

รายงานสรุปผลงานสัมมนาวิชาการญี่ปุ่นศึกษา เรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นสมัยใหม่: Abenomics กับ Thainization”

วรรณิษา ไวยฉายี

สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

บทความนี้รายงานผลการจัดงานสัมมนาวิชาการญี่ปุ่นศึกษา เรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นสมัยใหม่: Abenomics กับ Thainization” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558 โดยศูนย์ญี่ปุ่นศึกษา สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ร่วมกับสาขาวิชาการบริหารองค์การ การประกอบการ และทรัพยากรมนุษย์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวิทยากรรับเชิญ 3 ท่าน คือ ศาสตราจารย์ ดร.สุนันtha เสียงไทย จากคณะวิทยาการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) คุณอรุณวดี กิตติรัตนารักษ์ HR Director จากบริษัทฟูจิซึร็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตรนภา ไวยสิทธิ์ศักดิ์ (ยานุชิตะ) จากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นสมัยใหม่ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการเปลี่ยนแปลงทั้งในประเทศญี่ปุ่น ไทย และประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชีย ในการสัมมนาวิชาการครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 135 คน

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่น อาเบะโนมิกส์ การผสมผสานเป็นแบบไทย ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน

A Report on the Japanese Studies Seminar
Titled “New Japanese-Style Human Resource Management:
Abenomics and Thainization”

Wannisa Vaichayee*

Institute of East Asian Studies, Thammasat University

Abstract

This article reports the result of the seminar on Japanese studies titled “New Japanese-Style Human Resource Management: Abenomics and Thainization”, which was organized by the Center for Japanese Studies, Institute of East Asian Studies, in cooperation with the Department of Organization, Entrepreneurship, and Human Resource Management, Thammasat Business School, Thammasat University. It was held on Thursday, February 19, 2015 at the Institute of East Asian Studies, Thammasat University, Rangsit Campus. The invited speakers for this seminar included Professor Dr. Sununta Siengthai of the School of Management, Asian Institute of Technology, Ms.Aroonwadee Kittiratanaporn, Human Resource Director of Fuji Xerox (Thailand) Co., Ltd., and Assistant Professor Dr. Natenapha Wailerdsak (Yabushita) of the Thammasat Business School, Thammasat University. They talked to disseminate in-depth knowledge and whole picture regarding new Japanese-style human resource management and the relevant changes in Japan, Thailand, and other countries in Asia. Approximately 135 people attended the seminar.

Keywords: human resource management, Abenomics, Thainization, audience satisfaction

