทยากร ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.714 รองลงมาความชัดเจนในการถ่ายทอดความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.630 และการจัดเตรียมความพร้อมและการจัดลำดับขั้นตอนการดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงานสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของ วิทยากร	25 (71.43)	10 (28.57)	-	-	-	4.714	0.458	พึงพอใจมาก
2. ความชัดเจนในการ ถ่ายทอดความรู้	23 (65.71)	11 (31.43)	1 (2.86)	-	-	4.630	0.547	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงานสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (ต่อ)
(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
3. การจัดเตรียมความพร้อมและการจัดลำดับขั้นตอนการดูงาน	21 (60.00)	14 (40.00)	-	-	-	4.600	0.497	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม						4.648		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

3) การบริหารจัดการการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการการศึกษาดูงาน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.648 หรือร้อยละ 92.96 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกหัวข้อ โดยการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.743 รองลงมาความชัดเจนในการถ่ายทอดความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.686 และ การจัดเตรียมพร้อมและการจัดลำดับขั้นตอนการดูงาน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.514 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการศึกษาดูงานสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	26 (74.29)	9 (25.71)	-	-	-	4.743	0.443	พึงพอใจมาก
2. ความชัดเจนในการถ่ายทอดความรู้	25 (71.43)	9 (25.71)	1 (2.86)	-	-	4.686	0.530	พึงพอใจมาก
3. การจัดเตรียมความพร้อมและการจัดลำดับขั้นตอนการดูงาน	22 (62.86)	9 (25.71)	4 (11.43)	-	-	4.514	0.702	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม						4.648		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

4) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.171 หรือร้อยละ 83.42 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน และกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.257 เท่ากัน รองลงมา ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ย 4.000 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ผลประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน	13 (37.14)	18 (51.43)	4 (11.43)	-	-	4.257	0.657	มากที่สุด
2. ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	8 (22.86)	21 (60.00)	6 (17.14)	1 (2.86)	-	4.000	0.728	มาก
3. กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน	12 (34.29)	21 (60.00)	1 (2.86)	1 (2.86)	-	4.257	0.657	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม					4.171		มาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

5) ความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงาน

จากการประเมินความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงานสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ 100 เห็นว่าเหมาะสม รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงานสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

ความเหมาะสม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหมาะสม	35	100
ไม่เหมาะสม	-	-
รวม	35	100

4.8 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการศึกษาดูงาน ณ ท่าเรือแหลมฉบัง

1) ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.444 หรือร้อยละ 88.88 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยด้านวิทยากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.581 รองลงมาการบริหารจัดการการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.552 และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.200 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
1. ด้านวิทยากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน	4.581	0.496	พึงพอใจมาก
2. การบริหารจัดการการศึกษาดูงาน	4.552	0.571	พึงพอใจมาก
3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน	4.200	0.881	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม	4.444		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

2) ด้านวิทยากร/ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านวิทยากร/ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.581 หรือร้อยละ 91.62 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกหัวข้อ โดยความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของวิทยากร และการจัดเตรียมความพร้อมและการจัดลำดับขั้นตอนการดูงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.600 เท่ากัน รองลงมาความชัดเจนในการถ่ายทอดความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.543 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความรู้ ความสามารถและ ประสบการณ์ของ วิทยากร	21 (60.00)	14 (40.00)	-	-	-	4.600	0.497	พึงพอใจมาก
2. ความชัดเจนใน การถ่ายทอด ความรู้	19 (54.29)	16 (45.71)	-	-	-	4.543	0.505	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง (ต่อ)

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
3. การจัดเตรียม ความพร้อมและ การจัดลำดับ ขั้นตอนการดูงาน	21 (60.00)	14 (40.00)	-	-	-	4.600	0.497	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม						4.581		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

3) การบริหารจัดการการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการการศึกษาดูงาน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.552 หรือร้อยละ 91.04 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกหัวข้อ โดยการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.571 รองลงมา ความเหมาะสมของสถานที่ศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.543 และการจัดเตรียมความพร้อมและการจัดลำดับขั้นตอนการดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.542 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. การอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่	22 (62.86)	11 (31.43)	2 (5.71)	-	-	4.571	0.608	พึงพอใจมาก
2. ความเหมาะสม ของสถานที่ศึกษาดู งาน	19 (54.29)	16 (45.71)	-	-	-	4.543	0.505	พึงพอใจมาก
3. ความเหมาะสม ของการจัดกลุ่ม การศึกษาดูงาน	21 (60.00)	12 (34.29)	2 (5.71)	-	-	4.542	0.611	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม						4.552		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

4) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.200 หรือร้อยละ 84.00 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกหัวข้อ โดย กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.229 รองลงมา ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.200 และความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ย 4.171 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

รายการ	ระดับความความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ผลประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน	15 (42.86)	15 (42.86)	3 (8.57)	1 (2.86)	1 (2.86)	4.200	0.933	มาก
2. ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	14 (40.00)	16 (45.71)	3 (8.57)	1 (2.86)	1 (2.86)	4.171	0.923	มาก
3. กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน	14 (40.00)	17 (48.57)	2 (5.71)	2 (5.71)	-	4.229	0.808	มาก
เฉลี่ยรวม						4.200		มาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

5) ความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงาน

จากการประเมินความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ 100.00 เห็นว่าเหมาะสม รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงานท่าเรือแหลมฉบัง

(N = 35)

ความเหมาะสม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหมาะสม	35	-
ไม่เหมาะสม	-	-
รวม	35	100

4.9 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการศึกษาดูงาน ณ บริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)

1) ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.575 หรือร้อยละ 91.50 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยด้านวิทยากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน และการบริหารจัดการการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.83 เท่ากัน และรองลงมาด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.76 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)

(N = 35)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
1. ด้านวิทยากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน	4.667	0.599	พึงพอใจมาก
2. การบริหารจัดการการศึกษาดูงาน	4.638	0.483	พึงพอใจมาก
3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน	4.420	0.704	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม	4.575		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

2) ด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.667 หรือร้อยละ 93.34 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกหัวข้อ โดยการจัดเตรียมความพร้อมและการจัดลำดับขั้นตอนการดูงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.714 รองลงมา ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของวิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.686 และความชัดเจนในการถ่ายทอดความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.600 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน บริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของ วิทยากร	25 (71.43)	9 (25.71)	1 (2.86)	-	-	4.686	0.530	พึงพอใจมาก
2. ความชัดเจนในการ ถ่ายทอดความรู้	24 (68.57)	10 (28.57)	1 (2.86)	-	-	4.600	0.775	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน บริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
3. การจัดเตรียมความพร้อมและการจัดลำดับขั้นตอนการดูงาน	25 (71.43)	10 (28.57)	-	-	-	4.714	0.458	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม						4.667		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

3) การบริหารจัดการการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศึกษาดูงาน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.88 หรือร้อยละ 97.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกหัวข้อ โดยการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ และความชัดเจนในการถ่ายทอดความรู้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.93 เท่ากัน และรองลงมา การจัดเตรียมความพร้อมและการจัดลำดับขั้นตอนการดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.80 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	21 (60.00)	14 (40.00)	-	-	-	4.600	0.497	พึงพอใจมาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่ดูงาน	24 (68.57)	11 (31.43)	-	-	-	4.686	0.471	พึงพอใจมาก
3. ความเหมาะสมของการจัดกลุ่มดูงาน	22 (62.86)	13 (37.14)	-	-	-	4.630	0.490	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม						4.639		พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

4) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.419 หรือร้อยละ 88.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ โดยความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.514 รองลงมา กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.429 และความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ย 4.314 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)

(N = 35)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ผลประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน	20 (57.14)	13 (37.14)	2 (5.71)	-	-	4.514	0.612	มากที่สุด
2. ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	16 (45.71)	16 (45.71)	2 (5.71)	-	1	4.314	0.832	มากที่สุด
3. กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน	17 (48.57)	17 (48.57)	-	1 (2.86)	-	4.429	0.655	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม					4.419		มากที่สุด

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

5) ความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงาน

จากการประเมินความเหมาะสมความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ 100.00 เห็นว่าเหมาะสม รายละเอียดดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความเหมาะสมของระยะเวลาการศึกษาดูงานบริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)

(N = 35)

ความเหมาะสม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหมาะสม	35	-
ไม่เหมาะสม	-	-
รวม	35	100

4.10 การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาต่อการบรรยาย หัวข้อ การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม

1) ด้านวิทยากร

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านวิทยากร พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวม 4.076 หรือ ร้อยละ 81.52 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของวิทยากร ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.229 รองลงมา ความเหมาะสมของเทคนิค และวิธีการบรรยาย และการเตรียมความพร้อมในการบรรยายของวิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.143 เท่ากัน และ ความเหมาะสมในการใช้เครื่องมือไอทีที่ศูนย์ปรกรณ์ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.8857 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในด้านวิทยากรต่อการบรรยาย หัวข้อ การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม

(N = 35)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล ประเมิน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของ วิทยากร	13 (37.14)	17 (48.57)	5 (14.29)	-	-	4.229	0.6900	พึงพอใจมาก
2. ความชัดเจนในการ ถ่ายทอดความรู้	7 (20.00)	23 (65.71)	5 (14.29)	-	-	4.057	0.591	พึงพอใจ
3. การจัดเตรียมความ พร้อมและการจัดลำดับ ขั้นตอนการดูงาน	7 (20.00)	24 (68.57)	4 (11.43)	-	-	4.086	0.562	พึงพอใจ
4. ความสามารถในการ จัดลำดับความสัมพันธ์ของ เนื้อหาวิชาให้ต่อเนื่องและ สอดคล้อง	11 (31.43)	15 (42.86)	9 (25.71)	-	-	4.057	0.765	พึงพอใจ
5. ความชัดเจนของเอกสาร/ สื่อประกอบการบรรยาย	10 (28.57)	17 (48.57)	8 (22.86)	-	-	4.057	0.725	พึงพอใจ
6. ความเหมาะสมของ เทคนิค และวิธีการบรรยาย	13 (37.14)	14 (40.00)	8 (22.86)	-	-	4.143	0.772	พึงพอใจ
7. การอธิบายหรือตอบ ปัญหาของสงสัย	13 (37.14)	10 (28.57)	12 (34.29)	-	-	4.029	0.857	พึงพอใจ
8. การเตรียมความพร้อมใน การบรรยายของวิทยากร	10 (28.57)	20 (57.14)	5 (14.29)	-	-	4.143	0.648	พึงพอใจ
9. ความเหมาะสมในการใช้ เครื่องมือไอทีที่ศูนย์ปรกรณ์	6 (17.14)	19 (54.29)	10 (28.57)	-	-	3.8857	0.676	พึงพอใจ
	เฉลี่ยรวม					4.076		พึงพอใจ

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

2) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบรรยาย

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากการบรรยาย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.543 หรือร้อยละ 90.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ โดยกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.686 รองลงมา ความรู้ที่ได้รับจากวิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.486 และความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ย 4.457 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยากร

(N = 35)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ผลประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้ที่ได้รับจากวิทยากร	18 (51.43)	16 (45.71)	1 (2.86)	-	-	4.486	0.562	มากที่สุด
2. ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	19 (45.71)	13 (45.71)	3 (5.71)	-	-	4.457	0.657	มากที่สุด
3. กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน	24 (48.57)	11 (48.57)	-	-	-	4.686	0.471	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม					4.543		มากที่สุด

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

3) ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดสัมมนา

จากการประเมินความเหมาะสมความเหมาะสมของระยะเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ 100.00 เห็นว่าเหมาะสม รายละเอียดดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความเหมาะสมของระยะเวลา

(N = 35)

ความเหมาะสม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหมาะสม	35	-
ไม่เหมาะสม	-	-
รวม	35	100

5. องค์ความรู้ที่ได้รับและการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

5.1 การจัดการความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม โดย นางวารุณี เกษกาญจน์ อดีตผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการราชทัณฑ์ กรมราชทัณฑ์ สรุปได้ว่า

องค์ประกอบของการจัดการความรู้ มี 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1) คน หรือ บุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินการจัดการความรู้ เพราะคนเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญที่สุด และคนคือผู้ที่จะนำความรู้ต่าง ๆ ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร

2) เทคโนโลยี เปรียบเสมือนอีก 1 เครื่องมือของคน ที่เป็นตัวช่วยการค้นหาแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำคัญซึ่งสามารถจัดเก็บข้อมูลทำให้คนสามารถที่จะนำความรู้ต่าง ๆ ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างง่ายแถมยังรวดเร็วขึ้นอีกด้วย

3) กระบวนการความรู้ คือการบริหารจัดการในทุก ๆ ขั้นตอนของการจัดการองค์ความรู้โดยในทุก ๆ ส่วน จะต้องมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันอย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพ

การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management สามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ในองค์กรได้อาทิ เช่น

