



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ของ
สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้
สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา
ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จัดทำโดย นางสาววันทนีย์ สายพิมพ์ิน
รหัส 7032

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 7 ปี 2558
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ของ
สำนักการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้
สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา
ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จัดทำโดย นางสาววันทนีย์ สายพิมพ์ิน
รหัส 7032

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 7 ปี 2558
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ

(เอกอัครราชทูต สุจิตรา หิรัญพฤษภ์)
อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ พันธ์พรประสิทธิ์)
อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พลอย สืบวิเศษ)
อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินการศึกษาวิจัยและประเมินผล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา และปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ การดำเนินการศึกษาเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าเอกสารและผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการวิจัยภาคสนาม ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) คือ อดีตสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมจำนวน 9 คน นอกจากนี้ ยังมีการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของนักวิเทศสัมพันธ์ รวมจำนวน 10 คน

ผลการศึกษาพบว่า นักวิเทศสัมพันธ์ มีความต้องการในการพัฒนาตนเองในภารกิจด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ดังนี้ คือ 1. การจัดทำประเด็นประกอบการสนทนา 2. การจัดทำสุนทรพจน์ 3. การปฏิบัติหน้าที่ล่าม 4. การแปลเอกสาร 5. การจดบันทึกและสรุปการสนทนา 6. การเป็นเลขานุการ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต้องมีทัศนคติที่ดี ตระหนัก และเห็นความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ ควรมีแผนในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์อย่างเป็นระบบและชัดเจน ควรมีการจัดสรรงบประมาณประจำปีที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับรัฐสภาของประเทศอื่น นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาเรื่องสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ ควรเริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่นักวิเทศ

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ควรใช้หลักสมรรถนะในการพัฒนา ควรเน้นการสร้างความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างประเทศ และควรมีการกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ที่นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องบรรลุ เพื่อให้เกิดการสร้างผลงานที่ดีขึ้น การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ควรเน้นการพัฒนาจากการปฏิบัติงานจริง และการสอนงาน (Coaching) เนื่องจากการเรียนรู้ในภารกิจด้านต่างประเทศบางภารกิจเป็นสิ่งที่มีความละเอียดอ่อน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากร ทั้งการศึกษาต่อในระดับปริญญาและการฝึกอบรม นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรจัดทำฐานข้อมูลเพื่อเก็บรวบรวมความรู้ด้านต่างประเทศ และเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประเทศต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานให้กับนักวิเทศสัมพันธ์

ในส่วนของแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์นั้น ผู้ศึกษาได้แบ่งแนวทางการพัฒนาออกเป็นสองส่วน คือ 1) การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์อย่างเร่งด่วน ซึ่งแบ่งเป็นสองระยะ คือ ระยะที่ 1 การพัฒนาภารกิจที่สำคัญและจำเป็นต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน ระยะที่ 2 ภารกิจอื่น เนื่องจากนักวิเทศสัมพันธ์มีสมรรถนะในการปฏิบัติภารกิจเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง

แล้ว 2) การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2559–2561) คือ แผนในการพัฒนาสมรรถนะ
ของนักวิเทศสัมพันธ์ในระยะยาว

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ของ
สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของ
วุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร
การทูต รุ่นที่ 7 ปี 2558 ของกระทรวงการต่างประเทศ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงาน
ต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งประกอบด้วย อดีตสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภานิติบัญญัติ
แห่งชาติ และผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างมาก
ต่อการศึกษาครั้งนี้

อนึ่ง การศึกษาครั้งนี้ ไม่อาจสำเร็จล่วงไปได้เลย หากไม่มีอาจารย์ที่ปรึกษา ประกอบด้วย
เอกอัครราชทูต สุจิตรา หิรัญพฤกษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ พันธ์พรประสิทธิ์ และ ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร. พลอย สิบวิเศษ ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา และให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์
อย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ ขอขอบคุณ นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภา ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการศึกษาครั้งนี้ ด้วยการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็น
ประโยชน์ ในโอกาสนี้ ผู้ศึกษา ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถาบันการต่างประเทศ
เทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศทุกท่าน ที่ได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูต
และให้การดูแล อำนวยความสะดวกในทุกด้าน ตลอดระยะเวลาที่เข้ารับการอบรม

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการศึกษาส่วนบุคคล นี้ จะเป็นประโยชน์
สำหรับผู้ที่สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วันทนีย์ สายพิมพ์ิน

สิงหาคม 2558

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 คำถามในการวิจัยและสมมติฐานในการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	6
2.2 แนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	11
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน	13
2.5 แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	15
บทที่ 3 ผลการศึกษา	17
3.1 การปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ในปัจจุบัน	17
3.2 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม	18
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	24
4.1 สรุปผลการศึกษา	24
4.2 ข้อเสนอแนะ	25
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	37
ก สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและ สำนักงานต่างประเทศ	38
ข แนวคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาส่วนบุคคล	42
ค แบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของนักวิเทศสัมพันธ์	43
ประวัติผู้เขียน	44

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	การพัฒนาภารกิจที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน	29
ตารางที่ 2	การพัฒนาภารกิจอื่นที่ไม่เร่งด่วน	30
ตารางที่ 3	แผนพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ระยะ 3 ปี	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1.1 ความเป็นมา

ปัจจุบัน ประเทศไทยและประเทศในภูมิภาคอาเซียนกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในมิติต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางการเมืองความมั่นคง ทางเศรษฐกิจและทางสังคมวัฒนธรรม จากผลของกระแสโลกาภิวัตน์ และการรวมตัวกันเป็นประชาคมต่างๆ เช่น ประชาคมยุโรป (European Union) และประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ส่งผลให้การดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้น

รัฐสภาของประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน มีบทบาทมากขึ้นในการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี เป็นบทบาทที่มีความสำคัญยิ่งในการเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดี ในระดับโลกและระดับภูมิภาคระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ เพื่อช่วยแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ รวมทั้งส่งเสริมการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ด้วยวิธีการทางทูตรัฐสภา ผลที่ตามมา คือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐสภาไทยและรัฐสภาต่างประเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้น วุฒิสภา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรัฐสภาย่อมมีบทบาทและภารกิจด้านต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ อาทิ การตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งและถอนถอนบุคคล ซึ่งบทบาทและภารกิจที่เพิ่มขึ้นนี้ เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนความร่วมมือระหว่างประเทศไทยและนานาชาติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของรัฐบาลในการรักษาและเพิ่มผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน

1.1.2 สภาพปัญหาในปัจจุบัน

สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา โดยมีเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ (Foreign Affairs Officer) รับผิดชอบภารกิจหน้าที่ด้านต่างประเทศนี้ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ ยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัจจัย ดังต่อไปนี้

1.1.2.1 ภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภามีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมาก

ภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการแลกเปลี่ยนการเยือนอย่างเป็นทางการ การรับรองบุคคลสำคัญของรัฐสภาต่างประเทศ การรับรองเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทยและการเข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศ ซึ่งแต่เดิมภารกิจด้านต่างประเทศเหล่านี้ มีปริมาณไม่มากนักเนื่องจากจำกัดอยู่ในบริบทด้านกฎหมายเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน ภารกิจด้านต่างประเทศเหล่านี้ ขยายกว้างและมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากบทบาทของสมาชิกรัฐสภาได้ขยายสู่บริบทอื่น นอกเหนือจากด้านนิติบัญญัติ สมาชิกวุฒิสภาไทยได้รับเชิญให้มีส่วนร่วมในการประชุมต่างๆ ในเวทีระหว่างประเทศมากขึ้น เช่น การได้รับเชิญให้เข้าร่วมการประชุมสุดยอดว่าด้วยการออกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศโลก ครั้งที่ 2 (The 2nd GLOBE Climate Legislation Summit) ซึ่งจัดโดยวุฒิสภาสหรัฐอเมริกาและธนาคารโลกรวมทั้ง สมาชิกวุฒิสภาไทยยังได้รับเชิญให้เข้าร่วมการประชุม International G7 Parliamentarians' Conference นอกจากนี้ การรวมตัวของประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นประชาคมอาเซียน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ภารกิจด้านต่างประเทศเพิ่มขึ้น การที่ประเทศสมาชิกอาเซียนบางประเทศ มีแนวคิดในการจัดตั้งรัฐสภาอาเซียน (ASEAN Parliament) ขึ้นในอนาคต หากการจัดตั้งรัฐสภาอาเซียนเป็นรูปธรรมและเกิดขึ้นจริง ภารกิจด้านต่างประเทศในการเข้าร่วมการประชุมรัฐสภาอาเซียนของวุฒิสภาย่อมเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน อีกทั้งเนื่องจากวุฒิสภาของประเทศอื่น เริ่มมีบทบาทในประเทศของตนมากขึ้น จึงส่งผลให้บทบาทของวุฒิสภาไทยด้านต่างประเทศเพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ลอ อูธโรจ (2556:3) ได้ศึกษาบทบาทหน้าที่ของบุคลากรด้านต่างประเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและพบว่าสถิติการเยือนต่างประเทศของประธานวุฒิสภารองประธานวุฒิสภาและคณะกรรมการกิจการของวุฒิสภาระหว่างปี พ.ศ. 2552 ถึง 2556 มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก

1.1.2.2 สมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ไม่สอดคล้องหรือไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่

นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาด้านภาษาอังกฤษ มีเพียงจำนวนน้อยที่สำเร็จการศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การจบการศึกษาด้านภาษาอังกฤษทำให้ไม่มีความรู้และทักษะด้านการต่างประเทศ (International Relations) เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่ในบริบทด้านต่างประเทศที่เปลี่ยนไป การปฏิบัติหน้าที่ต้องใช้ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมากขึ้นและในเชิงลึกขึ้น สมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่จึงไม่สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ที่ผ่านมา ภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภามีปริมาณไม่มากนัก และจำกัดอยู่ในวงแคบ เช่น การเยือนต่างประเทศ หรือการรับรองบุคคลสำคัญ ประเด็นในการสนทนาจึงจำกัดอยู่ในวงงานรัฐสภาหรือประเด็นทั่วไปเท่านั้น นักวิเทศสัมพันธ์จึงมีโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไม่มากนัก ทำให้สมรรถนะด้านนี้ของนักวิเทศสัมพันธ์ ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานด้านวิชาการ อาทิ การจัดทำประเด็นประกอบการสนทนา การจัดทำสุนทรพจน์ การแปลเอกสาร และอื่นๆ แต่จากสภาวะปัจจุบันของประเทศไทย ที่บริบทด้านต่างประเทศทำให้ทุกฝ่ายต้องสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน ประเด็นในการสนทนายาระหว่างการเยือนจึงได้ขยายกว้างและลึกมากขึ้น ขยายสู่ทุกมิติ ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและสังคม ทำให้นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ ไม่สามารถเตรียมประเด็นประกอบการสนทนา หรือเขียนสุนทรพจน์ได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศแม้ว่าจะจบการศึกษาด้านภาษาอังกฤษเป็นส่วนใหญ่ แต่ขาดประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งในการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน ความสามารถในการสื่อสารและใช้ภาษาอังกฤษของนักวิเทศสัมพันธ์จึงไม่ได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

1.1.2.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ไม่ชัดเจนและไม่เป็นรูปธรรม

ตลอดเวลาที่ผ่านมา สมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาส่วนใหญ่มีความคิดว่าการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ เป็นเพียงงานสนับสนุน มีใช้งานหลักเนื่องจากวุฒิสภาเป็นหน่วยงานด้านนิติบัญญัติ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จึงมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรตำแหน่งนิติกร เป็นสำคัญ โดยมีการจัดหลักสูตรการศึกษาและการฝึกอบรมระยะยาวให้กับบุคลากรเหล่านี้ ในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง รวมทั้ง มีการให้บุคลากรเหล่านี้มีโอกาสไปดูงาน ณ ต่างประเทศ เพื่อจะได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์กับบุคลากรของรัฐสภาต่างประเทศ ในขณะที่นักวิเทศสัมพันธ์ถูกละเลยในเรื่องการพัฒนา แม้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมที่หน่วยงานจัดขึ้นบ้าง แต่เนื้อหาของหลักสูตรไม่ตรงกับสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติ และไม่เอื้อต่อการพัฒนาความสามารถของนักวิเทศสัมพันธ์ ไม่มีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมเฉพาะให้กับนักวิเทศสัมพันธ์ หรือถ้ามีการจัด ก็เป็นเพียงระยะสั้นมาก นักวิเทศสัมพันธ์จึงขาดขวัญและกำลังใจ รวมทั้งขาดโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะที่ตรงและต่อการปฏิบัติงานเหมาะสม

1.1.2.4 ภารกิจหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์เพิ่มขึ้น

ที่ผ่านมา นักวิเทศสัมพันธ์มิได้ปฏิบัติหน้าที่ครบตามที่ระบุไว้ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการต่างประเทศ เนื่องจากภารกิจและบริบทด้านต่างประเทศของวุฒิสภาอยู่ในวงจำกัด แต่ในปัจจุบัน บทบาทของวุฒิสภาเพิ่มมากขึ้น ตามที่ได้กล่าวแล้วในข้อ 1 ส่งผลให้ปริมาณภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้หน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์เพิ่มขึ้นด้วยหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น เช่น การปฏิบัติหน้าที่ล่าม ในปัจจุบัน ด้วยปัจจัยและสถานะต่างๆ ด้านต่างประเทศเปลี่ยนแปลงไป ประเด็นด้านต่างประเทศในบริบทต่างๆ มีการเชื่อมโยงกัน มิได้แยกกันดังเช่นที่ผ่านมา ดังนั้น ภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา ได้แก่ การเข้าเยี่ยมคารวะ การรับรองแขกต่างประเทศ และการเยือนต่างประเทศ มีประเด็นในการสนทนามากขึ้น และครอบคลุมทุกบริบท นักวิเทศสัมพันธ์จึงต้องปฏิบัติหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษ และแนวโน้มที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ล่ามเป็นภารกิจที่ต้องใช้ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษสูงมาก ผู้ทำหน้าที่ล่ามต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาแม่เท่าเทียมกัน อีกทั้ง ผู้ทำหน้าที่ล่าม ต้องมีความรู้ในวิชาการด้านต่างๆ เป็นพื้นอยู่บ้าง เพื่อที่จะได้เข้าใจเนื้อหาที่กำลังแปล นอกจากนี้ การปฏิบัติหน้าที่ล่าม ผู้ปฏิบัติต้องมีประสบการณ์สูง เพื่อจะได้แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างแนบเนียน และสามารถถ่ายทอดเนื้อความเป็นภาษาที่แปลได้อย่างถูกต้อง สละสลวยและเหมาะสม