* Corresponding author e-mail: mamwannisa@yahoo.com

1. ความเป็นมาของการจัดสัมมนา

ตั้งแต่ปลายปี ค.ศ. 2012 หรือ พ.ศ. 2555 นายกรัฐมนตรีนายชินโซ อาเบะ ของญี่ปุ่น ได้ประกาศแผนปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของญี่ปุ่นครั้งใหญ่ ที่เรียกกันว่าอาเบโนมิกส์ (Abenomics) เพื่อให้ญี่ปุ่นหลุดพ้นจากสถานะเงินฝืดที่ต่อเนื่องยาวนานกว่าสองทศวรรษ และได้ผลักดันให้ภาครัฐและภาคเอกชนปรับปรุงระบบการทำงาน ระบบค่าจ้างและสวัสดิการ และกฎหมายแรงงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับแผนดังกล่าว สำหรับประเทศไทยได้รับการลงทุนจากประเทศญี่ปุ่นมาเป็นเวลานานเกินกว่า 30 ปี อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่กลางทศวรรษ 1980 ที่บริษัทญี่ปุ่นพากันเข้ามาลงทุนในประเทศไทย เพื่อลดต้นทุนตั้งแต่ค่าเงินเยนได้แข็งค่าขึ้น หลังข้อตกลงพลาซ่าแอกคอร์ด เมื่อปี 1985 และในปลายปี 2015 นี้ จะมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน บริษัทญี่ปุ่นหลายแห่งได้ประกาศนโยบาย Thailand Plus One ขยายการค้าการลงทุนไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอาเซียน โดยมีประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ฉะนั้นโอกาสที่ญี่ปุ่นจะมาลงทุนเพิ่มขึ้นทั้งในไทยและประเทศอาเซียนก็มีมากขึ้น ในประเทศจีนตอนนี้เศรษฐกิจเติบโตช้าลง ประกอบกับมีค่าแรงสูงขึ้น และมีความสัมพันธ์ทางการเมืองที่ไม่ค่อยราบรื่นกับญี่ปุ่น ฉะนั้นการที่ญี่ปุ่นจะมาลงทุนในอาเซียนเพิ่มขึ้นก็ดูจะมีแนวโน้มที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในรอบสองปีที่ผ่านมาตัวเลขการลงทุนของญี่ปุ่นในอาเซียนได้เพิ่มขึ้นในขณะที่การลงทุนในประเทศจีนนั้นลดลง และในบริษัทญี่ปุ่นได้มีการนำเอาการบริหารแบบญี่ปุ่นมาใช้เป็นระยะเวลานานแล้วรวมทั้งบริษัทของไทยเองก็ได้มีการนำเอาระบบการบริหารแบบญี่ปุ่นมาใช้ เช่น การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) และ Kaizen การพัฒนาแบบไม่หยุดยั้งและกิจกรรม 5 ส ซึ่งไม่ใช่หน่วยงานของญี่ปุ่นเท่านั้น รวมถึงหน่วยงานไทยและระบบราชการก็ได้นำมาใช้ หน่วยงานของประเทศไทยก็ได้มีการนำระบบแบบญี่ปุ่นมาใช้โดยพยายามปรับ

ให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรแบบไทยๆ ซึ่งเรียกกันว่า Thainization หรือ การผสมผสานเป็นแบบไทยมากขึ้น

ศูนย์ญี่ปุ่นศึกษา สถาบันเอเชียตะวันออกศึกษา ร่วมกับสาขาวิชาการบริหารองค์กร การประกอบการ และทรัพยากรมนุษย์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงเล็งเห็นประโยชน์อย่างยิ่งว่าการสัมมนาทางวิชาการญี่ปุ่นศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นเวทีอภิปรายเพื่อตอบโจทย์ “การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นสมัยใหม่: Abenomics กับ Thainization” ผ่านการสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างวิทยากร และผู้เข้าร่วมสัมมนา เพื่อให้เห็นภาพรวมของการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเพื่อแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย โดยได้รับเกียรติจากวิทยากรทั้ง 3 ท่าน คือ ศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา เสี่ยงไทย คณะวิทยาการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตรนภา ไวยธายี (ยานุจิตะ) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคุณอรุณวดี กิตติรัตนารักษ์ HR Director ของบริษัท ฟูจิซีร็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่น นอกจากนี้ยังได้รับเกียรติจาก ดร.มณฑล สโรกรกิตกุล อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินรายการ

โดยมีหัวข้อในการสัมมนาดังนี้

- 1) วัฒนธรรมและการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่น: การทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย โดย ศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา เสี่ยงไทย คณะวิทยาการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT)
- 2) การทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย: HR Practices ของบริษัทฟูจิซีร็อกซ์ (ประเทศไทย

โดย คุณอรุณวดี กิตติรัตนารักษ์ (HR Director) ของบริษัทฟูจิซีร็อกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

3) อาเบะโนมิกส์ (Abenomics) กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในประเทศญี่ปุ่น โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตรนภา ไวทยเลิศศักดิ์ (ยานุชิตะ) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. เนื้อหาสาระ