- เมื่อไรที่องค์กรมีการลาออกของบุคลากรหรือการเกษียณของบุคลากร งานของตำแหน่งนั้น ๆ มักจะมีปัญหา

- เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นแล้ว ไม่สามารถที่จะจัดการ หรือไม่สามารถที่จะหาผู้เชี่ยวชาญด้านนั้นได้

- บุคลากรมีบางคนมีความรู้มาก แต่คนอื่น ๆ กลับไม่ให้ความสนใจที่จะเรียนรู้หรือสอบถาม

- ไม่มีการต่อยอดความรู้ในองค์กร อันเนื่องมาจากการขาดการแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ

- เกิดความล่าช้าในการค้นข้อมูล บางครั้งไม่พบข้อมูล หรืออาจจะพบแต่กลับเป็นข้อมูลที่

ล้าสมัย

- ความรู้ต่าง ๆ ในองค์กรมีมาก แต่ไม่มีความสามารถที่จะนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

ได้

เป้าหมายของการจัดการความรู้ คือ การทำให้ความรู้ฝังลึกเฉพาะบุคคลกลายเป็นความรู้ขององค์กรและให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยวิธีการที่กรมราชทัณฑ์นำมาใช้ คือ การจัดเก็บความรู้ในตัวบุคคล โดยการเล่าเรื่องผ่านประสบการณ์ในการทำงานที่แต่ละคนรับผิดชอบ ซึ่งใช้วิธีการนำกล้องวิดีโอถ่ายผู้ปฏิบัติงานเล่าเรื่องประสบการณ์ทำงานของตน ประมาณ 5 นาที และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในกลุ่มชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) จนขยายผลเกิดเป็นเครือข่าย โดยสรุปแล้วทุกเรื่องสามารถจัดการความรู้ หรือ (KM: Knowledge Management)

5.2 ฟังบรรยายและศึกษาดูงาน “พิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ การนำเข้า – ส่งออกแบบไร้เอกสาร (E-Customs)” โดยมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สรุปได้ว่า

สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง (สทพ.) มีหน้าที่กำกับดูแลทำเนียบท่าเรือทั้งภายใน และภายนอกเขตท่าเรือแหลมฉบัง ที่ทอดเรือภายนอกเกาะสีชัง เขตปลอดอากร นิคมอุตสาหกรรมและคลังสินค้าทัณฑ์บนในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ยกเว้นอำเภอสัตหีบ โดยเทคโนโลยีที่ใช้ในงานศุลกากร ได้แก่

1) ระบบ e – Customs เป็นกระบวนการทางศุลกากรที่ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ทั้งสำหรับการนำเข้า (e-Import) และการส่งออก (e-Export) การรับชำระเงินผ่านธนาคาร (e-Payment) และการโอนย้ายภายในประเทศระหว่างผู้ประกอบการที่ใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร โดยผู้ประกอบการที่กรมศุลกากรกำหนดมีหน้าที่ในการจัดทำเอกสารการผ่านพิธีการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลกับกรมศุลกากร โดยไม่ต้องใช้เอกสารในส่วนที่

ต้องใช้สำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น และมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ

2) ระบบเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ เป็นการนำระบบเอกซเรย์มาใช้ในการตรวจสอบสินค้าแทนการเปิดตรวจด้วยเจ้าหน้าที่เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการทางศุลกากรโดยผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเอกซเรย์ อีกทั้งยังสามารถป้องกันการลักลอบหนีศุลกากร การสำแดงเท็จ หลีกเลียงอากร และข้อห้ามข้อจำกัดต่าง ๆ และการป้องกันการลักลอบนำเข้าสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสังคมและประเทศชาติ เช่น อาวุธ ยาเสพติด สารกัมมันตรังสี

3) ระบบติดตามทางศุลกากร (Tracking System) ภายได้เทคโนโลยี e-Lock เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบควบคุมสินค้าผ่านแดน ด้วยระบบติดตามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tracking System) ภายได้เทคโนโลยี Radio Frequency Identification: RFID และ Global Positioning System: GPS ซึ่งทำงานร่วมกันเป็นระบบ e-Lock สำหรับตรวจสอบการเคลื่อนที่ของตู้สินค้าได้ตลอดเส้นทางการขนส่ง

5.3 พังบรรยายและศึกษาดูงาน “ภาพรวมและโครงการพัฒนาท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อก้าวสู่ Logistics Hub of ASEAN โดยเจ้าหน้าที่จากท่าเรือแหลมฉบัง