1.1.2.5 ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการไม่เชื่อมั่นในสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า ภารกิจหน้าที่ที่นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติ เป็นภารกิจหน้าที่ในการดำเนินการด้านพิธีการทูตและการประสานงาน และการอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปต่างประเทศของสมาชิกวุฒิสภา มีการจัดทำประเด็นประกอบการสนทนาให้กับประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภาบ้าง แต่มีปริมาณไม่มากนัก ภารกิจหน้าที่ประการหนึ่ง คือ การดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ ติดตาม ข้อมูลข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของประเทศต่างๆ เพื่อนำมาประกอบการจัดทำข้อมูลบริการแก่สมาชิกวุฒิสภาและคณะกรรมการฯ นั้น นักวิเทศ

สัมพันธไมตรีปฏิบัติ อันเนื่องมาจาก ภารกิจหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภาและคณะกรรมการไม่มากนัก และไม่ต้องใช้ข้อมูลในเชิงลึก ดังนั้น เมื่อบริบทและสภาวะการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ในทางที่ยาก และซับซ้อนขึ้น รวมทั้งปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น มีความจำเป็นที่ต้องใช้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการไม่มีความเชื่อมั่นในสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ในการเตรียมข้อมูล ในเชิงลึกเกี่ยวกับประเทศต่างๆ นอกจากนี้ ในบางภารกิจ นักวิเทศสัมพันธ์มีการปฏิบัติงานผิดพลาด ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน ทำให้เอกสารที่นักวิเทศสัมพันธ์จัดทำขึ้นไม่ได้รับความเชื่อถือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เมื่อนักวิเทศสัมพันธ์จัดทำเอกสาร เช่น การเขียนประเด็นประกอบการสนทนา ข้อมูลและเนื้อหาที่นักวิเทศสัมพันธ์จัดทำเป็นประเด็นประกอบการสนทนา จะถูกคาดหวังไว้ก่อนว่ามี บางส่วนที่ไม่ถูกต้อง และถูกตรวจสอบ ในกรณีการปฏิบัติหน้าที่ด้านพิธีการทูตก็เช่นกัน บุคคลเหล่านี้ มักจะตั้งข้อสังเกตว่าพิธีการที่นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติ ถูกต้องตามหลักพิธีการทูตหรือไม่ ผลที่ตามมา คือ นักวิเทศสัมพันธ์ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่มี ความมั่นใจในการตัดสินใจ โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นการกิจเร่งด่วน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงควรมีการศึกษาในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของ นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอย่างเป็นทางการ เพื่อ กำหนดทิศทางและหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภาให้สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สูงขึ้น สามารถสนับสนุนบทบาทของสมาชิกรัฐสภาไทยซึ่งเป็นตัวแทนของประเทศไทยในการเข้าร่วม การประชุมระหว่างประเทศ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และสามารถแสดงบทบาทอย่าง สร้างสรรค์ เพื่อเกียรติภูมิของประเทศไทย รวมทั้งส่งเสริมบทบาทของรัฐบาลเพื่อผลประโยชน์ของ ประเทศชาติและประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในการสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์ของ สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1.2.3 เพื่อกำหนดทิศทางและแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1.3 คำถามในการวิจัยและสมมุติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงาน ต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ศึกษาได้ตั้งคำถามในการวิจัย คือ นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนัก การต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างไร เพื่อให้สามารถ สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจด้านต่างประเทศของสมาชิกรัฐสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานในการวิจัยไว้ว่า หากนักวิทยาศาสตร์ของสำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้รับการพัฒนาสมรรถนะต่างๆ อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง จะสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตการศึกษา

- 1) บทบาทและหน้าที่ของนักวิทยาศาสตร์และภารกิจที่ปฏิบัติในปัจจุบัน
- 2) ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์
- 3) ความต้องการพัฒนาตนเองของนักวิทยาศาสตร์

1.4.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลโดยวิธีการต่อไปนี้

- 1) การค้นคว้าเอกสารและผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการ
- 3) การตอบแบบสอบถามของนักวิทยาศาสตร์ของสำนักงานการต่างประเทศ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.5.1 สามารถระบุบทบาทและหน้าที่หลักของนักวิทยาศาสตร์ของสำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในการสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา

1.5.2 รู้ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิทยาศาสตร์ของสำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1.5.3 มีทิศทางและแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาสมรรถนะของนักวิทยาศาสตร์ของสำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา ดังนี้

- 1) แนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 2) แนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 5) แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2.1 แนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

วิลาวรรณ รพีพิศาล (1-9) ได้กล่าวว่าแนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคล ควรเป็นแนวคิดที่เน้นหลักปฏิบัติต่อไปนี้

1) มุ่งสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร

ผู้บริหารขององค์กร นอกจากจะตระหนักว่าประสิทธิภาพของงานย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นสำคัญแล้ว ต้องมองให้ไกลต่อไปอีกว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพจะต้องรับรู้บทบาทและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและสังคม บุคลากรแต่ละคนต้องรู้ว่าตนเองอยู่ในฐานะอะไร ต้องประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรให้เหมาะสม ซึ่งแนวคิดเหล่านี้มีเป้าหมายที่จะได้เห็นการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และให้เป็นไปในทิศทางที่จะสนับสนุนเกื้อกูลต่อการพัฒนาองค์กรให้เติบโตก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

2) มุ่งส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่า

ผู้บริหารขององค์กรควรมองการบริหารทรัพยากรบุคคลในแง่ที่เป็นคุณค่า คือมุ่งใช้บุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยให้ความสนใจว่าบุคลากรทุกคนมีโอกาที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองตลอดเวลาหากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยเท่าเทียมกัน เป็นการพัฒนาบุคลากรด้วยการเสริมสร้างความรู้ และพยายามทำให้บุคลากรทุกคนมีความอบอุ่น เกิดความมั่นใจ รู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง

3) เน้นการจัดองค์กรให้อยู่ในฐานะเป็นศูนย์กลางการบริหารทรัพยากรบุคคล

ผู้บริหารองค์กรควรเน้นในเรื่องประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ ควรมองให้ครอบคลุมไปถึงบทบาทและวิสัยทัศน์ของผู้ดำเนินการบริหารจัดการ ที่จะทำให้องค์กรเป็นเสมือน

ศูนย์กลางที่คอยทำหน้าที่กระตุ้น และพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ พร้อมทั้งจะปฏิบัติภารกิจได้ทุกสถานการณ์ แม้ว่าจะต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่ยากก็ตาม

จากหลักปฏิบัติทั้งสามข้อดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารขององค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้บริหารขององค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรว่ามีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารขององค์กร ควรเห็นคุณค่าและเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และ ผู้บริหารขององค์กรควรเน้นให้องค์กรมีบทบาทเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล สามารถแบ่งได้สามระยะ ตั้งแต่การรับบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กร การดูแลรักษาบุคคลในองค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการดูแลการออกจากงานของบุคคล โดยในแต่ละขั้นตอนจะมีกิจกรรมย่อยที่เกี่ยวข้องกัน

1) การรับบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กร ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลได้แก่ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหา การคัดเลือก และการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ โดยเริ่มจากการพยากรณ์ความต้องการบุคลากรในอนาคต ทั้งในด้านจำนวนและทักษะความสามารถ ทำการคัดเลือก กลั่นกรอง เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความเหมาะสมที่สุดเข้าทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าจะมีทรัพยากรบุคคลเพียงพอตามความต้องการขององค์กร

2) การดูแลรักษา มีจุดประสงค์เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วยกิจกรรม ได้แก่ การประเมินผลงาน การจัดวางคน การฝึกอบรมและพัฒนา ระเบียบวินัย การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาและความปลอดภัย

ทั้งนี้ การประเมินผลงานจะเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากร การบริหารค่าตอบแทน การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือการจัดวางคน การฝึกอบรมและพัฒนาและการวางแผนทรัพยากรบุคคล

2.2 แนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

2.2.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ปรีชา เต็งศิริวัฒนา (2543:6) ได้ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ว่า หมายถึง กระบวนการหรือการดำเนินงานใดๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร ทั้งในด้านการคัดเลือก การสรรหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การบำรุงบุคลากร การประเมินผลบุคลากร รวมทั้งการให้บุคลากรพ้นจากงาน

พงศธร พิทักษ์กำพล (2540:8) ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากร ไว้ว่า หมายถึงกระบวนการเพิ่มพูนคุณภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านเจตคติต่อการทำงานของหน่วยงาน ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป ด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านบุคลิก ว่า หมายถึง การดำเนินการเพื่อช่วยให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติ ในการปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น

จากคำนิยามความหมายของการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแล้ว นอกจากจะมีความหมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ยังมีความหมายรวมถึงการพัฒนาด้านความคิด ทักษะ และบุคลิกของบุคลากร ที่จะช่วยให้ผลของการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2.2.2 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทรัพยากรบุคคล ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในทุกองค์กร และจะมีความสำคัญมากขึ้นเป็นทวีคูณในอนาคต เนื่องจากทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยหลักในการผลักดันให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน เมื่อบุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือและความสามารถ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองตลอดเวลา องค์กรนั้นย่อมจะประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีความสำคัญ 3 ด้าน คือ

1) ด้านองค์กร

การพัฒนาบุคลากรช่วยปรับปรุงทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปในทางบวก ช่วยปรับปรุงความรู้และทักษะของบุคลากรทุกระดับขององค์กร บุคลากรมีความชำนาญมากขึ้น ข้อผิดพลาดต่างๆ จะลดลง ช่วยให้บุคลากรรู้ถึงนโยบายขององค์กร ช่วยให้กิจการขององค์กรดีขึ้น เป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาองค์กร ช่วยให้ข้อมูลต่อความต้องการในอนาคตขององค์กร นอกจากนี้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลช่วยสร้างผลสำเร็จในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

2) ด้านบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรช่วยให้บุคคลตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ดีขึ้น ช่วยให้เกิดความตระหนักในความสำเร็จความเจริญและความรับผิดชอบ ตลอดจนความก้าวหน้า ช่วยให้เกิดความมั่นใจในตนเอง ช่วยลดความเครียด ความไม่พอใจ ความขัดแย้ง ช่วยปรับปรุงความรู้ ทักษะ การติดต่อสื่อสาร ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและการยอมรับ ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องจะช่วยลดอัตราการลาออกของคนที่มีความสามารถ เพราะการพัฒนาบุคลากรจะสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์กร

3) ด้านมนุษยสัมพันธ์

การพัฒนาบุคลากรช่วยในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลให้เกิดความเท่าเทียมกันในโอกาสและการทำงาน สร้างความเป็นปึกแผ่นขึ้นในกลุ่มผู้ทำงาน ช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้ และความร่วมมือประสานงาน การพัฒนาขีดความสามารถ ทำให้องค์กรเป็นสถานที่ที่น่าทำงานและน่าอยู่ สร้างสังคมภายในองค์กรให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ขจัดปัญหาการทะเลาะวิวาท การเอารัดเอาเปรียบ พนักงานจึงเกิดความทุ่มเท และเอาใจใส่ในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2.3 ปัจจัยที่ทำให้มีการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรควรดำเนินการเมื่อ

1) มีความเปลี่ยนแปลงในองค์กร เช่น องค์กรมีการขยายตัว องค์กรจึงต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงขึ้น หรือหากองค์กรต้องปรับลดขนาดลง การพัฒนาบุคลากร ยังมีส่วนสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความคล่องตัวในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2) มีความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกองค์กร เช่น สภาพสังคม การเมือง เศรษฐกิจ องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากร เพื่อบุคลากรจะได้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอยู่ตลอดเวลา

3) มีความต้องการละลายพฤติกรรมบุคลากร โดยปกติ บุคลากรแต่ละคนจะมีทัศนคติแตกต่างกันไป การพัฒนาบุคลากรสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการละลายพฤติกรรมบุคลากรที่มาทำงานร่วมกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2.4 วิธีการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร สามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

2.2.4.1 กิจกรรมที่ให้ความรู้ ประสบการณ์และปรับทัศนคติในงาน

- 1) การฝึกอบรม (Training)
- 2) การสอนงาน (Job Instruction & Coaching)

2.2.4.2 กิจกรรมการบริหาร เช่น

- 1) การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ (Transfer)
- 2) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)
- 3) การรักษาการแทน (Acting)
- 4) การดูงาน (Study Visit)
- 5) การมอบหมายงานพิเศษ (Special Assignment) เป็นต้น

2.2.4.3 กิจกรรมการศึกษาต่อเนื่อง

- 1) การให้ทุนการศึกษา
- 2) การส่งเสริมการศึกษาส่วนตัว

2.2.4.4 กิจกรรมการแสวงหาความรู้ในหน้าที่เช่น

- 1) การจัดโปรแกรมการศึกษา
- 2) การให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน
- 3) การส่งเข้าประชุม เป็นต้น

นอกจากนี้ รัฐระ ประมวลพฤษ (2538:2-3) ได้แบ่งการพัฒนาบุคลากรออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) การส่งเสริมคุณวุฒิ คือ การส่งไปศึกษาต่อ เพื่อสร้างคนตามแผนพัฒนาองค์กร เป็นการลงทุนมาก และใช้เวลานาน เป็นที่นิยมในภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ

2) การเสริมสมรรถภาพ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น เป็นต้น เป็นการพัฒนาบุคลากรที่ใช้เวลาน้อย เป็นการพัฒนาคนตามความจำเป็นเฉพาะขององค์กร และสามารถพัฒนาคนได้เร็ว

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นการทำให้บุคลากรมีความรู้หรือสมรรถภาพสูงขึ้น โดยการเข้าร่วมกิจกรรมที่เหมาะสม เช่น การศึกษาต่อ การเข้าร่วมการฝึกอบรม การสอนงาน และการหมุนเวียนงาน เป็นต้น

2.2.5 กระบวนการพัฒนาบุคลากร

ธีรวุฒิ ประทุมนพรัตน์ (2529) ได้กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาบุคลากร สามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน คือ

2.2.5.1 การหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร หรือหาปัญหาที่ต้องแก้ไข

เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ขั้นตอนนี้เป็นการสำรวจความต้องการพัฒนาของบุคลากร ว่าต้องการพัฒนาในด้านใด หรือผู้บริหารอาจพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ว่ามีปัญหาระบบใดบ้าง ที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปด้วยการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากปัญหาบางอย่างไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนนี้ รวมไปถึงการหาข้อมูลด้วยว่า กลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการพัฒนาเป็นกลุ่มใด การศึกษาอยู่ในระดับใด ตำแหน่งอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด การพัฒนาควรต้องจัดเป็นโครงการฝึกอบรมให้ หรือส่งไปเข้ารับการพัฒนาภายนอกองค์กร มีภารกิจใดบ้างที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง เพื่อกำหนดทักษะ หรือสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับใด เพื่อให้การพัฒนาดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับความต้องการ

2.2.5.2 การวางแผนในการพัฒนาบุคลากร

1) การกำหนดขอบข่ายของการพัฒนาว่าจะพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีใดบ้าง เพื่อแก้ ปัญหาขององค์กร โดยการกำหนดเป็นงานหรือโครงการ เช่น การฝึกอบรม การส่งบุคลากรไปศึกษาต่อ การดูงาน หรือการพัฒนาโดยการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) การวางแผนดำเนินการ ผู้รับผิดชอบต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาให้ชัดเจน เพื่อจะได้สามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการฝึกอบรมในขั้นตอนสุดท้ายต่อไป รวมทั้ง ต้องวางแผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน เป็นการระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่เหตุผล หรือความจำเป็น หลักสูตร วิทยากร สถานที่ เลือกสื่อการสอน คุณสมบัติของผู้ที่เข้ารับการพัฒนา

3) กำหนดผู้รับผิดชอบว่าควรประกอบด้วยฝ่ายใด หรือใครบ้าง รวมทั้งรายละเอียดด้านการบริหารและดำเนินการต่างๆ เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นกิจกรรมที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย นับตั้งแต่ผู้เข้ารับการพัฒนา ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการพัฒนา และที่สำคัญคือ ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจอนุมัติโครงการพัฒนาบุคลากร

4) กำหนดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรแต่ละด้าน หรือแต่ละโครงการว่าควรจะใช้งบประมาณจากส่วนไหนและจำนวนเท่าไร

5) กำหนดระยะเวลาในการพัฒนาที่เหมาะสม

6) กำหนดระบบ วิธีการติดตาม ประเมินผลของการพัฒนาบุคลากรว่าจะประเมินผลอย่างไร

2.2.5.3 ดำเนินการพัฒนาบุคลากร

เป็นการดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือ ปฏิทินการปฏิบัติงานที่กำหนด เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยผู้ดำเนินการต้องเข้าใจหลักการพัฒนาบุคลากรที่จะดำเนินงานทั้งหมดในช่วง ทั้งก่อน ระหว่างและ หลังการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ดำเนินการพัฒนาบุคลากรต้องมีบทบาทหลัก ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับวิทยากร ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการพัฒนา ในขณะเดียวกัน ต้องทำหน้าที่ควบคุมให้การพัฒนาดำเนินไปตามกำหนดการ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลตามต้องการ

2.2.5.4 การติดตามและประเมินผล

ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรบุคคล ต้องคำนึงถึงการประเมินผลการพัฒนาไว้ด้วยว่าจะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีใด โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการประเมินผลเมื่อใด การพัฒนาบุคลากรตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการพัฒนาหรือไม่ การติดตามและประเมินผลจะเป็นโยชน์ในการประเมินโครงการพัฒนาบุคลากร ว่าควรมีการปรับปรุงหลักสูตรหรือการดำเนินการในการบริหารโครงการพัฒนาบุคลากรอย่างไรบ้าง เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเกิดสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพิ่มขึ้น การติดตามและประเมินผลอาจทำได้ 3 ระยะ คือ

- 1) ระหว่างการดำเนินการ
- 2) หลังเสร็จสิ้นการดำเนินการ
- 3) หลังจากการที่ผู้ได้รับการพัฒนาปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่ง

การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร สามารถทำได้หลายวิธี อาทิ การตอบแบบสอบถามการทดสอบก่อนและหลังการพัฒนา การสังเกตพฤติกรรม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ทำให้ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบรู้ว่าการพัฒนาบุคลากรประสบความสำเร็จหรือไม่ มีปัญหาอะไร และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและ ปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรในครั้งต่อไป

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และได้ผลตามที่ต้องการควรดำเนินการตามขั้นตอน โดยเริ่มจากการหาความจำเป็นในการพัฒนา การวางแผนการพัฒนา การดำเนินการพัฒนาที่เป็นไปตามแผน และการติดตามและประเมินผล เพื่อให้รู้ว่าการพัฒนาทำให้เกิดผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.3.1 ความหมายของสมรรถนะ

ลอ อูธรใจ (2556:11) ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากร ว่า หมายถึงกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถนะในการทำงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่แต่ละคน ทั้งในความคิด การกระทำ ความรู้สามารถ ความชำนาญ และทัศนคติ เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาบุคลากร คือ สมรรถนะ (Competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้นิยามของ สมรรถนะ คือ สิ่งที่แสดงคุณลักษณะ และคุณสมบัติของบุคคล รวมถึงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546:9) สมรรถนะ คือ ความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งงานนั้นๆ ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรม แต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อ ทศนคติ อุปนิสัยส่วนลึก ด้วย

จากความหมายของสมรรถนะข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่ง นั้นๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

2.3.2 ส่วนประกอบของสมรรถนะ

ระบบสมรรถนะในการทำงาน (Competency Model) เป็นเครื่องมือบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารทุกระดับ โดยนำมาใช้ได้ทั้งในการสรรหา รักษา และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถและบุคลิกลักษณะเฉพาะตรงตามตำแหน่งกำหนด เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามผลที่คาดหวังไว้

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีความรู้ บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ความรู้มักจะได้จากการศึกษา อบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้มีความรู้ในด้านนั้นๆ

2) ทักษะ (Skills) คือ ความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ทักษะจะเกิดขึ้น จากการฝึกฝน หรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนเกิดความชำนาญ

3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) คือ คุณลักษณะ ความคิด ทศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ และความต้องการส่วนตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่ติดตัว ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย หากบุคลากรมีคุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ จะทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีผลให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.3.3 ขั้นตอนในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้หลักสมรรถนะ

1) การประเมินความจำเป็นและความต้องการ (Assessment Phase) เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เนื่องจากเป็นการหาความต้องการในการพัฒนาบุคลากร องค์กรต้องการพัฒนาบุคลากรในเรื่องใดบ้าง และต้องการพัฒนาให้อยู่ในระดับใด ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาให้ชัดเจน เพื่อเป็นเกณฑ์ในการประเมินผล

2) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร (Training and Development Phase) คือ การออกแบบแผนงานหรือโครงการฝึกอบรม เพื่อมุ่งสู่วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในขั้นตอนแรก การเลือกวิธีการและกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมให้เหมาะสม

3) การประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluation Phase) คือ การประเมินผลการฝึกอบรมว่าตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่ การประเมินผลสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การตอบแบบสอบถาม การทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม การสังเกตพฤติกรรม การพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผล จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการฝึกอบรมต่อไป

2.3.4 ความสำคัญของสมรรถนะต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล

สมรรถนะมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ดังนี้

- 1) เป็นเครื่องมือในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 2) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างมีระบบ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร
- 3) เป็นมาตรฐานการแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
- 4) เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะ หรือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่บุคลากรควรมีและควรได้รับการพัฒนา เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร สมรรถนะมีความสำคัญต่อการบริหารบุคลากร เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการสรรหา พัฒนา และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความหมายรวมถึง ผลผลิตภาพ และประสิทธิผล โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

- 1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม
- 2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ศมนฤทัย อักษรมัต (2556:7-8) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่า หมายถึงแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวทางที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดของการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว งานเสร็จเร็วและได้มาตรฐาน รวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน

2.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพมาก คือ คน ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน ย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานทั้งสิ้น ดังนี้

1) ผู้บริหาร ความเป็นผู้นำของผู้บริหารหรือหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความคิดและการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก ความสามารถในการนำมนุษย์สัมพันธ์ และเทคนิคในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากสำหรับผู้บริหาร

2) ผู้ปฏิบัติงาน คือ ผู้มีได้มีตำแหน่งในการบริหาร แต่มีหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บริหารและต่อผู้ร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงาน ควรจะได้รับการพัฒนา ส่งเสริมให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความคิดของตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ควรมีการสร้างบรรยากาศที่รื้อร้น และความตั้งใจในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานด้วย

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีก เช่น

1) วัฒนธรรมองค์กร ในแต่ละองค์กร ต้องมีระเบียบ ประเพณี แนวคิดในการปฏิบัติงาน หรือการอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกันไป ตามลักษณะของประเภทขององค์กร หรือตามความเป็นมาในอดีตขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ดี ควรมีส่วนช่วยเหลือหลอมจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ให้กระตือรือร้นในการทำงาน และคิดที่จะพัฒนางาน หรือปรับปรุงงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2) ระบบงาน การบริหารงานจะต้องมีระบบงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการบริหาร ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลาย อันจะทำให้สามารถหาแนวทางในการปรับปรุง หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ ระบบการพิจารณาความดีความชอบ การให้ผลตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ หรือผลประโยชน์ที่บุคลากรควรจะได้รับ ต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้วย

3) เทคโนโลยี เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ล้วนมีส่วนช่วยเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับเวลา ความรวดเร็ว และความถูกต้องทั้งสิ้น นอกจากนี้ ยังมีผลกระทบต่อการใช้กำลังคนที่น้อยลงในการปฏิบัติงานด้วย ถึงแม้ว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีจะสูง แต่เมื่อเทียบกับผลในระยะยาวแล้ว ก็เป็นสิ่งที่ควรลงทุน

2.4.3 การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

ดร. พจน์ พจนพานิชย์กุล (2556:2) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้น

กันตยา เพิ่มผล (2541:5) ได้กล่าวว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะ ในการทำงานของตนเอง หรือผู้อื่น ให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง หรือผู้อื่น และองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร หรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้น การพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย

ประการแรก ก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรนั้น บุคคลต้องมีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติตรงตามท้องที่องค์กรต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้น

ต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่ งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สอง เมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนา บุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร จึง กล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ในที่สุดนั่นเอง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการ ปฏิบัติงาน จึงต้องเน้นการพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ใน การปฏิบัติ จะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติ ลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมกับงาน นั้นๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความ ตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กร คือ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2.5 แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตั้งแต่สมัยโบราณ และทวี ความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในปัจจุบัน ความสัมพันธ์ด้านนี้มีความสำคัญมากต่อประเทศต่างๆ เนื่องจากจำนวนประชากรในโลกเพิ่มมากขึ้น ประเทศต่างๆ ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันมากขึ้น ไม่มี ประเทศใดสามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ โดยไม่สร้างความสัมพันธ์กับประเทศอื่น ประเทศต่างๆ ในทุก ภูมิภาค มีการรวมตัวกันเพื่อผลประโยชน์ทางการเมือง เศรษฐกิจและการค้าการลงทุน

นักวิชาการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้ให้ความหมายของความสัมพันธระหว่าง ประเทศไว้ ดังนี้

จูลซีฟ ซินวรโรน (2518:1) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเป็นการแลกเปลี่ยน และปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นข้ามพรมแดนของประเทศในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง การปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว อาจเกิดขึ้นโดยรัฐ (state) หรือมิใช่รัฐ (non state) เช่น กลุ่มบุคคล หรือ องค์กรระหว่างประเทศ เป็นต้น

รศ.ดร. สุรพล ราชภัณฑารักษ์ (อ้างใน ภูธรใจ, 2556:8) ให้ความหมายว่า ความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ มิได้หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเท่านั้น แต่มีความหมายที่กว้างกว่านั้น แม้ว่าองค์กรหลักที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คือ ผู้ดำเนิน กิจการของรัฐ หรือ รัฐบาล องค์กรอื่น ที่มีใช้รัฐ เช่น องค์กรระหว่างประเทศ กลุ่มบุคคลใดๆ หรือ บุคคลใดบุคคลหนึ่ง สามารถมีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้ คำว่า ความสัมพันธ์ มิได้หมายถึงความสัมพันธ์ทางการเมือง เพียงความหมายเดียว แต่ยังรวมไปถึง ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และด้านอื่นๆ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างประเทศนี้ มีทั้ง ความขัดแย้งและความร่วมมือ

ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นเรื่องของการติดต่อ หรือ ความสัมพันธ์ในแขนง ต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ การศึกษา วัฒนธรรม การกีฬา การบันเทิง และเทคโนโลยี สันติภาพ สงคราม การทูต

ดังนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คือ การแลกเปลี่ยนและปฏิสนธิที่เกิดขึ้นข้ามพรมแดนของรัฐ ซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรอื่นที่มีใช้รัฐ ซึ่งส่งผลถึงความร่วมมือหรือความขัดแย้งระหว่างประเทศต่างๆ ในโลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสังคม ซึ่งเกิดขึ้นข้ามขอบเขตของกลุ่มสังคมเมืองหนึ่งๆ จะเป็นรูปแบบอย่างเป็นทางการหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจะเกี่ยวข้องกับมิติด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มีผลกระทบต่อแต่ละรัฐ และประชาชนในรัฐ ผลกระทบต่อรัฐ อาจเป็นได้ทั้งในแง่ความมั่นคง ระบบโครงสร้างและกระบวนการทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมภายในรัฐการเปลี่ยนแปลงภายนอกประเทศ หรือเหตุการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในรัฐ ส่วนผลกระทบต่อประชาชน นั้น อาจกระทบประชาชนบางกลุ่ม หรือกระทบประชาชนโดยส่วนรวม

จากความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศดังกล่าว ส่งผลให้ทุกภาคส่วนในประเทศ ต้องช่วยกันเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ ดำเนินนโยบายด้านต่างประเทศที่เกื้อหนุน สนับสนุนและสนับสนุนซึ่งกันและกันโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศเป็นสำคัญ

บทที่ 3 ผลการศึกษา

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาสภาพทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์สำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาขยายกว้างขึ้น มีปริมาณมากขึ้น และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ให้สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยใช้ข้อมูลจากเอกสารและแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง อาทิ แนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และแนวคิดด้านสมรรถนะและการเพิ่มสมรรถนะ รวมทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อดีตสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองนักวิเทศสัมพันธ์สำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

3.1 การปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ในปัจจุบัน

ดังที่ได้กล่าวแล้วในบทที่ 1 ว่าขอบเขตในการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ในปัจจุบันขยายกว้างขึ้น มีบริบทที่หลากหลายขึ้น และมีปริมาณเพิ่มขึ้น อันมีปัจจัยจากการที่สมาชิกวุฒิสภามีบทบาทในเวทีระหว่างประเทศมากขึ้น ภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภามีปริมาณมากขึ้น ในปัจจุบันภารกิจหน้าที่หลักที่นักวิเทศสัมพันธ์ต้องปฏิบัติเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา มีดังนี้

- 1) การเป็นเลขานุการคณะในการเดินทางไปเยือน เข้าร่วมประชุม หรือศึกษาดูงานของประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการวุฒิสภาและข้าราชการระดับสูงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- 2) การดำเนินการด้านพิธีการทูตในการรับรองแขกต่างประเทศ
- 3) การจัดทำประเด็นประกอบการสนทนาในโอกาสต่างๆ อาทิเช่น การรับรองบุคคลสำคัญ การไปเยือน เข้าร่วมประชุม หรือการศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ
- 4) การจัดทำสุนทรพจน์ในโอกาสต่างๆ อาทิ การเข้าพบปะหารือกับบุคคลสำคัญในต่างประเทศ และการเข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศ
- 5) การจดบันทึกและสรุปการสนทนาในการเยือน การเยี่ยมคารวะการรับรองแขก ต่างประเทศ
- 6) การปฏิบัติหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษ
- 7) การแปลเอกสารภาษาอังกฤษ

3.2 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม

ในการทำการศึกษานี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1) เอกสารและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง
- 2) การสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง คือ
 - อดีตสมาชิกวุฒิสภา จำนวน 3 ราย
 - สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จำนวน 3 ราย
 - ผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 3 ราย

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นคำถามที่ถามความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์เกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ทั้งหกประการ ที่ระบุใน 3.1 ว่านักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้ได้ดีเพียงไร มีข้อดีและสิ่งที่ควรพัฒนาอย่างไร (แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ภาคผนวก ก)

3) การตอบแบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาตนเองของนักวิเทศสัมพันธ์ สำหรับการต่างประเทศ จำนวน 10 ราย

คำถามในแบบสอบถาม จะเป็นการถามความต้องการในการพัฒนาตนเองของนักวิเทศสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจหลักทั้งหกด้าน โดยในข้อที่ 1 กำหนดให้นักวิเทศสัมพันธ์เรียงลำดับภารกิจตามความต้องการพัฒนาอันดับแรกสุดไปจนถึงภารกิจที่ต้องการพัฒนาด้านหลังสุด ข้อที่ 2 กำหนดให้นักวิเทศสัมพันธ์ระบุรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับการพัฒนาภารกิจนั้นๆ พร้อมระบุเหตุผล นอกจากนี้ แบบสอบถามยังมีส่วนที่ให้นักวิเทศสัมพันธ์กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติภารกิจ (แบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของนักวิเทศสัมพันธ์ ภาคผนวก ข)

3.2.1 การเรียงลำดับภารกิจที่ต้องการพัฒนาของนักวิเทศสัมพันธ์

ในการตอบแบบสอบถามในข้อ 1 ซึ่งกำหนดให้นักวิเทศสัมพันธ์เรียงลำดับภารกิจที่ต้องการพัฒนาตนเอง จากภารกิจที่ต้องการพัฒนาอันดับแรก ไปจนถึงอันดับสุดท้าย นักวิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรได้รับการพัฒนาภารกิจด้านต่างๆ เรียงลำดับดังนี้

อันดับที่ 1 การจัดทำประเด็นประกอบการสนทนา

อันดับที่ 2 การจัดทำสุนทรพจน์

อันดับที่ 3 การปฏิบัติหน้าที่ล่าม

อันดับที่ 4 การแปลเอกสาร

อันดับที่ 5 การจดบันทึกและสรุปการสนทนา

อันดับที่ 6 การเป็นเลขานุการคณะ

ดังนั้น การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนภารกิจหลัก จึงขอนำเสนอตามลำดับภารกิจที่นักวิเทศสัมพันธ์ต้องการพัฒนา ดังนี้

3.2.1.1 ด้านการจัดทำประเด็นประกอบการสนทนา

นักวิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่ (7 ราย) มีความเห็นว่าต้องการการพัฒนาด้านการเขียนประเด็นประกอบการสนทนาเป็นอันดับแรก เนื่องจากนักวิเทศสัมพันธ์บางคนไม่ได้จบการศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ทำให้ไม่มีความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเพียงพอที่จะเขียนประเด็นประกอบการสนทนา อีกทั้งไม่รู้รูปแบบการเขียนประเด็นประกอบการสนทนาที่

ถูกต้องและเป็นมาตรฐาน หากได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้รูปแบบในการจัดทำประเด็นประกอบการสนทนาที่ถูกต้องเหมาะสม จะทำให้สามารถจัดทำประเด็นประกอบการสนทนาได้ดีขึ้นทั้งนี้ นักวิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของการพัฒนาควรเป็นการบรรยายและการฝึกปฏิบัติ เพื่อที่จะได้รู้ทั้งรูปแบบและเนื้อหา รวมทั้งได้รับการฝึกฝนปฏิบัติด้วย

ในประเด็นนี้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ (6 ราย) มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ นักวิเทศสัมพันธ์ควรได้รับการพัฒนาด้านการจัดทำประเด็นประกอบการสนทนาอย่างเร่งด่วน เนื่องจากปัจจุบันภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาในส่วนของกรรมาธิการและการเข้าร่วมประชุมมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น นักวิเทศสัมพันธ์ต้องจัดทำประเด็นประกอบการสนทนาบ่อยขึ้น อย่างไรก็ตามประเด็นประกอบการสนทนาที่นักวิเทศสัมพันธ์จัดทำในปัจจุบัน มีเนื้อหาที่ไม่ทันสมัย ไม่กระชับตรงประเด็น และกว้างเกินไปทำให้ต้องใช้เวลาในการอ่านและศึกษามาก ประเด็นประกอบการสนทนาควรมีเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสองประเทศเท่านั้น อาจมีประเด็นระหว่างประเทศประกอบด้วยก็ได้ตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้สัมภาษณ์มีความเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ควรมีความสนใจในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมากขึ้น เพื่อให้ประเด็นต่างๆ ที่ใช้ประกอบการสนทนา มีความทันสมัยและครอบคลุม

3.2.1.2 ด้านการจัดทำสุนทรพจน์

นักวิเทศสัมพันธ์ (8 ราย) แสดงความเห็นว่าการพัฒนาด้านการจัดทำสุนทรพจน์เป็นอันดับที่ 2 และให้เหตุผลว่า การจัดทำสุนทรพจน์เป็นภารกิจที่ยากรองจากการจัดทำประเด็นประกอบการสนทนา ผู้จัดทำจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน เพื่อให้สามารถจัดทำสุนทรพจน์ที่มีประเด็นที่เหมาะสมกับสถานการณ์และสอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่สนทนา ส่วนรูปแบบการพัฒนา นักวิเทศสัมพันธ์คิดว่ารูปแบบการพัฒนาควรเป็นการบรรยายและฝึกอบรม เพื่อจะได้รู้รูปแบบที่ถูกต้องในการเขียนสุนทรพจน์ รวมทั้งรู้จำนวนประเด็นสำคัญที่ควรระบุในสุนทรพจน์

ผู้ถูกสัมภาษณ์ (จำนวน 6 ราย) คิดว่าการจัดทำสุนทรพจน์ของนักวิเทศสัมพันธ์มีเนื้อหาน้อยไป ควรเพิ่มประเด็นสำคัญมากกว่านี้ เช่น ประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจในระดับนานาชาติที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่สนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาล เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า นักวิเทศสัมพันธ์ควรได้รับการพัฒนาและฝึกปฏิบัติการเขียนสุนทรพจน์สำหรับโอกาสต่างๆ ตามระดับความสำคัญของงานที่เข้าร่วมจะทำให้ให้นักวิเทศสัมพันธ์จัดทำสุนทรพจน์ได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3.2.1.3 การปฏิบัติหน้าที่ล่าม

นักวิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่ (จำนวน 7 ราย) มีความเห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่ล่ามเป็นภารกิจใหม่ที่เพิ่มขึ้นมา ไม่ได้ระบุไว้ในอำนาจหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์ เป็นภารกิจที่ต้องใช้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษสูง จึงควรได้รับการพัฒนาในอันดับต้นๆ เช่นกัน โดยจัดไว้เป็นอันดับ 3 เนื่องจากภารกิจด้านนี้ ยังไม่มีปริมาณมากนัก ส่วนใหญ่ในปัจจุบัน เป็นการปฏิบัติหน้าที่ล่ามในการเยี่ยมคารวะ ซึ่งมีระยะเวลาไม่นานและการสนทนาไม่มากนัก รูปแบบในการพัฒนา ควรเป็นการอบรมหรือศึกษาในสถาบันที่เปิดสอนล่าม เพื่อจะได้เรียนรู้เทคนิคและวิธีการที่ถูกต้องจากวิทยากรที่มีประสบการณ์จริง

ในส่วนของผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นว่า นักวิเทศสัมพันธ์ยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านนี้ได้ดีและเหมาะสม ยังมีความตื่นเต้น ไม่พร้อม และมีความรู้ในเรื่องที่ต้องเปลี่ยนน้อย ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ควรได้รับการพัฒนาในด้านนี้อย่างเร่งด่วนเช่นกัน เนื่องจากมีแนวโน้มที่การปฏิบัติหน้าที่ล่ามจะมีความจำเป็นมากขึ้น เนื่องจากสมาชิกวุฒิสภาส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้

3.2.1.4 การแปลเอกสาร

นักวิเทศสัมพันธ์ส่วนใหญ่ (จำนวน 8 ราย) คิดว่าควรได้รับการพัฒนาด้านการแปลเอกสารเป็นอันดับที่ 4 เนื่องจากเป็นภารกิจที่ส่วนใหญ่ไม่เร่งด่วน มีเวลาในการดำเนินการ ทำความเข้าใจ ค้นคว้าหาข้อมูล และสามารถมีผู้แปลมากกว่าหนึ่งคนได้ อีกทั้ง มีประสบการณ์ในการแปลอยู่บ้างแล้ว อย่างไรก็ตาม ควรได้รับการพัฒนาในด้านนี้ เนื่องจากเป็นภารกิจที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น และเนื้อหาเอกสารที่แปลมีความยากและซับซ้อนมากขึ้น รูปแบบในการพัฒนา ควรเป็นการอบรมในสถาบันที่เปิดสอนการแปลเอกสาร เพื่อจะได้รู้เทคนิค คำศัพท์และสำนวนในการแปลที่เหมาะสม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ (จำนวน 8 ราย) ให้ความเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์แปลเอกสารได้ดีแล้ว มีส่วนน้อยที่แปลคำศัพท์เฉพาะ (Technical Term) ไม่ถูกต้อง ควรมีการรวบรวมคำศัพท์พร้อมความหมายในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อจะได้นำมาใช้ในการแปล จะทำให้สามารถแปลได้ถูกต้องและได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งความหมายของคำศัพท์เหมือนกันทุกครั้งที่แปล