ในการสัมมนาทั้ง 3 หัวข้อ สรุปได้ดังนี้

1. วัฒนธรรมและการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่น: การทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย วิทยากรกล่าวถึงความสำคัญการลงทุนโดยตรงของประเทศไทยในประเทศไทย และความสำคัญของวัฒนธรรมกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศ วัฒนธรรมของไทยกับญี่ปุ่นในเชิงเปรียบเทียบ ผู้จัดการชาวญี่ปุ่นกับชาวไทยมองกันและกันอย่างไร และผลการวิจัยตลอดจนนโยบายที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และทักษะในการบริหารจัดการ และการติดต่อสื่อสารของพนักงานชาวไทยและศักยภาพของพนักงานชาวไทยในการบริหารจัดการระหว่างประเทศ

2. การทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย: HR Practices ของบริษัทฟูจิซีร็อกซ์ (ประเทศไทย) วิทยากรกล่าวถึงธุรกิจในประเทศไทยมีนโยบายการบริหารและการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทที่ผสมผสานกันทั้งความเป็นไทย (Thainization) กับความเป็นญี่ปุ่นที่ได้มาจากรับมาจากบริษัทแม่ในญี่ปุ่น โดยนโยบายเศรษฐกิจของญี่ปุ่นที่เรียกกันว่า “อาเบะโนมิกส์” (Abenomics) อาจไม่ส่งผลต่อโดยตรงต่อภาพรวมในการบริหารงานในประเทศไทยมากนัก และบริษัทแม่ในญี่ปุ่น ยังมีความพยายามที่จะสร้างความเป็นสากลในประเทศต่างๆ ให้มีมากขึ้นทั้งในระดับนโยบาย การบริหารจัดการและการปฏิบัติ

3. อาเบะโนมิกส์ (Abenomics) กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในประเทศญี่ปุ่น

วิทยากรกล่าวว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจญี่ปุ่นแต่เดิมนั้น ประกอบด้วยลักษณะเฉพาะ 3 ประการ คือ การจ้างงานตลอดชีวิต การขึ้นเงินเดือนตามอาวุโส และสภาพแรงงานภายในสถานประกอบการ แต่เนื่องจากญี่ปุ่นต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำยาวนานกว่าสองทศวรรษ หรือที่เรียกกันว่าสองทศวรรษที่สูญหาย (Two lost decade) ตั้งแต่ยุคฟองสบู่แตก ทำให้บริษัทญี่ปุ่นไม่สามารถรักษาระบบเงินเดือนที่จ่ายตามอาวุโสหรือตามอายุงานได้อีกต่อไป ประกอบกับประเทศได้ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (ultra aged society) ซึ่งมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 21 ของประชากรทั้งหมดแล้ว ทำให้ภาระในการดูแลผู้สูงอายุมีมากขึ้น ระบบจ้างงานตลอดชีวิตไม่อาจรับประกันได้กับพนักงานทุกคน บริษัทจึงปรับเปลี่ยนระบบการจ้างงานโดยแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ พนักงานประจำที่ได้รับการดูแลตามระบบเก่า กับพนักงานไม่ประจำที่ไม่ได้รับประกันการจ้างงานตลอดชีพ และระบบเงินเดือนตามอาวุโส โดยสัดส่วนของพนักงานที่ไม่ประจำมีมากขึ้นจนกลายเป็นปัญหาสังคมใหม่ของญี่ปุ่น

นอกจากนี้ญี่ปุ่นยังประสบปัญหาประชากรลดลง เนื่องจากอัตราการเจริญพันธุ์ลดลง จึงเกิดปัญหาขาดแคลนแรงงานหนุ่มสาว นายกรัฐมนตรีได้ประกาศอย่างชัดเจนว่าจะส่งเสริมให้ผู้หญิงออกมาทำงานนอกบ้านมากขึ้น เพราะที่ผ่านมาเมื่อเทียบกับประเทศพัฒนาแล้วอื่นๆ ผู้หญิงญี่ปุ่นมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานน้อยมากหรือเพียงร้อยละ 40 ของผู้หญิงวัยแรงงานทั้งหมด ดังนั้นหากสามารถผลักดันให้ผู้หญิงญี่ปุ่นเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มขึ้นได้ ก็จะช่วยบรรเทาปัญหาขาดแคลนแรงงานได้ อย่างไรก็ตามการที่ผู้หญิงออกมาทำงานนอกบ้านน้อย เพราะติดภาระใน

การเลี้ยงดูบุตร ตามสถิติพบว่าผู้หญิงญี่ปุ่นประมาณร้อยละ 60 จะลาออกจากหลังจากคลอดลูกคนแรก นายกอาเบะจึงประกาศมาตรการสนับสนุนว่ารัฐบาลจะเพิ่มจำนวนสถานรับเลี้ยงเด็กให้มากขึ้นเป็น 5 แสนแห่งภายใน 5 ปี เพื่อที่คุณแม่ทำงานสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องห่วงหน้าพะวงหลัง

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาองค์กรญี่ปุ่นทุก ๆ อุตสาหกรรมจะมีนโยบายลดจำนวนพนักงานที่จ้างประจำ แต่หันไปเพิ่มจำนวนพนักงานที่ทำงานชั่วคราว และมีการ Outsourcing หรือไปว่าจ้างบริษัทหรือบุคคลภายนอกมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีการขึ้นเงินเดือนตามประสิทธิภาพหรือผลงานในการทำงาน (Performance-Based Pay) ไม่ขึ้นตามอายุงานแบบเดิมอีกต่อไป “นโยบายใหม่นี้จะส่งผลกระทบต่อคนรุ่นหนุ่มสาวที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน เพราะพวกเขาต้องเป็นพนักงานชั่วคราวและจะไม่ได้รับการพัฒนาด้านทักษะความสามารถ และไม่มีเส้นทางอาชีพเติบโต ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพการงานเช่นเดียวกับพนักงานประจำ” ซึ่งทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำระหว่าง “พนักงานประจำ” กับ “พนักงานไม่ประจำ”

นอกจากนั้น ด้วยการเกิดที่ลดน้อยทำให้คนวัยทำงานลดลง ประเทศญี่ปุ่นได้กำหนดอายุการเกษียณการทำงานใหม่ จากอายุ 60 ปี ขยายเป็น 65 ปี ในหมายเหตุว่าองค์กรธุรกิจแต่ละแห่งที่สามารถทำได้ก็ค่อย ๆ ปรับคือไม่ได้ทำพร้อม ๆ กันทุกองค์กร ประเทศญี่ปุ่นมีการเปิดรับแรงงาน (มีฝีมือ) ให้เข้ามาทำงานในประเทศมากขึ้น โดยมีการเปิดกว้างให้คน 3 กลุ่ม (1) กลุ่มที่ขึ้นชื่อว่าเป็นมนุษย์ทองคำเก่งและหายาก เช่น แพทย์ วิศวกร ทักษะแพทย์ ฯลฯ (2) กลุ่มเด็กที่สืบเชื้อสายญี่ปุ่นจากพ่อแม่ย้ายถิ่นฐานไปอยู่ต่างประเทศอย่าง บราซิล และเม็กซิโก เป็นต้น และ (3) กลุ่มพนักงานฝึกหัด หรือ Trainee ซึ่งเป็นคนทั่วโลกไปทำงานในแผนกที่คนญี่ปุ่นไม่นิยมทำกันเพราะต้องใช้แรงงาน สายตามาก หรือมักจะพบเจออุบัติเหตุ

กันบ่อย ๆ เด็กฝึกหัดเหล่านี้จะได้รับเงินเดือนต่ำกว่าพนักงานของเขาครั้งต่อครั้ง เป็นเทคนิคหนึ่งของญี่ปุ่นที่ต้องการคนทำงาน แต่ไม่ยอมจ่ายแพง มองว่าสำหรับคนไทยก็ยอมรับได้เพราะถือว่ายังเป็นราคาสูง ล่าสุดบริษัทญี่ปุ่นก็มีการพูดกันแล้วว่า จะเปิดกว้างให้โอกาสพนักงานคนไทยที่เคยทำงานให้บริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยไปทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นด้วย

Work-Life Balance เป็นอีกประเด็นร้อนที่สังคมธุรกิจของญี่ปุ่นต้องหาทางแก้ไข ประเทศญี่ปุ่นเขาจะมีคำพูดที่ว่า ทำงานหนัก จนเหนื่อยตาย ทำงานหนักแต่คุณภาพชีวิตกลับไม่ดีขึ้น รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายให้คนลดชั่วโมงการทำงานลง ให้มีการลาหยุดพักผ่อนกันมากขึ้น สอดคล้องกับเมื่อเร็ว ๆ นี้เว็บไซต์แซนแนลนิวส์เอเซีย รายงานว่า รัฐบาลญี่ปุ่น กำลังพิจารณาบังคับให้แต่ละปีพนักงานต้องลาอย่างน้อย 5 วัน ซึ่งปกติแล้วพนักงานญี่ปุ่นมักใช้วันลาไม่เกินถึงครึ่งในแต่ละปี จากการสำรวจของกระทรวงแรงงานญี่ปุ่น พบว่า เมื่อปี 2556 พนักงานใช้วันลาเพียงแค่ 9 วันจากสิทธิวันลาเฉลี่ยที่ 18.5 วัน ส่วนอีกโพลหนึ่งเผยว่า 1 ใน 6 ของพนักงานในญี่ปุ่นนั้น ไม่ใช้วันลาเลย ทั้งนี้รัฐบาลญี่ปุ่นมีความต้องการเพิ่มสถิติจำนวนของคนลางานเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 70 ให้ได้ภายในปี 2563

อีกเรื่องที่ญี่ปุ่นกำลังพูดถึงมาก ๆ ก็คือ Global HR เพราะญี่ปุ่นไปลงทุนธุรกิจทั่วโลก คนญี่ปุ่นต้องมีความสามารถไปทำงานต่างประเทศ คือมุ่งเน้นเรื่องของความอดทน ไม่ว่าจะทำงานอยู่ที่ไหนคนของเขาต้องล้มแล้วลุกได้ในทุกสถานการณ์ ถามว่าใช้เรื่องของภาษาไหม เขาบอกว่า ไม่ใช่ แต่ความสำคัญอยู่ตรงเนื้อหาที่จะพูดออกไปซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์และการทำงานร่วมกับผู้คนมาอย่างมากมาย (ส่วนหนึ่งอ้างอิงจากหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ฉบับวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2558 หน้า 20 ส่องวิถีอาเบะ โนมิกส์ด้านทรัพยากรมนุษย์)

3. การประเมินผลการสัมมนา

ในการสัมมนานี้ได้มีการประเมินผลโครงการโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 100 ชุด จากผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 74.07 ของจำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนา

3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ผู้เข้าร่วมสัมมนาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.32 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 27.48

2) ผู้เข้าร่วมสัมมนาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.73 รองลงมาคือกลุ่มผู้มีอายุระหว่าง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.49

3) ผู้เข้าร่วมสัมมนาส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 8.80 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าร่วมสัมมนาส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 80.22 รองลงมาคือข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.70 และอาชีพพนักงานบริษัท/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 5.49 ตามลำดับ

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการสัมมนา

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการสัมมนาแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยประเมินใน 2 ประเด็น ได้แก่

1) วิทยากร: ประเมินด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของวิทยากรโดยรวม ด้านเทคนิควิธีในการบรรยายถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เข้าฟัง และด้านการเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น

2) ภาพรวมของโครงการ: ประเมินการดำเนินโครงการในด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านวิทยากร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้เข้าร่วมสัมมนามีความพึงพอใจทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับ “มาก” และคาดหวังว่าจะนำความรู้ข้อมูลใหม่ไปถ่ายทอดและประยุกต์ใช้กับสังคมไทยได้ พร้อมกันนี้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เสนอให้วิทยากรอธิบายตัวอย่างปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากหลายๆ องค์กร เพื่อให้มองเห็นภาพชัดเจนขึ้น รวมทั้งได้เสนอหัวข้องานสัมมนาอื่นในโอกาสต่อไป

4. ภาพกิจกรรม