ท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือหลักหลักในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ มีพื้นที่ 6,340 ไร่ สามารถรองรับเรือขนาดใหญ่พิเศษ (Super Post Panamax) ได้ จากการจัดอันดับท่าเทียบเรือที่เป็น World Top Container Port โดยนิตยสารชั้นนำของโลก เช่น Lloyd's List เป็นต้น ท่าเรือแหลมฉบังได้เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากลำดับที่ 23 ในช่วงปี 2541 – 2542 โดยเลื่อนขึ้นเป็นอันดับที่ 20 และ 18 ในปี 2545 และ 2546 ตามลำดับ ทั้งนี้ ท่าเรือแหลมฉบังให้ความสำคัญกับความร่วมมือระหว่างประเทศ ผ่านโครงการท่าเรือพี่น้องระหว่างท่าเรือคิตา คิวซูกะกับท่าเรือแหลมฉบัง และการพัฒนาท่าเรือควบคู่กับการดูแลสิ่งแวดล้อมและชุมชนรอบท่าเรือแหลมฉบัง

5.4 พังบรรยายและศึกษาดูงาน “ท่าเทียบเรือ RO/RO (Roll-on/Roll-off) ท่าเทียบเรือเพื่อการส่งออกและนำเข้ารถยนต์” โดยมีเจ้าหน้าที่จากบริษัทนามยง เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)

เป็นบริษัทที่ให้บริการท่าเทียบเรือเพื่อการส่งออกและนำเข้ารถยนต์สินค้าทั่วไป (Roll-on/Roll-off) การให้บริการพื้นที่จอดรถเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนส่งออกและภายหลังจากนำเข้า และการให้บริการพื้นที่จัดเก็บสินค้าและคลังสินค้า โดยบริษัทมีส่วนแบ่งทางการตลาดในการนำเข้าส่งออกรถยนต์มากกว่าร้อยละ 80 ของประเทศไทย ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมต่อสังคมจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท จึงได้กำหนดนโยบายในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้าน CSR อย่างต่อเนื่องทั้งในชุมชนใกล้เคียงและชุมชนแห่งไกลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นหลัก

5.5 นำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน

ผู้เข้ารับการศึกษาได้สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้และการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูล โดยไม่ต้องใช้เอกสารกับเจ้าหน้าที่ และมีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ

2) นำความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับการทำงาน เช่น การนำระบบเอกซเรย์มาใช้ในการตรวจสอบสินค้าแทนการใช้เจ้าหน้าที่ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และการใช้ระบบติดตามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tracking System) ภายได้เทคโนโลยี Radio Frequency Identification: RFID และ Global Positioning System: GPS สำหรับติดตามสินค้า

3) ได้เรียนรู้วิธีการทำงานแบบมีส่วนร่วม ประสาน สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน รวมถึงการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมในการบริหารจัดการและ

ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ส่งผลให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสและตรวจสอบได้ และช่วยลดปัญหาความขัดแย้งขึ้นในชุมชน

4) ได้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เช่น การวางแผนพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นมาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตนเองมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่หน่วยงานกำหนด

5) นำเอาแนวคิด วิธีการบริหารจัดการของหน่วยงานที่ศึกษางาน มาปรับใช้ภายในองค์กร เช่น การจัดการองค์กร และการวางแผนการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

6) ได้แนวคิด/วิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเพื่อต่อยอดการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเอง เช่น การนำเทคโนโลยีการสื่อสารผ่าน Social Network เช่น Line Facebook และ E-mail เพื่อลดการแจ้งเวียนเอกสาร

7) นำความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับการทำงาน เช่น การอัปโหลดไฟล์ google drive การจัดทำ QR Code และนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาแยกประเภท/จัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ

8) มีแนวทางการส่งเสริม สนับสนุนให้เกษตรกรมีองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการ Logistic การนำเข้า-ส่งออกสินค้าเกษตรที่สำคัญ เป็นต้น

9) มีแนวทางในการสร้างนวัตกรรม คิดค้นนวัตกรรมต่อยอดการทำงานและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ง่ายในการจดจำและสามารถเข้าถึงนวัตกรรมได้ทั่วถึง

10) ปรับแนวคิด ทักษะคติ Mindset ของตนเอง เพื่อให้สามารถปรับตัวกับการทำงานที่เปลี่ยนแปลง และทันต่อการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน รวมถึงกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และชุมชน

ภาคผนวก