3.2.1.5 ด้านการจดบันทึกและการสรุปการสนทนา

นักวิเทศสัมพันธ์ทุกคนมีความเห็นว่าการพัฒนาด้านการจดบันทึกและการสรุปการสนทนาเป็นอันดับที่ 5 โดยให้เหตุผลว่า การเข้าเฝ้าฯคารวะหรือการประชุมส่วนใหญ่ได้รู้กำหนดการล่วงหน้าเป็นระยะเวลาเพียงพอในการเตรียมตัวก่อนการเข้าร่วมการเฝ้าฯคารวะหรือการประชุม จึงสามารถทำความเข้าใจกับเรื่องที่จะถูกพิจารณาล่วงหน้า อีกทั้ง เป็นภารกิจที่มีประสบการณ์ในการทำบ่อยครั้ง จึงสามารถทำได้ค่อนข้างดีอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มความรู้ ความชำนาญในด้านนี้ ทั้งนี้ นักวิเทศสัมพันธ์เสนอว่า รูปแบบการพัฒนา ควรเป็นการบรรยายและฝึกปฏิบัติ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ (จำนวน 7 ราย) คิดว่า ในส่วนของการจดบันทึกและการสรุปการสนทนานั้นนักวิเทศสัมพันธ์ทำได้ดีแล้ว นักวิเทศสัมพันธ์สามารถจดบันทึกได้ค่อนข้างครบถ้วน และสรุปการสนทนาได้กระชับ มีการเข้าใจประเด็นสนทนาคลาดเคลื่อนบ้างแต่ไม่บ่อยนัก ด้านการพัฒนา ผู้ถูกสัมภาษณ์เสนอว่า ควรมีการฝึกการฟังสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษของประเทศต่างๆ โดยเฉพาะสำเนียงของประเทศที่ฟังเข้าใจยาก รวมทั้ง มีการฝึกการทำความเข้าใจเนื้อหาที่ได้ยินและสรุปเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาในด้านนี้ นักวิเทศสัมพันธ์ทุกคน มีความเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ด้านนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรได้รับการพัฒนาโดยการบรรยายเพื่อให้รู้เทคนิคในการฟังและการจับประเด็นในการสนทนานั้นๆ รวมทั้ง เทคนิคในการจดบันทึกอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถจดประเด็นที่มีการพูดได้ครบถ้วน

3.2.1.6 ภารกิจด้านการเป็นเลขานุการคณะในการเดินทางไปเยือน เข้าร่วมประชุม หรือศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ

นักวิเทศสัมพันธ์ทุกคน มีความเห็นว่าควรได้รับการพัฒนาด้านการเป็นเลขานุการคณะเป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากสิ่งที่ต้องดำเนินการส่วนใหญ่เป็นการประสานงานและการเตรียมการ ซึ่งเป็นภารกิจที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความสามารถมากนักในการดำเนินการ นอกจากนี้ ในการดำเนินการแต่ละครั้ง จะมีผู้ปฏิบัติงานร่วมจากสำนักอื่นช่วยในการดำเนินการด้วย อีกทั้ง การเดินทางไปต่างประเทศส่วนใหญ่มีการจ้างบริษัททัวร์ในการดำเนินการในขณะที่อยู่ต่างประเทศ จึงสามารถปฏิบัติภารกิจด้านนี้ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามหากมีการพัฒนาในด้านนี้ รูปแบบในการพัฒนา ควรเป็นการบรรยายประกอบการฝึกปฏิบัติ เพื่อจะได้รู้รายละเอียดในการดำเนินการ รวมทั้งเทคนิคในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ในส่วนของผู้ถูกสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ (จำนวน 13 ราย) มีความเห็นสอดคล้องกับนักวิเทศสัมพันธ์ โดยเห็นว่าการทำหน้าที่เลขานุการคณะของนักวิเทศสัมพันธ์มีประสิทธิภาพดีแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดทำเอกสารประกอบการเดินทาง มีเนื้อหาที่ครอบคลุมครบทุกประเด็นที่ต้องการรู้ การติดต่อประสานงาน มีประสิทธิภาพ มีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย มีการเตรียมการในเรื่องต่างๆ อย่างดีอย่างไรก็ตาม ผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดว่าการเป็นเลขานุการคณะของนักวิเทศสัมพันธ์ ควรได้รับการปรับปรุงบ้างเล็กน้อยในเรื่องของการประสานงานในต่างประเทศ ให้กำหนดการมีความชัดเจนและกระชับขึ้น

3.2.2 การพัฒนาด้านอื่น

นอกจากคำถามเกี่ยวกับภารกิจหลักแล้ว นักวิเทศสัมพันธ์มีความเห็นว่าควรได้รับการพัฒนาในด้านอื่น ดังนี้

1) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ (จำนวน 4 ราย) เนื่องจากนักวิเทศสัมพันธ์บางคน ไม่ได้จบการศึกษาด้านภาษาอังกฤษ จึงไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี และไม่มีความมั่นใจ เมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทั้งในด้านการพูด การฟัง และการเขียน โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องสื่อสารกับชาวต่างประเทศที่มีสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษที่ฟังเข้าใจยาก และในกรณีที่ทำหน้าที่จัดบันทึกการสนทนาในการประชุมของคณะกรรมการที่มีเนื้อหาวิชาการเฉพาะทาง เช่น ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมาย เป็นต้น

2) ด้านพิธีการทูต (จำนวน 7 ราย) เนื่องจากนักวิเทศสัมพันธ์ยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านพิธีการทูตอย่างจริงจัง ที่ผ่านมากับเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน และการสอนของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์เท่านั้น เมื่อต้องดำเนินการทางพิธีการทูต โดยไม่มีผู้บังคับบัญชา จึงไม่มีความมั่นใจเมื่อต้องตัดสินใจด้วยตัวเอง โดยเฉพาะในกรณีที่ ผู้ที่เกี่ยวข้องมีชื่อตำแหน่งที่แตกต่างจากที่เคยพบในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ นักวิเทศสัมพันธ์ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การดำเนินการด้านพิธีการทูต เป็นภารกิจที่มีความละเอียดอ่อน เช่น การจัดผังที่นั่งในการรับรองแขก หรือในงานเลี้ยง หากจัดผิดพลาด อาจทำให้ผู้เข้าร่วมรับรองหรือเข้าร่วมงานเลี้ยง เกิดความไม่พอใจ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของวุฒิสภาได้

3) ด้านการพูดในที่สาธารณะและพิธีกร (จำนวน 7 ราย) นักวิเทศสัมพันธ์ ให้ความเห็นว่า ควรได้รับการพัฒนาการพูดในที่สาธารณะและพิธีกร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างความมั่นใจ เนื่องจากในบางครั้งนักวิเทศสัมพันธ์ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพิธีกรในโอกาสต่างๆ เช่น

เป็นพิธีกรในงานเลี้ยงรับรองแขกต่างประเทศที่มาเยือนอย่างเป็นทางการ ในกรณีที่มีการแสดง นักวิเทศสัมพันธ์ นอกจาก ต้องทำหน้าที่ด้านพิธีการทูตแล้ว ยังต้องทำหน้าที่พิธีกรในการเชิญฝ่ายต่างๆ กล่าวสุนทรพจน์ และในบางกรณีต้องทำหน้าที่อธิบายความหมายของการแสดงศิลปะของไทยในงาน ซึ่งในบางครั้ง ไม่รู้ล่วงหน้าว่าจะต้องทำหน้าที่ดังกล่าว ดังนั้น นักวิเทศสัมพันธ์ จึงควรได้รับการพัฒนาในด้านนี้ เพื่อให้มีความมั่นใจและพร้อมที่จะทำหน้าที่นี้อยู่เสมอ

3.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่

เพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ มีประโยชน์สูงสุด และเป็นการแก้ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์ได้อย่างครอบคลุม แบบสอบถามจึงมีส่วนที่ให้นักวิเทศสัมพันธ์ระบุปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ โดยแบ่งออกเป็นปัญหาที่เกิดจากตัวนักวิเทศสัมพันธ์เองและปัญหาที่เกิดจากปัจจัยอื่น

3.2.3.1 ปัญหาที่เกิดจากตัวนักวิเทศสัมพันธ์เอง

1) สมรรถนะในด้านต่างๆ ของนักวิเทศสัมพันธ์บางคน ยังไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม เนื่องจากระดับของการศึกษาและสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาไม่ตรงกับภารกิจที่ต้องทำ นักวิเทศสัมพันธ์บางคนจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จึงมีความรู้ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไม่มากเท่าผู้ที่จบปริญญาโท หรือ ปริญญาเอก นอกจากนี้ การสำเร็จการศึกษาไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้ไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ทำนั้นถูกต้องหรือไม่ อาจที่จะถามเพื่อน หรือผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติหน้าที่ ในบางครั้งจึงผิดพลาด ไม่สมบูรณ์ และไม่มีประสิทธิภาพ

2) ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ เนื่องจากการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงานการต่างประเทศ แบ่งเป็นกลุ่มงานพิธีการทูตและกลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบไม่เหมือนกัน ทำให้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกัน จึงมีความชำนาญเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น แต่ในบางครั้ง ต้องปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานอื่น ทำให้ไม่มีความเชี่ยวชาญ และไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี

3) ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ในบางครั้ง เนื่องจากมีความคิดว่าไม่มีสมรรถนะเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และไม่ได้รับการพัฒนาด้านสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรู้ด้านอื่นที่จำเป็น ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ในบางครั้ง อาจต้องทำหน้าที่อื่นโดยไม่ได้เตรียมตัวล่วงหน้า

3.2.3.2 ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยอื่น

1) ในด้านการจัดบันทึกและสรุปการสนทนา ในบางครั้ง สำเนียงภาษาอังกฤษของบางประเทศฟังเข้าใจยาก เช่น ประเทศในภูมิภาคตะวันออกกลาง นอกจากนี้ ที่นั่งของนักวิเทศสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่จัดบันทึกการประชุมอยู่ห่างจากการสนทนา ทำให้ในบางครั้ง ฟังได้ยินไม่ชัด หรือไม่ได้ยินเลย อีกทั้ง ในบางครั้ง เนื้อหาของการสนทนา เป็นเนื้อหาที่เฉพาะด้าน เช่น สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม หรือ เทคโนโลยี เป็นต้น หากมีเวลาเตรียมตัวไม่เพียงพอ ก็เป็นการยากที่จะทำความเข้าใจเนื้อหาที่กำลังจัด

2) ปัญหาของการปฏิบัติหน้าที่ล่าม นักวิเทศสัมพันธ์มีความเห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่ล่ามเป็นภารกิจที่ยาก เนื่องจาก ต้องใช้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษสูงมาก และเป็นภาษาที่เป็นทางการ (Formal English) แต่นักวิเทศสัมพันธ์ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ล่าม

ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านนี้ได้ดี นอกจากนี้ มีปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ล้ามาก เช่น ระยะเวลาในการเตรียมตัว ส่วนมากจะรู้ว่าต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ล้าล่วงหน้า ประมาณ 2-3 วัน หากเนื้อหาที่ต้องแปลเป็นเนื้อหาเฉพาะ ไม่สามารถเตรียมตัวให้พร้อม ส่งผลให้ขาดความมั่นใจและมีความตื่นเต้น สำเนียงภาษาอังกฤษของบางประเทศฟังเข้าใจยาก บางครั้งต้องแปลข้ามไป หรือใช้การเดา นอกจากนี้ สมาชิกวุฒิสภาบางคน ไม่เชื่อถือในสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ล้าของนักวิเทศสัมพันธ์ จึงทำให้นักวิเทศสัมพันธ์เกิดความประหม่าเวลาปฏิบัติหน้าที่ล้า

3) มีความกดดันจากความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และบุคคลเหล่านี้เข้ามาแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ สมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคาดหวังว่านักวิเทศสัมพันธ์จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก โดยไม่มีข้อบกพร่องใดๆ หากเกิดปัญหา หรือข้อผิดพลาดขึ้น จะได้รับการตำหนิค่อนข้างมาก นอกจากนี้ บุคคลเหล่านี้ ยังแทรกแซงการทำงานของนักวิเทศสัมพันธ์ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างอิสระ ตามขั้นตอนการปฏิบัติ ในบางครั้งการแทรกแซง ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติภารกิจ และทำให้ต้องปฏิบัติภารกิจอย่างรีบเร่งในภายหลัง ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่

4) จำนวนบุคลากรในสำนักการต่างประเทศไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในบางครั้งมีภารกิจมากกว่า 1 ภารกิจในขณะเดียวกัน ในการปฏิบัติภารกิจบางประการ เช่น การรับรองการเยือนของบุคคลสำคัญจากต่างประเทศ เป็นภารกิจที่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นจำนวนมาก ประมาณ 70 หน่วยงาน ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ต้องใช้นักวิเทศสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นหลายคน อีกทั้ง ต้องมีการเตรียมการหลายขั้นตอน ในบางครั้งต้องปฏิบัติภารกิจด้วยความรีบเร่ง ทำให้การปฏิบัติงานเกิดการผิดพลาดและขาดประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการตอบแบบสอบถามของนักวิเทศสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะในด้านต่างๆ ของนักวิเทศสัมพันธ์ นอกจากจะเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ภารกิจของนักวิเทศสัมพันธ์เอง ทำให้การปฏิบัติภารกิจของนักวิเทศสัมพันธ์ผิดพลาด บกพร่อง ทำให้นักวิเทศสัมพันธ์ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้ง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์

ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างมากที่ต้องมีการเริ่มดำเนินการให้เร็ว เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์มีความมั่นใจในการทำหน้าที่ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังจะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นในความสามารถและการทำหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์อีกด้วย

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติภารกิจของนักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะช่วยกระตุ้นให้สมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างประเทศ ว่ามีความสำคัญ เนื่องจากมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศของวุฒิสภา และภาพลักษณ์ของสมาชิกวุฒิสภา ผลจากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา และรูปแบบที่ควรใช้ในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ ทั้งในระยะเร่งด่วนและในระยะยาว อันจะมีผลให้นักวิเทศสัมพันธ์สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

จากการศึกษาพบว่า อดีตสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความเห็นว่า นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานต่างประเทศ ยังไม่สามารถสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ควรได้รับการพัฒนาในหัวข้อต่างๆ ตามลำดับดังนี้ คือ การจัดทำประเด็นประกอบการสนทนาก่อนการจัดทำสุนทรพจน์ และการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ล่ามและในการสื่อสารทั่วไป

ในส่วนของนักวิเทศสัมพันธ์ มีความเห็นที่สอดคล้องกับอดีตสมาชิกวุฒิสภาสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้งนี้ นักวิเทศสัมพันธ์มีความเห็นว่า ควรได้รับการพัฒนาด้านการจัดทำประเด็นประกอบการสนทนา การจัดทำสุนทรพจน์ การปฏิบัติหน้าที่ล่าม การแปลเอกสารและการจดบันทึกและสรุปการสนทนา ตามลำดับ

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแบ่งได้เป็น 1) ปัญหาที่เกิดจากตัวนักวิเทศสัมพันธ์ ได้แก่ ปัญหาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน นักวิเทศสัมพันธ์ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและนักวิเทศสัมพันธ์ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน 2) ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยอื่น ได้แก่ สำเนียงภาษาอังกฤษของบางประเทศฟังเข้าใจยาก การปฏิบัติหน้าที่ล่าม บางครั้งมีเนื้อหาเฉพาะทาง มีเวลาในการเตรียมตัวน้อย และปัญหาความกดดันจากความต้องการของสมาชิกวุฒิสภา หรือผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเข้ามาแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่

4.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาและความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานการต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าจึงเห็นควรเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน ดังนี้

4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) สมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต้องมีทัศนคติที่ตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ เนื่องจากภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภาซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ในปัจจุบัน นอกจากจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังมีส่วนช่วยส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศของฝ่ายบริหารหรือรัฐบาล ให้เป็นที่รู้จักและเข้าใจอย่างดี ถูกต้อง ในเวทีระหว่างประเทศ ทั้งนี้ นักวิเทศสัมพันธ์มีส่วนอย่างมากในการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจด้านต่างประเทศของวุฒิสภา อีกทั้ง ช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในเวทีระหว่างประเทศของสมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำความเข้าใจความต้องการของบุคลากร ในตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ ทั้งนี้ ผู้บริหารต้องทำหน้าที่ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการวางแผน หาวิธีการที่จะทำให้การบุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

2) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรมีแผนในการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ (Development Roadmap) อย่างเป็นระบบและชัดเจน โดยระบุอยู่ในแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีของสำนักงาน และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555–2559 พันธกิจที่ 3 “พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน” เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์มีโอกาสทางได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาในระดับต่างๆ เพื่อเพิ่มสมรรถนะในด้านต่างๆ ของนักวิเทศสัมพันธ์ให้สูงขึ้น อันจะทำให้ นักวิเทศสัมพันธ์สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และยังเป็น การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรเหล่านี้ และเกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเอง พัฒนางานในหน้าที่ รวมทั้งปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการ นอกจากนี้ ยังทำให้นักวิเทศสัมพันธ์มีขวัญและกำลังใจในการทำหน้าที่ เนื่องจากไม่ถูกละเลย

เมื่อนักวิเทศสัมพันธ์ได้รับการพัฒนาด้านสมรรถนะและสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะเป็นการแก้ปัญหาในเรื่องความมั่นใจของนักวิเทศสัมพันธ์ และปัญหาที่ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่เชื่อมั่นในสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์

นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อาจส่งเสริมให้แต่ละสำนักมีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรของแต่ละสำนัก ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายและภารกิจหลักของสำนัก โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรที่สมดุล ทั้งการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ และการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับบุคลากร ทั้งนี้ ให้แต่ละสำนักจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร และจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

3) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรมีการจัดสรรงบประมาณประจำปีที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เนื่องจากงบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการพัฒนาบุคลากร

เนื่องจาก การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นการลงทุนที่ให้ผลคุ้มค่า และให้ผลในระยะยาว ทั้งนี้ ที่ผ่าน
มา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มิได้มีการกำหนดงบประมาณสำหรับการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์
โดยเฉพาะ แต่จากความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจำเป็นต้องมีการกำหนด
งบประมาณที่แน่นอนสำหรับการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์

4) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรจัดให้มีโครงการแลกเปลี่ยนบุคลากรร่วมกับ
รัฐสภาของประเทศอื่น โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้บุคลากร โดยเฉพาะนักวิเทศ
สัมพันธ์ ได้พัฒนาศักยภาพและมีวิสัยทัศน์ที่กว้างขึ้น เนื่องจากได้ศึกษาและเรียนรู้การปฏิบัติหน้าที่
ของบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านต่างประเทศของประเทศอื่น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการ
ปฏิบัติงาน รูปแบบการแลกเปลี่ยน อาจเป็นการเข้าไปศึกษาโครงการระยะสั้น ทั้งนี้ ควรมีการทำ
ข้อตกลงระหว่างหน่วยงานเกี่ยวกับรายละเอียดของการแลกเปลี่ยน เช่น คุณสมบัติของบุคลากร
ระยะเวลา และทักษะที่ต้องการพัฒนา เป็นต้น

นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนบุคลากร ยังเป็นประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายและ
ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างรัฐสภาของประเทศไทยและประเทศต่างๆ การสร้างเครือข่าย เป็นการ
สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อบุคคลในสายอาชีพเดียวกัน และเป็นการทำให้มีการติดต่อและสนับสนุนให้
มีโอกาแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในที่สุด

5) ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรมีการพิจารณาโครงสร้างของ
สำนักการต่างประเทศ และจำนวนบุคลากรในสำนัก เนื่องจากภารกิจของสำนักการต่างประเทศมี
ปริมาณเพิ่มมากขึ้นอย่างมาก อาจมีการจำนวนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ ในจำนวนอัตรา
ที่เหมาะสม และเพิ่มกลุ่มงานอีก 1 กลุ่มงาน เช่น กลุ่มงานอาเซียน เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบการติดต่อ
ประสานงาน การเยือน หรือการประชุม ระหว่างวุฒิสภาแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐสภาของ
ประเทศสมาชิกอาเซียนโดยเฉพาะ เนื่องจาก การรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน จะทำให้เกิดการ
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้จำเป็นต้องมีการเพิ่มบุคลากรในสำนัก
การต่างประเทศ เพื่อให้การสนับสนุนภารกิจของวุฒิสภาราบรื่น และมีประสิทธิภาพ เป็นภาพลักษณ์
ของวุฒิสภา

6) สำหรับงานด้านวิเทศสัมพันธ์นั้น นอกจากการพัฒนาศักยภาพของนักวิเทศ
สัมพันธ์แล้ว ควรมีการพิจารณาแก้ไขปัญหาด้านสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ โดยเริ่มตั้งแต่การสรร
หาและคัดเลือกบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้งนี้
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรมีระบบการบริหารจัดการบุคลากรที่ดี การจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดี
หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งคนที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับ
งาน และตรงกับความต้องการขององค์กร ต่อจากนั้น พัฒนาให้มีทักษะความรู้ ความชำนาญ เพื่อให้
สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล รวมทั้ง ธารรักษาบุคลากรให้
ปฏิบัติงานในองค์กรนานที่สุด ดังนั้น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ
สรรหาบุคลากรในตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ด้านต่างประเทศ โดยมี
การพิจารณาจากวุฒิการศึกษา ภูมิหลัง และความสนใจที่ตรงกับสายงาน ทั้งนี้ อาจเน้นวุฒิการศึกษา
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเป็นหลัก ประกอบกับการมีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับดีมาก ควร

มีการทดสอบความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและภาษาอังกฤษ นอกเหนือจากการทดสอบความรู้ด้านรัฐธรรมนูญ และการตรากฎหมายที่ทดสอบอยู่ในปัจจุบัน

4.2.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

นอกจากการเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์แล้ว เพื่อให้การพัฒนาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมได้ในระยะเวลาดังนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรมีการทำความเข้าใจกับนักวิเทศสัมพันธ์เกี่ยวกับการที่ภารกิจหน้าที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ทั้งในเรื่องบริบทด้านต่างประเทศที่แตกต่างไปจากเดิม และปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ยาก เช่น การปฏิบัติหน้าที่ที่สาม ต้องใช้ความสามารถและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์ เข้าใจและมีความมั่นใจว่าตนเองสามารถปฏิบัติภารกิจเหล่านี้ได้ ทั้งนี้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กร สิ่งแรกที่ผู้บริหารขององค์กรควรปฏิบัติ คือ การทำความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กร ต่อจากนั้น คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2) การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ควรใช้หลักสมรรถนะในการพัฒนา ควรเน้นการสร้างความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่างประเทศ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติและความเชื่อในการทำงาน นอกจากนี้ ในอนาคต ควรมีการกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ที่นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องบรรลุ เพื่อให้เกิดการสร้างผลงานที่ดีขึ้น การนำระบบสมรรถนะมาใช้ มีประโยชน์มิใช่เพียงแค่การพัฒนา นักวิเทศสัมพันธ์ เท่านั้น แต่ยังเป็นประโยชน์ต่อตัวนักวิเทศสัมพันธ์ ในการรู้ระดับสมรรถนะของตนเองว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็งและจุดอ่อนในเรื่องใดบ้าง และต้องพัฒนาสมรรถนะด้านใด นอกจากนี้ ผู้บริหารสามารถรู้สมรรถนะที่นักวิเทศสัมพันธ์ จำเป็นต้องมี เพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย อีกทั้ง การมีสมรรถนะประจำตำแหน่ง ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลอีกด้วย

3) การพัฒนาควรเน้นการพัฒนาจากการปฏิบัติงานจริง และการสอนงาน (Coaching) เนื่องจากการเรียนรู้ในภารกิจด้านต่างประเทศ อาทิ ด้านพิธีการทูต หรือหลักมรรยาทสากล เป็นสิ่งที่มีความละเอียดอ่อน และต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง เพื่อให้ประเทศที่เกี่ยวข้องเกิดความพอใจ มิใช่เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น จึงควรให้มีการสอนงาน โดยมอบหมายผู้บังคับบัญชาที่มีประสบการณ์ เป็นผู้สอน การสอนงานนับว่าเป็นวิธีการที่ได้ผลวิธีหนึ่ง

นอกจากนี้ ควรมีการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) คือ การย้าย สับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงานของบุคลากรเป็นครั้งคราว ซึ่งวิธีนี้ จะก่อให้เกิดตื่นตัว ความกระตือรือร้น และภาวะจำเป็น ที่จะต้องเรียนรู้งานใหม่ ให้สามารถทำงานได้ดี เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้ และมีประสบการณ์กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม อีกทั้ง เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้นักวิเทศสัมพันธ์ ที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ได้เปลี่ยนภารกิจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้ทุกด้าน มิใช่ยึดติดอยู่กับงานด้านเดียว นอกจากนี้ ควรมีการเก็บรวบรวมองค์ความรู้ในการปฏิบัติภารกิจด้านต่างประเทศ เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์ ได้เรียนรู้จากองค์ความรู้เหล่านี้

4) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากร ให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยการไปเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ต่างๆ เช่น การไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน การไปประชุม หรือการไปฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่องค์กรภายนอกจัด ที่จะให้ความรู้ใหม่ๆ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การศึกษาต่อในระดับปริญญาและการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และเป็นการเพิ่มสมรรถนะให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

5) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรจัดทำฐานข้อมูลเพื่อเก็บรวบรวมองค์ความรู้ด้านต่างประเทศ ภารกิจต่างๆ ด้านต่างประเทศที่ดำเนินการแล้ว ข้อมูลประเทศภูมิต่างๆ รวมทั้ง ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก และข้อมูลอื่นที่นักวิเทศสัมพันธ์สามารถสืบค้นเพื่อนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจมาใช้ปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ และเป็นการประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล นอกจากนี้ ยังสามารถกำหนดความเป็นมาตรฐานเดียวกันของข้อมูลได้ การเก็บข้อมูลร่วมกันไว้ในฐานข้อมูลจะทำให้สามารถกำหนดมาตรฐานของข้อมูลได้รวมทั้งมาตรฐานต่างๆ ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในลักษณะเดียวกันได้

ทั้งนี้ ควรมีการจัดการฐานข้อมูลที่เหมาะสม การจัดการฐานข้อมูล (Database Management) คือ การบริหารข้อมูลแหล่งที่เก็บรวบรวมไว้ที่ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองการใช้โปรแกรมประยุกต์อย่างมีประสิทธิภาพ และลดการซ้ำซ้อนของข้อมูล รวมทั้งการขัดแย้งทางข้อมูลที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งต้องอาศัยโปรแกรมเฉพาะในการสร้างและบำรุงรักษาฐานข้อมูล (Create and Maintenance) และสามารถที่จะให้ผู้ใช้ประยุกต์ใช้กับภารกิจส่วนตัว โดยการดึงข้อมูล (Retrieve) ขึ้นมาแล้วใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น สร้างงานขึ้นมา โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูล (สถาบันราชภัฏจันทรเกษม, 2001:1-2)

นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนา นักวิเทศสัมพันธ์ ให้เกิดความรู้ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์

หากพิจารณาภารกิจหน้าที่ข้อ 1-6 ที่นักวิเทศสัมพันธ์สำนักงานต่างประเทศปฏิบัติ จะพบว่าในบางภารกิจ ผู้ปฏิบัติต้องมีความรู้ ความสามารถสูง เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อาทิ การจัดทำประเด็นประกอบการสนทนาและการจัดทำสุนทรพจน์ ผู้ปฏิบัติต้องมีความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเป็นอย่างดี รวมทั้ง ต้องมีความสนใจในความเป็นไปของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย หรือหัวข้อที่มีการสนทนา เพื่อจะรู้ข้อมูลระหว่างประเทศที่ทันสมัยอยู่เสมอ

ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ล่ามภาษาอังกฤษ และการแปลเอกสารภาษาอังกฤษ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ล่ามต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีมาก สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีเท่าเทียมกับการใช้ภาษาแม่ การแปลเอกสารภาษาอังกฤษก็เช่นเดียวกัน ผู้แปลเอกสารต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับดีมาก เพื่อสามารถเข้าใจเนื้อหาของเอกสารที่แปล และสามารถถอดความเป็นภาษาที่แปลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามเอกสารต้นฉบับ รวมทั้งใช้คำศัพท์ในภาษาที่แปลได้อย่างเหมาะสม

เนื่องจากสิ่งนี้นักวิเทศสัมพันธ์ควรได้รับการพัฒนา มีทั้งที่เป็นความจำเป็นเร่งด่วน และสิ่งนี้นักวิเทศสัมพันธ์ควรได้รับการพัฒนาแต่ไม่มีความจำเป็นเร่งด่วน แนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์จึงควรแบ่งเป็นสองส่วน คือ

- การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์อย่างเร่งด่วน
- การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559–2561)

ทั้งนี้ การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ นอกจากจะเป็นการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์แล้ว การพัฒนานั้นๆ ต้องเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้กับนักวิเทศสัมพันธ์ด้วย

4.2.3.1 การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์อย่างเร่งด่วน

จากผลของการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าสิ่งนี้นักวิเทศสัมพันธ์ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ ภารกิจทางด้าน เนื่องจากมีผลต่อภาพลักษณ์ของประธาน รองประธานวุฒิสภา และสมาชิกวุฒิสภา อย่างไรก็ตาม การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ควรดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนและค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการพัฒนาคณาจารย์ขององค์กร และไม่กระทบการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิเทศสัมพันธ์มากนัก โดยแบ่งออกเป็นสองระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาภารกิจที่สำคัญและจำเป็นที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน

เป็นการพัฒนาภารกิจที่มีความสำคัญมากต่อภาพลักษณ์ของสมาชิกวุฒิสภา และเป็นภารกิจที่นักวิเทศสัมพันธ์ยังไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักวิเทศสัมพันธ์ จึงควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 1 การพัฒนาภารกิจที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน

หัวข้อการพัฒนา	รูปแบบการพัฒนา	ระยะเวลา
1. การจัดทำประเด็นการสนทนา	- การบรรยายและฝึกปฏิบัติ - การฝึกงาน	- 30 ชั่วโมง - 3 เดือน
2. การจัดทำสุนทรพจน์	- การบรรยายและฝึกปฏิบัติ - การฝึกงาน	- 30 ชั่วโมง - 3 เดือน
3. การปฏิบัติหน้าที่ล่าม	- การบรรยายและฝึกปฏิบัติ - การฝึกปฏิบัติโดยสถานการณ์เสมือนจริง	- 3 เดือน - สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จนนักวิเทศสัมพันธ์มีความมั่นใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้เป็นอย่างดี

ระยะที่ 2 การพัฒนาภารกิจอื่นที่ไม่เร่งด่วน

เป็นการพัฒนาหัวข้อที่มีความสำคัญเช่นกัน แต่มีความจำเป็นในการพัฒนาไม่เร่งด่วนนัก เนื่องจากนักวิเทศสัมพันธ์มีสมรรถนะในการปฏิบัติภารกิจเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่งแล้ว อย่างไรก็ตาม สมรรถนะในการปฏิบัติเหล่านี้ ยังต้องการการพัฒนาเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 2 การพัฒนาภารกิจอื่นที่ไม่เร่งด่วน

หัวข้อการพัฒนา	รูปแบบการพัฒนา	ระยะเวลา
1. การแปลเอกสาร	- การบรรยายและการฝึกปฏิบัติ	- 30 ชั่วโมง
2. การจัดบันทึกและสรุป การสนทนา	- การบรรยายและการฝึกปฏิบัติ - การฝึกปฏิบัติโดยสถานการณ์ เสมือนจริง	- 30 ชั่วโมง - สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จน นักวิเทศสัมพันธ์สามารถ จัดบันทึกและสรุปการสนทนาได้ เป็นอย่างดี
3. พิธีการทูต	- การบรรยายและการฝึกปฏิบัติ - การฝึกปฏิบัติโดยสถานการณ์ เสมือนจริง	- 30 ชั่วโมง - สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จน นักวิเทศสัมพันธ์มีความเข้าใจใน ระเบียบพิธีการทูตอย่างถ่องแท้
4. การพูดในที่สาธารณะ และพิธีกร	- การบรรยายและฝึกปฏิบัติ - การฝึกปฏิบัติโดยสถานการณ์ เสมือนจริง	- 30 ชั่วโมง - สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จน นักวิเทศสัมพันธ์มีความมั่นใจใน การพูดในที่สาธารณะและพิธีกร
5. การพัฒนาบุคลิกภาพ	- การบรรยายและการฝึกปฏิบัติ - การเข้าศึกษาในสถาบันที่สอน ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	- 30 ชั่วโมง - ตามระยะเวลาของหลักสูตร

4.2.3.2 การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559–2561)

นอกจากจะมีการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์โดยเร่งด่วน ตามข้อ 3.3.1 แล้ว ควรมีแผนในการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ในระยะยาว เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์มีโอกาสได้ เรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นและพัฒนาสมรรถนะด้านอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้ง เป็นการสนับสนุนการพัฒนาตนเองของนักวิเทศสัมพันธ์ทั้งนี้ ในแผนการพัฒนาระยะยาว ยังคงต้อง รวมการพัฒนาภารกิจหน้าที่ทั้งหกด้านไว้ เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์ ได้ทบทวนสมรรถนะของตนเองใน ภารกิจด้านต่างๆ อยู่เสมอ

การพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในแต่ละปี ประกอบด้วยการพัฒนา 3 รูปแบบ คือ

1) การฝึกอบรม เนื่องจากหัวข้อการพัฒนาบางหัวข้อ เป็นหัวข้อที่ไม่ จำเป็นต้องใช้ระยะ เวลาในการพัฒนามากนัก นักวิเทศสัมพันธ์มีความรู้พื้นฐานอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว หรือได้รับการพัฒนาบ้างแล้ว จึงควรเป็นเพียงการเปิดโอกาสให้นักวิเทศสัมพันธ์ได้ทบทวน ฝึกปฏิบัติ หรือเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในด้านนั้น เท่านั้น

2) การศึกษาในระดับปริญญา เป็นหัวข้อการพัฒนาที่ใช้ระยะเวลาใน การพัฒนานาน เนื่องจากมีเนื้อหา และซับซ้อน อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้นักวิเทศสัมพันธ์ที่มีได้ จบการศึกษาในด้านนั้นๆ เข้ารับการศึกษา เพื่อจะได้ศึกษาอย่างจริงจังและเกิดความชำนาญ

3) การแลกเปลี่ยนบุคลากรกับหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศ ในรูปแบบการศึกษาดูงานเป็นการทำให้นักวิเทศสัมพันธ์ได้มีโอกาสเรียนรู้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านต่างประเทศในประเทศอื่น เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม อีกทั้ง นักวิเทศสัมพันธ์ยังมีโอกาสได้เรียนรู้และเข้าใจการปฏิบัติภารกิจด้านต่างประเทศในบริบทอื่น เช่น พิธีการทูต วัฒนธรรม และสังคม ของต่างประเทศ

แผนการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559–2561)

ต่างๆ ดังนี้

การพัฒนาสมรรถนะนักวิเทศสัมพันธ์ ในแต่ละปี ควรมีการพัฒนาในด้าน

ตารางที่ 3 แผนพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ระยะ 3 ปี

	หัวข้อการพัฒนา	รูปแบบการพัฒนา	ระยะเวลา
1.การฝึกอบรม	- การจัดทำประเด็นการสนทนา	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ	30 ชั่วโมง
	- การจัดทำสุนทรพจน์	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ	30 ชั่วโมง
	- การปฏิบัติหน้าที่ล่าม	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ	30 ชั่วโมง
	- การแปลเอกสาร	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ	30 ชั่วโมง
	- การจดบันทึกและสรุปการสนทนา	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ	30 ชั่วโมง
	- การเป็นเลขานุการคณะ	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ	30 ชั่วโมง
	- การพูดในที่สาธารณะและพิธีกร	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ	30 ชั่วโมง
	- การประชุมระหว่างประเทศ	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ	30 ชั่วโมง
	- การคิดเชิงวิเคราะห์	การบรรยายและฝึกปฏิบัติ	30 ชั่วโมง
	- การพัฒนาบุคลิกภาพ	หรือฝึกอบรมในสถาบันที่มีการอบรมบุคลิกภาพ	หรือตามระยะเวลาของหลักสูตร
	2.การศึกษา ระดับ ปริญญา	- ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	ศึกษาในสถาบันการศึกษา
- การล่าม		ศึกษาในสถาบันการศึกษา	ตามระยะเวลาของหลักสูตร
- การแปล		ศึกษาในสถาบันการศึกษา	ตามระยะเวลาของหลักสูตร
- ภาษาอังกฤษ		ศึกษาในสถาบันการศึกษา	ตามระยะเวลาของหลักสูตร

	หัวข้อการพัฒนา	รูปแบบการพัฒนา	ระยะเวลา
3.การแลกเปลี่ยนบุคลากรในประเทศ/ต่างประเทศ	- พิธีการทูต	ศึกษา ดูงาน	แล้วแต่ความเหมาะสม
	- การสนับสนุนภารกิจด้านต่างประเทศให้กับสมาชิกวุฒิสภา	ศึกษา ดูงาน	แล้วแต่ความเหมาะสม
	- การเขียนประเด็นประกอบการสนทนาและการเขียนสุนทรพจน์	ฝึกปฏิบัติ	แล้วแต่ความเหมาะสม
	- การจัดบันทึกและสรุปการสนทนา	ฝึกปฏิบัติ	

อย่างไรก็ตาม หัวข้อการพัฒนาเหล่านี้ สามารถเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมตามสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป และตามความจำเป็นในการพัฒนา

4.2.4 การประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์

เมื่อได้ดำเนินการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ในแต่ละภารกิจแล้ว สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรมีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ ทั้งนี้ ในขั้นตอนของการกำหนดการพัฒนาสมรรถนะ ผู้รับผิดชอบ ต้องคำนึงถึงการประเมินผลการพัฒนาด้วยว่า จะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีใด โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการประเมินผลเมื่อใด

การประเมินผลการพัฒนา หมายถึง การวินิจฉัยและค้นหาคุณค่าที่ได้รับจากการพัฒนาว่า การพัฒนานั้น บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาหรือไม่ อย่างไร ผู้ได้รับการพัฒนามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร เพื่อต้องการทราบเกี่ยวกับสิ่งต่อไปนี้

1) เพื่อทราบสัมฤทธิ์ผลของการพัฒนา ว่าได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ เช่น เกิดการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน หรือไม่ เพื่อทราบข้อดี ข้อบกพร่อง ความเหมาะสม รวมถึงปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ของหลักสูตรการพัฒนา ทั้งในแง่ของกระบวนการพัฒนา เช่น เนื้อหาวิชา วิทยากร ระยะเวลา เป็นต้น และการจัดการพัฒนา เช่น สถานที่ การอำนวยความสะดวก เป็นต้น เพื่อแก้ไขและปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนาในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

2) เพื่อทราบคุณค่าและความเป็นประโยชน์ของหลักสูตรการพัฒนาต่อการปฏิบัติงานของผู้ได้รับการพัฒนา

3) เพื่อทราบผลลัพธ์ หรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการพัฒนา เช่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานก่อนได้รับการพัฒนา

4) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่น พิจารณาว่าควรจะดำเนินการจัดหลักสูตรนั้นๆ ต่อไปหรือไม่

ทั้งนี้ การประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ อาจกระทำหลังจากที่เสร็จสิ้นการพัฒนากิจการกิจใดภารกิจหนึ่งก็ได้ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผู้มีหน้าที่ในการประเมินผลงานต้องทำการพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1) มาตรฐานของการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะที่ถูกกำหนดขึ้นตามคุณลักษณะของนักวิเทศสัมพันธ์ ในรูปของคุณภาพของผลงานแต่ละภารกิจ เพื่อใช้วัดการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน สามารถทำได้จากเอกสารบรรยายลักษณะงาน (Job Description) โดยผู้ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ ควรมีความเข้าใจงานด้านวิเทศสัมพันธ์เป็นอย่างดี

2) ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ และควรเป็นการประเมินแบบ 360 องศา (360 Degree Appraisal) ซึ่งเป็นการประเมินความสามารถที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล โดยอาศัยมุมมองของคนรอบข้างที่เกี่ยวข้อง เป็นการประเมินที่ยุติธรรมและมีความเป็นธรรมกับผู้ถูกประเมิน เนื่องจากข้อมูลการประเมินมาจากแหล่งที่มาหลายแหล่ง ทำให้มีความถูกต้องแม่นยำมากกว่าการประเมินด้านเดียวจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งการประเมินด้านเดียว อาจเกิดความผิดพลาดได้

การประเมินผลแบบ 360 องศา เป็นกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ได้รับการประเมิน จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ผู้ทำงานร่วมกับผู้ได้รับการประเมิน

ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ ควรประกอบด้วย

1) ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน และผู้อำนวยการสำนัก เนื่องจากมีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์เป็นอย่างดี

2) ผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมิน ทั้งนี้ ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีคุณสมบัติที่พร้อมตามสมควร นั่นคือ ต้องมีความเป็นผู้ใหญ่ และมีเหตุผลตามสมควร

3) เพื่อนร่วมงานของผู้ถูกประเมิน หมายถึง เพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันเป็นผู้ร่วมประเมิน

4) ตัวผู้ถูกประเมินเอง

เมื่อได้ผลการประเมินแล้ว ผู้รับผิดชอบ จะต้องทำการสรุปผลการประเมิน จัดทำรายงานเสนอให้ผู้บริหารได้รับรู้ และพิจารณาผลของการประเมิน ซึ่งเป็นผลของการพัฒนาด้วยรวมทั้ง ต้องนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และวิเคราะห์เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนการพัฒนา หรือหลักสูตรการพัฒนาให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งตรงต่อความต้องการการพัฒนาตนเองของนักวิเทศสัมพันธ์ และสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา

กล่าวโดยสรุป นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา จะสามารถให้การสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ด้านต่างประเทศของสมาชิกวุฒิสภาแห่งราชอาณาจักรไทย ในเวทีระหว่างประเทศ ทั้งทางด้านวิชาการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ โดยใช้รูปแบบการพัฒนาประเภทต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน การหมุนเวียนงาน และการศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ควรมีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์มีได้ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ นักวิเทศสัมพันธ์สามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

บรรณานุกรม

หนังสือ

กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน = Efficiency development.

กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายเอกสารตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2541.

จุลชีพ ชินวรรณโณ. กรอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2518.

ณรงค์วิทย์ แสหนอง. มารู้จัก Competency กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2550.

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด มหาชน, 2545.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์, 2538.

ธีรวุฒิ ประทุมพนรัตน์. การบริหารบุคคลทางการศึกษา. ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529.

ฐิระ ประवालพุกษ์. การบริหารงานบุคคล:การพัฒนาบุคลากรและเทคนิคการฝึกอบรม.

คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่, 2538.

นิธินาถ ลินธุเดชะ. การบริหารการเปลี่ยนแปลง:การเพิ่มขีดสมรรถนะขององค์กร. เอกสารสรุป คำบรรยายการประชุมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 1-6 สิงหาคม 2548.

ประเวศน์ มหารัตน์กุล. การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.

พงศธร พิทักษ์กำพล. การบริหารงานบุคคล:การพัฒนาบุคลากรและเทคนิคการพัฒนา. เอกสาร ประกอบการเรียน ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2540.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. การบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกรรม, 2554.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสาร ประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ. 31 มกราคม 2548.

วารสาร

สุรพงษ์ มาลี. “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตาม “สมรรถนะ” (Competency Based HRD).”

วารสารข้าราชการ (กรกฎาคม-สิงหาคม):18-24.

วิทยานิพนธ์

- ปรีชา เต็งศิริวัฒนา. การพัฒนาบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- ละออ ภูธรใจ. บทบาทของเจ้าหน้าที่ในการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศระดับทวิภาคี ศึกษากรณี:สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรนักบริหาร การทูต รุ่นที่ 5 กระทรวงการต่างประเทศ, 2556.
- ศมนฤทัย อักษรมัต. การพัฒนาการสนับสนุนบทบาทของผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรัฐสภา ภาคพื้นเอเชียและแปซิฟิก. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 5 กระทรวงการต่างประเทศ, 2556.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- พจน์ พจนพานิชย์กุล. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://sites.google.com/site/potarticle/02> [30 กรกฎาคม 2558].
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหาร ทรัพยากรบุคคล [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://competency.rmutp.ac.th/competency-assessment/> [18 กรกฎาคม 2558].
- สถาบันราชภัฏจันทรเกษม. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล [ออนไลน์]. 2001. แหล่งที่มา: <http://chandra.ac.th/office/ict./document/it/it04/page01.html>.
- Kru Nut. ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://megaclever.blogspot.com/2008/07/blog-post> [6 มิถุนายน 2558]

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและ สำนักงานการต่างประเทศ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประวัติความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2518 สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ออกกฎหมาย ว่าด้วยการจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา ซึ่งได้กำหนดให้มีส่วนราชการสังกัดรัฐสภา คือ สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น โดยได้กำหนดให้สำนักงานเลขาธิการรับสภา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของรัฐสภา และรักษาความสงบเรียบร้อยในบริเวณรัฐสภา มีเลขาธิการรัฐสภา เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบการปฏิบัติราชการ ขึ้นตรงต่อประธานรัฐสภา และจะให้มีรองเลขาธิการรัฐสภาเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและช่วยเลขาธิการรัฐสภาปฏิบัติราชการด้วยก็ได้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2534 สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้มีการปรับปรุงกฎหมายของส่วนราชการ

ในสังกัดรัฐสภา โดยให้คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา พิจารณาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเลขาธิการรัฐสภา และข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับข้าราชการประเภทอื่น และได้นำเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยคณะรัฐมนตรีได้เสนอร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ ...) พ.ศ. ... และร่างพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่...) พ.ศ.... เข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ซึ่งได้ลงมติเห็นชอบให้ประกาศใช้เป็นกฎหมายได้ พระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535 สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) กำหนดให้มีส่วนราชการสังกัดรัฐสภา คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ส่วนราชการเหล่านี้ มีฐานะเทียบเท่ากรม และเป็นนิติบุคคล สำหรับส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น หากจะจัดตั้งขึ้น ก็ต้องทำเป็นพระราชบัญญัติ

2) ให้โอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการของสำนักงานเลขาธิการรัฐสภา และบรรดาอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการรัฐสภา ตลอดจนกิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หนี้ ข้าราชการ ลูกจ้าง และเงินงบประมาณของสำนักงานเลขาธิการรัฐสภา มาเป็นของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยให้เลขาธิการรัฐสภา และรองเลขาธิการรัฐสภา ร่วมกันดำเนินการจัดแบ่ง และกำหนดสถานที่ทำงาน

3) ด้วยประกาศรัฐสภาแบ่งส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการรัฐสภา กำหนดให้ประกาศรัฐสภามีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป (ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 109 ตอนที่ 93 ลงวันที่ 11 กันยายน 2535) จึงถือว่าสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ตั้งขึ้นในวันที่ 12 กันยายน 2535

โครงสร้างของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่ากรม และเป็นนิติบุคคล เป็นหน่วยงานราชการสังกัดรัฐสภา มีคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ก.ร.) ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแล มีเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ขึ้นตรงต่อประธานวุฒิสภา

โครงสร้างของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

- 1) เลขาธิการวุฒิสภา 1 คน
- 2) ที่ปรึกษา 6 คน
- 3) รองเลขาธิการวุฒิสภา 6 คน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 18 สำนัก

- 1) สำนักงานประธานวุฒิสภา
- 2) สำนักบริการงานกลาง
- 3) สำนักบริหารการคลังและงบประมาณ
- 4) สำนักนโยบายและแผน
- 5) สำนักการต่างประเทศ
- 6) สำนักภาษาต่างประเทศ
- 7) สำนักกฎหมาย
- 8) สำนักกรรมาธิการ 1
- 9) สำนักกรรมาธิการ 2
- 10) สำนักกรรมาธิการ 3
- 11) สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- 12) สำนักวิชาการ
- 13) สำนักกำกับและตรวจสอบ
- 14) สำนักรายงานการประชุมและชาวเลข
- 15) สำนักการประชุม
- 16) สำนักประชาสัมพันธ์
- 17) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 18) สำนักการพิมพ์

และ 3 กลุ่มงาน ปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการวุฒิสภา

- 1) กลุ่มงานที่ปรึกษา
- 2) กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
- 3) กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา
- 2) รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมวุฒิสภา

3) สนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยของวุฒิสภา

4) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และวิจัย ในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาดำเนินการงานของสมาชิกวุฒิสภา ตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา

5) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และวิจัย รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลของนานาอารยประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐสภาต่างประเทศของวุฒิสภา

6) ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภาและสมาชิกวุฒิสภา

7) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศและคำสั่ง ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในการสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภา เช่น ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

8) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานต่างประเทศ

โครงสร้างของสำนักงานต่างประเทศ

สำนักงานต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานพิธีการทูต
3. กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

อัตรากำลัง

ปัจจุบัน สำนักงานต่างประเทศ มีอัตรากำลัง จำนวน 27 คน ประกอบด้วย

- 1) ผู้อำนวยการสำนัก 1 คน
- 2) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป 1 คน
- 3) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพิธีการทูต 1 คน
- 4) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ 1 คน
- 5) นักวิเทศสัมพันธ์ 12 คน
- 6) เจ้าพนักงานธุรการ 6 คน
- 7) เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล 5 คน

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานต่างประเทศ

สำนักงานต่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) เนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักงานต่างประเทศ
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานขอหนังสือเดินทางและหนังสือนำตรวจลงตราเข้าประเทศในการเดินทางไปราชการต่างประเทศให้กับสมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และข้าราชการ

ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้ง อำนวยความสะดวกให้กับคณะเดินทางของวุฒิสภาและ คณะกรรมการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ต้อนรับอาคันตุกะ และจัดงานเลี้ยงรับรอง คณะแขกบุคคลสำคัญของวุฒิสภา ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา และคณะกรรมการ ที่ เดินทางมาเยือนประเทศไทยในฐานะแขกของวุฒิสภา หรือรับสภาไทย

4) ดำเนินการด้านพิธีการทูตของวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

5) ดำเนินการประสานการเยือนต่างประเทศ และหรือการประชุมระหว่างประเทศของ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมการ และข้าราชการระดับสูงของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา

6) ดำเนินการประสานการเยือนของสมาชิกรัฐสภาต่างประเทศที่มาเยือนประเทศไทย

7) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ ติดตาม ข้อมูลข่าวสารด้านการเมืองเศรษฐกิจ สังคม ของ ประเทศในทวีปยุโรป อเมริกา แอฟริกา เอเชีย และแอฟริกา เพื่อนำมาประกอบการจัดทำข้อมูล บริการแก่สมาชิกรัฐสภาและคณะกรรมการ

8) ดำเนินการจัดทำข้อมูลประกอบการสนทนา ของประเทศต่างๆ ให้กับประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา ในการรับรองคณะทูตานุทูต และบุคคลสำคัญในการเข้าเยี่ยมคารวะระหว่าง การ เดินทางไปเยือนและต้อนรับการเยือน

9) ดำเนินการติดตามการดำเนินกิจกรรมของคณะกรรมการบริหารหน่วยประจำชาติไทยใน องค์การรัฐสภาระหว่างประเทศทั้งสามหน่วย รวมทั้งประสานงานและเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการ ประชุมของคณะกรรมการทั้งสามหน่วย รวมถึงการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มมิตรภาพสมาชิกรัฐสภาไทย

10) ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในการเดินทางไปเยือนต่างประเทศอย่างเป็นทางการและการเข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศของประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมการ และ ข้าราชการระดับสูงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

11) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ภาคผนวก ข
 แนวคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาส่วนบุคคล
 เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานต่างประเทศ
 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์.....

1. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานด้านเลขานุการคณะในการเดินทางไปเยือน เข้าร่วมประชุมหรือศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศของนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานต่างประเทศ อาทิเช่น การจัดทำเอกสาร ประกอบการเดินทาง การติดต่อประสานงาน และการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ มีข้อดี และสิ่งที่ควรพัฒนาอย่างไร

2. ท่านคิดว่าการจัดทำประเด็นประกอบการสนทนาในโอกาสต่างๆ อาทิเช่น การรับรองบุคคล สำคัญของประธานและรองประธานวุฒิสภา/ประธานและรองประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และการไปเยือนต่างประเทศ มีข้อดีและสิ่งที่ควรพัฒนาอย่างไร

3. ท่านคิดว่าการจัดทำสุนทรพจน์ในโอกาสต่างๆ ของนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานต่างประเทศ มีข้อดี และสิ่งที่ควรพัฒนาอย่างไร

4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติหน้าที่จัดบันทึกและสรุปการสนทนาในโอกาสต่างๆ ของนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานต่างประเทศ มีข้อดีและสิ่งที่ควรพัฒนาอย่างไร

5. ท่านคิดว่าการใช้ภาษาอังกฤษของนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานต่างประเทศ อาทิเช่น การสื่อสาร ทั่วไปการปฏิบัติหน้าที่ล่าม และการแปลเอกสาร มีข้อดีและสิ่งที่ควรพัฒนาอย่างไร

6. ท่านคิดว่านักวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานต่างประเทศ ควรได้รับการพัฒนาในด้านใดบ้าง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โปรดระบุเหตุผล

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของนักวิทยาศาสตร์
สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาตนเองของนักวิทยาศาสตร์ และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ในระยะต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ชื่อ-นามสกุล
2. เพศ [] ชาย [] หญิง
3. การศึกษา
4. ระดับตำแหน่ง
5. อายุราชการ

ส่วนที่ 2 ความต้องการพัฒนาตนเองและรูปแบบการพัฒนา

1. ท่านต้องการพัฒนาตนเองในด้านใดต่อไปนี้ กรุณาเรียงตามสิ่งที่ท่านต้องการพัฒนามากไปน้อย และท่านคิดว่าควรใช้รูปแบบใดในการพัฒนาหัวข้อต่างๆ ที่ท่านต้องการพัฒนา เช่น การฝึกอบรม การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ การฝึกงาน เป็นต้น

หัวข้อ รูปแบบการพัฒนา

- การเป็นเลขานุการคณะ.....
- การจัดทำประเด็นประกอบการสนทนา.....
- การจัดทำสุนทรพจน์.....
- การจดบันทึกและสรุปการสนทนา.....
- การปฏิบัติหน้าที่ล่าม.....
- การแปลเอกสาร.....
- เหตุผลในการจัดอันดับ.....

2. นอกจากที่ระบุใน ข้อ 1 ท่านต้องการพัฒนาตนเองในด้านใดอีก เพื่อให้ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่นักวิทยาศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กรุณาระบุเหตุผล

ส่วนที่ 3 ในการปฏิบัติหน้าที่ ท่านพบปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง ทั้งที่เกิดจากตัวท่านเองและจากปัจจัยอื่น

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาววันทนี๋ สายพิมพ์ิน
วันเดือนปีเกิด	20 มิถุนายน 2501
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ศิลปะศาสตร์บัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ - Diploma in Teaching English as a Foreign Language, Victoria University of Wellington - Master of Arts in Applied Linguistics, Victoria University of Wellington
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2529	เจ้าหน้าที่วิเทศสหการ 3 กรมวิเทศสหการ สำนักนายกรัฐมนตรื
พ.ศ. 2531	เจ้าหน้าที่วิเทศสหการ 4 กรมวิเทศสหการ สำนักนายกรัฐมนตรื
พ.ศ. 2534	เจ้าหน้าที่วิเทศสหการ 5 กรมวิเทศสหการ สำนักนายกรัฐมนตรื
พ.ศ. 2539	เจ้าหน้าที่วิเทศสหการ 6 กรมวิเทศสหการ สำนักนายกรัฐมนตรื
พ.ศ. 2543	หัวหน้าฝ่ายทดสอบ (เจ้าหน้าที่วิเทศสหการ 7) กรมวิเทศสหการ สำนักนายกรัฐมนตรื
พ.ศ. 2547	นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล 8 ว สถาบันการต่างประเทศ ทิวะวงศ์ยุโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการสำนักการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา