



การศึกษาแนวทางการพัฒนา
นักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทย
ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา
ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

นางสาวปิ่นธนา ทองสัมฤทธิ์

631242

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12

พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า

พ.ร.บ. ๑๒ ๐๔๒

ค.๑



การศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทย
ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

โดย

นางสาวปัทมธนา ทองสัมฤทธิ์

รหัสประจำตัว 63-12-42

สถาบันพระปกเกล้า

รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์
เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟัง
ความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่
สหประชาชาติ

อาจารย์ที่ปรึกษา :



.....
(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



.....
(อาจารย์กิตติมา บุณนาค)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12



.....
(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)
เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวปิลันธนา ทองสัมฤทธิ์
 นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า รหัสนักศึกษา 631242
 หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12
 ชื่อหัวข้อเอกสาร : การศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทย
 ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ
 อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิทวัส ชัยภาคภูมิ
 อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์กิตติมา บุณนาค

การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เป็นหนึ่งในการประชุมตามพันธกรณีของสหภาพรัฐสภา นับเป็นเวทีที่สำคัญเพื่อให้สมาชิกรัฐสภาได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญระดับโลกร่วมกับสหประชาชาติและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ทำให้สมาชิกรัฐสภาได้รับทราบกระบวนการเจรจาในฐานะที่รัฐสภาเป็นผู้ให้ความเห็นชอบรัฐบาลในการลงนามผูกพันในความตกลงระหว่างประเทศ เป็นการติดตามตรวจสอบภาครัฐบาลในการดำเนินการตามพันธกรณีที่ทำให้การรับรองมาปฏิบัติในระดับชาติ ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการดำเนินงานของสหประชาชาติในฐานะองค์กรระหว่างประเทศ รวมถึงทำให้สมาชิกรัฐสภาได้นำมุมมองระดับชาติมาสู่การบริหารจัดการในระดับโลกอีกด้วย ผลลัพธ์ที่เป็นข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา จะนำมาสะท้อนในการดำเนินงานของสหประชาชาติ

การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ มีหัวข้อการประชุมที่เปลี่ยนไปในแต่ละปี ทำให้ไม่มีความต่อเนื่องในการศึกษาจัดทำข้อมูล การเตรียมข้อมูลสนับสนุนจึงเป็นเรื่องยากเนื่องจากยังไม่ทราบหัวข้อการประชุม โดยจะขึ้นอยู่กับหัวข้อหลัก (Theme) ของการประชุมสมัชชาใหญ่ขององค์การสหประชาชาติ และประเด็นที่ประชาคมระหว่างประเทศให้ความสำคัญ รวมทั้งการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นการมอบหมายหมุนเวียนสลับเปลี่ยนกัน จึงไม่มีความต่อเนื่องในการทำงานเพื่อส่งมอบประสบการณ์ในการเข้าร่วมการประชุมทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อีกทั้งยังขาดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้เชิงลึกระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เคยปฏิบัติหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายใหม่ รวมถึงการขาดฐานข้อมูลของตนเองทำให้ต้องพึ่งพาหน่วยงานเจ้าภาพหลักที่เกี่ยวข้องกับการประชุม นอกจากนี้ ระบบสหประชาชาติมีความซับซ้อน ภาษาที่ใช้ในการประชุมสหประชาชาติยังเป็นภาษาเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาความตกลงซึ่งแตกต่างจากการประชุมภาครัฐสภาทั่วไป นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ที่ไม่คุ้นเคยในประเด็นสหประชาชาติจะมีระยะเวลาไม่เพียงพอที่จะสั่งสมความรู้และทำความเข้าใจ ซึ่งเห็นได้จากผล การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งผู้แทนสถานิติบัญญัติแห่งชาติได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ในส่วนของการจัดเตรียมเอกสารเพื่อเข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของร่างคำกล่าวและการศึกษาข้อมูลและให้ความเห็นเกี่ยวกับร่างข้อมติอยู่ในระดับน้อย (อยู่ในระดับ 3 จาก 5 ระดับ) และระดับปานกลางสำหรับการจัดเตรียมข้อมูลประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประชุม (ระดับ 4 จาก 5 ระดับ) รวมทั้งยังมีข้อเสนอแนะ

เห็นควรให้นักวิเทศสัมพันธ์ปรับปรุงเรื่องภาษาและคุณภาพในการร่างคำกล่าว รวมทั้งควรศึกษาข้อมูลในการประชุมเพื่อที่จะสามารถให้ข้อคิดเห็นกับผู้แทนฯ ได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้คาดหวังในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา ออกเป็น 2 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมฯ และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยดำเนินการศึกษา 3 รูปแบบ คือ (1) วิธีการศึกษาค้นคว้าเอกสาร (Documentary Research) จากข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เอกสารข้อมติการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และสหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) การศึกษารายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ที่จะเป็นเอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และรายงานการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ (2) วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภาและผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ และสมาชิกรัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และ (3) การสังเกตการณ์โดยตรงจากการเตรียมการและการเข้าร่วมการประชุมของผู้ศึกษาเอง

ผลจากการศึกษาเอกสารข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เอกสารข้อมติการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และสหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) การศึกษารายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ที่จะเป็นเอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และรายงานการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ ซึ่งเป็นข้อมูลที่นักวิเทศสัมพันธ์ควรศึกษาไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เข้าใจลักษณะการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาที่มีลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ ได้เห็นภาพรวมของการประชุม ธรรมเนียมปฏิบัติในการประชุม รับทราบทิศทางความร่วมมือระหว่างสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติ นอกจากนี้ ยังรับทราบข้อมูลการประชุมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน อันเป็นพื้นฐานความเข้าใจที่นักวิเทศสัมพันธ์นำไปใช้สนับสนุนคณะผู้แทนฯ เพื่อเตรียมการเข้าร่วมการประชุมฯ ได้เป็นอย่างดี

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์นักวิเทศสัมพันธ์และสมาชิกรัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภา และผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ ในฐานะผู้บังคับบัญชาตามสายงานที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน พบว่าผู้รับบริการคือสมาชิกรัฐสภาที่เข้าร่วมการประชุมฯ มีความคาดหวังให้นักวิเทศสัมพันธ์มีทักษะภาษาอังกฤษในระดับดี มีทักษะการสรุปและการจัดการประชุม ให้ความสำคัญในการจัดทำสารัตถะ

มากกว่าธุรการการประชุม โดยต้องมีความรอบรู้สถานการณ์โลกและประเด็นที่อยู่ในความสนใจของสหประชาชาติ มีความรู้เกี่ยวกับภูมิหลังของการประชุมและสามารถเชื่อมโยงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการประชุมที่ผ่านมาเพื่อให้สมาชิกรัฐสภาสามารถต่อยอดในการประชุมได้ การจัดทำทำที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ ผู้รับบริการเห็นว่าแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ควรดำเนินการในลักษณะการ Coaching การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง การฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการมีโอกาสไปฝึกอบรม ณ ต่างประเทศ สำหรับผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานคาดหวังให้นักวิเทศสัมพันธ์มีความรอบรู้โดยจะกำหนดแนวทางการพัฒนาด้วยวิธีการสลับหมุนเวียนนักวิเทศสัมพันธ์ให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา รวมถึงการหมุนเวียนนักวิเทศสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้มีประสบการณ์และเรียนรู้ลักษณะงานประชุมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังเห็นควรให้จัดทำคู่มือการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์รุ่นหลังได้เรียนรู้เทคนิคและถอดบทเรียนจากนักวิเทศสัมพันธ์รุ่นพี่ด้วย รวมทั้งต้องมีการพัฒนาในด้านสาระตถะการประชุม ธรรมเนียมการประชุม ทักษะภาษาอังกฤษในการประชุม การยกย่องถ้อยแถลงและข้อมติ การบริหารจัดการเวลา ซึ่งเป็นทักษะที่นักวิเทศสัมพันธ์กลุ่มงานสหภาพรัฐสภาต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนา สำหรับนักวิเทศสัมพันธ์เห็นว่าองค์ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ระเบียบการคลัง ทักษะภาษาอังกฤษในการยกย่องบทยุติปราย และทักษะการเจรจาต่อรองมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนคณะผู้แทนฯ ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการสังเกตการณ์ในการเตรียมการเข้าร่วมการประชุมฯ และการเข้าร่วมการประชุมของผู้ศึกษาพบว่านโยบายของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภาเป็นการมอบหมายเจ้าหน้าที่โดยหมุนเวียนสลับเปลี่ยนกัน จึงไม่มีความต่อเนื่องในการทำงานเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ในการเข้าร่วมการประชุม ซึ่งทำให้นักวิเทศสัมพันธ์กลุ่มงานสหภาพรัฐสภาจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมล่วงหน้า โดยการศึกษาเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ รวมทั้งศึกษาระบบสหประชาชาติ ความร่วมมือระหว่างสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติ และศึกษาหาความรู้ในประเด็นสถานการณ์โลกที่อยู่ในความสนใจของสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติ เช่น เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ผู้ศึกษาเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ของกลุ่มงานสหภาพรัฐสภาจะต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งด้านเนื้อหาสาระและทักษะภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในโอกาสการประชุมดังกล่าว

จากการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ควรมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) องค์ความรู้เพื่อสนับสนุนด้านสาระตถะการประชุม (2) ทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาการสำหรับการประชุมระหว่างประเทศและการประสานงาน (3) ทักษะและความรู้ในการสนับสนุนด้านธุรการการประชุม อาทิ การเจรจาต่อรอง การบริหารจัดการ ความรู้เรื่องระเบียบการคลัง เป็นต้น ซึ่งแนวทางการพัฒนาสามารถนำไปใช้สนับสนุนการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้และยกระดับการทำงานของนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ ในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้แทนรัฐสภาไทย ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำนักงานยุทธศาสตร์ที่ 2.1 และ 2.3 ได้โดยตรง เพื่อขับเคลื่อนให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563 – 2565

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไขตั้งแต่ผู้ศึกษาจัดทำร่างเอกสารฉบับแรกจนสำเร็จ เป็นเล่มสมบูรณ์ดังปรากฏอยู่นี้ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ มา ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์เฉลิมเผ่า อจละนันท์ ที่ได้อธิบายการจัดทำเอกสารวิชาการ สำหรับสถาบันพระปกเกล้า พร้อมด้วยเอกสารประกอบการศึกษาในหลักสูตรการพัฒนานักบริหาร ระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญของท่านในหัวข้อ “การพัฒนาเพื่อเป็นผู้เชี่ยวชาญ และการเขียนงานและบทความเชิงวิชาการ” ทำให้ผู้ศึกษามีความเข้าใจในการจัดทำเอกสารวิชาการ มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ นางสาวเพชรดาว โต๊ะมีนา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และนายพิศาล มาฉนวนพัฒน์ สมาชิกวุฒิสภา รวมถึงข้าราชการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ ได้แก่ นางสาวสติจิตร ไตรพิบูลย์สุข ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ นายธนูคม บำรุงผล ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภา นางสาวนิรันนธ์ สังข์โต นักวิเทศสัมพันธ์เชี่ยวชาญ กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา และนายคณน สุขพรชัยรัก นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา ที่ได้ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เป็นประโยชน์ ต่อการศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟัง ความคิดเห็นภาครรัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนอง ต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณนายสรศักดิ์ เพียรเวช อดีตเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นางพรพิศ เพชรเจริญ เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักพัฒนาบุคลากร รวมไปถึงผู้บริหารของ สถาบันพระปกเกล้าและเจ้าหน้าที่ของสถาบันพระปกเกล้าทุกท่านที่ได้จัดให้มีการอบรมในหลักสูตร การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12 ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้ ต่าง ๆ อันจะนำไปพัฒนาต่อยอดในสายงานวิเทศสัมพันธ์ต่อไปและยังได้สร้างเครือข่ายในสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นเครือข่าย การประสานงานในอนาคตต่อไป

นางสาวปิ่นธนา ทองสัมฤทธิ์

รหัสนักศึกษา 631242

นักศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12

สถาบันพระปกเกล้า

10 มีนาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.1.1 ความเป็นมา	1
1.1.2 ความสำคัญของปัญหา	2
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.4 วิธีดำเนินการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา	7
2.2 แผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา (IPU Strategy 2017 - 2021)	8
2.3 หลักการประชุมระหว่างประเทศ	9
2.4 ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	10
2.5 แผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563 – 2565	13
2.6 คู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพสายงานวิเทศสัมพันธ์	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	15
3.1 วิธีดำเนินการศึกษา	15
3.1.1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค และสำรวจความคิดเห็น ในการเตรียมความพร้อมของนักวิเทศสัมพันธ์ฯ	15
3.1.2 การศึกษาวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุน คณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา	15
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
3.2.1 การศึกษาเอกสาร	15
3.2.2 การสัมภาษณ์	16
3.2.3 การสังเกตการณ์โดยตรงจากการเข้าร่วมประชุม	19
3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
3.5 ข้อจำกัดในการศึกษา	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
4.1 ผลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary Research)	21
4.2 ผลจากการสัมภาษณ์	22
4.2.1 ประเด็นสัมภาษณ์นักวิทยาศาสตร์สัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน	23
4.2.2 ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน (ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน สหภาพรัฐสภา ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ)	28
4.2.3 การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ	32
4.3 การสังเกตการณ์โดยตรงของผู้ศึกษา	36
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	38
5.1 บทสรุป	38
5.2 ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ประวัติผู้ศึกษา	

บทที่ 1

บทนำ

ในบทที่ 1 นี้ จะกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในเวทีการประชุมระหว่างประเทศดังกล่าว รวมทั้งได้กำหนดวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษาฯ นี้ โดยมีขอบเขตการศึกษาในระหว่างมีนาคม – กรกฎาคม 2563 อีกทั้งยังได้จัดทำคำนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้เอกสารฉบับนี้ด้วย

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1.1 ความเป็นมา

สหภาพรัฐสภา (Inter-Parliamentary Union - IPU) เป็นองค์กรรัฐสภาระหว่างประเทศที่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2432 (ค.ศ. 1889) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกรัฐสภาทั่วโลก และเพื่อรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการใช้มิติการดำเนินงานทางรัฐสภา (Parliamentary Dimension) เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การรักษาสันติภาพและความมั่นคงระหว่างประเทศ การเคารพสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคระหว่างเพศ และการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้และความร่วมมือระหว่างกัน ปัจจุบันสหภาพรัฐสภามีรัฐสภาสมาชิก จำนวน 179 ประเทศ

สหภาพรัฐสภามีการประชุมพันธกรณีที่สำคัญ ได้แก่ การประชุมสมัชชาสหภาพรัฐสภา (Assembly) ซึ่งจัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกในช่วงเดือนมีนาคม/เมษายน และครั้งที่สองในเดือนตุลาคมของทุกปี นอกจากนี้ โดยที่สหภาพรัฐสภาได้ยกระดับสถานะเป็นประเทศผู้สังเกตการณ์ถาวรประจำองค์การสหประชาชาติ (Permanent Observer) ตั้งแต่ปี 2002 ทำให้มีความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดกับสหประชาชาติในฐานะที่เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่มีเป้าหมายเดียวกันในการแก้ไขปัญหาความท้าทายระดับโลก อาทิ ปัญหาความยากจน ประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และยังมีข้อมติสมัชชาสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภาแห่งชาติและสหภาพรัฐสภา (Resolution on Interaction between the United Nations, National Parliaments and the Inter-Parliamentary Union) ที่ได้รับการรับรองจากประเทศสมาชิกสหประชาชาติและรัฐสภาสมาชิกสหภาพรัฐสภา อันตอกย้ำความเป็นหุ้นส่วนและการมีส่วนร่วมของรัฐสภาในกระบวนการสหประชาชาติโดยผ่านการดำเนินงานของสหภาพรัฐสภา ด้วยเหตุนี้ สหภาพรัฐสภาจึงได้จัดการประชุมคู่ขนานที่สำคัญภายใต้กรอบสหประชาชาติ ได้แก่ การประชุมภาครัฐสภาในโอกาสการประชุมคณะกรรมการว่าด้วยสถานภาพสตรี (Commission of the Status of Women – CSW) การประชุมรัฐสภาในโอกาสการประชุมรัฐสภาที่อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Parliamentary Meeting on the

occasion of the United Nations Climate Change Conference – COP) และการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานในโอกาสการประชุม (The Annual Parliamentary Hearing at the United Nations)

สำหรับการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เป็นหนึ่งในการประชุมตามพันธกรณีของสหภาพรัฐสภา นับเป็นเวทีที่สำคัญเพื่อให้สมาชิกรัฐสภาได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญระดับโลกร่วมกับสหประชาชาติและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ทำให้สมาชิกรัฐสภาได้รับทราบกระบวนการเจรจาในฐานะที่สมาชิกรัฐสภาเป็นผู้ให้ความเห็นชอบรัฐบาลในการลงนามผูกพันในความตกลงระหว่างประเทศ เป็นการติดตามตรวจสอบภาครัฐบาลในการดำเนินการตามพันธกรณีที่ให้การรับรองมาปฏิบัติในระดับชาติ ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการดำเนินงานของสหประชาชาติในฐานะองค์การระหว่างประเทศ ผลลัพธ์ที่เป็นข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติจะนำมาสะท้อนในการดำเนินงานของสหประชาชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ของการประชุมในการช่วยให้สมาชิกรัฐสภามีความเข้าใจในกระบวนการตัดสินใจและการเจรจาของสหประชาชาติได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงทำให้สมาชิกรัฐสภาได้นำมุมมองระดับชาติมาสู่การบริหารจัดการในระดับโลกอีกด้วย

กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบในการเตรียมการและจัดทำสารัตถะสนับสนุนสมาชิกรัฐสภาในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ โดยลักษณะงานของนักวิเทศสัมพันธ์มีภารกิจหลักในการสนับสนุนทางวิชาการหรือด้านสารัตถะให้กับผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศ โดยการเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จัดทำข้อคิดเห็นและท่าทีของรัฐสภาไทยและประเทศไทย รวมทั้งยกร่างบทอภิปรายและถ้อยแถลงตามหัวข้อและ/หรือระเบียบวาระของการประชุมเพื่อให้ผู้แทนรัฐสภาไทยได้นำไปใช้กล่าวอภิปรายต่อที่ประชุม นอกจากนี้ นักวิเทศสัมพันธ์ยังปฏิบัติหน้าที่ด้านธุรการการประชุม ได้แก่ การสำรองที่พักในต่างประเทศ การจัดเส้นทางเดินทางและสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน การดำเนินการด้านงบประมาณการเดินทาง การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และงานด้านธุรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ซึ่งนับเป็นบทบาทที่สำคัญในฐานะที่นักวิเทศสัมพันธ์ทำหน้าที่สนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยเพื่อให้สามารถแสดงบทบาทในระหว่างการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประชุม ดังนั้น นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำสารัตถะประกอบการประชุมดังกล่าวจะต้องมีความรอบรู้ในกรอบของสหประชาชาติ ซึ่งระบบงานสหประชาชาติมีมิติและความซับซ้อน อีกทั้งประเด็นที่เข้าสู่การพิจารณามีความหลากหลายตั้งแต่เรื่องสันติภาพและความมั่นคงระหว่างประเทศ ประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน การพัฒนาอย่างยั่งยืน สาธารณสุข และการศึกษา เป็นต้น รวมทั้งยังต้องมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการสนับสนุนด้านธุรการการประชุมเพื่อให้เป็นไปอย่างราบรื่นเรียบร้อยอีกด้วย

1.1.2 ความสำคัญของปัญหา

การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ มีหัวข้อการประชุมที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละปี ทำให้ไม่มีความต่อเนื่องในการศึกษาจัดทำข้อมูล การเตรียมข้อมูลสนับสนุน

จึงเป็นเรื่องยากเนื่องจากยังไม่ทราบหัวข้อการประชุม โดยจะขึ้นอยู่กับหัวข้อหลัก (Theme) ของการประชุมสมัชชาใหญ่ขององค์การสหประชาชาติ และประเด็นที่ประชาคมระหว่างประเทศให้ความสำคัญ อาทิ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ความร่วมมือในระบบพหุภาคีนิยม (Multilateralism) การปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารจัดการของสหประชาชาติ (United Nations Reform) ข้อตกลงระหว่างประเทศว่าด้วยการโยกย้ายถิ่นฐานที่ปลอดภัย เป็นระเบียบ และเป็นปกติ (Global Compact on Safe, Orderly and Regular Migration – GCM) การลดกำลังรบนิวเคลียร์ และการศึกษา เป็นต้น

การมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบได้รับการมอบหมายหมุนเวียนสลับเปลี่ยนกัน จึงไม่มีความต่อเนื่องในการทำงานและการสั่งสมประสบการณ์ในการเข้าร่วมการประชุมทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่จะได้เรียนรู้งานจากการปฏิบัติงานจริงเท่านั้นทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีการเตรียมความพร้อมเพื่อปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในโอกาสการประชุมดังกล่าว อีกทั้งยังขาดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้เชิงลึกระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เคยปฏิบัติหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายใหม่ รวมถึงการขาดฐานข้อมูลของตนเองทำให้ต้องพึ่งพาหน่วยงานเจ้าภาพหลักที่เกี่ยวข้องกับการประชุมโดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงการต่างประเทศ

นอกจากนี้ ระบบสหประชาชาติมีความซับซ้อน มีโครงสร้างประกอบด้วยระบบสมัชชาสหประชาชาติ (United Nations General Assembly - UNGA) คณะมนตรีความมั่นคงแห่งสหประชาชาติ (United Nations Security Council - UNSC) และคณะมนตรีเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Economic and Social Council - ECOSOC) อีกทั้งภาษาในการประชุมสหประชาชาติยังเป็นภาษาในเรื่องเฉพาะทางและเกี่ยวข้องกับการเจรจาความตกลงซึ่งแตกต่างจากการประชุมภาคีรัฐสภาทั่วไป นักวิทยาศาสตร์ผู้ที่ไม่คุ้นเคยหรือไม่ได้รับมอบหมายให้ศึกษาประเด็นสหประชาชาติ หากได้รับมอบหมายจะมีระยะเวลาไม่เพียงพอที่จะสั่งสมความรู้และทำความเข้าใจซึ่งเห็นได้จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ประจำปี 2560 ซึ่งผู้แทนสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฯ โดยในส่วนของ การจัดเตรียมเอกสารเพื่อเข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศนั้น ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของร่างคำกล่าวและการศึกษาข้อมูล และให้ความเห็นเกี่ยวกับร่างข้อที่อยู่ในระดับน้อย (อยู่ในระดับ 3 จาก 5 ระดับ) และระดับปานกลาง สำหรับการเตรียมข้อมูลประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประชุม (ระดับ 4 จาก 5 ระดับ) รวมทั้งยังมีข้อเสนอแนะเห็นควรให้นักวิทยาศาสตร์ปรับปรุงเรื่องภาษาและคุณภาพในการร่างคำกล่าว รวมทั้งควรศึกษาข้อมูลในการประชุมให้มากยิ่งขึ้นเพื่อที่จะสามารถให้ข้อคิดเห็นกับผู้แทนฯ ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งความพึงพอใจมากที่สุดเป็นระดับที่อยู่ในความคาดหวังในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศ

ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิทยาศาสตร์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เพื่อขับเคลื่อนและสอดคล้องตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563 – 2565 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันให้รัฐสภาไทยเป็นศูนย์กลางความร่วมมือในเวทีรัฐสภาอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทย ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับ นักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา แนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์โดยการศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ สนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่ สหประชาชาติ โดยเน้นศึกษาเฉพาะการสนับสนุนด้านวิชาการ

1.3.2 ประชากรในการศึกษา นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศที่เคย เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ จำนวน 3 คน ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภาและผู้อำนวยการสำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สมาชิก รัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ จำนวน 2 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 ถึง เดือนกรกฎาคม 2563

1.4 วิธีดำเนินการศึกษา

1.4.1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค และสำรวจความคิดเห็นในการเตรียมความพร้อม ของนักวิเทศสัมพันธ์ฯ โดยการ

ก. ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร (Documentary Research) จากข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เอกสารข้อมติการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และ สหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) การศึกษารายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ที่จะเป็นเอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และรายงาน การเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ

ข. การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วม การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาและ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภาและผู้อำนวยการ สำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ รวมถึงการสัมภาษณ์สมาชิกรัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุม รับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ

ค. การสังเกตการณ์โดยตรงจากการเตรียมการเข้าร่วมการประชุมฯ และการเข้าร่วม การประชุมของผู้ศึกษาเอง

1.4.2 การศึกษาวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนคณะผู้แทน รัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ โดยการ

ก. นำผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในข้อ 3.1.1 มาศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค และการประเมินความพร้อมของนักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทย ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

ข. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาสรุปและจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ก. แบบสัมภาษณ์สมาชิกรัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ จำนวน 2 คน นักวิเทศสัมพันธ์ของสำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ จำนวน 3 คน ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานสหภาพรัฐสภาและผู้อำนวยการสำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ

ข. เอกสารผลลัพธ์การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ซึ่งจัดทำในรูปแบบสรุปรายงาน การประชุม (Summary Report) และเผยแพร่เป็นหนึ่งในเอกสารของการประชุมสมัชชาใหญ่ สหประชาชาติ เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานของทั้งสององค์กรในระดับโลกที่สำคัญ

ค. ข้อตกลงที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และสหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) เพื่อศึกษาแนวโน้มความร่วมมือระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภาแห่งชาติและ สหภาพรัฐสภา

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การประชุมสมัชชาสหภาพรัฐสภา (Inter-Parliamentary Union Assembly)

หมายถึง การประชุมของรัฐสภาประเทศสมาชิกของสหภาพรัฐสภา ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 179 ประเทศ โดยการประชุมสมัชชามีขึ้นปีละ 2 ครั้ง คือ การประชุมครั้งแรกจัดขึ้นในช่วงฤดูใบไม้ผลิ ประมาณเดือนมีนาคม-เมษายน และการประชุมครั้งที่สองของปีจะจัดขึ้นในช่วงฤดูใบไม้ร่วง ประมาณเดือนตุลาคม การประชุมสมัชชาสหภาพรัฐสภาเป็นเวทีแห่งการแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกรัฐสภาของรัฐสภาประเทศสมาชิก เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นและอภิปรายในประเด็นสถานการณ์ระหว่างประเทศที่อยู่ในความสนใจของประชาคมโลก

การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

หมายถึง การประชุมที่จัดขึ้นในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครนิวยอร์ก เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกรัฐสภาได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ของ สหประชาชาติ ผู้แทนจากชุมชนทางการทูตประจำสหประชาชาติรวมถึงนักวิชาการชั้นนำ โดยมีเลขาธิการสหประชาชาติและประธานสหภาพรัฐสภาเป็นผู้กล่าวเปิดการประชุมและสมาชิกรัฐสภาหลายร้อยคนจากทุกภูมิภาคทั่วโลกเข้าร่วมการประชุม การอภิปรายในโอกาสการประชุม มีวัตถุประสงค์หลักสองประการ คือ (1) เพื่อช่วยให้สมาชิกรัฐสภาเข้าใจในกระบวนการตัดสินใจของ สหประชาชาติและสถานะของการเจรจาในประเด็นต่าง ๆ ที่ดีขึ้น และ (2) เพื่อทำให้สมาชิกรัฐสภา จากหลายประเทศได้พิจารณาประเด็นปัญหาใหม่ ๆ บนโต๊ะเจรจาและแสดงความคิดเห็นที่มาจาก

ประสบการณ์ในระดับชาติและระดับท้องถิ่นของตนให้แก่ประเทศสมาชิกสหประชาชาติได้รับทราบ โดยผลลัพธ์จากการประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ จะจัดทำเป็นสรุปรายงานที่เผยแพร่เป็นเอกสาร ในการประชุมสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติโดยมีหนังสือนำของประธานการประชุมสมัชชาใหญ่ แห่งสหประชาชาติ

วิเทศสัมพันธ์

หมายถึง สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิเทศสัมพันธ์ซึ่งมีลักษณะงาน ที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานกับองค์การโลก องค์การระหว่างประเทศ ผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ ต่างประเทศ หน่วยชำนาญพิเศษต่างๆ ตลอดจนงานการแปลเอกสารและร่างโต้ตอบหนังสือภาษา ต่างประเทศและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้รับทราบสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนผู้แทน รัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

1.6.2 ทำให้สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งจะเป็นการเตรียมความพร้อม ให้กับนักวิเทศสัมพันธ์ เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับ การประชุมสหภาพรัฐสภาภายใต้กรอบสหประชาชาติอื่น ๆ ได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

“การศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาศึกษา และใช้เป็นหลักคิดในการดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา แผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา (IPU Strategy 2017 - 2021) แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563 – 2565 หลักการประชุมระหว่างประเทศ ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) คู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพสายงานวิเทศสัมพันธ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา

การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติจัดขึ้นร่วมกันระหว่างสหประชาชาติและสหภาพรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีมุมมองภาคีรัฐสภาในกระบวนการหลักของสหประชาชาติ รวมถึงสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับกระบวนการของสหประชาชาติให้กับสมาชิกรัฐสภา ซึ่งมีจุดเริ่มต้นจากปฏิญญา “The 2000 Millennium Declaration” อันเป็นข้อตกลงระดับสูงของสหประชาชาติฉบับแรกที่รับรองบทบาทของสหภาพรัฐสภาในการสะท้อนเสียงของสมาชิกรัฐสภาไปสู่สหประชาชาติ ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของเวทีรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาว่าเป็นส่วนหนึ่งของพันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติที่กำลังเติบโตขึ้น โดยให้ช่วงหลายปีที่ผ่านมา มีการจัดทำข้อมติสหประชาชาติว่าด้วย “การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา” (อาทิจำแนง 59/19, 61/6, 65/123, 66/261) ซึ่งทำให้การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา เป็นหนึ่งในการประชุมร่วมกันระหว่างสหประชาชาติและสหภาพรัฐสภา

สำหรับข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยความร่วมมือระหว่างสหประชาชาติและสหภาพรัฐสภา (Resolution 59/19. Cooperation between the United Nations and the Inter-Parliamentary Union) ได้เน้นย้ำการมีส่วนร่วมของสมาชิกรัฐสภาในงานของสหประชาชาติอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และสนับสนุนความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างสหประชาชาติและสหภาพรัฐสภาอย่างในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสันติภาพและความมั่นคง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม กฎหมายระหว่างประเทศ สิทธิมนุษยชนและประเด็นเพศสภาพและประชาธิปไตย โดยตระหนักถึงผลประโยชน์จากความร่วมมือของสององค์กร ซึ่งยืนยันในรายงานของเลขาธิการสหประชาชาติ นอกจากนี้ ข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา (Resolution 65/123. Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) ยังได้ยืนยันว่าการมีปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นการเติมเต็มช่องว่างทางประชาธิปไตยในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โดยส่งเสริม

สหภาพรัฐสภาในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสหประชาชาติและรัฐสภาในระดับชาติ ประกอบด้วย การสร้างเสริมความสามารถของรัฐสภาให้เข้มแข็ง สร้างความแข็งแกร่งให้กับหลักนิติธรรมและ ช่วยให้การออกกฎหมายในประเทศสอดคล้องกับพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมถึงส่งเสริมให้สมาชิกรัฐสภา เข้าร่วมในคณะผู้แทนแห่งชาติในการประชุมหลักของสหประชาชาติ โดยเชิญชวนให้ประเทศสมาชิก สหประชาชาติทำให้งานปฏิบัตินี้ดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ

ทั้งนี้ แม้ไม่ได้มีข้อบังคับการประชุมอย่างเป็นทางการ แต่จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและ การสังเกตโดยตรงในการเข้าร่วมการประชุม รูปแบบของการประชุม มีดังนี้

ผู้เข้าร่วมการประชุม สมาชิกรัฐสภาจากทุกภูมิภาคทั่วโลก ทั้งจากฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายค้าน รวมถึงยังเปิดให้กับผู้แทนทางการทูต ภาคประชาสังคม และเจ้าหน้าที่สหประชาชาติสามารถ เข้าร่วมการประชุมได้

พิธีเปิดการประชุม เป็นการเปิดร่วมกันระหว่างสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติ โดยมีประธานการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และประธานสหภาพรัฐสภากล่าวเปิดการประชุม และเลขาธิการสหประชาชาติได้รับเชิญเป็นองค์ปาฐก

หัวข้อการประชุม กระบวนการตัดสินใจเลือกหัวข้อการประชุมมีความแตกต่างกันเล็กน้อยขึ้นอยู่กับ ประธานการประชุมสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติแต่ละคน อย่างไรก็ตาม ลักษณะที่เหมือนกัน คือการพิจารณาประเด็นที่อยู่ในความสนใจของโลกและมีความเหมาะสมกับสหภาพรัฐสภา

การเตรียมการจัดประชุม ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสหภาพรัฐสภา สำหรับการเตรียมกำหนดการประชุมรับผิดชอบร่วมกันระหว่างสหประชาชาติและสหภาพรัฐสภา รวมถึงช่วยหาคณะผู้อภิปราย (Panelists)

เอกสารผลลัพธ์ ผลลัพธ์การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ประกอบด้วยรายงานสรุป (Summary Report) ซึ่งจะได้เผยแพร่เป็นเอกสารของการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ โดยมีหนังสือแนะนำของประธานการประชุมสมัชชาใหญ่

การสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ นักวิเทศสัมพันธ์ จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจข้อมูลทั่วไปของการประชุมและข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยการมี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาประเทศ และสหภาพรัฐสภา เพื่อให้เข้าใจความเป็นมาและ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การระหว่างประเทศทั้งสอง ทำให้สามารถอธิบายธรรมเนียมปฏิบัติ ในการประชุมรวมทั้งสามารถตอบข้อสงสัยของผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

2.2 แผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา (IPU Strategy 2017 - 2021)

การเชื่อมโยงช่องว่างประชาธิปไตยในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (Objective 8: Bridge the democracy gap in international relations) โดยสหภาพรัฐสภาดำเนินการเพื่อประกันว่า รัฐสภามีส่วนร่วมและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสหประชาชาติ เนื่องจากสหประชาชาติ เป็นเสาหลักของความร่วมมือในระบบพหุภาคี (Multilateral) และมีบทบาทสำคัญในนโยบายทุกด้าน ซึ่งพันธกรณีระหว่างประเทศที่รัฐต่าง ๆ ให้การรับรองมีผลกระทบโดยตรงต่อพลเมืองและชุมชน รัฐสภาและสมาชิกรัฐสภาจึงต้องทำหน้าที่สำคัญในการเชื่อมโยงช่องว่างระหว่างระดับโลกและ ระดับท้องถิ่น สหภาพรัฐสภาดำเนินยุทธศาสตร์ส่งเสริมรัฐสภาในประเทศต่าง ๆ ที่โลกกำลังเผชิญอยู่

รวมถึงการนำมุมมองภาคีรัฐสภาไปสู่ความริเริ่มระดับโลกและทำงานร่วมกับรัฐสภาในการนำความตกลงต่าง ๆ มาปฏิบัติ และจะยกระดับพันธมิตรเชิงนโยบายกับสหประชาชาติ โดยประกันการมีส่วนร่วมของภาคีรัฐสภาอย่างแข็งขันและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสหประชาชาติ สหภาพรัฐสภามุ่งดำเนินการเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างชุมชนสหประชาชาติและสมาชิกรัฐสภาทั้งในระดับชาติและระหว่างประเทศ ผ่านการส่งเสริมความเห็นภาคีรัฐสภาในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญของสหประชาชาติในรูปของข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มาจากการประชุมสมัชชาสหภาพรัฐสภาและการประชุมทางการอื่น ๆ ของสหภาพรัฐสภา นอกจากนี้ สหภาพรัฐสภาจะร่วมมือกับสหประชาชาติผ่านการจัดประชุมและโครงการภาคสนามร่วมกัน และจะทำงานร่วมกันในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการภาคสนามของสหประชาชาติและรัฐสภาแห่งชาติให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น สหภาพรัฐสภายังมุ่งที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคีรัฐสภานำพันธกรณีระดับโลกมาปฏิบัติและนำกระบวนการของสหประชาชาติมาเป็นกระแสหลักในการดำเนินงานของรัฐสภา อีกทั้งจะยกระดับความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและสอดคล้องกับระบบสหประชาชาติ และยกระดับความรับผิดชอบของระบบสหประชาชาติและการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อประกันว่าสหประชาชาติจะมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

จะเห็นว่าแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560 – 2564 มุ่งเน้นความร่วมมือระหว่างสหประชาชาติและสหภาพรัฐสภา เพื่อสร้างความเป็นประชาธิปไตยในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ผู้ศึกษาจึงเห็นความจำเป็นที่นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภานี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินความร่วมมือและแนวคิดที่เป็นพื้นฐานของการประชุม เพื่อที่จะสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในเวทีการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการทำหน้าที่เชื่อมโยงช่องว่างประชาธิปไตยในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2.3 หลักการประชุมระหว่างประเทศ

เหตุที่ต้องมีการประชุมระหว่างประเทศ เพื่อหาแนวร่วม หาเพื่อนความร่วมมือกันและกัน ปฏิสัมพันธ์ร่วมกันดำเนินความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างบุคคล

ประเภทของการประชุม

1. การประชุมทวิภาคี (Bilateral Meetings) คือการประชุมระหว่างผู้แทนของสองฝ่าย/สองประเทศ เช่น การประชุมระหว่างผู้นำสูงสุด/การประชุมระหว่างผู้นำรัฐบาลของสองประเทศ การประชุมระหว่างรัฐมนตรีต่างประเทศของสองประเทศ หรือการประชุมระหว่างรัฐมนตรีกระทรวงต่าง ๆ เป็นต้น

2. การประชุมพหุภาคี (Multilateral Meetings) คือ การประชุมระหว่างหลายฝ่าย กลุ่มประเทศ หรือการประชุมที่มีผู้แทนจากสามประเทศขึ้นไป/การประชุมนานาชาติ การประชุมในกรอบองค์การระหว่างประเทศ อาทิ องค์การสหประชาชาติ ทบวงชำนาญพิเศษในกรอบสหประชาชาติและอาเซียน และการประชุมในกรอบความร่วมมือต่างๆ อาทิ กรอบความร่วมมือเอเชีย (Asia Cooperation Dialogue: ACD) ยุทธศาสตร์ความร่วมมือทางเศรษฐกิจจิรวดี-เจ้าพระยา-แม่โขง (Ayeyawady-Chao Phraya-Mekong Economic Cooperation Strategy: ACMECS) และความริเริ่มแห่งอ่าวเบงกอล

สำหรับความร่วมมือหลากหลายสาขาทางวิชาการและเศรษฐกิจ (BIMSTEC: Bay of Bengal Initiative for Multi-Sectoral Technical and Economic Cooperation)

การเตรียมการเพื่อเข้าร่วมการประชุม

- การจัดประชุมกำหนดท่าที่ไทย
- การขออนุมัติกรอบท่าที่ไทย/ เอกสารผลลัพธ์การประชุม
- การผลักดันท่าที่ไทยในที่ประชุม
- การหาแนวร่วม/ การล๊อบบี้, ประโยชน์ร่วมกัน/ ทำได้ทุกที่
- การหาข่าวในที่ประชุม
- การแต่งกาย ทั้งในที่ประชุม/ ระหว่างเดินทาง
- ประเด็นอื่นๆ ที่ประสงค์จะไปหารือ/ หาข้อมูล

บทบาทในที่ประชุม

- Make your presence felt ทำให้รู้สึกเข้าไปเข้าร่วมการประชุม
- การติดตามพัฒนาการและการผลักดันพัฒนาการให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ของไทย
- ให้ความสนใจกับประเด็นของคนอื่นด้วย
- บทบาท Bridge Builder ในเวทีการทูตพหุภาคี อาทิ RCEP
- การเข้าร่วมการประชุมโดยเฉพาะวันสุดท้าย
- การรับรองรายงานการประชุม
- การกล่าวถ้อยแถลง (Statement) เพื่อแบ่งปันการดำเนินการที่สำเร็จ/เสนอแนะแนวทาง

ในการดำเนินงาน

หลังการประชุม

- รายงานผลการประชุม
- จัดการประชุมสรุปผลและมอบหมายงาน
- ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

(ตุลย์ ไตรโสรัส, 2560, น. 50-57)

ผู้ศึกษาได้นำหลักการประชุมระหว่างประเทศมาเป็นแนวทางในการเตรียมการเข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศ รวมทั้งนำมาเป็นกรอบแนวคิดวิเคราะห์แนวทางการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับหลักการประชุมระหว่างประเทศ เพื่อให้ นักวิทยาศาสตร์สามารถปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.4 ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ความรู้อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล ผ่านการวิเคราะห์สังเคราะห์จนเป็นหลักทั่วไป ไม่ขึ้นอยู่กับบริบทใดโดยเฉพาะ สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสารและรายงานต่างๆ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นความรู้ที่ไม่ค่อยสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขันเพราะใครๆ ก็เข้าถึงได้

2. ความรู้ที่ฝังในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล อาจอยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) อยู่ในมือและส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะ) เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทใดบริบทหนึ่งโดยเฉพาะ สื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก พัฒนาและแบ่งปันกันได้ เป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่จะเป็นความรู้ที่ฝังในตัวคน เปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนกับความรู้ที่ชัดแจ้ง อาจได้เป็น 80 : 20 ซึ่งเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมาเปรียบเสมือนความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็นส่วนที่น้อยมาก ประมาณ 20 % ของทั้งหมด ในขณะที่ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งเปรียบเสมือนความรู้ที่ฝังในตัวคน เป็นส่วนที่ใหญ่มาก ประมาณ 80 % ของทั้งหมด

กระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) การบ่งชี้ความรู้ เป็นการระบุเกี่ยวกับความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมีต้องใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ได้แก่ ความรู้อะไรบ้าง ความรู้อะไรที่มีอยู่แล้ว อยู่ในรูปแบบใดอยู่ที่ใคร

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป มีหลายแนวทาง เช่น ใช้ SECI model นำบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ต่างกันมาประชุม/ทำงานร่วมกัน จ้างคนที่มีความรู้มาทำงานในองค์กรจ้างที่ปรึกษา

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เช่น กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการทำงาน กำหนดวิธีการจัดเก็บและค้นคืน เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และนำไปใช้ได้สะดวก

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการกลั่นกรองความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ใช้งานได้ของความรู้ ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับความรู้ที่ชัดแจ้ง Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนความรู้ที่ฝังในตัวคน Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรม กลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนนักปฏิบัติ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว (ผู้เชี่ยวชาญจากที่หนึ่งไปปฏิบัติงานในอีกที่หนึ่ง) เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7) การเรียนรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงานแล้วเกิดความรู้ใหม่นำมาเข้าระบบจัดเก็บหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยน ก็จะต้องค้ำความรู้ใหม่ให้ใช้ประโยชน์ต่อไปได้เรื่อย ๆ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากวงจร “สร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ ใหม่” และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการและเครื่องมือในการจัดการความรู้ เป็นการช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และ แลกเปลี่ยนความรู้สะดวกเร็วขึ้น การเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร (ขนาดและสถานที่ตั้ง) ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร เป็นต้น สำหรับเครื่องมือการจัดการความรู้มีรายละเอียดดังนี้

ก. ฐานข้อมูล (Knowledge Bases) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้ข้อมูลความรู้นั้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว การรวบรวมจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้สามารถทำได้ 2 วิธีคือ จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร และจัดเก็บในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข. การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในรูปของเอกสาร เป็นการ จัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบง่ายๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น คู่มือ การจัดฝึกอบรม คู่มือการตรวจประเมิน 5 ส. คู่มือการจัดการความรู้ – การใช้เทคนิค การเล่าเรื่อง (Story Telling) การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องนี้เป็นวิธีการเผยแพร่ สิ่งที่เราได้เรียนรู้มาให้แก่ ผู้สนใจหรือคนในกลุ่มงานเดียวกัน โดยต้องสร้างความสมดุลระหว่างความน่าสนใจในการบรรยาย เรื่องและเนื้อหาที่ต้องการสื่อ เช่น การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องในประเด็นเกี่ยวกับความสำเร็จ หรือ ล้มเหลวมาผูกเป็นเรื่องราวให้น่าสนใจ ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและกระตุ้นให้เกิด การแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกันจนได้องค์ความรู้ที่ดีไว้ใช้ประโยชน์

ค. การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (AAR: After Action Reviews) คือ การอภิปรายเกี่ยวกับ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยให้สมาชิกแต่ละคนได้พูดสะท้อนความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่มีต่อการทำงานที่ผ่านมาว่ามีจุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ถ้าจะมีการทำงานนี้อีก ในครั้งต่อไป ซึ่งจะทำให้สมาชิกในทีมได้เรียนรู้ความสำเร็จ ความผิดพลาดและสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข ในการทำงานครั้งต่อไป

ง. ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าไปยังบุคลากรรุ่นใหม่หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ น้อยกว่า ซึ่งระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการหนึ่งในการสอนงานและคำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงมักจะมีตำแหน่งและอาวุโสกว่าซึ่งอาจอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้โดยทั่วไประบบพี่เลี้ยง จะใช้เวลาค่อนข้างนาน เพราะทั้งสองฝ่ายจะต้องสร้างความคุ้นเคยความสัมพันธ์และความเข้าใจกัน ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงนอกจากจะให้คำปรึกษาในด้านการงานแล้วยังเป็นที่ปรึกษาในเวลามีปัญหาหรือสับสน ที่สำคัญพี่เลี้ยงจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องพฤติกรรมจริยธรรมและการทำงานให้สอดคล้องกับ ความต้องการขององค์กรด้วย

จ. การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) เป็นการจัดตั้งทีมเพื่อมาทำงาน ร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำหนดขึ้น ภายใต้ความเชื่อที่ว่าการทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัย ผู้เชี่ยวชาญจากหลาย ๆ ด้านมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จ

ฉ. การประชุมระดมสมอง (Workshop/Brainstorming) เป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดกระบวนการ เรียนรู้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรึกษาหารือ กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจดำเนินการ ปฏิบัติงานที่ผ่านมาประสบการณ์และมุมมองจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ข. ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP) เป็นกลุ่มคนที่มารวมตัวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในส่วนที่เป็นวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ซึ่งเป็นประสบการณ์ ความสำเร็จและการสรุปบทเรียน (Lessons Learned) ซึ่งเป็นความผิดพลาดล้มเหลว และข้อควรระวังต่างๆ ในการทำงาน เพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม นำไปใช้แก้ปัญหา และพัฒนางานในหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น CoP สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งที่เป็นรูปแบบทางกายภาพ (มีสถานที่การพบปะ) หรือแบบเสมือนจริง (Virtual) เช่น ทางออนไลน์

การจัดการความรู้เป็นแนวทางที่ผู้ศึกษาใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการที่สามารถปรับใช้ในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ อาทิ การจัดทำฐานข้อมูล การจัดชุมชนนักปฏิบัติ การจัดเก็บความรู้และการปฏิบัติที่เป็นเลิศ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจะต้องพิจารณาถึงสภาพการณ์ในปัจจุบัน วิเคราะห์ถึงความเหมาะสม ประสิทธิภาพและงบประมาณในการนำวิธีการต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้สามารถรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายในตัวนักวิทยาศาสตร์มาจัดเก็บให้เป็นระบบ โดยเฉพาะองค์ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นประสบการณ์โดยตรงในการเดินทางเข้าร่วมการประชุม รวมถึงความรู้ในการเตรียมการด้านสารัตถะ ธุรการการประชุม (โลจิสติกส์) และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งควรที่จะถ่ายทอดให้กับนักวิทยาศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และผู้ที่มีความสนใจ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันและเตรียมความพร้อมให้กับนักวิทยาศาสตร์อยู่ตลอดเวลา โดยมีการรวบรวมและจัดเก็บบันทึกไว้เพื่อสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาความรู้และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ต่อไป นอกจากนี้ ยังต้องมีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการประชุมภาครัฐสภา อาทิ ข้อมูลทั่วไปของการประชุม ข้อมูลสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา

2.5 แผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563 – 2565

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2 สถาบันนิติบัญญัติมีความสัมพันธ์อันดีและผลักดันให้เกิดความร่วมมือในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศและประชาคมอาเซียน

ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ 2

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือด้านต่างประเทศของรัฐสภา

ตัวชี้วัดที่ 2.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบทบาทในการสนับสนุนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความร่วมมือในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ

การศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิทยาศาสตร์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ ดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ สถาบันนิติบัญญัติมีความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ ผู้ศึกษาได้นำแผนปฏิบัติการดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ด้วยเล็งเห็นว่านักวิทยาศาสตร์สำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะในตัวชี้วัดที่ 2.1 และ 2.3 จึงมีหน้าที่ดำเนินบทบาทโดยตรงในการสนับสนุนและส่งเสริมสมาชิกรัฐสภาในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความร่วมมือโดยผ่านเวทีการประชุมระหว่างประเทศ

2.6 คู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพสายงานวิเทศสัมพันธ์

คู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพฯ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) ได้สรุปคุณลักษณะของ “นักวิเทศสัมพันธ์มืออาชีพของรัฐสภา” ไว้ 8 ประการ ประกอบด้วย

1. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารในระดับสากล

2. มีความรอบรู้ในเรื่องการต่างประเทศอย่างกว้างขวางทั้งในลักษณะทวิภาคีและพหุภาคี โดยเฉพาะข้อมูลด้านต่างประเทศของรัฐสภา หลักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หลักการประชุมระหว่างประเทศ กฎหมายระหว่างประเทศ กฎและข้อบังคับขององค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สถานการณ์ปัจจุบันและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านและอาเซียน

3. มีความรู้รอบด้านในเรื่องเกี่ยวกับประเทศไทย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ชาวต่างประเทศ

4. มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์จากการค้นคว้าข่าวสารข้อมูลความเคลื่อนไหวทั่วโลกได้อย่างทันการณ์ มีความตื่นตัวทางการเมืองและติดตามข่าวสารเสมอ เพื่อสร้างทางเลือกเชิงรุก และสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

5. มีความรู้เกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติและระเบียบปฏิบัติด้านพิธีการทูตและมารยาทสากลเป็นอย่างดี สามารถให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักปฏิบัติตามแบบสากลได้

6. มีความสามารถในการประสานงาน การสื่อสารกับผู้อื่นและสานสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ทั้งฝ่ายต่างประเทศและฝ่ายไทย

7. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้นที่จำเป็นในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นและทันการณ์ในกรณีจำเป็น

8. พัฒนาตนและบูรณาการความรู้โดยการเชื่อมโยงศาสตร์ ความรู้ ทักษะ และความชำนาญที่มีอยู่เข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานไปได้ด้วยความราบรื่น มีประสิทธิภาพ (efficiency) และเกิดประสิทธิผล (effective) ต่อการดำเนินงานด้านต่างประเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

คุณลักษณะความเป็นมืออาชีพของนักวิเทศสัมพันธ์ข้างต้น ผู้ศึกษานำมาใช้ในการคิดวิเคราะห์แนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 วิธีดำเนินการศึกษา แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

3.1.1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค และสำรวจความคิดเห็นในการเตรียมความพร้อมของนักวิเทศสัมพันธ์ โดยการ

ก. ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร (Documentary Research) จากข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เอกสารข้อมติการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และสหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) การศึกษารายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ที่จะเป็นเอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และรายงานการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ

ข. การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยการสัมพันธ์นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภาและผู้อำนวยการสำนักงานองค์การรัฐสภา ระหว่างประเทศ รวมถึงการสัมภาษณ์สมาชิกรัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ

ค. การสังเกตการณ์โดยตรงจากการเตรียมการเข้าร่วมการประชุมฯ และการเข้าร่วมการประชุมของผู้ศึกษาเอง

3.1.2 การศึกษาวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ โดยการ

ก. นำผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในข้อ 3.1.1 มาศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค และการประเมินความพร้อมของนักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ

ข. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาสรุปและจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 การศึกษาเอกสาร ประกอบด้วย

ก. ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้รับทราบภูมิหลังความเป็นมาของการประชุม วัตถุประสงค์และรูปแบบการประชุม รวมถึงประเด็นที่อยู่ในความสนใจของที่ประชุม เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ฯ ให้มีความพร้อมในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการประชุมในการสะท้อนเสียงของประชาชนในกระบวนการของ

สหประชาชาติ และยังศึกษาข้อมติการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และสหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) เพื่อศึกษาแนวโน้มความร่วมมือระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา แห่งชาติและสหภาพรัฐสภา

ข. การศึกษาเอกสารผลลัพธ์การประชุม ซึ่งจัดทำในรูปแบบสรุปรายงานการประชุม (Summary Report) และเผยแพร่เป็นหนึ่งในเอกสารของการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ ผู้ศึกษาจะได้ทำความเข้าใจข้อมูลและเนื้อหาของการประชุม อีกทั้งยังเป็นการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปจัดระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อไป

ค. รายงานการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ซึ่งจัดทำโดยฝ่าย เลขานุการคณะผู้แทนฯ

3.2.2 การสัมภาษณ์

การศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ในการสนับสนุนการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์นักวิทยาศาสตร์ของสำนักงานกิจการรัฐสภาระหว่างประเทศที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ จำนวน 2 คน ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประสบการณ์โดยตรงตั้งแต่การเตรียมการ เข้าร่วมการประชุม การจัดเตรียมเนื้อหาสาระเพื่อเข้าร่วมการประชุม การเตรียมการด้านโลจิสติกส์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อีกทั้งยังทำให้ได้ข้อมูลสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและประเมินความพร้อมของนักวิทยาศาสตร์ ในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการ เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ นอกจากนี้ ผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงาน สหภาพรัฐสภา ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการรัฐสภาระหว่างประเทศ และสมาชิกรัฐสภาที่เคย เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ จำนวน 2 คน เพื่อให้ได้รับทราบมุมมอง ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อนักวิทยาศาสตร์ในการปฏิบัติหน้าที่ สนับสนุนการประชุมฯ ซึ่งจะนำผลการสัมภาษณ์มาใช้วิเคราะห์เป็นแนวทางในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

สำหรับการจัดทำแบบสัมภาษณ์ได้กำหนดประเด็นคำถามจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีความครอบคลุมและครบถ้วนตามประเด็นในการศึกษา ดังนี้

ประเด็นคำถามจากแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

- ท่านคิดว่าข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และข้อมติ สหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา จะช่วยในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ในการสนับสนุนการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ได้อย่างไร

- ท่านคิดว่าจะมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องศึกษาข้อมูลทั่วไปของการประชุม ตลอดจนข้อมติ สหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา

หรือไม่ หากท่านยังไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ

2. แผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560-2564

- ในฐานะที่ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ ท่านเคยศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภาในเป้าหมายที่ 8 การเชื่อมโยงช่องว่างประชาธิปไตยในกระบวนการเจรจาสหประชาชาติ

- หากท่านไม่ได้รับมอบหมายให้เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ท่านคิดว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ที่จะทำการศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560-2564

3. หลักการประชุมระหว่างประเทศ

- ท่านคิดว่าความรู้เกี่ยวกับหลักการประชุมระหว่างประเทศจะช่วยพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ของคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างไร

4. ทฤษฎีการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้วิธีการใดที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ให้ไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

- ท่านคิดว่าการวางแผนเพื่อพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ผู้ใดควรเป็นผู้วิเคราะห์ความจำเป็นของการพัฒนา และควรวิเคราะห์ความจำเป็นอย่างไร

5. แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2563-2565

- ท่านเห็นว่าสมาชิกรัฐสภาสามารถแสดงบทบาทเชิงรุกในการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ได้อย่างไรบ้าง

- ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์โดยการผสานเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานเข้ากับเป้าหมายส่วนตัวของผู้รับการพัฒนา เพราะเหตุใด

6. คู่มือความเป็นมืออาชีพ

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการนำคุณลักษณะของนักวิเทศสัมพันธ์มืออาชีพมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาฯ ยังได้จัดทำประเด็นคำถามทั่วไปที่ใช้ในการสัมภาษณ์นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ และมีประสบการณ์โดยตรงในการเข้าร่วมการประชุม เพื่อเป็นการสำรวจสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน และนำมารวบรวมเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป

ประเด็นคำถามที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ประเด็นคำถามที่ 2 แนวทางและการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ประเด็นคำถามที่ 3 ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน

ประเด็นคำถามที่ 4 ทักษะและสมรรถนะใดที่นักวิเทศสัมพันธ์ควรมีเพื่อให้สามารถ

สนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นคำถามที่ 5 สิ่งที่ได้รับจากการประชุม

สำหรับประเด็นคำถามทั่วไปสำหรับผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภา ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการรัฐสภาฯ ระหว่างประเทศ ในฐานะผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา โดยตรง เป็นการสัมภาษณ์ที่มุ่งเน้นความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อนักวิทยาศาสตร์ผู้ปฏิบัติงานจากระดับผู้บังคับบัญชา รวมถึงต้องการทราบถึงนโยบายและแนวทางเพื่อพัฒนานักวิทยาศาสตร์ด้วย

ประเด็นคำถามที่ 1 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์ในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ

ประเด็นคำถามที่ 2 นโยบายการมอบหมายนักวิทยาศาสตร์ให้เดินทางเข้าร่วมการประชุม

ประเด็นคำถามที่ 3 ทักษะและสมรรถนะที่ต้องการให้นักวิทยาศาสตร์มีเพื่อให้สามารถสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นคำถามที่ 4 ควรวางแผนการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมการประชุมอย่างไร

ประเด็นคำถามที่ 5 หลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ควรมีหลักสูตรอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

ประเด็นคำถามที่ 6 วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

ประเด็นคำถามที่ 7 แนวทางการประเมินผลการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ควรประเมินอย่างไร

ในการสัมภาษณ์สมาชิกรัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ในฐานะที่เป็นผู้รับบริการโดยตรง เป็นการสัมภาษณ์ที่มุ่งเน้นถึงความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อนักวิทยาศาสตร์ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงมุมมองที่มีต่อแนวทางการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์แนวทางการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ได้อย่างตรงเป้าหมาย เพื่อให้นักวิทยาศาสตร์มีแนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกรัฐสภาได้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นคำถามที่ 1 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์ในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ

ประเด็นคำถามที่ 2 สิ่งที่ได้รับจริงจากนักวิทยาศาสตร์

ประเด็นคำถามที่ 3 สิ่งใดที่เป็นจุดแข็งของนักวิทยาศาสตร์ที่สนับสนุนการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ และควรได้รับการส่งเสริมพัฒนาในระดับ

ประเด็นคำถามที่ 4 ทักษะและสมรรถนะใดที่ต้องการให้นักวิทยาศาสตร์มีเพื่อให้สามารถสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นคำถามที่ 5 ควรวางแผนการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมการประชุมอย่างไร

ประเด็นคำถามที่ 6 หลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ควรมีหลักสูตรอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

ประเด็นคำถามที่ 7 วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

ประเด็นคำถามที่ 8 แนวทางการประเมินผลการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ควรประเมินอย่างไร

3.2.3 การสังเกตการณ์โดยตรงจากการเข้าร่วมประชุม

จากการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่ สหประชาชาติ ประจำปี 2561 ระหว่างวันที่ 19-26 กุมภาพันธ์ 2561 ณ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ผู้ศึกษาจึงมีประสบการณ์โดยตรงในการสังเกตรูปแบบและวิธีการของการประชุม ตลอดจนได้สังเกตความพึงพอใจของคณะผู้แทนฯ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ศึกษาตั้งแต่ช่วงก่อนการเดินทางในการประชุมเตรียมการของคณะผู้แทนฯ รวมถึงการจัดเตรียมเอกสารข้อมูลสาระัตถะ ได้แก่ ร่างคำกล่าว การจัดเตรียมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เพื่อสนับสนุนคณะผู้แทนฯ ในการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารข้อมูลทั่วไป และภูมิหลังของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เอกสารผลลัพธ์การประชุม (Summary Report) ที่จะเป็นเอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และรายงานการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

3.3.2 การรวบรวมข้อมูลผลการสัมภาษณ์ระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2563 จากการสัมภาษณ์นักวิทยาศาสตร์สัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ จำนวน 2 คน ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภา จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ จำนวน 1 คน และสมาชิกรัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน โดยตรวจสอบความเรียบร้อยและครบถ้วนของข้อมูลว่าได้มีการตอบสัมภาษณ์ครบทุกประเด็นคำถาม

3.3.3 การรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์โดยตรงของผู้ศึกษาที่ได้สังเกตคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในช่วงการเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางเข้าร่วมการประชุมและในระหว่างการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารข้อมูลทั่วไป ภูมิหลังความเป็นมาของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เอกสารผลลัพธ์การประชุม (Summary Report) ที่จะเป็นเอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และรายงานการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยนำมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาต่อไป

3.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

3.5.1 การจัดทำรายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ที่จัดทำโดยผู้จัดการประชุมซึ่งจะนำไปเผยแพร่เป็นเอกสารหนึ่งของการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติใช้เวลาค่อนข้างนาน

จึงจะเผยแพร่และเป็นลักษณะของการสรุปเนื้อหา ไม่มีรายละเอียดของผู้กล่าวอภิปรายแต่ละบุคคล จึงทำให้การศึกษาข้อมูลของการประชุมในเชิงลึกเป็นไปได้ยากลำบาก

3.5.2 การไม่มีข้อบังคับการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ทำให้ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับ กฎกติกา ขั้นตอน การปฏิบัติตนในที่ประชุม และสิทธิในการกล่าวต่อที่ประชุม ซึ่งทำให้การศึกษา ทำความเข้าใจรูปแบบและวิธีการของประชุมเป็นไปได้ยากลำบาก

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ในบทนี้ ผู้ศึกษาได้กล่าวถึงผลการศึกษาจากการศึกษาเอกสาร ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน ประกอบด้วย นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานและผู้รับบริการ รวมถึงการสังเกตจากการเข้าร่วมการประชุมโดยตรงของผู้ศึกษา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary Research)

เอกสารที่นำมาศึกษา คือ ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ซึ่งปรากฏในหนังสือเชิญประชุม เอกสารข้อมติการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และสหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) รายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ที่จะเป็เอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และรายงานการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ

ก. ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ควรมีการศึกษาข้อมูลดังกล่าวเพื่อให้ได้รับทราบภูมิหลังความเป็นมาของการประชุม เป้าหมายของการประชุม รูปแบบและลักษณะการประชุม องค์ประกอบคณะผู้แทนที่เข้าร่วมการประชุม สิทธิของคณะผู้แทนในการมีส่วนร่วมกล่าวอภิปรายในการประชุมรวมถึงประเด็นที่อยู่ในความสนใจของที่ประชุม อันจะทำให้ให้นักวิเทศสัมพันธ์ มีความพร้อมในการสนับสนุนคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถบรรยายสรุปให้แก่คณะผู้แทนที่ไม่เคยมีประสบการณ์เข้าร่วมการประชุมให้มีความเข้าใจและสามารถแสดงบทบาทสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการประชุมในการสะท้อนเสียงของประชาชนในกระบวนการของสหประชาชาติอีกด้วย

ข. เอกสารข้อมติการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และสหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) ซึ่งเป็นเอกสารที่จัดทำทุกสองปีเพื่อเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ ผู้ศึกษาเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ควรศึกษาเอกสารข้อมติดังกล่าวเพื่อจะได้รับทราบแนวโน้มความร่วมมือระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภาแห่งชาติและสหภาพรัฐสภา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำข้อมูลสารัตถะเพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐสภาแห่งชาติทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่างประชาชนและองค์การระหว่างประเทศ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของรัฐสภาในกระบวนการตัดสินใจของสหประชาชาติ อีกทั้งรัฐสภามีหน้าที่ควบคุมตรวจสอบรัฐบาลในการปฏิบัติตามความตกลงระหว่างประเทศมาปฏิบัติในระดับชาติอีกด้วย

ค. รายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ที่จะเป็เอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ ซึ่งเป็นเอกสารที่จะนำไปผนวกรวมกับเอกสารผลลัพธ์การประชุมที่สำคัญ

ของสหประชาชาติและการประชุมสุดยอดของสหประชาชาติในด้านเศรษฐกิจ สังคมและสาขาที่เกี่ยวข้อง การศึกษารายงานสรุปดังกล่าวจะทำให้ผู้ศึกษารับทราบประเด็นสำคัญที่เป็นผลจากการอภิปรายและท่าทีของคณะผู้แทนฯ จากรัฐสมาชิกสหภาพรัฐสภา ซึ่งเป็นการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างรัฐสมาชิกสหภาพรัฐสภา กับสหประชาชาติผ่านการดำเนินการของสหภาพรัฐสภา โดยศึกษาร่วมกับรายงานการเดินทางที่จัดทำโดยสำนักงานเลขาธิการสหภาพรัฐสภา ซึ่งจะทำให้รับทราบแนวโน้มและทิศทางความร่วมมือระหว่างองค์กรทั้งสองที่มีต่อประเด็นสำคัญระหว่างประเทศ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นควรว่าหากมีการรวบรวมข้อมูลรายงานและเอกสารผลลัพธ์การประชุมและจัดทำเป็นฐานข้อมูลแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาพัฒนาการบทบาทของภาครัฐสภาในกระบวนการตัดสินใจของสหประชาชาติ ทั้งนี้ การรวบรวมรายงานสรุปการประชุมสามารถค้นคว้าได้จากการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ที่จัดขึ้นทุกครั้งโดยเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติ

ง. รายงานการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ นั่นคือ นักวิเทศสัมพันธ์กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา สำนักงานองค์การรัฐสภา ระหว่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ โดยปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ จะเป็นการนำเสนอรายละเอียดการเข้าร่วมการประชุมโดยลำดับเหตุการณ์ตามกำหนดการประชุมที่ให้รายละเอียดประกอบด้วย รายงาน คณะผู้แทนฯ กำหนดการประชุมหรือระเบียบวาระการประชุม การนำเสนอรายงานและการอภิปรายของคณะผู้อภิปราย (Panelist) ตามหัวข้อต่าง ๆ ของระเบียบวาระการประชุม การอภิปรายของคณะผู้แทนรัฐสภาไทย และภาคผนวกที่ประกอบด้วยหนังสือเชิญเข้าร่วมการประชุม เอกสารแนวคิดการอภิปราย (Concept Note) บทอภิปราย (Intervention) ของคณะผู้แทนรัฐสภาไทย รายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ทั้งนี้ เมื่อจัดทำแล้วเสร็จจะได้จัดพิมพ์เป็นรูปเล่มและเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของสำนักงานฯ ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ที่เผยแพร่ให้กับนักวิเทศสัมพันธ์ของกลุ่มงานสหภาพรัฐสภาได้ศึกษาได้อย่างสะดวกและเป็นการพัฒนาความรู้และศักยภาพของนักวิเทศสัมพันธ์ เนื่องจากการเตรียมตัวในการเข้าร่วมการประชุมจำเป็นต้องศึกษาการประชุมครั้งที่ผ่านมา เพื่อสามารถสนับสนุนคณะผู้แทนฯ ได้รับทราบว่าการประชุมครั้งก่อนมีการอภิปรายในหัวข้อใดบ้าง และการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ในอนาคตมีแนวโน้มการประชุมที่จะอภิปรายในหัวข้อใด เพื่อที่ฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ และสมาชิกรัฐสภาจะได้เตรียมศึกษาข้อมูลไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในการเข้าร่วมการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแสดงบทบาทอันโดดเด่นและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐสภาไทยในเวทีการประชุมระหว่างประเทศได้

4.2 ผลจากการสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน ประกอบด้วย นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา จำนวน 2 คน ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานสหภาพรัฐสภา 1 คน ผู้อำนวยการสำนักงานองค์การรัฐสภา ระหว่างประเทศ 1 คน สมาชิกรัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ จำนวน 2 คน สรุปผลได้ดังนี้

4.2.1 ประเด็นสัมภาษณ์นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน

การสัมภาษณ์นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา จำนวน 2 คน โดยใช้คำถามจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 และประเด็นคำถามทั่วไป ปรากฏคำตอบตามประเด็นคำถาม ดังนี้

ประเด็นคำถามจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ก. ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

- ท่านคิดว่าข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และข้อดี สหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา จะช่วยในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ได้อย่างไร

- ท่านคิดว่าจะมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องศึกษาข้อมูลทั่วไปของการประชุม ตลอดจนข้อดี สหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา หรือไม่ หากท่านยังไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และข้อดีสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา มีความสำคัญ จำเป็นต้องศึกษาล่วงหน้าเพื่อให้มีพื้นฐาน รวมทั้งได้ทราบแนวทางปฏิบัติ (guideline) ในการประชุม นอกจากนี้ ยังทำให้เห็นภาพรวมของการประชุมและมีความเข้าใจความเป็นมาของการประชุมมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากไม่มีข้อบังคับการประชุมจึงจำเป็นต้องศึกษาจากหนังสือเชิญประชุมและเอกสารข้อมูลทั่วไป รวมถึงไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการ สหภาพรัฐสภา ซึ่งจะช่วยให้มีพื้นฐานเรื่องการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และควรมีการเรียนรู้และรับฟังจากนักวิเทศสัมพันธ์ที่เดินทางไปก่อนหน้านี้จากการจัดประชุมชนนักปฏิบัติ (COP) หรือวิธี Coaching สำหรับการศึกษาข้อดีสหประชาชาติฯ จะทำให้รับทราบรายละเอียดทิศทางของ สหภาพรัฐสภา สหประชาชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ผู้ที่ยังไม่เคยศึกษาข้อดีฯ หรือยังไม่เคยจับประเด็นดังกล่าวอาจจะไม่เข้าใจว่าในที่ประชุมอภิปรายถึงเรื่องใดอยู่

นอกจากนี้ หากนักวิเทศสัมพันธ์มีการศึกษาข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็น ภาครัฐสภาฯ และข้อดีสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ฯ เห็นควรต้องมีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ทั้งนี้ กลุ่มงานสหภาพรัฐสภาไม่ค่อยมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ระหว่างกันทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าหากไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ คณะฯ ยังไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องศึกษาข้อมูลทั่วไปของการประชุม ตลอดจนข้อดีสหประชาชาติ ว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา เนื่องจากได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภาให้รับผิดชอบการประชุมเฉพาะด้าน เช่น การประชุมสมาชิกรัฐสภาสตรี จึงมีความผูกพันกับงานดังกล่าวมากกว่า สำหรับการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ เป็นการประชุมพิเศษ (Specialized meeting) ที่จะมอบหมายตามตาราง

ปฏิทินการประชุม หากไม่ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมการประชุมดังกล่าวก็จะยังไม่เห็นความจำเป็นเร่งด่วนที่จะศึกษา

อย่างไรก็ดี นักวิทยาศาสตร์ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะว่านักวิทยาศาสตร์ของกลุ่มงานฯ ควรมีการศึกษาข้อมูลทั่วไปของการประชุมตลอดจนข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ฯ เพื่อให้มีความรู้ในระดับเดียวกัน หากได้รับประสบการณ์ใดควรมีการแบ่งปันกัน โดยเฉพาะสิ่งที่ควรให้ความสำคัญในการประชุมดังกล่าว ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่านักวิทยาศาสตร์ของกลุ่มงานฯ ไม่ค่อยมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน (Knowledge Management) ทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หากมีการแลกเปลี่ยนความรู้มักกระจุกอยู่ในวงสนทนาเล็กๆ ไม่มีการแบ่งปันในภาพรวมของกลุ่มงานฯ

ข. แผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560-2564

- ในฐานะที่ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ ท่านเคยศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภาในเป้าหมายที่ 8 การเชื่อมโยงช่องว่างประชาธิปไตยในกระบวนการเจรจาสหประชาชาติ

- หากท่านไม่ได้รับมอบหมายให้เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ท่านคิดว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ที่จะทำการศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560-2564

นักวิทยาศาสตร์ผู้ให้สัมภาษณ์ยังไม่เคยศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภาในเป้าหมายที่ 8 และเห็นว่าหากไม่ได้ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ฯ ก็ยังสามารถปฏิบัติงานได้ตามความเคยชินในลักษณะงานเช่นเดียวกับการประชุมอื่น ๆ อาทิ การยกร่างถ้อยแถลง การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน อย่างไรก็ตาม หากได้ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ฯ จะมีส่วนช่วยเสริมให้ตรงกับเจตนารมณ์ของสหภาพรัฐสภามากกว่าเจตนารมณ์ของผู้แทนรัฐสภาไทย

นักวิทยาศาสตร์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่ายังไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560-2564 เนื่องจากมีภารกิจอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน มีเวลาในการศึกษาไม่เพียงพอ และขาดแรงจูงใจให้ศึกษา นอกจากนี้ ยังไม่มีการตรวจสอบจากสหภาพรัฐสภาหรือสำนักงานฯ ว่ามีการนำแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภาไปปฏิบัติหรือไม่ และมีความสนใจประเด็นภายในประเทศมากกว่า ทั้งนี้ แผนยุทธศาสตร์ของสหภาพรัฐสภาเป็นการวางกรอบประเด็นอย่างกว้าง ๆ

อย่างไรก็ตาม แม้จะยังไม่ได้มีการศึกษาหรือยังไม่เห็นความจำเป็นในการศึกษา แต่นักวิทยาศาสตร์ก็เห็นว่าความรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภาฯ เป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากเป็นกรอบการดำเนินงานของสหภาพรัฐสภา และในอนาคตควรสนับสนุนให้นักวิทยาศาสตร์ของสำนักงานการรัฐสภาระหว่างประเทศได้ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ฯ เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ โดยจัดเป็นหัวข้อสัมมนาเพื่อให้นักวิทยาศาสตร์ของสำนักงานการฯ ได้รับทราบเนื่องจากนักวิทยาศาสตร์ที่ทำงานในระดับภูมิภาค มีประเด็นที่ไม่แตกต่างจากสหภาพรัฐสภาเพียงแต่ระดับความเข้มข้นอาจไม่เหมือนกัน ดังนั้น หากนักวิทยาศาสตร์มีพื้นฐานเดียวกันในระดับองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศจะทำให้มีมุมมองการวิเคราะห์ที่ดีขึ้น

ค. หลักการประชุมระหว่างประเทศ

- ท่านคิดว่าความรู้เกี่ยวกับหลักการประชุมระหว่างประเทศจะช่วยพัฒนานักวิทยาศาสตร์ในการสนับสนุนการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ของคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างไร

นักวิทยาศาสตร์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นพ้องกันว่าความรู้เกี่ยวกับหลักการประชุมระหว่างประเทศเป็นหลักของการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสารัตถะ ซึ่งต้องคำนึงถึงท่าทีและประโยชน์ของประเทศชาติในการสื่อออกไปในที่ประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศ

ง. ทฤษฎีการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้วิธีการใดที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

- ท่านคิดว่าการวางแผนเพื่อพัฒนานักวิทยาศาสตร์ ผู้ใดควรเป็นผู้วิเคราะห์ความจำเป็นของการพัฒนา และควรวิเคราะห์ความจำเป็นอย่างไร

นักวิทยาศาสตร์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าจัดการความรู้โดยการจัดทำฐานข้อมูลในลักษณะที่มีความต่อเนื่อง เป็นหมวดหมู่ สืบค้นและใช้งานง่าย เนื่องจากปัจจุบันประสบปัญหาข้อมูลกระจัดกระจาย จำเป็นต้องขอข้อมูลใหม่จากหน่วยงานภายนอกบ่อยครั้ง และหลายครั้งได้รับข้อมูลไม่ทันเวลาและไม่ครบถ้วน จำเป็นต้องสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้แทนฯ ไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่สืบค้นทางอินเทอร์เน็ต อาทิ ข้อมูลจำนวนเด็กที่ตั้งครรภ์และกลับไปเรียนใหม่ ไม่มีข้อมูลจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนที่นำเสนอต่อที่ประชุม ซึ่งเป็นปัญหาจากการไม่มีฐานข้อมูล นอกจากนี้ ยังควรจัดการความรู้โดยการจัดชุมชนนักปฏิบัติ (COP) อย่างสม่ำเสมอเดือนละหนึ่งครั้ง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการเตรียมการเข้าร่วมการประชุม โดยเฉพาะได้เรียนรู้จากนักวิทยาศาสตร์ที่เดินทางไปก่อนหน้าในด้านสารัตถะและด้านธุรการการประชุม เช่น การสำรองโรงแรมที่พัก ได้ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายผู้ประสานงานเดิมที่มีอยู่แล้ว ทำให้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเสนอแนะให้มีการจัดทำข้อมูลในรูปแบบ Fact Sheet ในประเด็นที่น่าสนใจ เพื่อให้สมาชิกรัฐสภาสามารถหยิบประเด็นดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ด้านสารัตถะหรือนำไปกล่าวต่อที่ประชุมได้

นักวิทยาศาสตร์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นพ้องว่าทุกคนในสายงานด้านต่างประเทศ ตั้งแต่ นักวิทยาศาสตร์ไปจนถึงผู้บริหารควรเป็นผู้วางแผนเพื่อพัฒนานักวิทยาศาสตร์ โดยใช้โอกาสภายหลังเสร็จสิ้นการประชุม เมื่อเกิดปัญหาให้มีการแก้ไขปัญหาอย่างไร เป็นการวิเคราะห์จากการเข้าร่วมการประชุม ซึ่งทำให้นักวิทยาศาสตร์รู้ตนเองและเมื่อสมาชิกรัฐสภามีข้อคิดเห็นในระหว่างการประชุมและจากการสังเกตปฏิกิริยาของสมาชิกรัฐสภา รวมถึงการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา ซึ่งจะนำมาใช้ในการพัฒนาร่วมกันเป็นองค์ความรู้ อย่างไรก็ตาม เห็นว่านักวิทยาศาสตร์ควรพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และตั้งข้อสังเกตว่าการวางแผนเพื่อพัฒนานักวิทยาศาสตร์ไม่ควรเป็นลักษณะ top down ลงมา หรือการจัดโครงการโดยสำนักพัฒนาบุคลากรซึ่งไม่ทราบลักษณะการปฏิบัติงานมาและอาจไม่ทราบว่าสิ่งใดที่จำเป็นหรือไม่จำเป็น รวมถึงการใช้แบบสอบถามความต้องการพัฒนาไม่อาจสะท้อนความจำเป็นได้อย่างเพียงพอ เป็นแค่การจัดทำโครงการเพื่อบรรลุตัวชี้วัดเท่านั้น

จ. แผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2563-2565

- ท่านเห็นว่าสมาชิกรัฐสภาสามารถแสดงบทบาทเชิงรุกในการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ได้อย่างไรบ้าง

- ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์โดยการผสานเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานเข้ากับเป้าหมายส่วนตัวของผู้รับการพัฒนา เพราะเหตุใด

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าสมาชิกรัฐสภาสามารถแสดงบทบาทเชิงรุกในการกล่าวบทยกย่องซึ่งนักวิเทศสัมพันธ์ได้จัดเตรียมไว้ให้หรือสมาชิกรัฐสภาได้จัดเตรียมบทยกย่องด้วยตนเอง รวมถึงควรเข้าใจบริบทในการอภิปรายซึ่งเป็นลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) และสามารถโต้ตอบโต้พันที่เพื่อประโยชน์สูงสุดในการเข้าร่วมการประชุม นั่นคือ การแลกเปลี่ยนอย่างแท้จริง โดยสมาชิกรัฐสภาสามารถแสดงความเห็นต่อคณะผู้อภิปราย (Panelist) และแสดงความเห็นต่อการอภิปรายของสมาชิกรัฐสภาประเทศอื่นในที่ประชุม นอกจากนี้ สมาชิกรัฐสภาอาจแสดงบทบาทเชิงรุกในการเข้าเป็นคณะกรรมการเตรียมการจัดการประชุมได้

ทั้งนี้ นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าสมาชิกรัฐสภาต้องมีพื้นฐานความเข้าใจในการประชุม ต้องมีพื้นฐานภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อสารกับที่ประชุมได้อย่างดี สามารถตั้งคำถามต่อที่ประชุมและแลกเปลี่ยนกับสมาชิกรัฐสภาประเทศอื่น ๆ ได้ โดยนักวิเทศสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนสมาชิกรัฐสภาให้เข้าใจการประชุม โดยเฉพาะสมาชิกรัฐสภาใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์การประชุม ซึ่งนักวิเทศสัมพันธ์จะต้องมีความรู้เป็นอย่างดี รวมถึงจัดเตรียมเอกสารบทสรุปย่อเพื่อให้คณะผู้แทนฯ เพื่อเป็นพื้นฐานความเข้าใจก่อนเข้าร่วมการประชุม จัดเตรียมร่างถ้อยแถลงซึ่งผู้แทนฯ สามารถนำไปปรับและเพิ่มเติมประเด็นจากข้อมูลที่เตรียมไว้ จัดเตรียมแนวคิดที่สามารถนำไปแบ่งปันต่อที่ประชุมได้อาทิ การดำเนินการในประเทศไทยและแนวปฏิบัติที่ดีที่ของประเทศไทย

ฉ. คู่มือความเป็นมืออาชีพ

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการนำคุณลักษณะของนักวิเทศสัมพันธ์มืออาชีพมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าคุณลักษณะของนักวิเทศสัมพันธ์มืออาชีพมีความจำเป็นในการนำมากำหนดแนวทางและเกณฑ์ในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ให้สอดคล้องตามระดับซึ่งจะทำให้การพัฒนาที่มีทิศทางไม่สะเปะสะปะ แต่เห็นว่ายังขาดการสื่อสารระหว่างสำนักงานฯ และนักวิเทศสัมพันธ์ เนื่องจากเอกสารดังกล่าวกระจัดกระจาย การเผยแพร่ไม่ชัดเจนและค้นหาเอกสารยากจึงเห็นควรให้นักวิเทศสัมพันธ์ตระหนักถึงแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ เป็นสำคัญ

ประเด็นคำถามทั่วไป

ผู้ศึกษาฯ ได้ใช้ประเด็นคำถามทั่วไปในการสัมภาษณ์นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ เพื่อสำรวจสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ปรากฏคำตอบตามประเด็นคำถาม จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ก. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์พบว่าปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานด้านธุรการ การประชุม อาทิ การจัดเส้นทางเดินทางไปยังนครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกามีหลายเส้นทาง แต่ด้วยระเบียบราชการจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แทนฯ บางท่านทำให้นักวิเทศสัมพันธ์ ต้องใช้ทักษะในการเจรจาประนีประนอม ใช้ความรู้เรื่องระเบียบการคลังประกอบการอธิบายโน้มน้าว ผู้แทนฯ นอกจากนี้ การขาดความแม่นยำในเรื่องระเบียบการเดินทางไปปฏิบัติราชการต่างประเทศชั่วคราวจึงจำเป็นต้องประสานงานกับสำนักงานการคลังและงบประมาณอย่างใกล้ชิด และเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณแต่ยังไม่เคยมีการอบรมในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น การฝึกอบรมเรื่องระเบียบการคลัง เพื่อให้มีความรู้ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

ข. แนวทางและการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้วิธีการศึกษาระเบียบการคลังและการสอบถาม/ปรึกษา เจ้าหน้าที่สำนักงานการคลังและงบประมาณซึ่งเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเพื่อให้ได้ความถูกต้องและเพื่อประโยชน์สูงสุดของทางราชการ นอกจากนี้ ยังใช้ทักษะในการประสานงาน (Soft skills) การพูดคุยกับสมาชิกเพื่อทำความเข้าใจและชี้แจงการดำเนินงานตามระเบียบราชการ โดยเฉพาะในการเตรียมการด้านธุรการการประชุมซึ่งเกี่ยวข้องกับความถูกต้องเฉพาะตัวของสมาชิก

ค. ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ (1) องค์ความรู้ในการเดินทางไปปฏิบัติราชการต่างประเทศหรือด้านธุรการการประชุม อาทิ การสำรองบัตรโดยสาร เครื่องบิน โรงแรมที่พัก การติดต่อประสานงานกับคณะผู้แทนถาวรไทยประจำสหประชาชาติ ณ นครนิวยอร์ก ระเบียบการคลัง เป็นต้น (2) องค์ความรู้ด้านสารัตถะ อาทิ ความรู้เกี่ยวกับองค์การระหว่างประเทศ ระบบงานของสหประชาชาติ ความร่วมมือระหว่างสหประชาชาติ และสหภาพรัฐสภา ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน สถานะของประเทศไทยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประชุม การเขียนบทอภิปราย (Intervention) ให้กับผู้แทนฯ เพื่อกล่าวในที่ประชุม องค์ความรู้ในการเข้าร่วมการประชุมโดยจำเป็นต้องศึกษาระเบียบข้อบังคับในการประชุมนั้น ๆ

ง. ทักษะและสมรรถนะใดที่นักวิเทศสัมพันธ์ควรมีเพื่อให้สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทักษะและสมรรถนะที่นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นพ้องร่วมกันว่าควรมี ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ องค์ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความสามารถในการโน้มน้าวใจผู้อื่น โดยเฉพาะผู้รับบริการ จะทำให้นักวิเทศสัมพันธ์สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จ. สิ่งที่ได้รับจากการประชุม

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าสิ่งที่ได้รับจากการประชุม คือ (1) จำเป็นต้องพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น (2) เห็นว่าการมีข้อมูลที่นำเชื่อถือ ได้รับข้อมูลทันเวลาก่อนการเขียนบทอภิปราย และมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากบางครั้งข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องเพียงหน่วยงานเดียวอาจไม่เพียงพอสำหรับหนึ่งหัวข้อ (3) การได้รับความรู้ด้านเนื้อหา การประชุมเป็นองค์ความรู้ใหม่ เช่น ด้านการศึกษา และ (4) มีประสบการณ์ในการเดินทางและได้รับความรู้โดยเฉพาะการจัดการด้านธุรการการประชุม

4.2.2 ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน (ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน สหภาพรัฐสภา ผู้อำนวยการสำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ)

สำหรับประเด็นคำถามสำหรับผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภา ผู้อำนวยการสำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ ในฐานะผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ โดยตรง เป็นการสัมภาษณ์ที่มุ่งเน้นความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อนักวิเทศสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงานจากระดับผู้บังคับบัญชา และได้ทราบถึงนโยบายและแนวทางเพื่อพัฒนา นักวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งปรากฏคำตอบตามประเด็นคำถาม จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

ก. ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภา มีความคาดหวังว่านักวิเทศสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ต้อง (1) มีความเข้าใจที่มาและความสำคัญของการประชุมดังกล่าว (2) มีความเข้าใจว่าการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ เกี่ยวข้องในการประชุมสหประชาชาติอย่างไร (3) มีความเข้าใจกฎกติกาของการประชุมดังกล่าวว่า เป็นอย่างไร มีลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของการประชุม คือเป็นแบบมีปฏิสัมพันธ์ (interactive) โดยประเทศสมาชิกให้ความสำคัญรองลงมาจากการประชุมสมัชชา (Assembly) นักวิเทศสัมพันธ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ จำเป็นต้องศึกษาและทำการบ้านมากกว่าร่างบทอภิปรายให้กับคณะผู้แทนฯ โดยต้องเตรียมการวางแผนไว้เป็นอย่างดี คือ มีการยกร่างหลายแบบให้เลือกและการร่างสदनงาน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนในที่ประชุม อาทิ การลดเวลาในการกล่าวอภิปราย ซึ่งฝ่ายเลขานุการคณะฯ ต้องดำเนินการให้มากกว่าการประชุมอื่น ๆ ของสหภาพรัฐสภาฯ ทั้งนี้ นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องอธิบายให้คณะผู้แทนฯ เข้าใจว่าการประชุมมีความสำคัญและมีลักษณะอย่างไร ผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายให้นักวิเทศสัมพันธ์ที่มีอาวุโสมีประสบการณ์การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ 1 คน ประกอบกับนักวิเทศสัมพันธ์ที่อาวุโสน้อยกว่าเพื่อให้ไปฝึกงาน เนื่องจากผู้แทนฯ มีความคาดหวังกับการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ สำหรับการพบปะหารือทวิภาคี นักวิเทศสัมพันธ์ต้องมีความพร้อมที่จะจัดการและสนับสนุนวาระการพบปะทวิภาคีด้วย อาทิ การจัดหาสถานที่ การนัดหมาย ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของนักวิเทศสัมพันธ์ สำหรับการจัดทำรายงาน นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องมีความไวในการบันทึกภาพถ่ายและการถ่ายวิดีโอให้มีคุณภาพเพื่อจัดทำรายงานประชาสัมพันธการเข้าร่วมการประชุม

สำหรับผู้ผู้อำนวยการสำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศมีความคาดหวังให้นักวิเทศสัมพันธ์ต้องสามารถตอบสนองนโยบายของตัวสมาชิก โดยเฉพาะเรื่องการจัดทำสารัตถะเพื่อให้สมาชิกได้นำไปกล่าว ภายใต้เงื่อนไขภารกิจของกลุ่มงานฯ ที่มีเวลาค่อนข้างกระชั้นชิด จึงคาดหวังให้นักวิเทศสัมพันธ์สามารถจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานและภารกิจส่วนตัว โดยให้มีการวางแผนการปฏิบัติงานเมื่อนักวิเทศสัมพันธ์ได้รับทราบการมอบหมายภารกิจในปฏิทินงานล่วงหน้า อาทิ การยกร่างบทอภิปรายให้สมาชิกรัฐสภาจะต้องอาศัยข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้องวางแผนเผื่อเวลาในการขอข้อมูล

และวางแผนในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อหลีกเลี่ยงการขอข้อมูลซ้ำกันระหว่างกลุ่มงานต่างๆ โดยสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน เพื่อประหยัดเวลา ไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อนซึ่งอาจถูกตำหนิจากหน่วยงานต่าง ๆ

ข. นโยบายการมอบหมายนักวิทยาศาสตร์ให้เดินทางเข้าร่วมการประชุม

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานสหภาพรัฐสภามีความต้องการให้นักวิทยาศาสตร์ทุกคนได้ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการมีประสบการณ์ของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ซึ่งมีขึ้นปีละหนึ่งครั้ง และเป็นคณะผู้แทนฯ ขนาดเล็ก จึงมีนักวิทยาศาสตร์สนับสนุน 2 คน คือ นักวิทยาศาสตร์อาวุโสและไม่อาวุโส โดยไม่กำหนดเรื่องเพศ

ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภามีหน้าที่ในการมอบหมายนักวิทยาศาสตร์ในการเดินทาง เนื่องจากผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ทราบว่าได้มอบหมายงานอะไรให้นักวิทยาศาสตร์แต่ละคนบ้าง อย่างไรก็ตาม ผู้ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศมีหลักการให้นักวิทยาศาสตร์ทุกคนได้หมุนเวียนเพื่อให้มีโอกาสทำงานที่หลากหลายและแตกต่างกันไป จึงเป็นที่มาของการหมุนเวียนงาน (Rotation) ของสำนักองค์การฯ ซึ่งจะให้นักวิทยาศาสตร์ได้เรียนรู้งานที่แตกต่าง มีมุมมองที่แตกต่าง แม้ว่าจะเป็นการเดินทางไปประชุมต่างประเทศเหมือนกัน แต่มีรายละเอียดที่แตกต่างกัน โดยเชื่อว่าผู้ที่ก้าวขึ้นเป็นระดับชำนาญการพิเศษถึงระดับเชี่ยวชาญควรมีประสบการณ์ที่หลากหลายเพื่อใช้ประสบการณ์เหล่านั้นเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ จึงต้องการให้นักวิทยาศาสตร์ได้ทำงานข้ามระหว่างกลุ่มงานฯ ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลประสบการณ์ เช่น ภาษากายในการประชุมแต่ละเวทีการประชุมต่างกัน ดังนั้น จึงเห็นว่าการหมุนเวียนงานจะเป็นประโยชน์

ค. ทักษะและสมรรถนะที่ต้องการให้นักวิทยาศาสตร์มีเพื่อให้สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภามีความต้องการให้นักวิทยาศาสตร์มีทักษะและสมรรถนะประกอบด้วย (1) ภาษาอังกฤษ โดยมีความหลากหลายสำเนียงในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ประชุม ซึ่งนักวิทยาศาสตร์ต้องมีทักษะการฟังในการจดสาระสำคัญของการประชุม (2) เข้าใจระบบสหประชาชาติ เข้าใจลักษณะการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ (3) ทักษะการจดรายงานการประชุม จัดทำรายงานการประชุม การจัดทำสรุปประชาสัมพันธ์และการบันทึกภาพ (4) ทักษะการประสานงาน การให้บริการ การสนับสนุนด้านธุรการการประชุม ซึ่งขึ้นอยู่กับคำสั่งสมประสบการณ์ จะทำให้การประชุมราบรื่น และ (5) ทักษะในการจัดทำสารคดี

ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศเห็นว่านักวิทยาศาสตร์ต้องมีทักษะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง โดยควรมีทักษะเพิ่มเติมในการเจรจาต่อรอง การเลือกคำพูดในการสื่อสารแต่ละบุคคล บางครั้งเนื้อความเดียวแต่มีวิธีการเลือกคำพูดได้หลากหลาย จึงอยากให้มีการอบรมเทคนิคในการเจรจาต่อรอง และการโน้มน้าว โดยเรียนรู้จากการยกกรณีตัวอย่างซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนผู้แทนฯ เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ ในการสื่อสารจะต้องดูภาษากายของสมาชิกรัฐสภาด้วย หากมีท่าทางแสดงความไม่เข้าใจ อาจจะต้องเลือกคำพูดหรือปรับวิธีในการสื่อสารใหม่

ง. **ควรวางแผนการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมการประชุมอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563-2565**

การประชุม รับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาเป็นการประชุมที่จัดขึ้นทุกปี นักวิทยาศาสตร์ของกลุ่มงานฯ ต้องมีโอกาสนำเสนอเพื่อให้มีประสบการณ์ตรง (first-hand experience) และควรมีการจัดทำคู่มือในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ นำเสนอเคล็ดลับและเทคนิค สิ่งที่ต้องทำ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและวิธีแก้ไขจากนักวิทยาศาสตร์รุ่นพี่ที่มีประสบการณ์เข้าร่วมการประชุม รับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ที่ผ่านมา ให้เป็นรูปเล่มเพื่อใช้อ้างอิงและส่งต่อให้นักวิทยาศาสตร์รุ่นน้องที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์เข้าร่วมการประชุม รับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ และควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เห็นว่าการมีประสบการณ์ตรงและการถอดบทเรียนเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์และตรงมากที่สุด นอกจากนี้ ยังควรศึกษาการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ จากคลิปวิดีโอของ UN Webcast ซึ่งบันทึกการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ที่ผ่านมา และศึกษาเอกสารรายงานการประชุมที่จัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ และสรุปรายงานของสหภาพรัฐสภาได้จัดทำ รวมถึงเอกสารประกอบการประชุมที่ผ่านมาจะทำให้ให้นักวิทยาศาสตร์ได้เห็นภาพรวมการประชุม สร้างความรู้และความเข้าใจการประชุมได้อีกทางหนึ่งด้วย

ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศเน้นการอบรมแบบออนไลน์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเปิดโอกาสให้นักวิทยาศาสตร์ได้พัฒนาตนเองในเรื่องนั้น ทำให้ข้าราชการได้มีโอกาสเรียนรู้ เป็นการศึกษาดูงานมากยิ่งขึ้น ได้ฝึกตนเอง และเน้นว่าควรมีการฝึกเสมือนจริง (Simulation) โดยเฉพาะการยกวางข้อมติและบทอภิปราย ซึ่งสมาชิกรัฐสภาได้นำไปปรับแก้ไขและสามารถนำมาใช้ได้จริง

จ. **หลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ควรมีหลักสูตรอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร**

ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานสหภาพรัฐสภาเห็นว่าหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับระบบงานสหประชาชาติ ควรไปศึกษาดูงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมของเอเชียและแปซิฟิกแห่งสหประชาชาติ (ESCAP) เพื่อรับฟังการบรรยายสรุปเกี่ยวกับระบบสหประชาชาติ ซึ่งจะให้นักวิทยาศาสตร์ได้รับความรู้อย่างละเอียดและเป็นความรู้เชิงลึก สำหรับองค์ความรู้เกี่ยวกับการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ เห็นว่านักวิทยาศาสตร์ของกลุ่มงานฯ จะต้องถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน นอกจากนี้ ควรมีการเชิญเจ้าหน้าที่ของกรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ มาบรรยายสรุปให้ข้อมูลโครงสร้างและระบบการทำงานของฝ่ายบริหารร่วมกับสหประชาชาติ

ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศเห็นว่าหลักสูตรในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย (1) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) เพื่อให้มีการบริหารจัดการเวลาทำให้การส่งงานไม่ล่าช้า (2) การฝึกอบรมการจัดทำเอกสารวิชาการ ถ้อยแถลง ข้อมติ สำหรับการฝึกอบรมสารัตถะเฉพาะด้าน ขณะนี้มีการแบ่งทีมงานเฉพาะด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ซึ่งแต่ละทีมฝึกจากการทำงานอยู่แล้ว หากมีการจัดฝึกอบรมในเรื่องเนื้อหาคงจะไม่เพียงพอ ต้องมีการติดตามสถานการณ์ปัจจุบันตลอดเวลา (3) การเจรจาต่อรอง และ (4) ประเด็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ควรมีการค้นคว้าเชิงลึกในแต่ละหัวข้อ เนื่องจากทุกกลุ่มงานฯ / การประชุม จะต้องนำไปใช้ นอกจากนี้ ควรมีการจัดตั้ง

คณะกรรมการติดตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในรัฐสภาเพื่อติดตามความคืบหน้าการนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนมาปฏิบัติ

ฉ. วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภาเห็นว่าควรมีการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการประชุม การยกร่างข้อมติ การยกร่างถ้อยแถลงและคำกล่าว การจดบันทึกการประชุม รวมถึงแนวปฏิบัติ (Etiquette) สำหรับการประชุม ซึ่งเป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับนักวิเทศสัมพันธ์ในการเข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการปูพื้นสำหรับนักวิเทศสัมพันธ์ที่เพิ่งเข้ามาใหม่และฟื้นความรู้ให้กับนักวิเทศสัมพันธ์รุ่นเก่า ซึ่งจะต้องเป็นการจัดทำโครงการร่วมกับสำนักพัฒนาบุคคลากร เป็นประโยชน์โดยตรงกับการทำงาน นอกจากนี้ ควรมีการอบรมทักษะการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ Infographics ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัลและมีเวลาในการอ่านน้อย จึงควรสรุปและจัดทำเป็นรูป Infographics ทั้งนี้ หากนักวิเทศสัมพันธ์ที่มีทักษะดังกล่าวควรได้รับการประเมินที่ดีมากกว่าผู้ที่ไม่มีทักษะนี้

ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศเห็นว่าวิธีการที่เหมาะสมคือการวางแผนในระยะยาวซึ่งจากภารกิจที่สำนักองค์การรัฐสภาต้องเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศหลายการประชุม ทำให้ไม่สามารถวางแผนพัฒนาได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศได้มีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานฯ ด้านการพัฒนาบุคคลากร และยังคงให้มีการหมุนเวียนงานต่อเนื่องไปทุกปี แต่ต้องคำนึงว่านักวิเทศสัมพันธ์ที่หมุนเวียนมาแทนกันสามารถปฏิบัติงานเป็นตัวหลักหรือช่วยกลุ่มงานใหม่ได้มากน้อยเพียงใดต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป โดยเฉพาะหากเป็นคนที่แข็งในกลุ่มงานนั้น ๆ สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้ทันที จึงสามารถหมุนคนที่แข็งในกลุ่มงานนั้นออกไปได้

ช. แนวทางการประเมินผลการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ควรประเมินอย่างไร

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภาเห็นว่า การประเมินผลการพัฒนาภายหลังการฝึกอบรม/ การไปศึกษาต่อ จะประเมินจากการการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อาทิ การจัดทำข้อมูลด้านสารัตถะที่จัดทำเป็นภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการประชุม ข้อมูลประกอบการประชุมที่จัดทำในลักษณะบทสรุปผู้บริหาร การประเมินดังกล่าวควรจัดทำเป็นความตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชาและนักวิเทศสัมพันธ์ที่ได้รับการพัฒนา ซึ่งไม่มีผลกับการประเมินตามรอบการประเมิน แต่เป็นสิ่งที่รับรู้กันระหว่างผู้บังคับบัญชา นักวิเทศสัมพันธ์ที่ได้รับการพัฒนา และผู้อำนวยการสำนักฯ ขึ้นไปด้วย หากการทำงานมีพัฒนาการที่ดีขึ้นซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้จะแจ้งผลและกล่าวชื่นชมให้แก่ นักวิเทศสัมพันธ์ ทราบและขอให้มีการพัฒนาต่อไป รวมทั้งแจ้งให้กับผู้อำนวยการสำนักฯ ทราบ นอกจากนี้ ควรมีหลักสูตรการฝึกอบรมภายใน (In house training) ระยะยาว ที่จัดสำหรับนักวิเทศสัมพันธ์ระดับกลาง และระดับเริ่มต้น ซึ่งต้องปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่น การจัดฝึกอบรมทางไกล (Video Conference) เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19

ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศเห็นว่า การประเมินในลักษณะการฝึกอบรม จะมีการ Pre-test / Post-test แต่แนวทางการพัฒนาอย่างอื่น เช่น การหมุนเวียนงาน จะมีคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการ การสอบถามความคิดเห็น (feedback)

จากผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ถูกหมิ่นเวียนงานว่าผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร มีอุปสรรคหรือไม่ โดยประเมินควบคู่กับรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อนำผลมาพิจารณาในการหมิ่นเวียนงาน ในครั้งถัดไป สำหรับอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นจากการหมิ่นเวียนอาจเกิดปัญหาในช่วงแรก คือ การปรับตัวให้เข้ากับระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติของการประชุม

4.2.3 การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์สมาชิกรัฐสภา จำนวน 2 คน ได้แก่ นางสาวเพชรดาว โตะมีนา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และนายพิศาล มาณวพัฒน์ สมาชิกวุฒิสภา ได้เดินทางเข้าร่วมการประชุม รับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ประจำปี 2563 ระหว่างวันที่ 15 – 21 กุมภาพันธ์ 2563 ณ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ในฐานะที่เป็นผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ โดยการสัมภาษณ์ มุ่งเน้นถึงความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อนักวิเทศสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงมุมมองที่มีต่อ แนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์แนวทางการพัฒนา นักวิเทศสัมพันธ์ได้อย่างตรงเป้าหมาย เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์มีแนวทางการพัฒนาที่ตอบสนอง ความต้องการของสมาชิกรัฐสภาได้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปรากฏคำตอบ ตามประเด็นคำถาม จำนวน 8 ข้อ ดังนี้

ก. ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ในการเดินทางเข้าร่วมการประชุม รับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ตั้งแต่ช่วงก่อน การเข้าร่วมการประชุม การเตรียมการเข้าร่วมการประชุม การจัดเตรียมสารัตถะและทักษะ ภาษาอังกฤษ โดยก่อนการประชุม นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องแจ้งข้อมูลล่วงหน้า อาทิ รายละเอียด หนังสือเชิญพร้อมทั้งสรุปภาษาไทยมาอย่างย่อได้ใจความ และรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากอดีตถึงปัจจุบัน เพื่อต่อยอดการทำงานต่อไป ในด้านการเตรียมการ เห็นว่าสมาชิกรัฐสภาแต่ละท่าน มีประสบการณ์ส่วนตัวไม่เหมือนกัน มีการเรียกร้องแตกต่างกัน สำหรับการเตรียมสารัตถะและคำกล่าว ถ้อยแถลง เนื่องจากนักวิเทศสัมพันธ์ได้เตรียมสารัตถะสอดคล้องกับหัวข้อหลักของการประชุมรับฟัง ความคิดเห็นภาครัฐสภา แต่ไม่ได้ลงในประเด็นเฉพาะหรืองานในพื้นที่เลือกตั้งและความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านของสมาชิกรัฐสภา ดังนั้น นักวิเทศสัมพันธ์จำเป็นต้องทำงานมากยิ่งขึ้น เพราะเอกสารที่ เตรียมให้สมาชิกรัฐสภาจะเป็นเอกสารกลาง ๆ แต่จำเป็นต้องจัดทำให้สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญ เฉพาะของสมาชิกรัฐสภา นอกจากนี้ ยังคาดหวังว่านักวิเทศสัมพันธ์ต้องมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดี มากกว่าสมาชิกรัฐสภา และการคัดสรรสมาชิกรัฐสภาเพื่อทำหน้าที่ผู้แทนฯ จำเป็นต้องมีความรู้ ในสาขาที่หลากหลาย

สมาชิกวุฒิสภามีความคาดหวังว่านักวิเทศสัมพันธ์จะสามารถรับผิดชอบภาระงานได้มากเท่ากับ ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ โดยยกตัวอย่างการรับผิดชอบภาระงานของกรมองค์การระหว่าง ประเทศ กระทรวงการต่างประเทศซึ่งมีจำนวนมาก แต่ภาระงานของสำนักองค์การรัฐสภาระหว่าง ประเทศมีน้อยกว่า ต้องทำให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่รัฐสภา 1 คน ต้องรับผิดชอบ 1 เรื่อง แต่รัฐสภาต้องไปขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะ กระทรวงการต่างประเทศ รัฐสภา จำเป็นต้องมีข้อมูลเป็นของตนเองในมุมมองรัฐสภา ต้องมีข้อมูลสนับสนุน ข้อมูลภูมิหลังว่าประธาน

รัฐสภาไทยพบใคร มุมมองที่มีต่อประเทศนั้นๆ ข้อมูลกระทรวงการต่างประเทศเป็นเรื่องทั่วไป หลายท่าที่เป็นท่าที่เดียวกันได้ แต่ควรมีการสะท้อนท่าที่ความเป็นผู้แทนประชาชน และสะท้อนความแตกต่างของฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ ข้าราชการควรสนับสนุนสารัตถะมากกว่าการดูแลเอาใจใส่นักวิเทศสัมพันธ์ต้องตระหนักตลอดเวลาในการทำงานในฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ สำหรับด้านสารัตถะ นักวิเทศสัมพันธ์ประสานขอข้อมูลจากกระทรวงการต่างประเทศและนำมาจัดทำเป็นประเด็นที่น่าหยิบยก (Talking points) ไม่มีข้อมูล (input) ภูมิหลังจากการดำเนินการของสถาบันนิติบัญญัติ (Institutional memories) เช่น เรื่องนี้อาเซียนเคยพูดคุยในกรอบของสมัชชารัฐสภาอาเซียน (AIPA) อย่างไร จึงเห็นควรพิจารณาท่าที่ของรัฐสภาที่อาจแตกต่างจากฝ่ายบริหาร นักวิเทศสัมพันธ์ใช้ข้อมูลจากกระทรวงการต่างประเทศจึงทำให้เน้นการดำเนินการด้านธุรการการประชุม ดังนั้น จึงควรเน้นการสร้างความแตกต่าง การสร้างจุดแข็ง ควรมีมุมมองฝ่ายนิติบัญญัติ นอกจากนี้ ในระหว่างการประชุมผู้รับบริการคาดหวังให้มีนักวิเทศสัมพันธ์ 1 คน ที่ไม่วอกแวก นั่งฟังการประชุม สร้างเครือข่ายกับเจ้าหน้าที่ที่มาเข้าร่วมการประชุม ไม่สนใจเฉพาะการถ่ายภาพ เพราะจะทำให้สมาชิกรัฐสภาทั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาเกิดผิดพลาดได้

ข. สิ่งที่ได้รับจริงจากนักวิเทศสัมพันธ์

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีความเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ดำเนินการได้ตามความคาดหวัง คือสรุปเนื้อหาการประชุมให้กับสมาชิกรัฐสภาทราบตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และแสดงให้เห็นว่าการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา อยู่ส่วนใดในระบบของสภารัฐสภา ในช่วงก่อนการประชุม โดยเฉพาะเรื่องการเดินทางซึ่งเป็นเรื่องปัจเจกบุคคลของสมาชิกรัฐสภาแต่ละท่าน อีกทั้งการดำเนินการมีเวลาจำกัด การออกบัตรโดยสารเครื่องบินของรัฐสภาจึงมีความยุ่งยากมากกว่า ในกรณีนี้นักวิเทศสัมพันธ์มีการศึกษาที่ละเอียด มีการเปรียบเทียบราคาของแต่ละเส้นทางและสายการบินที่จะใช้บริการซึ่งจัดทำได้ดีมาก ในระหว่างเดินทาง ไม่พบว่านักวิเทศสัมพันธ์ดำเนินการเรื่องใดผิดพลาดซึ่งนักวิเทศสัมพันธ์ยอมรับทุกสภาวะในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะอารมณ์ของสมาชิกรัฐสภาบางท่าน นักวิเทศสัมพันธ์สามารถตอบรับกับสถานการณ์โดยการยิ้มแย้มซึ่งถือเป็นบุคลิกที่สำคัญมาก สำหรับการเตรียมบทถ้อยแถลง สมาชิกรัฐสภาแต่ละท่านจะมีประเด็นเฉพาะแตกต่างกันไปตามงานที่ทำหรือที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหลักของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ จึงมีความเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ต้องดำเนินการศึกษาให้มากกว่าเดิม เนื่องจากในวันประชุมคณะผู้แทนฯ บทอภิปรายที่นักวิเทศสัมพันธ์ได้เตรียมมายังคงมีหลายเรื่องที่ต้องเติมเต็ม นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังว่าภาษาอังกฤษของนักวิเทศสัมพันธ์ต้องดีกว่าสมาชิกรัฐสภาที่เดินทางโดยเฉพาะในเรื่องของการร่างบทอภิปราย ซึ่งในขณะนี้ยังมีสมาชิกวุฒิสภาที่เป็นอดีตนักการทูต มีประสบการณ์ทำงานซึ่งถือเป็นข้อดีในการเลือกบุคคลที่จะเดินทางเป็นองค์ประกอบคณะผู้แทนฯ ทำให้เกิดความหลากหลายวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องเข้าร่วมการประชุม ถือว่าเป็นการคัดเลือกผู้ที่เดินทางได้อย่างสมบูรณ์

สมาชิกวุฒิสภามีความเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกที่ทำอากาศยานในต่างประเทศ โดยนักวิเทศสัมพันธ์เคยจัดทำหนังสือถึงกระทรวงการต่างประเทศเพื่อขอให้ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศมาอำนวยความสะดวกดังที่เคยทำมา ซึ่งเป็นเวลาที่ดี ผู้ขอรับบริการเห็นว่าสายการบินสามารถดำเนินการในส่วนนี้ได้โดยไม่จำเป็นต้องมีหนังสือขอความอนุเคราะห์กระทรวงการต่างประเทศ หรือควรให้เจ้าหน้าที่ของสายการบินที่คณะจะบินต่อ จึงเสนอแนะให้มีหนังสือไปยัง

สายการบินเพื่อทราบและให้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก โดยอาจแจ้งให้สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ ต่างประเทศทราบก็เพียงพอแล้ว แต่หากเป็นระดับประธานรัฐสภา ก็ให้จัดเตรียมอำนวยความสะดวกได้ตามปกติ

ค. สิ่งใดที่เป็นจุดแข็งของนักวิเทศสัมพันธ์ที่สนับสนุนการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และควรได้รับการส่งเสริมพัฒนาระดับ

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเห็นว่าสิ่งที่เป็จุดแข็งของนักวิเทศสัมพันธ์ คือ ความสามารถในการรับแรงและอารมณ์ของสมาชิกรัฐสภาได้เป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และประสบทุกสภาวะและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี นอกจากนี้ ยังมีจุดแข็งในการจัดทำเอกสารสรุปภาพรวมในระหว่างการเตรียมการของคณะผู้แทนฯ ซึ่งจัดทำได้ดีมาก

สมาชิกวุฒิสภาเห็นว่าการดูแลคณะผู้แทนฯ ในด้านธุรการการประชุมถือเป็นจุดแข็ง

ง. ทักษะและสมรรถนะใดที่ต้องการให้นักวิเทศสัมพันธ์มีเพื่อให้สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเห็นว่าต้องมีนักวิเทศสัมพันธ์ทุกรุ่น (generation) และให้มีการส่งต่อจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง โดยการถ่ายทอดประสบการณ์และการศึกษาเอกสารจากอดีตถึงปัจจุบัน เพื่อจัดทำเป็นเอกสารสรุปให้คณะผู้แทนฯ นักวิเทศสัมพันธ์ต้องมีความรอบรู้ในทุกเรื่อง ต้องอ่านและศึกษาเยอะ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสหประชาชาติและศึกษาประเด็นโดดเด่นในแต่ละเรื่องที่สมาชิกรัฐสภาให้ความสนใจ หากนักวิเทศสัมพันธ์ทราบหัวข้อหลักของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ในแต่ละปีล่วงหน้าก่อน นักวิเทศสัมพันธ์ควรศึกษาเพื่อให้รู้ข้อมูลเยอะๆ ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย ในส่วนของตน การดำเนินการของภาคใต้นั้นมีเยอะมาก แต่ต้องยอมรับว่าผู้ที่ไม่อยู่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว ซึ่งเข้าใจว่านักวิเทศสัมพันธ์คงไม่ทราบข้อมูลการทำงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เนื่องจากเป็นงานเฉพาะ แต่ในกรณีนี้ เมื่อทราบหัวข้อการอภิปรายแล้ว อาจไปศึกษาเพิ่มเติมในจังหวัดที่เป็นพื้นที่เลือกตั้งของสมาชิกรัฐสภาและในเรื่องที่สมาชิกรัฐสภาผู้นั้นมีความชำนาญ

สมาชิกวุฒิสภาเห็นว่า (1) ทักษะในการจดบันทึกการประชุมให้ครบถ้วน ได้ใจความถูกต้อง เป็นทักษะสำคัญสุดที่นักวิเทศสัมพันธ์ควรมี (2) นักวิเทศสัมพันธ์ต้องมีทักษะในการสรุปเรื่องที่คุยกันได้ครบถ้วนได้ใจความถูกต้อง โดยมีการสังเกตท่าทีและการศึกษาเรื่องราวในอดีต (3) นักวิเทศสัมพันธ์ควรสร้างพันธมิตรกับข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (4) การจัดทำสารัตถะ การสกัดสิ่งที่ได้ ควรจัดทำเป็นฐานข้อมูลแล้วส่งให้ การนำมาอ้างในการประชุมที่เกี่ยวข้อง นำมาสรุปให้กับคณะผู้แทนฯ ก่อนหน้านี้เป็นอย่างไร และตอนนี้ต้องการอะไร ทำที่ว่าควรเป็นแบบไหน แนะนำคณะผู้แทนฯ ได้ว่า ถ้าหากท่านพูดเรื่องนี้จะโดนใจ หรือถ้าเราเก่งขึ้นอีกขั้นจับความสนใจของผู้แทนและผูกโยงกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ใช้ข้อมูลเดิมมาผูกโยง มุมมองระดับภูมิภาค สะท้อนในท่าที/สารัตถะ ฝ่ายข้าราชการประจำต้องสามารถให้คำแนะนำในลักษณะดังกล่าวได้ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าการทำงาน

จ. ควรวางแผนการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมการประชุมอย่างไร

สมาชิกรัฐสภาทั้งสองเห็นพ้องกันว่านักวิเทศสัมพันธ์ควรได้เข้าร่วมการฝึกอบรมของรัฐสภา และการเข้าฝึกอบรมของรัฐสภาในต่างประเทศ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ โดยตั้งงบประมาณให้ฝึกอบรมต่างประเทศ เช่น ประเทศใกล้เคียง ๆ รวมทั้งควรจัดการอบรม/สัมมนาในระดับนักวิเทศสัมพันธ์กันเองในภูมิภาค นอกจากนี้ สมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎรเห็นควรให้มีการสอนงานของนักวิเทศสัมพันธ์อาวุโสในกลุ่มงานสหภาพรัฐสภา การถ่ายทอดความรู้จากอดีตถึงปัจจุบัน สำหรับสมาชิกรัฐสภา มีความเห็นเพิ่มเติมว่าผู้บริหารต้องมีทัศนคติ (attitude) ในการส่งเสริมพัฒนาขีดความสามารถของนักวิเทศสัมพันธ์

ฉ. หลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ควรมีหลักสูตรอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

สมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎรเห็นว่าหลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ได้แก่ (1) หลักสูตรภาษาอังกฤษ (2) ประเด็นระดับโลก/ประเด็นระดับภูมิภาค/ ประเด็นของประเทศไทย และการเชื่อมโยงระหว่างกันได้ (3) ประเด็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development - SDGs) และการดำเนินงานในประเทศ โดยเฉพาะโครงการที่จัดทำร่วมกับ UNDP ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้านความมั่นคงทางอาหาร / COVID-19 ทั้งนี้ หากกล่าวถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายใด นักวิเทศสัมพันธ์ต้องมีความรู้ในเป้าหมายนั้น มีความรู้รอบสามารถให้ข้อมูลเรื่อง SDGs ให้กับสมาชิกหรือคณะกรรมการ

สมาชิกรัฐสภาเห็นว่าหลักสูตรการฝึกอบรมไม่มีหลักสูตรใดที่จะฝึกการเป็นผู้บริหารได้อย่างแท้จริง และเสนอแนะให้นักวิเทศสัมพันธ์ของรัฐสภาได้เข้าฝึกอบรมกับกระทรวงการต่างประเทศ ในสถาบันทเวงศ์วศโรปการ โดยการขอที่นั่งร่วมฝึกอบรมในกระทรวงการต่างประเทศ และให้ข้อมูลว่า การทำงานของกระทรวงการต่างประเทศทุกวันนี้คือการฝึกอบรม (on-the-job training) เนื่องจากมีกรณีใหม่ตลอดเวลา มีการสอนงานกัน (Coaching) จึงมีการเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะท่าทีการจัดเตรียมสาระไปกล่าว นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนะว่าหากมีการจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาให้ว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ฝึกอบรม หรือการเข้าร่วมรับฟังการสัมมนาหรือการประชุมของ ESCAP เปิดให้เข้าร่วมแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยให้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปเข้าร่วมรับฟัง เพื่อให้มีการฝึกทักษะการฟังรวมทั้งเสนอแนะให้นักวิเทศสัมพันธ์ได้ฝึกอบรมในการจดบันทึกและการสรุปความจากภาษาไทย เป็นภาษาอังกฤษ/อังกฤษเป็นภาษาไทย และเข้าร่วมการอบรมที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายทั้งแบบออนไลน์หรือเชิญให้สมาชิกรัฐสภามาพูด ทั้งนี้ เห็นว่ารัฐสภามีจุดอ่อนเรื่อง on-the-job training จึงจำเป็นต้องมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง

ช. วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

สมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎรเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ควรเข้าพบปรึกษาหารือเพื่อขอความรู้จากประธานคณะกรรมการธิการฯ หรือฝ่ายเลขานุการฯ ที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับประเด็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และให้นักวิเทศสัมพันธ์จัดทำสรุปเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน สถานะการดำเนินงานของประเทศไทยในส่วนที่ยังขาดอยู่และรัฐสภาสามารถช่วยเติมเต็มส่วนที่ขาดได้อย่างไร เพื่อให้สมาชิก

รัฐสภานำเสนอประธานรัฐสภาในโอกาสที่ประธานรัฐสภาจะเข้าร่วมการประชุมสหภาพรัฐสภาหรือประชุมอื่น ๆ ในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ ซึ่งจะเป็นวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้มีการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

สมาชิกรัฐสภาเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ควรเน้นการจัดทำสารัตถะให้มากขึ้น ควรศึกษาการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ตั้งแต่ต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้แทนฯ ที่เข้าร่วมการประชุมแต่ละท่าน มีสรุปผลการประชุมอย่างไรและมีนัยเกี่ยวกับประเทศไทยอย่างไร ซึ่งจำเป็นต้องสรุปจากการฟัง อาทิ จุดมุ่งหมายของผู้จัดการประชุมคืออะไร ผู้เข้าร่วมประชุมหรือประเทศส่วนใหญ่คิดเห็นอย่างไร บทเรียนที่รัฐสภาไทยควรนำไปพิจารณาเพื่อนำเสนอให้ประธานรัฐสภารับทราบ ประโยชน์ที่รัฐสภาไทยจะนำมาใช้ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการทำงานของนักวิเทศสัมพันธ์จะต้องมีท่าทีของฝ่ายนิติบัญญัติ ปฏิบัติงานให้แตกต่างจากกรมองค์การระหว่างประเทศ หรือกระทรวงอื่น ๆ และควรเป็นการทำงานสองทาง (two-way) ควรมีข้อมูลส่งกลับไปยังกระทรวงการต่างประเทศบ้าง เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายที่ต้องมีการให้และแบ่งปัน

ข. แนวทางการประเมินผลการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ควรประเมินอย่างไร

สมาชิกรัฐสภาทั้งสองท่านเห็นพ้องกันว่าแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางการประเมินผลการพัฒนา ทั้งนี้ สมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎรให้ความเห็นว่าจะต้องพิจารณาการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศในภาพรวมทั้งภายในและต่างประเทศ และภายหลังจากประชุมนอกจากจัดทำผลการประชุมแล้วยังควรจัดทำข้อเสนอแนะที่สามารถเชื่อมโยงข้อเสนอแนะจากการประชุมในอดีตถึงปัจจุบัน เช่น มีข้อเสนอใดบ้างและได้ดำเนินการไปแล้วหรือไม่ หากทำไม่ได้เพราะสาเหตุใดเพื่อให้คณะผู้แทนฯ ที่จะเข้าร่วมการประชุมในปัจจุบันสามารถนำไปต่อยอดได้ รวมทั้งควรจัดทำข้อเสนอแนะแบบ 360 องศา คือ ประเมินคณะผู้แทนฯ ที่เข้าร่วมการประชุมว่าได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างไร และเหมาะสมหรือค้ำค้ำกับการได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คณะผู้แทนฯ ในการประชุมหรือการใช้เงินภาษีในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมหรือไม่

4.3 การสังเกตการณ์โดยตรงของผู้ศึกษา

ผู้ศึกษาได้สังเกตการณ์โดยตรงจากการเตรียมการเข้าร่วมการประชุมฯ และการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ประจำปี 2562 ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 21-22 กุมภาพันธ์ 2562 ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครนิวยอร์ก โดยได้ดำเนินการในสองส่วนที่สำคัญคือ (1) การสนับสนุนด้านสารัตถะ และ (2) การสนับสนุนด้านธุรการการประชุมหรือธุรการการประชุม ทำให้มีประสบการณ์ตรงและมีข้อสังเกตในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อที่จะสนับสนุนคณะผู้แทนฯ ในการประชุมดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีความเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์จะต้องมีความรู้ในระบบสหประชาชาติ ความร่วมมือระหว่างสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติ และรอบรู้ในประเด็นสถานการณ์โลกที่อยู่ในความสนใจของสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติ เช่น เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ผู้ศึกษาเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ของกลุ่มงานสหภาพรัฐสภาจะต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งด้านเนื้อหาสาระและทักษะภาษาอังกฤษ โดยการศึกษารับฟังข้อมูลการวิเคราะห์สถานการณ์โลกจากเว็บไซต์ทางการภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การศึกษาผ่าน YouTube หรือ Podcast เป็นต้น นอกจากนี้ เห็นควรให้มีการจัดทำฐานข้อมูล (Database) ของกลุ่มงานสหภาพรัฐสภา

ที่รวบรวมข้อมูลทั่วไปของการประชุม ข้อมูลภูมิหลัง รายงานสรุปการประชุม และรายงานการเดินทาง ที่จัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ อีกทั้งยังจำเป็นต้องมีการรวบรวมท่าทีของคณะผู้แทนฯ และประโยชน์ที่ได้รับจากการเดินทางเข้าร่วมการประชุม เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลภาครัฐสภาโดยเฉพาะ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการเตรียมการเข้าร่วมการประชุมของนักวิเทศสัมพันธ์ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ และนำไปใช้จัดทำสรุปท่าทีและให้ข้อมูลแก่คณะผู้แทนฯ ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ในอนาคตได้ โดยเฉพาะคณะผู้แทนฯ ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ

ผู้ศึกษาายังได้นำประสบการณ์และความรู้ในการปฏิบัติงานกลุ่มงานพิธีการทูต สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มาใช้ในการประสานงานและจัดการพบหารือทวิภาคี ระหว่างศาสตราจารย์พิเศษพรเพชร วิชิตชลชัย ประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และ Ahmed Bin Abdullah Bin Zaid Al-Mahmoud ประธานสภาที่ปรึกษา (Shura Council) รัฐกาตาร์ ซึ่งผู้ศึกษา จะต้องคำนึงถึงระดับของผู้ขอพบหารือ การประสานงานเพื่อขอทราบวัตถุประสงค์ในการพบหารือ เพื่อสามารถจัดเตรียมเนื้อหาและประเด็นที่ควรหยิบยกในระหว่างการพบหารือได้ รวมถึงการจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม โดยจะต้องดำเนินการภายใต้เงื่อนไขระยะเวลาที่จำกัด เนื่องจากได้รับการประสานอย่างเร่งด่วนหน้างาน จึงเห็นความจำเป็นที่นักวิเทศสัมพันธ์ควรมีความรู้ในด้านธรรมเนียมการปฏิบัติด้านพิธีการทูต ต้องมีทักษะในการประสานงานและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว ไม่ผิดธรรมเนียมทางการทูต เพื่อให้ภาพลักษณ์ของรัฐสภาไทยในเวทีระหว่างประเทศด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ สามารถสรุปผลการศึกษา และมีข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 บทสรุป

การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติเป็นเวทีสำคัญเพื่อให้สมาชิกรัฐสภาได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญระดับโลกร่วมกับสหประชาชาติและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาทำให้สมาชิกรัฐสภาได้รับทราบกระบวนการเจรจาในฐานะที่สมาชิกรัฐสภาเป็นผู้ให้ความเห็นชอบรัฐบาลในการลงนามผูกพันในความตกลงระหว่างประเทศ เป็นการติดตามตรวจสอบภาครัฐบาลในการดำเนินการตามพันธกรณีที่ทำให้การรับรองมาปฏิบัติในระดับชาติ ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการดำเนินงานของสหประชาชาติในฐานะองค์การระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ของการประชุมในการช่วยให้สมาชิกรัฐสภามีความเข้าใจในกระบวนการตัดสินใจและการเจรจาของสหประชาชาติได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงทำให้สมาชิกรัฐสภาได้นำมุมมองระดับชาติมาสู่การบริหารจัดการในระดับโลก

การศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนคณะผู้แทนฯ ในการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาศึกษา และใช้เป็นหลักคิดในการดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา แผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา (IPU Strategy 2017 - 2021) แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563 - 2565 หลักการประชุมระหว่างประเทศ ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) คู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพสายงานวิเทศสัมพันธ์ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเอกสารข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เอกสารข้อมติการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และสหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) การศึกษารายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ที่จะเป็นเอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และรายงานการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ที่จัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ ซึ่งเป็นข้อมูลที่นักวิเทศสัมพันธ์ควรศึกษาไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เข้าใจลักษณะการประชุม

รับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาที่มีลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ ได้เห็นภาพรวมของการประชุม ธรรมเนียมปฏิบัติในการประชุม รับทราบทิศทางความร่วมมือระหว่างสหภาพรัฐสภา และ สหประชาชาติ นอกจากนี้ ยังรับทราบข้อมูลการประชุมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน อันเป็นพื้นฐาน ความเข้าใจที่นักวิเทศสัมพันธ์นำไปใช้สนับสนุนคณะผู้แทนฯ เพื่อเตรียมการเข้าร่วมการประชุมรับฟัง ความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาฯ ยังได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

ก. นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา จำนวน 2 คน คือ

- (1) นางสาวนรินทร์ สังข์โต นักวิเทศสัมพันธ์เชี่ยวชาญ กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา สำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
- (2) นายคณน สุขพรชัยรัก นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา สำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ

ข. ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน คือ

- (1) นางสาวสติจิตร ไตรพิบูลย์สุข ผู้อำนวยการสำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
- (2) นายธนูคม บำรุงผล ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานสหภาพรัฐสภา สำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ

ค. สมาชิกรัฐสภา จำนวน 2 คน คือ

- (1) นางสาวเพชรดาว โต๊ะมีนา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- (2) นายพิศาล มาณวพัฒน์ สมาชิกวุฒิสภา

จากการสัมภาษณ์ได้ผลลัพธ์จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

5.1.1. การศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุม รับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ พบว่า สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภา ไทยในการประชุม แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่

ก. โครงสร้างและองค์ความรู้ในการเข้าร่วมการประชุม

การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ไม่มีระเบียบข้อบังคับการประชุมโดยเฉพาะ นักวิเทศสัมพันธ์จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลจากหนังสือเชิญประชุมและเอกสารข้อมูลทั่วไป ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการสหภาพรัฐสภา ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็น ภาคีรัฐสภาฯ และข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติ และสหภาพรัฐสภาล่วงหน้า เพื่อให้มีพื้นฐานและได้ทราบแนวทางปฏิบัติ (guideline) ในการประชุม ซึ่งการศึกษาข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้เห็นภาพรวมของการประชุมตลอดจนมีความเข้าใจความเป็นมา ของการประชุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการเรียนรู้และรับฟังจากนักวิเทศสัมพันธ์ที่เดินทางไปก่อน หน้านี้ผ่านการจัดชุมชนนักปฏิบัติ (COP) หรือวิธี Coaching สำหรับการศึกษาข้อมติสหประชาชาติฯ อันจะทำให้ทราบรายละเอียดทิศทางของสหภาพรัฐสภา สหประชาชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่นำไปเป็นหัวข้อหลัก (Theme) ในการประชุมหลายครั้ง

นอกจากนี้ กลุ่มงานสหภาพรัฐสภายังขาดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ระหว่างกันทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ ขาดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ และข้อมติสหประชาชาติ ว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ฯ รวมถึงการแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสิ่ง ที่ควรให้ความสำคัญ ในการประชุมดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมการเข้าร่วมการประชุม โดยเฉพาะได้เรียนรู้จาก นักวิเทศสัมพันธ์ที่เดินทางไปก่อนหน้าในด้านสารัตถะและด้านธุรการการประชุม จากการสัมภาษณ์พบว่า นักวิเทศสัมพันธ์ยังขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการคลังและการเดินทางไปราชการต่างประเทศ เนื่องจากมีการออกระเบียบข้อบังคับใหม่ ๆ นอกจากนี้ นักวิเทศสัมพันธ์ยังต้องมีทักษะและความรู้รอบตัว อาทิ กระบวนการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งมีความเข้มงวด และการแบ่งประเภท ของหนังสือเดินทาง เช่น หนังสือเดินทางทางการทูตได้รับการสิทธิผ่านการตรวจในช่องทางการทูต เป็นต้น

ข. การเตรียมการด้านสารัตถะการประชุม

องค์ความรู้ที่จำเป็นในเตรียมการด้านสารัตถะสนับสนุนการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชุมระหว่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับองค์การระหว่าง ประเทศ ระบบงานของสหประชาชาติ ความร่วมมือระหว่างสหประชาชาติและสหภาพรัฐสภา ความรู้ เกี่ยวกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน สถานะของประเทศไทยและรัฐสภาไทยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ การประชุม ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียนบทอภิปราย (Intervention) ให้กับผู้แทนฯ เพื่อกล่าวในที่ประชุม รวมถึงความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการประชุมนั้น ๆ การมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ได้รับข้อมูล ทันเวลาก่อนการเขียนบทอภิปรายและมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากบางครั้ง ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพียงหน่วยงานเดียวอาจไม่เพียงพอสำหรับหนึ่งหัวข้อ นอกจากนี้ การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ มีหัวข้อการประชุมที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี ตามหัวข้อหลักของการประชุมสมัชชาใหญ่ขององค์การสหประชาชาติ ทำให้ไม่มีความต่อเนื่อง ในการศึกษาและการเตรียมข้อมูลสารัตถะการประชุมเนื่องจากยังไม่ทราบหัวข้อการประชุม อีกทั้งระบบงาน สหประชาชาติมีความซับซ้อน นักวิเทศสัมพันธ์จึงจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลพื้นฐานของการประชุม ศึกษาโครงสร้างของสหประชาชาติ ติดตามสถานการณ์และประเด็นที่ประชาคมโลกให้ความสนใจ อย่างต่อเนื่อง ติดตามสถานะการดำเนินงานภาคีรัฐสภาและภาคีรัฐบาล เพื่อจัดทำเป็นท่าทีของ คณะผู้แทนไทย โดยบางครั้งเนื้อหาการประชุมเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่นักวิเทศสัมพันธ์ยังไม่เคยศึกษา เชิงลึกมาก่อน เช่น ด้านการศึกษา และยังคงฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการประชุมในกรอบ สหประชาชาติที่เป็นเรื่องเฉพาะทางและเกี่ยวข้องกับการเจรจาความตกลง และภาษาอังกฤษสำหรับ การยกร่างบทอภิปราย เพื่อให้สามารถสนับสนุนด้านสารัตถะการประชุมได้ทันท่วงทีและเป็นไปตาม ความคาดหวังของสมาชิกรัฐสภา ทั้งนี้ การมอบหมายนักวิเทศสัมพันธ์ให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ คณะผู้แทนฯ ในการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ มักจะมอบหมายก่อนการประชุมไม่เกิน สองเดือน อีกทั้งนักวิเทศสัมพันธ์ยังมีภารกิจอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการ ทำให้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลและ การเตรียมตัวด้านความรู้และความเข้าใจไม่เพียงพอ

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นพ้องกันว่าในปัจจุบัน ยังไม่มีการจัดการความรู้โดยการจัดทำ ฐานข้อมูลในลักษณะที่มีความต่อเนื่อง เป็นหมวดหมู่ สืบค้นและใช้งานง่าย ทำให้ประสบปัญหาข้อมูล กระจัดกระจาย ต้องขอข้อมูลใหม่จากหน่วยงานภายนอกบ่อยครั้ง โดยหลายครั้งได้รับข้อมูลไม่ทันเวลา

และไม่ครบถ้วน จำเป็นต้องสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้แทนฯ ไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่สืบค้นทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีข้อมูลจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนนำเสนอต่อที่ประชุม ซึ่งเป็นปัญหาจากการไม่มีฐานข้อมูล

ค. การเตรียมการด้านธุรการการประชุม

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์พบว่าปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานด้านธุรการการประชุม อาทิ การจัดเส้นทางการเดินทางไปยังนครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกามีหลายเส้นทาง แต่ด้วยระเบียบราชการจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แทนฯ บางท่านทำให้นักวิเทศสัมพันธ์ต้องใช้ทักษะในการเจรจาประนีประนอม ใช้ความรู้เรื่องระเบียบการคลังประกอบการอธิบายโน้มน้าวผู้แทนฯ นอกจากนี้ การขาดความแม่นยำในเรื่องระเบียบการเดินทางไปปฏิบัติราชการต่างประเทศชั่วคราวจึงจำเป็นต้องประสานงานกับสำนักการคลังและงบประมาณอย่างใกล้ชิด และเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณแต่ยังไม่เคยมีการอบรมในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น การฝึกอบรมเรื่องระเบียบการคลังเพื่อให้มีความรู้ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

นักวิเทศสัมพันธ์ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้วิธีการศึกษาระเบียบการคลังและการสอบถาม/ปรึกษาเจ้าหน้าที่สำนักการคลังและงบประมาณซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่และปฏิบัติงานด้านการคลังโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพื่อประโยชน์สูงสุดของทางราชการ นอกจากนี้ ยังใช้ทักษะในการประสานงาน (Soft skills) การพูดคุยกับสมาชิกเพื่อทำความเข้าใจและชี้แจงการดำเนินงานตามระเบียบราชการ โดยเฉพาะในการเตรียมการด้านธุรการการประชุมซึ่งเกี่ยวข้องกับความถูกต้องเฉพาะตัวของสมาชิก

5.1.2 การศึกษาแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภา ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ รวมถึงสัมภาษณ์สมาชิกรัฐสภาที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังให้นักวิเทศสัมพันธ์มีทักษะภาษาอังกฤษในระดับดี มีทักษะการสรุปและการจัดการประชุมให้ความสำคัญในการจัดทำสารัตถะมากกว่าธุรการการประชุม โดยต้องมีความรอบรู้สถานการณ์โลกและประเด็นที่อยู่ในความสนใจของสหประชาชาติ มีความรู้เกี่ยวกับภูมิหลังของการประชุมและสามารถเชื่อมโยงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการประชุมที่ผ่านมาเพื่อให้สมาชิกรัฐสภาสามารถต่อยอดในการประชุมได้ การจัดทำทำทึของฝ่ายนิติบัญญัติ ผู้รับบริการเห็นว่าแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ควรดำเนินการในลักษณะการ Coaching การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง การฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการมีโอกาสดูฝึกอบรม ณ ต่างประเทศ สำหรับผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานคาดหวังให้นักวิเทศสัมพันธ์มีความรอบรู้โดยจะเป็นผู้กำหนดแนวทางการพัฒนาด้วยวิธีการสลับหมุนเวียนนักวิเทศสัมพันธ์ให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา รวมถึงการหมุนเวียนนักวิเทศสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ

เพื่อให้ได้มีประสบการณ์และเรียนรู้ลักษณะงานประชุมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังเห็นควรจัดทำคู่มือการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์รุ่นหลังได้เรียนรู้เทคนิคและถอดบทเรียนจากนักวิเทศสัมพันธ์รุ่นพี่ด้วย รวมทั้งต้องมีการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในด้านสาระัตถะการประชุม ธรรมเนียมการประชุม ทักษะภาษาอังกฤษในการประชุม การยกวางถ้อยแถลงและข้อมติ การบริหารจัดการเวลา ซึ่งเป็นทักษะที่นักวิเทศสัมพันธ์กลุ่มงานสหภาพรัฐสภาต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนา สำหรับนักวิเทศสัมพันธ์เห็นว่าองค์ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ระเบียบการคลัง ทักษะภาษาอังกฤษในการยกวางบทอภิปราย และทักษะการเจรจาต่อรองมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่สนับสนุนคณะผู้แทนฯ ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการสังเกตการณ์ในการเตรียมการเข้าร่วมการประชุมฯ และการเข้าร่วมการประชุมฯ ของผู้ศึกษาพบว่านโยบายของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภาในการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้วยวิธีหมุนเวียนสลับเปลี่ยนกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีอาจส่งสมประสบการณ์ในการเข้าร่วมการประชุม อีกทั้งขาดความต่อเนื่องในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมจึงทำให้ขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านด้วยเช่นกัน นักวิเทศสัมพันธ์กลุ่มงานสหภาพรัฐสภาที่ได้รับมอบหมายในแต่ละครั้งจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมล่วงหน้าโดยการศึกษาเอกสารข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ เอกสารข้อมติการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภา และสหภาพรัฐสภา (Resolution on Cooperation between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union) การศึกษารายงานสรุปการประชุม (Summary Report) ที่จะเป็นเอกสารเผยแพร่ในการประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ และรายงานการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายเลขานุการคณะผู้แทนฯ รวมทั้งศึกษาระบบสหประชาชาติ ความร่วมมือระหว่างสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติ และศึกษาหาความรู้ในประเด็นสถานการณ์โลกที่อยู่ในความสนใจของสหภาพรัฐสภาและสหประชาชาติ เช่น เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ผู้ศึกษาเห็นว่านักวิเทศสัมพันธ์ของกลุ่มงานสหภาพรัฐสภาจะต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งด้านเนื้อหาสาระและทักษะภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่สนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในโอกาสการประชุมดังกล่าว

จากผลการสัมภาษณ์พบว่าแนวทางการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ด้าน ได้แก่

ก. องค์ความรู้เพื่อสนับสนุนด้านสาระัตถะการประชุม อาทิ ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ความรอบรู้สถานการณ์โลกและประเด็นที่อยู่ในความสนใจของสหประชาชาติ ความรู้เกี่ยวกับภูมิหลังของการประชุมและการเชื่อมโยงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการประชุมที่ผ่านมาเพื่อสามารถถ้อยถนอในการประชุม ทำทึของฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

ข. ทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาการสำหรับการประชุมระหว่างประเทศและการประสานงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการยกวางถ้อยแถลงและข้อมติ การสรุปและการจัดการประชุม เป็นต้น

ค. ทักษะและความรู้ในการสนับสนุนด้านธุรการการประชุม อาทิ การเจรจาต่อรอง การบริหารจัดการความรู้เรื่องระเบียบการคลัง เป็นต้น

โดยแนวทางการพัฒนาควรดำเนินการในลักษณะการ Coaching การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง เพื่อให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับรูปแบบและธรรมเนียมปฏิบัติในการประชุม การฝึกอบรมทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการมีโอกาสดูฝึกอบรมต่างประเทศ และมีแนวทางการพัฒนาโดยการสลับหมุนเวียนนักวิทยาศาสตร์ให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ รวมถึงการหมุนเวียนนักวิทยาศาสตร์ระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้มีประสบการณ์และเรียนรู้ลักษณะงานประชุมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังดำเนินการผ่านการจัดทำคู่มือการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ เพื่อให้ นักวิทยาศาสตร์รุ่นหลังได้เรียนรู้เทคนิคและถอดบทเรียนจากนักวิทยาศาสตร์รุ่นพี่ด้วย

แนวทางการพัฒนาฯ ดังกล่าวสามารถนำไปใช้สนับสนุนการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้และยกระดับการทำงานของนักวิทยาศาสตร์ สำนักงานการรัฐสภาฯ ระหว่างประเทศ ในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำนักงานฯ ยุทธศาสตร์ที่ 2.1 และ 2.3 ได้โดยตรง ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาแนวทางการพัฒนา นักวิทยาศาสตร์เพื่อสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ เพื่อขับเคลื่อนให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563 – 2565 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันให้รัฐสภาไทยเป็นศูนย์กลางความร่วมมือในเวทีรัฐสภาอาเซียนและรัฐสภา ระหว่างประเทศ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะใน 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในระดับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติในระดับสำนักงานการรัฐสภา ระหว่างประเทศ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้ศึกษาได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในระดับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยเห็นควรให้สำนักงานฯ ดำเนินการ ดังนี้

(ก) สำนักงานฯ ควรส่งเสริมและผลักดันความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพให้แก่ นักวิทยาศาสตร์ โดยการขอมีส่วนร่วมหรือที่นั่งในโครงการฝึกอบรมในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการต่างประเทศ โดยขอเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยสถาบันเทววงค์ วโรปกรณ์ เช่น หลักสูตรนักการทูตระดับเลขานุการเอกลงมา ประจำการในต่างประเทศ ซึ่งเป็นหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนทางการทูต และเสริมสร้างความรอบรู้ อย่างกว้างขวางในหลายมิติ (generalist) ควบคู่ไปกับการเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (specialist) รู้เขา รู้เรา และรู้ลึก เพื่อให้สามารถเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นโอกาสให้นักวิทยาศาสตร์ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านวิชาการ และพิธีการทูต และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานด้านนิติบัญญัติได้ นอกจากนี้ สำนักงานฯ ควรส่งเสริมให้นักวิทยาศาสตร์เข้าร่วมในการประชุมหรือสัมมนาขององค์การระหว่างประเทศที่มี สำนักงานในประเทศไทย เช่น คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมของเอเชียและแปซิฟิก

แห่งสหประชาชาติ (ESCAP) ซึ่งเป็นโอกาสให้นักวิเทศสัมพันธ์ได้ฝึกฝนทักษะการฟัง การสรุปและ การจดบันทึกการประชุม

(ข) สำนักงานฯ ควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดโครงการฝึกอบรมนักวิเทศสัมพันธ์โดยการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ในการจัดทำสารัตถะ การยกร่างบทอภิปรายและข้อมติ รวมถึงการจัดฝึกอบรมสัมมนาสำหรับนักวิเทศสัมพันธ์ในระดับ ภูมิภาค โดยเชิญเจ้าหน้าที่จากรัฐสภาในภูมิภาคอาเซียนมาฝึกอบรมร่วมกัน เช่น การฝึกอบรมภายใต้ โครงการ AIPA for ASEAN Integration Project ในหัวข้อ “Training on Writing AIPA Resolutions” ที่จัดขึ้นโดยสำนักงานเลขาธิการสมัชชารัฐสภาอาเซียน (The AIPA Secretariat) โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่หรือสมาชิกรัฐสภาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการยกร่างข้อมติสำหรับการประชุมสมัชชา รัฐสภาอาเซียน ซึ่งการโครงการฝึกอบรมในลักษณะดังกล่าวนี้นอกจากจะทำให้ผู้เข้าร่วมได้รับความรู้ ในการจัดทำสารัตถะและฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเชิงวิชาการแล้ว ยังจะเป็นโอกาส ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน รวมทั้งยังเป็นการ สร้างเครือข่ายระหว่างกันที่จะเป็นประโยชน์ในการติดต่อประสานงานกันในอนาคตด้วย

(ค) สำนักงานฯ ควรกำหนดนโยบายและวางแผนการพัฒนา นักวิเทศสัมพันธ์ โดยเป็นการ ร่วมมือกันระหว่างผู้ปฏิบัติและผู้บริหารซึ่งจะต้องมีทัศนคติที่เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนา โดยการจัดทำโครงการจะคำนึงประโยชน์และความจำเป็นของการพัฒนาอย่างแท้จริง โดยอาศัยศึกษา เทียบเคียงโครงการพัฒนาจากหน่วยงานราชการ และการสืบค้นโครงการพัฒนาของประเทศใกล้เคียง โดยสำนักงานฯ จะต้องพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา นักวิเทศสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในทุกปี

(ง) สำนักงานฯ ควรผลักดันให้มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญเชิงเทคนิค (technical expert) จากหน่วยงาน ภายนอกในประเด็นเฉพาะที่อยู่ภายใต้หัวข้อการประชุมเพื่อให้ข้อมูลและข้อคิดเห็น หรือให้ปฏิบัติหน้าที่ เข้าร่วมเป็นที่ปรึกษาของคณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการเดินทางเข้าร่วมการประชุม โดยวิธีนี้จะทำให้นักวิเทศสัมพันธ์ได้เรียนรู้และสังเกตการทำงานของผู้เชี่ยวชาญนั้น

5.2.2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้ศึกษาได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติในระดับสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ โดยเห็นควร ให้สำนักองค์การฯ ดำเนินการ ดังนี้

(ก) สำนักองค์การฯ ควรจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ รวมถึงข้อมูลท่าทีและสิ่งที่ได้รับการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ อธิบายและสร้างความเข้าใจให้แก่คณะผู้แทนฯ ที่ยังไม่เคยเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็น ภาคีรัฐสภาฯ รวมทั้งเพื่อให้นักวิเทศสัมพันธ์ได้เรียนรู้และนำมาเชื่อมโยงในการจัดทำสารัตถะให้แก่ คณะผู้แทนฯ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและแสดงท่าทีของฝ่ายนิติบัญญัติต่อที่ประชุม ทั้งนี้ ในปัจจุบัน มีแพลตฟอร์มด้านข้อมูลรัฐสภาระหว่างประเทศอยู่ในเว็บไซต์ของสำนักงานฯ อยู่แล้ว จึงควรจัดทำ ฐานข้อมูลดังกล่าวเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์สำหรับนักวิเทศสัมพันธ์และบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจ ในประเด็นภายใต้กรอบการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ สามารถติดตามประเด็นดังกล่าว ได้อย่างต่อเนื่อง

(ข) สำนักองค์การฯ ควรจัดทำคู่มือในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ นำเสนอเคล็ดลับและเทคนิค สิ่งที่ต้องทำ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและวิธีแก้ไขจากนักวิเทศสัมพันธ์รุ่นพี่ที่มีประสบการณ์เข้าร่วมการประชุม รับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ที่ผ่านมา ให้เป็นรูปเล่มเพื่อใช้อ้างอิงและส่งต่อนักวิเทศสัมพันธ์รุ่นน้องที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ และควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อนักวิเทศสัมพันธ์รุ่นใหม่และเป็นการฟื้นความจำสำหรับนักวิเทศสัมพันธ์รุ่นเก่าที่สามารถศึกษาด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา ทั้งนี้ คู่มือดังกล่าวยังสามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของสำนักงานฯ ซึ่งผู้ที่มีความสนใจสามารถเข้ามาอ่านและศึกษาได้

(ค) สำนักองค์การฯ ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในลักษณะการสอนงาน (Coaching) และ การจัดชุมชนนักปฏิบัติ (COP) เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์ที่เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ได้แบ่งปันประสบการณ์ ข้อมูลที่สำคัญในการประชุมเพื่อให้นักวิเทศสัมพันธ์กลุ่มงานสหภาพรัฐสภาได้รับทราบภาพรวมการประชุม และเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติสนับสนุนคณะผู้แทนฯ หากได้รับมอบหมาย

(ง) สำนักองค์การฯ ควรส่งเสริมให้นักวิเทศสัมพันธ์มีการศึกษาและค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลกที่อยู่ในความสนใจของสหประชาชาติและสหภาพรัฐสภา เพื่อให้มีความรอบรู้ในประเด็นการจัดทำสารัตถะ และควรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการสมัครเป็นสมาชิก (subscribe) ของวารสารต่างประเทศ เช่น Journal of Foreign Affairs หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ นักวิเทศสัมพันธ์ยังควรศึกษาและฝึกฝนทักษะด้านภาษาอังกฤษในการยกกร่างบทอภิปรายและข้อมติอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความสามารถในการจัดทำสารัตถะให้แก่คณะผู้แทนฯ ให้สามารถเข้าร่วมการประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สามารถแสดงบทบาทโดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐสภาไทยในสายตาประชาคมโลก

(จ) สำนักองค์การฯ ควรส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายระหว่างบุคลากรภาคีรัฐซึ่งมีความสำคัญและเป็นปัจจัยในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำสารัตถะการประชุม ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมและรักษาการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือในกรณีเร่งด่วน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรจัดทำหมวดหมู่ฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานซึ่งปรากฏชื่อบุคคลที่สามารถประสานงานได้โดยตรง เพื่อเป็นเครือข่ายผู้ประสานงานข้อมูลสำหรับจัดทำสารัตถะต่อไปด้วย

บรรณานุกรม

- นිරนนท์ สัจชิต. (2562). การเตรียมความพร้อมของนักวิทยาศาสตร์สำหรับการสนับสนุนสมาชิกรัฐสภาในการประชุมรัฐสภาว่าด้วยองค์การการค้าโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า
- พรนารี โสภานุบุตร. (2555). แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรม ระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 - 2564. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). แผนกลยุทธ์สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ พ.ศ. 2557 - 2560 (ฉบับปรับปรุงแก้ไขปี 2558). กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ตุลย์ ไตรโสรัส. หลักการประชุมระหว่างประเทศ. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2563 จาก http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/20170809113310.pdf
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2563 จาก http://kmcenter.rid.go.th/kcperson/main/_kmspb/dataspb/km_action_plan_2548.pdf
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. คู่มือมาตรฐานความเป็นมืออาชีพสายงานวิเทศสัมพันธ์. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2563 จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parcy_train/ewt_dl_link.php?nid=56603&filename=index
- Inter-Parliamentary Union. *Annual Parliamentary Hearings*. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2563 จาก <https://www.ipu.org/our-impact/global-governance/united-nations/annual-parliamentary-hearings>
- Inter-Parliamentary Union. *IPU COOPERATION WITH THE UNITED NATIONS*. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2563 จาก <http://archive.ipu.org/un-e/un-hearings.htm>
- Inter-Parliamentary Union. *IPU Strategy 2017-2021*. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2563 จาก <http://e-plan.dla.go.th/activityImage/422.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

Inter-Parliamentary Union. UNGA Resolution on Interaction between the United Nations, national parliaments and the Inter-Parliamentary Union. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2563 จาก <https://www.ipu.org/documents/2018-05/unga-resolution-interaction-between-united-nations-national-parliaments-and-inter-parliamentary-union>

United Nations. *Resolution adopted by the General Assembly on 8 November 2004. Cooperation between the United Nations and the Inter-Parliamentary Union.* สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2563 จาก <https://undocs.org/en/A/RES/59/19>

United Nations. Summary Report of the Annual Parliamentary Union Hearing 20 Apr 2020. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2563 จาก <https://www.un.org/pga/74/2020/04/20/summary-report-of-the-annual-parliamentary-union-hearing>

ภาคผนวก ก.

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา
ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครนิวยอร์ก ประจำปี 2560

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการเข้าร่วมการประชุมรัฐสภาฯ ระหว่างประเทศ
สำนักงานองค์การรัฐสภาฯ ระหว่างประเทศ

การประชุม/การเยือน การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาประจำปี ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ
ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา

ข้อมูลผู้กรอก สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ตำแหน่งในคณะผู้แทนฯ หัวหน้าคณะผู้แทนฯ ผู้แทน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				การปรับปรุง (๑)
	มาก (๕)	ปานกลาง (๔)	น้อย (๓)	น้อยที่สุด (๒)	
๑. การประชุมงานและการประชุมคณะผู้แทนฯ					
๑.๑ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		✓			
๑.๒ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		✓			
๑.๓ ความถูกต้องตามระเบียบทางราชการ		✓			
๒. การจัดเตรียมเอกสารเพื่อเข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศ					
๒.๑ คุณภาพของร่างคำกล่าว			✓		
๒.๒ การจัดเตรียมข้อมูลประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประชุม		✓			
๒.๓ การศึกษาข้อมูลและให้ความเห็นเกี่ยวกับร่างข้อมติ			✓		
๓. การจัดทำเอกสารภายหลังเสร็จสิ้นการประชุมรัฐสภาฯ ระหว่างประเทศอย่างมีคุณภาพและทันเวลา					
* ทันเวลา = กรอบการทำงานตามระเบียบราชการ					
๓.๑ สรุปรายงานการประชุม		✓			
๓.๒ หนังสือขอบคุณ (ตอบเฉพาะหัวหน้าคณะผู้แทนฯ)	✓				
๓.๓ การเผยแพร่รายงานการประชุม			✓		

๔. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ควรปรับปรุงเรื่องเอกสารที่ส่งมาให้ก่อนหน้า
ให้ท. ส่งเอกสารให้เร็วขึ้น และให้ท. ส่งเอกสารให้เร็วขึ้น
เพื่อที่รัฐสภาฯ จะสามารถนำเอกสารไปใช้ประโยชน์ได้
ท. ส่งเอกสารให้เร็วขึ้นกว่าที่เป็นอยู่.

ภาคผนวก ข.

การให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

ก. สมาชิกรัฐสภา จำนวน 2 คน คือ

- (1) นางสาวเพชรดาว โต๊ะมีนา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- (2) นายพิศาล มาณวพัฒน์ สมาชิกวุฒิสภา

ข. ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน คือ

- (1) นางสาวสติจิตร ไตรพิบูลย์สุข ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
- (2) นายธนูคม บำรุงผล ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภา
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ

ค. นักวิเทศสัมพันธ์ที่เคยเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ จำนวน 2 คน คือ

- (1) นางสาวนীরนนท์ สังข์โต นักวิเทศสัมพันธ์เชี่ยวชาญ กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
- (2) นายคณน สุขพรชัยรัก นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ

ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....นางสาวเพชรดาว โตะมีนา.....ตำแหน่ง.....สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
วันที่สัมภาษณ์.....29 พฤษภาคม 2563.....เข้าร่วม การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา
ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ระหว่างวันที่ 15 – 21 กุมภาพันธ์ 2563

ประเด็นคำถามที่ 1 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ ในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

- ก่อนการประชุม นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องแจ้งข้อมูลล่วงหน้า ทันทีที่มีหนังสือเชิญ
รวมทั้งสรุปภาษาไทยมาอย่างย่อ ได้ใจความ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากอดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อต่อยอดการทำงาน
ต่อไป เนื่องจากเป็นสมาชิกรัฐสภาใหม่

- การเตรียมการ สมาชิกแต่ละท่านมีประสบการณ์ส่วนตัวไม่เหมือนกัน มีการเรียกร้อง
แตกต่างกัน

- การเตรียมสารัตถะและคำกล่าวถ้อยแถลง เนื่องจากนักวิเทศสัมพันธ์ได้เตรียม
สารัตถะสอดคล้องกับหัวข้อหลักของการประชุม UN Hearing แต่ไม่ได้ลงในประเด็นเฉพาะของ
สมาชิกรัฐสภา แต่สมาชิกรัฐสภาจะมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตน อีกทั้งความเชี่ยวชาญ/ความรอบรู้งาน
ในพื้นที่เลือกตั้ง ดังนั้น นักวิเทศสัมพันธ์จำเป็นต้องทำงานมากยิ่งขึ้น เพราะเอกสารที่เตรียมให้สมาชิกรัฐสภา
จะเป็นเอกสารกลาง ๆ แต่จำเป็นต้อง fulfil ให้สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญเฉพาะของสมาชิกรัฐสภา

- สมาชิกรัฐสภาคาดหวังว่านักวิเทศสัมพันธ์ต้องมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีมากกว่า
สมาชิกรัฐสภา นอกจากนี้ การคัดสรรสมาชิกรัฐสภาเพื่อทำหน้าที่ผู้แทนฯ จำเป็นต้องมีความรู้ในสาขา
ที่หลากหลาย

ประเด็นคำถามที่ 2 สิ่งที่ได้รับจริงจากนักวิเทศสัมพันธ์

- ได้รับการปฏิบัติอย่างจริงทุกเรื่องเลย จนท.มาสรุปให้ฟังว่า IPU คืออะไร รัฐสภา
ไทยกับต่างประเทศเป็นอย่างไร ได้เห็นรัฐสภาไทยกับต่างประเทศไม่ว่าจะเป็น UN หรือองค์กรต่าง ๆ
ได้เห็นภาพรวมว่าการประชุม UN Hearing อยู่ตรงจุดใดในภาพใหญ่ พอมีหนังสือมา จนท.นำหนังสือ
มาให้ทราบพร้อมทั้งสรุปอย่างที่คาดหวังเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์

- ก่อนการประชุมคือเรื่องการเดินทาง เป็นเรื่องปัจเจกบุคคลของสมาชิกรัฐสภา
แต่ละท่านด้วย เปรียบเทียบกับการดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขที่ท่านเคยทำงาน ในส่วนของ
รัฐสภาจะมีความยุ่งยากมากกว่า เวลาการดำเนินการมีจำกัด การออกตัวเครื่องบินมีความยุ่งยาก
มากกว่าระบบราชการที่ท่านเคยประสบ ในกรณีนี้ จท. มีการศึกษาค้นคว้าเยอะ มีการเปรียบเทียบ
ราคาของแต่ละเส้นทางและสายการบินที่จะใช้บริการซึ่ง จนท. ทำได้ดีมาก

- ระหว่างเดินทาง เท่าที่ท่านได้สัมผัสเอง ไม่พบว่า จนท. ดำเนินการในเรื่องใด
ผิดพลาด จนท.ยอมรับทุกสถานะในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะอารมณ์ของบางท่าน จนท.ก็สามารถ
ตอบรับกับสถานการณ์โดยการยิ้มแย้มซึ่งถือเป็นบุคลิกที่สำคัญมาก

- การเตรียมสปีช ระยะเวลาที่ได้ทราบหัวข้อในการอภิปรายซึ่งประเด็นเฉพาะของสมาชิกรัฐสภาแต่ละท่านจะมีแตกต่างกันไปตามงานที่เขาทำหรือที่เกี่ยวข้องกับธีมหลักของการประชุม UN Hearing ด้วย ส่วนนี้คิดว่า จนท. ต้องศึกษาให้มากกว่าเดิม อาจจะเป็นเพราะว่าวันที่ประชุมคณะผู้แทนบทยอภิปรายที่ จนท. เตรียมมายังคงมีหลายเรื่องที่ต้องเติมเต็ม ทั้งนี้ตนมีความคาดหวังว่าภาษาอังกฤษของ จนท. ต้องดีกว่าสมาชิกรัฐสภาที่เดินทางโดยเฉพาะในเรื่องของร่างบทยอภิปราย ซึ่งในคณะครั้งนี้มีท่าน สว. ที่เป็นนักการทูตเติม มีประสบการณ์ทำงานซึ่งถือเป็นเรื่องดีในการเลือกคนที่จะเดินทางเป็นองค์ประกอบคณะ ทำให้เกิดความหลากหลายวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องเข้าร่วมการประชุมครั้งนี้ ถือว่าเป็นการคัดเลือกผู้ที่เดินทางได้อย่างสมบูรณ์

- นักวิเทศสัมพันธ์ได้ดำเนินการสรุปให้สมาชิกรัฐสภาตามความคาดหวัง มีเนื้อหาการประชุมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และแสดงให้เห็นว่าการประชุม UN Hearing อยู่ส่วนใดในระบบของ IPU

ประเด็นคำถามที่ 3 สิ่งใดที่เป็นจุดแข็งของนักวิเทศสัมพันธ์ที่สนับสนุนการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา และควรได้รับการส่งเสริมพัฒนายกระดับ

- นักวิเทศสัมพันธ์รับแรงและอารมณ์ของสมาชิกรัฐสภาได้เป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และประสบทุกสภาวะและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

- จัดทำเอกสารสรุปให้เห็นภาพรวมในการเตรียมการคณะผู้แทน ทำได้ดีมาก ถือเป็นจุดแข็ง

ประเด็นคำถามที่ 4 ทักษะและสมรรถนะใดที่ต้องการให้นักวิเทศสัมพันธ์มีเพื่อให้สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ต้องมีทุก generation การส่งต่อจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง เพื่อรับไม้ต่อ การถ่ายทอดประสบการณ์ และการศึกษาเอกสารจากอดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อจัดทำเป็นเอกสารสรุปให้คณะผู้แทนฯ

- ต้องมีความรอบรู้ รู้ทุกเรื่อง ต้องอ่านเยอะใน UN อ่านเยอะ ดูประเด็นที่เด่นในแต่ละเรื่อง ที่สมาชิกรัฐสภามีความเชี่ยวชาญ

- ธีมของ UN ในแต่ละปี หาก จนท. รู้ล่วงหน้ามาก่อนเป็นปี คิดว่านักวิเทศสัมพันธ์ควรอ่านเพื่อให้รู้ข้อมูลเยอะๆ กฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศไทยมีอะไร ในส่วนของตน งานที่ดำเนินการของภาคใต้นั้นมีเยอะมาก พอมาพบหัวข้อการประชุมที่ผ่านมาแต่ต้องยอมรับว่าผู้ที่ไม่อยู่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะไม่ทราบข้อมูลเลย ซึ่งเข้าใจว่านักวิเทศสัมพันธ์คงไม่ทราบข้อมูลการทำงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เนื่องจากเป็นงานเฉพาะ แต่ในกรณีนี้ เมื่อทราบหัวข้อการอภิปรายแล้ว สมาชิกรัฐสภาอาจไปดูเพิ่มเติมในจังหวัดที่เขาอยู่ในเรื่องที่สมาชิกรัฐสภาผู้นั้นมีความชำนาญ

ประเด็นคำถามที่ 5 ควรวางแผนการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมการประชุมอย่างไร

- การสอนงานของนักวิเทศสัมพันธ์อาวุโสในกลุ่มงานสหภาพรัฐสภา การถ่ายทอดความรู้จากอดีต-ปัจจุบัน

- การเข้าร่วมการฝึกอบรมของรัฐสภา การเข้าฝึกอบรมของรัฐสภาในต่างประเทศ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่

ประเด็นคำถามที่ 6 หลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ควรมีหลักสูตรอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

- ภาษาอังกฤษ
- ประเด็นระดับโลก / ประเด็นระดับภูมิภาค / ประเด็นของประเทศไทย และการเชื่อมโยงระหว่างกันได้
- ประเด็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และการดำเนินงานในประเทศ โดยเฉพาะโครงการที่จัดทำร่วมกับ UNDP ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้านความมั่นคงทางอาหาร / COVID-19
- พูดยถึง SDGs เป้าหมายใดต้องรู้เลย นักวิเทศสัมพันธ์ต้องเป็นตา सबประรด คอยให้ข้อมูลเรื่อง SDGs ให้กับสมาชิก หรือคณะกรรมการธิการ ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่อง SDGs เพื่อตอบข้อมูล

ประเด็นคำถามที่ 7 วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

- การเข้าพบปรึกษาหารือเพื่อขอความรู้จากประธานคณะกรรมการฯ หรือฝ่ายเลขานุการฯ ที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับประเด็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
- หรือเมื่อท่านประธานรัฐสภาได้เข้าประชุม IPU หรือประชุมอื่น ๆ ในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ อาจจะมีสมาชิกรัฐสภานำเสนอท่านประธานรัฐสภา โดยเจ้าหน้าที่ทำสรุปว่า SDGs ขณะนี้เป็นประเด็นระดับโลก ไทยยังขาดอะไรบ้าง อยากจะให้รัฐสภาช่วยอะไร สมาชิกช่วยอะไร

ประเด็นคำถามที่ 8 แนวทางการประเมินผลการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ควรประเมินอย่างไร

- แบบประเมินความพึงพอใจจากการเดินทาง
- การประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศในภาพรวม ทั้งภายในและต่างประเทศ
- ภายหลังจากการประชุม นอกจากผลการประชุมแล้ว ควรจัดทำข้อเสนอแนะ และสามารถเชื่อมโยงข้อเสนอแนะจากอดีตจนปัจจุบันได้อย่างไร รวมทั้งควรจัดทำข้อเสนอแนะแบบ 360 องศา คือ ประเมินคณะผู้แทนฯ ที่เข้าร่วมการประชุมว่าได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างไร และเหมาะสม/คุ้มค่ากับการได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คณะผู้แทนฯ ในการประชุม/การใช้เงินภาษีในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมหรือไม่
- ข้อเสนอแนะ ควรมีการเชื่อมโยงกับคณะที่ได้เดินทางในอดีต เช่น ได้เสนออะไร และทำได้บ้างหรือไม่ หากทำไม่ได้เป็นเพราะอะไรเพื่อคณะในปัจจุบันจะสามารถสานต่อ เพราะหากมีความสำคัญที่ต้องการสานต่อ คณะปัจจุบันจะได้นำประเด็นเดิมมาดำเนินการต่อ ซึ่งตนไม่เห็นว่าคุณคณะที่ผ่านมาได้เสนออะไรไว้บ้าง หากทราบก็จะได้เชื่อมโยงต่อยอดได้
- อยากให้เจ้าหน้าที่สะท้อนกลับมาว่าต้องการให้หนักการเมืองทำอะไบบ้าง

ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....นายพิศาล มาณวพัฒน์.....ตำแหน่ง.....สมาชิกวุฒิสภา.....วันที่สัมภาษณ์
12 มิถุนายน 2563.....เข้าร่วม การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ณ สำนักงานใหญ่
สหประชาชาติ นครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ระหว่างวันที่ 15 – 21 กุมภาพันธ์ 2563

ประเด็นคำถามที่ 1 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ ในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

ผู้รับบริการมีความคาดหวังว่านักวิเทศสัมพันธ์จะสามารถรับผิดชอบภาระงานได้มาก
เท่ากับข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ โดยยกตัวอย่างการรับผิดชอบภาระงานของกรมองค์การ
ระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศซึ่งมีจำนวนมาก แต่ภาระงานของสำนักองค์การรัฐสภา
ระหว่างประเทศมีน้อยกว่า ต้องทำให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่รัฐสภา 1 คน
ต้องรับผิดชอบ 1 เรื่อง แต่รัฐสภาต้องไปขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะกระทรวง
การต่างประเทศ รัฐสภาจำเป็นต้องมีข้อมูลเป็นของตนเองในมุมมองรัฐสภา ต้องมีข้อมูลสนับสนุน
ข้อมูลภูมิหลังว่าประธานรัฐสภาไทยพบใคร มุมมองที่มีต่อประเทศนั้นๆ ข้อมูลกระทรวง
การต่างประเทศเป็นเรื่องทั่วไป หลายทำที่เป็นทำที่เดียวกันได้ แต่ควรมีการสะท้อนทำที่ความเป็น
ผู้แทนประชาชน และสะท้อนความแตกต่างของฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ ข้าราชการควร
สนับสนุนสารัตถะมากกว่าการดูแลเอาใจใส่ นักวิเทศสัมพันธ์ต้องตระหนักตลอดเวลาในการทำงาน
ในฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ด้านสารัตถะ ประสานกระทรวงการต่างประเทศ คัดลอกและนำมาจัดทำเป็น
ประเด็น talking points ไม่มีข้อมูล (input) ภูมิหลังจากการดำเนินการของสถาบันนิติบัญญัติ
(Institutional memories) เช่น เรื่องนี้อาเซียนเคยพูดในกรอบของ AIPA อย่างไร เมื่อเตรียมเพิ่ม
ที่ยึดโยงกับกระทรวงการต่างประเทศในแง่หนึ่งก็มีความเหมือนกัน กระทรวงการต่างประเทศมีสาขา
นักวิเทศสัมพันธ์มีเวลาเหลือ เคยทำอะไรมาก็ทำต่อไป ควรดูทำที่ของรัฐสภาที่อาจแตกต่างจาก
ฝ่ายบริหาร นักวิเทศสัมพันธ์ใช้ข้อมูลจากกระทรวงการต่างประเทศ จึงทำให้เน้นการดำเนินการ
ด้านธุรการการประชุม (โลจิสติกส์)

มุมมองการเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

บทสรุป คือ การสร้างความแตกต่าง การสร้างจุดแข็ง

ความคาดหวังของสมาชิกวุฒิสภาผู้รับบริการ คือ ต้องมีนักวิเทศสัมพันธ์ 1 คน
ที่ไม่วอกแวก นั่งฟังการประชุม สร้างเครือข่ายกับเจ้าหน้าที่ที่มาเข้าร่วมการประชุม ไม่สนใจเฉพาะ
การถ่ายภาพ เพราะจะทำให้สมาชิกวุฒิสภาทั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา
เกิดผิดพลาดได้ ต้องหัดให้เป็นนิสัยประจำ

ประเด็นคำถามที่ 2 สิ่งที่ได้รับจริงจากนักวิเทศสัมพันธ์

สำหรับการอำนวยความสะดวกที่ทำอากาศยานในต่างประเทศ เจ้าหน้าที่เคยมี
หนังสือถึงกระทรวงการต่างประเทศขอให้ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศมาอำนวยความสะดวก

ดังที่เคยทำมา ซึ่งเป็นเวลาที่ดี ผู้ขอรับบริการเห็นว่าสายการบินก็สามารถทำได้ไม่จำเป็นต้องใช้
กระทรวงการต่างประเทศ หรือควรใช้เจ้าหน้าที่ของสายการบินที่คณะจะบินต่อ จึงเสนอแนะให้มี
หนังสือไปยังสายการบินเพื่อทราบและเพื่อให้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก อาจแจ้งให้
สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ ต่างประเทศทราบก็เพียงพอแล้ว แต่หากเป็นระดับประธานรัฐสภา
ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

ประเด็นคำถามที่ 3 สิ่งใดที่เป็นจุดแข็งของนักวิเทศสัมพันธ์ที่สนับสนุน
การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และควรได้รับการส่งเสริมพัฒนาระดับ
การดูแลคณะผู้แทนในด้านธุรการการประชุม

ประเด็นคำถามที่ 4 ทักษะและสมรรถนะใดที่ต้องการให้นักวิเทศสัมพันธ์มี
เพื่อให้สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การจัดบันทึกการประชุมให้ครบถ้วน ได้ใจความถูกต้องเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดที่
นักวิเทศสัมพันธ์ควรมี การสรุปเรื่องที่เขาคุยกันได้ครบถ้วน ได้ใจความถูกต้อง เป็นทักษะที่สอง ดูท่าที่
และการศึกษาเรื่องราวในอดีต กระทรวงการต่างประเทศฝึกการฟังการคุยกับอธิบดี ไม่ต้องจด และให้ฟัง
จดเฉพาะตัวเลข หัวเรื่อง

สร้างพันธมิตรกับข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ เช่น การให้ข้อมูล
การจัดทำสารัตถะ การสกัดสิ่งที่ได้ ควรจัดทำเป็นฐานข้อมูลแล้วส่งให้ การนำมาอ้าง
ในการประชุมที่เกี่ยวข้อง นำมาสรุปให้กับคณะผู้แทนฯ ก่อนหน้านี้เป็นอย่างไร และตอนนี้ต้องการ
อะไร ทำที่ว่าควรเป็นแบบไหน แนะนำคณะผู้แทนฯ ได้ว่า ถ้าหากท่านพูดเรื่องนี้จะโดนใจ หรือถ้าเรา
เก่งขึ้นอีกขั้นจับความสนใจของผู้แทนและผูกโยงกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ใช้ข้อมูลเดิมมาผูกโยง
มุมมองระดับภูมิภาค สะท้อนในท่าที/สารัตถะ ฝ่ายข้าราชการประจำต้องสามารถให้คำแนะนำ
ในลักษณะดังกล่าวได้ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าการทำงาน

ประเด็นคำถามที่ 5 ควรวางแผนการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการ
สนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมการประชุมอย่างไร

การตั้งทุนให้ฝึกอบรมนอกสถานที่ เช่น ในประเทศใกล้เคียง ๆ ต้องส่งนักวิเทศสัมพันธ์
ไปเปิดหูเปิดตา ตั้งงบประมาณไปฝึกอบรมต่างประเทศ

การจัดการอบรม/สัมมนาในระดับนักวิเทศสัมพันธ์กันเองในภูมิภาค คือ ไม่ต้องรอให้มี
การประชุมใหญ่ ๆ

ผู้บริหารต้องมีทัศนคติ (attitude) ในการส่งเสริมพัฒนาขีดความสามารถของ
นักวิเทศสัมพันธ์

**ประเด็นคำถามที่ 6 หลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ควรมี
หลักสูตรอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร**

หลักสูตรการฝึกอบรมไม่มีหลักสูตรไหนที่จะฝึกการเป็นผู้บริหารได้อย่างแท้จริง และเสนอแนะให้เข้าฝึกอบรมกับกระทรวงการต่างประเทศ ในสถาบันเทวะวงศ์ หาวิธีให้นักวิเทศสัมพันธ์ของรัฐสภาเข้าไปฝึกอบรม ในการทำงานของกระทรวงการต่างประเทศทุกวันคือ การฝึกอบรมเนื่องจากมีเคสใหม่ตลอดเวลา มีการสอนงานกัน การ Coaching กันเองจึงมีการเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา มีทำที่เตรียมสาระไปพูด นอกจากนี้ หากจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาให้จ้างชาวต่างชาติมาฝึกอบรม หรือขอไปนั่งฟังสัมมนา/ประชุมของ ESCAP โดยสลับสับเปลี่ยนกันไปนั่งฟัง เพื่อให้มีการฝึกทักษะการฟังและการสรุปผลการประชุม ขอที่นั่งในการประชุมที่เปิดให้เข้าร่วมแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น การประชุมของ ESCAP เพื่อให้ฝึกการจดและสรุปการประชุม การขอที่นั่งของกระทรวงการต่างประเทศ

การฝึกอบรมเป็นการจดบันทึกและการสรุปความจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ/อังกฤษเป็นภาษาไทย

การอบรมที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายมีทั้งออนไลน์มากมายหรือเชิญให้สมาชิกรัฐสภามาพูด การจ้างชาวต่างชาติ รัฐสภาอ่อนเรื่อง on-the-job training จึงจำเป็นต้องมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง

**ประเด็นคำถามที่ 7 วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพและต่อเนื่อง**

นักวิเทศสัมพันธ์ควรเน้นการจัดทำสารัตถะให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ควรไปดูการประชุมตั้งแต่ต้น ผู้แทนฯ แต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมมีสรุปผลการประชุมอย่างไรและมีนัยเกี่ยวกับประเทศไทยอย่างไร ซึ่งจำเป็นต้องดึงจากการฟังจุดมุ่งหมายจริงๆ ของผู้จัดการประชุมคืออะไร ผู้เข้าร่วมประชุม/ประเทศส่วนใหญ่มองอย่างไร บทเรียนที่รัฐสภาไทยควรนำไปคิดเพื่อให้ประธานรัฐสภาได้รับทราบ ประโยชน์ที่รัฐสภาไทยจะนำมาใช้ เช่น การเฉลิมฉลองวาระครบรอบ 75 ปี ของสหประชาชาติ ขอให้มีการหารือว่าสหประชาชาติควรปรับเปลี่ยนอะไรบ้างในมุมมองนิติบัญญัติ ดังนั้น ขึ้นอยู่กับว่าเราอยากทำหน้าที่มีคุณภาพมากเพียงใด เราต้องมีทำที่นิติบัญญัติ ทำงานให้แตกต่างจากกรมองค์การระหว่างประเทศ หรือกระทรวงอื่น ๆ และควรเป็นสองทาง (two-way) ควรมีข้อมูลส่งกลับไปให้กระทรวงการต่างประเทศบ้าง เป็นการสร้างเครือข่ายต้องมีการให้และแบ่งปัน (give & take)

**ประเด็นคำถามที่ 8 แนวทางการประเมินผลการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์
ควรประเมินอย่างไร**

ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....นางสาวสตีจิตรา ไตรพิบูลย์สุข.....ผู้อำนวยการสำนักองค์การรัฐสภา
ระหว่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.....วันที่สัมภาษณ์..... 27 พฤษภาคม
2563

ประเด็นคำถามที่ 1 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ ในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

ความคาดหวังในทุกการประชุมเหมือนกันคือ ต้องสามารถตอบสนองนโยบาย
ของตัวสมาชิก โดยเฉพาะเรื่องสารัตถะที่ต้องได้กล่าวได้พูด ด้วยเงื่อนไขในเรื่องภารกิจของกลุ่มงานฯ
มีเวลาค่อนข้างกระชั้นชิด แต่อยู่ที่การวางแผน การประชุมใดๆ ของสหภาพรัฐสภา มีปฏิทินงาน
การมอบหมายงานจึงต้องมอบหมายไว้ล่วงหน้าในระยะเวลาพอสมควร จะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถ
บริหารจัดการเวลาได้ทั้งส่วนตัวและการทำงาน หากผู้ปฏิบัติได้รู้ว่างานในหน้าตักของตนมีกี่ชิ้นจะสามารถ
จัดสรรเวลามาดำเนินการในด้านนี้ โดยเชื่อว่าข้าราชการทุกคนของสำนักองค์การรัฐสภาระหว่าง
ประเทศทำงานอย่างเต็มที่อยู่แล้ว แต่หากรู้กรอบเวลาล่วงหน้า จะสามารถวางแผนได้ดี ยกตัวอย่าง
การยกร่างบทอภิปรายให้สมาชิกรัฐสภา จะต้องอาศัยข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้อง
วางแผนเผื่อเวลาในการขอข้อมูล และการขอข้อมูลบางอย่างก็ซ้ำกันระหว่างกลุ่มงานต่างๆ ข้อมูลดังกล่าว
ไม่มีการจัดเก็บและการแสดงให้เห็น จึงต้องวางแผนการจัดเก็บข้อมูล โดยอาจใช้เวทีของคณะทำงาน
ด้านวิชาการของสำนักฯ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล หากมีการขอข้อมูลใด ๆ ก็มาแจ้งกันเพื่อประหยัดเวลา
ไม่ซ้ำซ้อน และถูกดำเนินจากหน่วยงานต่าง ๆ ว่าได้ขอข้อมูลมาแล้ว

ประเด็นคำถามที่ 2 นโยบายการมอบหมายนักวิเทศสัมพันธ์ให้เดินทาง เข้าร่วมการประชุม

นโยบายในการมอบหมายนักวิเทศสัมพันธ์ในการเดินทาง ส่วนใหญ่เป็นหน้าที่ของ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ เนื่องจากผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ รู้ว่า ได้มอบหมายงานอะไรให้ใครบ้าง แต่ตน
มีหลักการให้ทุกคนได้หมุนเวียนได้มีโอกาสทำงานที่หลากหลายและแตกต่างกันไป จึงเป็นที่มาของ
การหมุนเวียนงาน (Rotation) ของสำนักองค์การฯ ต้องการให้ทุกคนได้เรียนรู้งานที่แตกต่าง
มีมุมมองที่แตกต่าง แม้ว่าจะเป็นการเดินทางไปประชุมต่างประเทศเหมือนกันแต่มีรายละเอียดที่แตกต่างกัน
แต่เชื่อว่าผู้ที่ก้าวขึ้นเป็นระดับชำนาญการพิเศษถึงระดับเชี่ยวชาญควรมีประสบการณ์
ที่หลากหลายเพื่อใช้ประสบการณ์เหล่านั้นเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ จึงอยากให้ผู้ปฏิบัติที่ทำงาน
ข้ามระหว่างกลุ่มงานฯ ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลประสบการณ์ เช่น ภาษาทางการในการประชุมแต่ละเวที
การประชุมต่างกัน ดังนั้น จึงเห็นว่าการหมุนเวียนงานจะเป็นประโยชน์

ประเด็นคำถามที่ 3 ทักษะและสมรรถนะที่ต้องการให้นักวิเทศสัมพันธ์มี เพื่อให้สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จริงๆ เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งอยู่แล้วทั้งหมดที่นักวิเทศสัมพันธ์ต้องมี แต่จากประสบการณ์ส่วนตัวคิดว่าต้องมีทักษะในการเจรจาต่อรอง การเลือกคำพูดในการสื่อสารแต่ละบุคคล บางครั้งเนื้อความเดียวแต่มีวิธีการเลือกคำพูดได้หลากหลาย ตนอยากให้มีการอบรมเทคนิคในการเจรจาต่อรอง และการโน้มน้าว หากมีโอกาสได้เรียนรู้ มีการยกเคสตัวอย่างจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนผู้แทนฯ เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ ในการสื่อสารจะต้องดูภาษากายของสมาชิกรัฐสภาด้วย หากมีท่าทางแสดงความไม่เข้าใจ อาจจะต้องเลือกคำพูด/ปรับวิธีการสื่อสารใหม่

ประเด็นคำถามที่ 4 ควรวางแผนการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมการประชุมอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563-2565

การอบรมยังเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ การอบรมขณะนี้หลักสูตรไม่เสียค่าใช้จ่ายแบบออนไลน์ซึ่งเปิดโอกาสให้นักวิเทศสัมพันธ์ได้พัฒนาตนเองในเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะช่วง Work from Home ทำให้ข้าราชการได้มีโอกาสเรียนรู้ เป็นการศึกษาเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ได้ฝึกตนเอง นอกจากนี้ ตนคิดว่าควรมีการฝึกเสมือนจริง (Simulation) ซึ่งเคยใช้ในวงที่สำนักงานฯ จะเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม มีการฝึกเสมือนจริง โดยเฉพาะการยกร่างข้อมติและบทอภิปราย ซึ่งสมาชิกรัฐสภาได้นำไปปรับแก้ไขและสามารถนำมาใช้ได้จริง คิดว่าต้องมีการนำกลับมาใช้อีก โดยใช้ทีมงานที่มีการแบ่งกันเมื่อทำเอกสารวิชาการแล้ว อาจมีการเพิ่มวันละหนึ่งชั่วโมงในการฝึกเสมือนจริง

ประเด็นคำถามที่ 5 หลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ควรมีหลักสูตรอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

1. การบริหารจัดการเวลา (Time Management) ตนประสบด้วยตนเองว่ากลุ่มงานฯ ที่ทีมงานไม่เยอะ แต่หากไม่ใส่ใจเรื่องการบริหารจัดการเวลาก็อาจจะส่งงานล่าช้าได้ ดังนั้น คิดว่าการอบรมเรื่องการบริหารจัดการเวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. ตอนนี้มีเจ้าหน้าที่ใหม่ เรื่องเอกสารวิชาการ ถ้อยแถลง ข้อมติ ยังไม่มีการฝึกอบรม จึงต้องมีการอบรมต่อไป สำหรับสาระเฉพาะด้าน ขณะนี้มีการแบ่งทีมงานเฉพาะด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ซึ่งแต่ละทีมฝึกจากการทำงานอยู่แล้ว หากมีการจัดฝึกอบรมในเรื่องเนื้อหาจะไม่เพียงพอ ต้องมีการติดตามสถานการณ์ปัจจุบันตลอดเวลา
3. การเจรจาต่อรอง
4. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ทุกคนควรได้มีการค้นคว้า เจาะลึกในแต่ละหัวข้อ เนื่องจากทุกกลุ่มงานฯ / การประชุม จะต้องนำไปใช้กับการประชุมต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ ควรมีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการติดตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในรัฐสภาเพื่อติดตามความคืบหน้าการนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนมาปฏิบัติ

**ประเด็นคำถามที่ 6 วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพและต่อเนื่อง**

ต้องวางแผนระยะยาว (Series) ที่ผ่านมา ภารกิจการประชุม เพิ่งมีสมาชิกรัฐสภา
เข้ามาใหม่และเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม 5 การประชุม ก่อนข้างยังมีภารกิจเยอะ ไม่มีเวลาวางแผน
พัฒนาอย่างชัดเจน แต่สิ่งที่ได้ทำแล้วคือการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์
สำนักงานฯ ด้านการพัฒนาบุคลากร และจะยังคงทำต่อไป ตนจะพยายามให้มีการหมุนเวียนงานทุกปี
แต่การหมุนเวียนข้าราชการล็อตแรกมีจำนวนค่อนข้างเยอะ คือ 9 คน จึงต้องคำนึงว่าในปีถัดไป
สามารถหมุนเวียนได้เยอะมากหรือไม่ เพราะต้องดูว่าคนที่มาทำแทนกันสามารถเป็นตัวหลักหรือช่วย
กลุ่มงานใหม่ได้มากน้อยเพียงใด ต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป เพราะบางคนที่ย้ายไปหากเป็นคนที่แข็ง
ในกลุ่มงานนั้น ๆ ไม่ต้องรอตั้งไข่ สามารถดำเนินงานได้เลย หากเป็นเช่นนั้น สามารถหมุนคนที่แข็ง
ในกลุ่มงานนั้นออกไปได้

**ประเด็นคำถามที่ 7 แนวทางการประเมินผลการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ควร
ประเมินอย่างไร**

ส่วนใหญ่ถ้าเป็นการฝึกอบรมจะมีการ Pre-test / Post-test อยู่แล้วไม่มีปัญหา แต่
แนวทางการพัฒนาอย่างอื่น เช่น การหมุนเวียนงาน จะมีคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อติดตาม
ต้องทำการติดตามการดำเนินการ ถ้าม feedback จาก ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ถูกหมุนเวียนงานว่าผล
การดำเนินงานเป็นอย่างไร มีอะไรติดขัดหรือไม่ ควบคู่ไปกับรอบการประเมิน เพื่อนำผลมาพิจารณา
ในการหมุนเวียนงานในรอบถัดไป สำหรับอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นจากการหมุนเวียนงาน มีทั้งอาสาสมัคร
และไม่ได้สมัครใจ คิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงแรกและไม่น่าจะมีเยอะ คือ การปรับตัวให้เข้ากับระเบียบ
ข้อบังคับการปฏิบัติของการประชุม

ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ นายธนูคม บำรุงผล ตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานสหภาพรัฐสภา
สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร วันที่สัมภาษณ์
27 พฤษภาคม 2563

ประเด็นคำถามที่ 1 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์ ในการเดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

ต้องเข้าไปในระบบงาน UN เป็น event ที่พ่วงกับงานของ UN ซึ่งผลของการประชุม
จะเป็น input ให้กับการประชุมสมัชชาใหญ่ ส่วนใหญ่หัวข้อการประชุมจะเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับหัวข้อ
การประชุมใหญ่ ๆ ของสหประชาชาติ ทำให้ IPU ไม่ตกกระแสและมีส่วนร่วมกับ UN ด้วย จึงอยากให้มิติ
รัฐสภาแทรกอยู่ในการตัดสินใจ outcome/output ของ UN มากที่สุด แต่ในปลายทางก็ไม่แน่ใจว่าผลลัพธ์
ที่ออกมาได้มีการแทรก/ปรากฏอยู่ในงานของ UN ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งนักวิเทศสัมพันธ์ต้อง (1) มีความเข้าใจ
ที่มา/ที่ไปว่าการประชุมดังกล่าวนี้มีความสำคัญอย่างไร (2) ต้องเข้าใจว่าการประชุมรัฐสภาไปพ่วงกับ
การประชุม UN ได้อย่างไร (3) ต้องเข้าใจกฎกติกาของการประชุมดังกล่าวว่าเป็นอย่างไร มี nature ที่เป็น
เอกลักษณ์ของการประชุม โดยประเทศสมาชิกให้ความสำคัญกับการประชุมดังกล่าวเป็นการประชุม
ที่สำคัญ (flagship) ของสหภาพรัฐสภารองลงมาจากการประชุมสมัชชา (Assembly) โดยมีการส่ง
คณะผู้แทนฯ เข้าร่วมการประชุมเป็นจำนวนมาก ฝ่ายเลขาฯ ต้องรู้ nature ว่าเป็นการประชุมแบบ
interactive ดังนั้น ต้องทำการบ้านมากกว่าร่างบทอภิปรายให้กับคณะผู้แทนฯ ต้องเตรียมการ
วางแผนไว้เป็นอย่างดี คือ มีการยกร่างหลายแบบให้เลือกและการร่างสดหน้างาน เมื่อมีการปรับเปลี่ยน
ในที่ประชุม อาทิ การลดเวลาในการกล่าวอภิปราย ซึ่งฝ่ายเลขาฯ ต้องดำเนินการให้มากกว่าการประชุม
อื่น ๆ ของสหภาพรัฐสภา โดยปัจจุบัน การประชุมสมัชชาสหภาพรัฐสภาจะมีการปรับลักษณะ
การประชุมให้เป็นลักษณะ interactive มากขึ้น ให้มีชีวิตชีวาและรวมถึงการคุมเวลาในการกล่าวอภิปราย
ด้วย นอกจากนี้ นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องทำความเข้าใจให้กับคณะผู้แทนฯ ที่เป็นคนใหม่ต้องอธิบายให้
คณะผู้แทนฯ เข้าใจว่าการประชุมมีความสำคัญและมีลักษณะอย่างไร ผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายให้
นักวิเทศสัมพันธ์ที่มีอาวุโสมีประสบการณ์การประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา 1 คน ประคบกับ
นักวิเทศสัมพันธ์ที่อ่อนอาวุโสเพื่อให้ไปฝึกงาน เนื่องจากผู้แทนฯ มีความคาดหวังกับการปฏิบัติงานของ
นักวิเทศสัมพันธ์ สำหรับการเตรียมการด้านโลจิสติกส์ ไม่มีอะไรมากเนื่องจาก UN Mission ให้ความ
ช่วยเหลือพอสมควร และหากมีการพบปะทวิภาคี นักวิเทศสัมพันธ์ต้องมีความพร้อมที่จะจัดการและ
สนับสนุนเรื่องการพบปะทวิภาคีด้วย อาทิ การจัดหาสถานที่ นัดหมาย เป็นในส่วนของประสบการณ์
ของการทำงาน สำหรับพิธีการในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา ไม่มีปัญหาใด สำหรับการ
การจัดทำรายงานของฝ่ายเลขาฯ นักวิเทศสัมพันธ์ต้องว่องไวในการบันทึกภาพถ่ายและการถ่ายวิดีโอ
ให้มีคุณภาพ เพื่อจัดทำรายงานประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการประชุม

ประเด็นคำถามที่ 2 นโยบายการมอบหมายนักวิทยาศาสตร์ให้เดินทางเข้าร่วมการประชุม

อยากให้นักวิทยาศาสตร์ทุกคนได้ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปสัมผัสการประชุม รับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ซึ่งมีขึ้นปีละหนึ่งครั้ง และเป็นคณะผู้แทนฯ ขนาดเล็ก จึงมีนักวิทยาศาสตร์สนับสนุน 2 คน คือ นักวิทยาศาสตร์อาวุโสและไม่อาวุโส ไม่เลือกเรื่องเพศ

ประเด็นคำถามที่ 3 ทักษะและสมรรถนะที่ต้องการให้นักวิทยาศาสตร์มี เพื่อให้สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ภาษาอังกฤษ โดยมีความหลากหลายสำเนียงในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ประชุม ซึ่งนักวิทยาศาสตร์ต้องมีทักษะการฟังในการจดสาระสำคัญของการประชุม
2. เข้าใจระบบสหประชาชาติ เข้าใจลักษณะการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ
3. ทักษะการจดรายงานการประชุม จัดทำรายงานการประชุม การจัดทำสรุปประชาสัมพันธ์ การบันทึกภาพ
4. ทักษะการประสานงาน การให้บริการ การสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ซึ่งขึ้นอยู่กับ การสั่งสมประสบการณ์ จะทำให้การประชุมราบรื่น
5. ทักษะในการจัดทำสารัตถะ

ประเด็นคำถามที่ 4 ควรวางแผนการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ในการสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยในการเข้าร่วมการประชุมอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2563-2565

การประชุม รับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ เป็นการประชุมที่จัดขึ้นทุกปี นักวิทยาศาสตร์ของกลุ่มงานฯ ต้องมีโอกาสนสัมผัสเพื่อให้มีประสบการณ์ตรง (first-hand experience) และควรมีการจัดทำคู่มือในการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ นำเสนอทิปและเทคนิค สิ่งที่ต้องทำ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและวิธีแก้ไขจากนักวิทยาศาสตร์รุ่นพี่ที่มีประสบการณ์เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ที่ผ่านมา ให้เป็นรูปเล่มเพื่อใช้อ้างอิงและส่งต่อให้นักวิทยาศาสตร์รุ่นน้องที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ และควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ตนกคิดว่า การเข้าห้องอบรมสัมมนาและการแสดงบทบาทสมมติยังไม่ตรง จึงคิดว่า first-hand experience และ lesson learned เป็นสิ่งที่ประโยชน์และตรงมากที่สุด

ประเด็นคำถามที่ 5 หลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์ควรมี หลักสูตรอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

สิ่งที่คิดว่าดีคือหลักสูตรที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานสหประชาชาติ ที่ผ่านมานักวิทยาศาสตร์อาจมีความรู้ในเรื่องระบบงานสหประชาชาติแต่ยังไม่ละเอียดไม่ลึก แต่ระบบสหประชาชาติใหญ่มากมีหลายองค์กร ควรไปศึกษาดูงาน ณ UN ESCAP ให้มีการบรรยายสรุปในลักษณะ a quick look เกี่ยวกับระบบสหประชาชาติ สำหรับการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ นักวิทยาศาสตร์ของกลุ่มงานฯ จะต้องถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันเอง นอกจากนี้ ควรมีการเชิญ

เจ้าหน้าที่ของกรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศเพื่อมาบรรยายสรุปให้ข้อมูล โครงสร้างและระบบการทำงานของฝ่ายบริหารร่วมกับสหประชาชาติ

ประเด็นคำถามที่ 6 วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

1. นักวิเทศสัมพันธ์ควรได้ลับคมภาษาอังกฤษที่ใช้ในการประชุม การยกร่างข้อมติ (Resolution) การยกร่างถ้อยแถลงและคำกล่าว การจัดการประชุม รวมถึง Etiquette สำหรับการประชุม เป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับนักวิเทศสัมพันธ์ในการเข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการปูพื้นสำหรับนักวิเทศสัมพันธ์ที่เพิ่งเข้ามาใหม่และฟื้นความรู้ให้กับนักวิเทศสัมพันธ์รุ่นเก่า ซึ่งจะต้องเป็นการจัดทำโครงการร่วมกับสำนักพัฒนาบุคคลากร เป็นประโยชน์โดยตรงกับการทำงาน
2. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ Infographics เนื่องจากเป็นยุคดิจิทัลและมีเวลาในการอ่านน้อย จึงควรสรุปและจัดทำเป็นรูป Infographics ซึ่งเห็นว่่านักวิเทศสัมพันธ์ควรมีทักษะดังกล่าวนี้ หากมีนักวิเทศสัมพันธ์ที่ทำได้ควรได้คะแนนมากกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ดังกล่าวนี้

ประเด็นคำถามที่ 7 แนวทางการประเมินผลการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ควรประเมินอย่างไร

การประเมินผลการทำงานภายหลังการฝึกอบรม การไปศึกษาต่อ ไม่ง่าย จะต้องคอยดู/ ประเมินจากการทำงาน การทำแบบทดสอบบอกไม่ได้ ต้องดูจากงานที่ได้รับมอบหมายตามปกติ อาทิ ข้อมูลด้านสารัตถะซึ่งเน้นภาษาอังกฤษที่จะนำไปใช้หน้างาน ข้อมูลประกอบให้จัดทำในลักษณะ บทสรุปผู้บริหาร จำนวน 2 – 3 หน้า การประเมินดังกล่าวควรจัดทำเป็นความตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชาและนักวิเทศสัมพันธ์ที่ได้รับการพัฒนา ซึ่งไม่มีผลกับการประเมินตามรอบการประเมิน แต่เป็นสิ่งที่รับรู้กันระหว่างผู้บังคับบัญชา นักวิเทศสัมพันธ์ที่ได้รับการพัฒนา และผู้อำนวยการสำนักฯ ขึ้นไปด้วย อาทิ การยกร่างคำกล่าวมีพัฒนาการที่ดีขึ้น ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้จะแจ้งผลและชื่นชม ให้แก่นักวิเทศสัมพันธ์ทราบและขอให้มีการพัฒนาต่อไป รวมทั้งแจ้งให้กับผู้อำนวยการสำนักฯ ทราบ ซึ่งหลักสูตรการฝึกอบรมภายใน (In house training) ระยะยาว ต้องจัดให้มีสำหรับนักวิเทศสัมพันธ์ ระดับกลางและระดับเริ่มต้น ซึ่งต้องปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่น การจัดฝึกอบรมทางไกล (Video Conference) เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19

ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....นางสาวนิรันดร์.....สังข์โต.....ตำแหน่ง.....นักวิเทศสัมพันธ์เชี่ยวชาญ
กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา.....สำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ.....สำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร.....วันที่สัมภาษณ์.....26 พฤษภาคม 2563

ประเด็นคำถามจากแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ก. ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

- ท่านคิดว่าข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา จะช่วยในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาได้อย่างไร

ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ จะมากับหนังสือเชิญประชุม ไม่ได้จัดทำเป็นเอกสารโดยตรงเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสหภาพรัฐสภาเพื่อให้นักศึกษา ต้องศึกษาจากหนังสือเชิญประชุมในแต่ละครั้งและรายงานการประชุมที่ผ่านมา รวมถึงไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเลขาธิการสหภาพรัฐสภา สำหรับข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภาตนไม่เคยเห็น คิดว่าข้อมูลทั่วไปของการประชุม จะช่วยให้มีพื้นฐานรวมทั้งได้ทราบแนวทางปฏิบัติ (guideline) ในการประชุม แต่เนื่องจากไม่ได้มีข้อบังคับการประชุมโดยเฉพาะจึงไม่มีกฎกติกาใด ๆ เช่น การกำหนดเวลาให้กล่าวอภิปราย ตนเห็นว่ารายละเอียดที่เป็นประโยชน์มาจากการศึกษารายงานการประชุมครั้งก่อน ๆ หรือรับฟังจากนักวิเทศสัมพันธ์ที่เดินทางไปก่อนหน้าจากการจัดประชุมชนนักปฏิบัติ (COP)

- ท่านคิดว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องศึกษาข้อมูลทั่วไปของการประชุม ตลอดจนข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภาหรือไม่ หากท่านยังไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ

ไม่มีความจำเป็น เนื่องจากเห็นว่าการปฏิบัติงานในกลุ่มงานฯ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ได้มอบหมายงานเฉพาะด้าน เช่น ด้านสตรี จึงผูกพันกับงานดังกล่าวมากกว่า สำหรับการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ เป็นการประชุมพิเศษ (Specialized meeting) ที่จะมอบหมายตามตารางปฏิทินการประชุม หากไม่มีชื่อได้รับมอบหมายการประชุมดังกล่าวก็ไม่ศึกษา

ข. แผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560-2564

- ในฐานะที่ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ ท่านเคยศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภาในเป้าหมายที่ 8 การเชื่อมโยงช่องว่างประชาธิปไตยในกระบวนการเจรจาสหประชาชาติ

ไม่เคยศึกษา เห็นว่าหากไม่ได้ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าวก็ยังสามารถทำงานได้ตาม routine เช่นเดียวกับการประชุมอื่น ๆ อาทิ การยกร่างถ้อยแถลง การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน หากไม่ได้ศึกษาข้อมูลดังกล่าวจึงไม่มีผล แต่เห็นว่าหากได้ศึกษาจะมีส่วนช่วยเสริมให้ตรงกับเจตนารมณ์ของสหภาพรัฐสภามากกว่าเจตนารมณ์ของผู้แทนรัฐสภาไทย

- หากท่านไม่ได้รับมอบหมายให้เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ท่านคิดว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ที่จะทำการศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560-2564

ส่วนตัว เห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาแผนยุทธศาสตร์ฯ เนื่องจาก (1) มีงานที่ต้องทำอยู่แล้ว และ (2) มีเวลาในการศึกษาน้อย และเห็นว่ายังขาดแรงจูงใจให้ศึกษา หากไม่มีการศึกษาแผนยุทธศาสตร์ฯ ก็สามารถทำงานได้แต่เป็นการทำงานตามความเคยชิน โดยไม่เคยกลับไปศึกษาแผนยุทธศาสตร์ฯ เนื่องจากไม่มีการประเมิน/ตรวจสอบ รวมทั้งความสนใจประเด็นภายในประเทศมากกว่า และแผนยุทธศาสตร์ฯ เป็นการวางกรอบกว้าง ๆ

ค. หลักการประชุมระหว่างประเทศ

- ท่านคิดว่าความรู้เกี่ยวกับหลักการประชุมระหว่างประเทศจะช่วยพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภาฯ ของผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างไร

1. รู้พิธีการในการประชุม

2. ด้านสารัตถะ ต้องคำนึงถึงท่าทีและประโยชน์ของประเทศที่จะสื่อออกไปในที่ประชุมรัฐสภาระหว่างประเทศ

ง. ทฤษฎีการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้วิธีการใดที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ให้เป็นอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

การจัดทำฐานข้อมูลต้องมีความต่อเนื่อง สืบค้นได้ง่าย เนื่องจากในปัจจุบันประสบปัญหาข้อมูลกระจัดกระจาย จำเป็นต้องขอข้อมูลใหม่จากหน่วยงานภายนอกบ่อยครั้ง และหลายครั้งได้รับข้อมูลไม่ทันเวลาและไม่ครบถ้วน เมื่อข้อมูลไม่ครบถ้วนจำเป็นต้องสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้แทนฯ ไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่สืบค้นทางอินเทอร์เน็ต อาทิ ข้อมูลจำนวนเด็กที่ตั้งครรภ์และกลับไปเรียนใหม่ แต่ไม่ได้รับข้อมูลดังกล่าวจากกระทรวงศึกษาธิการ ทำให้ต้องปรับการเขียนถ้อยแถลง ทำให้ไม่มีข้อมูลจำนวนตัวเลขที่ชัดเจน เป็นปัญหาจากการไม่มีฐานข้อมูล นอกจากนี้ ยังควรจัดการความรู้โดยการ COP แต่เห็นว่าจะเป็นประโยชน์กับการเตรียมการเข้าร่วมการประชุมมากกว่าด้านสารัตถะ อาทิ ได้เรียนรู้จากคนที่จะไปก่อนหน้านี้ในด้านโลจิสติกส์ เช่น โรงแรมที่พัก มีเครือข่ายเดิมอยู่แล้ว ทำให้ทำงานได้รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น ขอ contact ได้เลย

- ท่านคิดว่าการวางแผนเพื่อพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ ผู้ใดควรเป็นผู้วิเคราะห์ความจำเป็นของการพัฒนา และควรวิเคราะห์ความจำเป็นอย่างไร

ทุกคนในสายงานคือตั้งแต่ นักวิเทศสัมพันธ์ไปจนถึงผู้บริหารควรเป็นผู้วางแผนเพื่อพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ โดยการวางแผนเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะเกิดขึ้นเมื่อกลับจากการประชุม ควรใช้โอกาสหลังการประชุมเมื่อเกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหา เมื่อวิเคราะห์จากการเข้าร่วมการประชุม/ภายหลังการประชุมความพึงพอใจของสมาชิกรัฐสภา ซึ่งทำให้นักวิเทศสัมพันธ์รู้ตนเองและเมื่อสมาชิกรัฐสภามีข้อคิดเห็นในระหว่างการประชุมและจากการสังเกตปฏิกริยาของสมาชิกรัฐสภา รวมถึงการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา

ซึ่งจะนำมาใช้ในการพัฒนาร่วมกันเป็นองค์ความรู้ อย่างไรก็ดี เห็นว่านักวิทยาศาสตร์ควรพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา

จ. แผนปฏิบัติการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2563-2565

- ท่านเห็นว่าสมาชิกวุฒิสภาสามารถแสดงบทบาทเชิงรุกในการเข้าร่วมการประชุม รับฟังความคิดเห็นภาคีรัฐสภา ได้อย่างไรบ้าง

เห็นว่าสมาชิกวุฒิสภาสามารถแสดงบทบาทเชิงรุกในการกล่าวบทอภิปรายซึ่ง นักวิทยาศาสตร์ได้เตรียมให้หรือสมาชิกวุฒิสภาได้จัดเตรียมบทอภิปรายของตนเอง รวมถึงแสดง ความเห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยต่อคณะผู้อภิปราย (Panelist) และแสดงความคิดเห็นต่อการอภิปรายแสดง ความเห็นของสมาชิกวุฒิสภาประเทศอื่นในที่ประชุม นอกจากนี้ สมาชิกวุฒิสภาอาจแสดงบทบาท เชิงรุกในการเข้าเป็นคณะกรรมการเตรียมการจัดการประชุม

ฉ. คู่มือความเป็นมืออาชีพ

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการนำคุณลักษณะของนักวิทยาศาสตร์มืออาชีพ มากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนานักวิทยาศาสตร์

เห็นว่าคุณลักษณะของนักวิทยาศาสตร์มืออาชีพมีความจำเป็นตามระดับ เช่น การใช้ภาษาอังกฤษต้องทำให้ได้ตามระดับที่กำหนด เห็นว่าเอกสารกำหนดคุณลักษณะฯ ยังขาด การสื่อสารระหว่างสำนักงานฯ และนักวิทยาศาสตร์ เอกสารดังกล่าวไม่มีการจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ กระจัดกระจาย การเผยแพร่ไม่ชัดเจน ค้นหาเอกสารยาก ซึ่งเห็นควรว่าสำนักงานฯ ต้องตอกย้ำให้ทุกคน ได้รับความรู้และฝังในความคิดของนักวิทยาศาสตร์เพื่อให้ตระหนักและจดจำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ

ประเด็นคำถามทั่วไป

ประเด็นคำถามที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นเรื่องของโลจิสติกส์ เส้นทางการเดินทางไปยังนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกามีหลายเส้นทาง แต่ด้วยระเบียบราชการจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แทนฯ ทำให้นักวิทยาศาสตร์ต้องใช้ทักษะในการเจรจาประนีประนอม ต้องมีความรู้เรื่องระเบียบการคลัง เพื่อใช้ประกอบการอธิบายโน้มน้าวผู้แทนฯ นอกจากนี้ การขาดความรู้แม่นยำในเรื่องระเบียบการเดินทาง ไปปฏิบัติราชการต่างประเทศชั่วคราวทำให้ต้องประสานงานกับสำนักการคลังและงบประมาณอย่าง ใกล้ชิด

ประเด็นคำถามที่ 2 แนวทางและการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ใช้วิธีการศึกษาระเบียบการคลังและการสอบถามเจ้าหน้าที่สำนักการคลังและ งบประมาณ

ประเด็นคำถามที่ 3 ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน

เห็นว่าองค์ความรู้ในการเดินทางไปปฏิบัติราชการต่างประเทศ อาทิ การสำรอง บัตรโดยสารเครื่องบิน โรงแรมที่พัก การติดต่อประสานงานโดยเฉพาะกับคณะผู้แทนถาวรฯ นครนิวยอร์ก องค์ความรู้ด้านสารัตถะ การเขียนบทอภิปราย (Intervention) ให้กับผู้แทนฯ เพื่อกล่าวในที่ประชุม องค์ความรู้ในการเข้าร่วมการประชุมโดยจำเป็นต้องศึกษาระเบียบ/ข้อบังคับ ในการประชมนั้น ๆ

ประเด็นคำถามที่ 4 ทักษะและสมรรถนะใดที่นักวิเทศสัมพันธ์ควรมี เพื่อให้สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทักษะและสมรรถนะที่นักวิเทศสัมพันธ์เห็นว่าควรมี ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และทักษะในการโน้มน้าวใจผู้อื่น โดยเฉพาะผู้รับบริการ จะทำให้นักวิเทศสัมพันธ์สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นคำถามที่ 5 สิ่งที่ได้รับจากการประชุม

สิ่งที่ได้รับจากการประชุม คือ (1) จำเป็นต้องพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น และ (2) เห็นว่าการข้อมูลที่น่าเชื่อถือและให้ได้ข้อมูลทันต่อเวลาก่อนการเขียนบทอภิปราย และมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากบางครั้งข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพียงหน่วยงานเดียวอาจไม่เพียงพอสำหรับหนึ่งหัวข้อ

ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....นายคุณน สุขพรชัยรัก.....ตำแหน่ง.....นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ
กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา สำนักงานองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร.....วันที่สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2563

ประเด็นคำถามจากแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ก. ข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา

- ท่านคิดว่าข้อมูลทั่วไปของการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภา และข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภา จะช่วยในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาได้อย่างไร

ทำให้เห็นภาพรวมในการประชุม คณะผู้อภิปรายได้กล่าวถึงคำบางคำที่หากไม่มีความคุ้นชินจะทำให้ไม่เข้าใจว่ากล่าวถึงอะไร สมาชิกรัฐสภาสอบถามว่าข้อมติสหประชาชาติมีรายละเอียดทิศทางของสหภาพรัฐสภา สหประชาชาติ อย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs ผู้ที่ยังไม่เคยศึกษาข้อมติฯ จะทำให้ไม่เข้าใจว่าในที่ประชุมอภิปรายหรือคุยเรื่องอะไรกันอยู่ การศึกษาช่วยได้

- ท่านคิดว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องศึกษาข้อมูลทั่วไปของการประชุม ตลอดจนข้อมติสหประชาชาติว่าด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสหประชาชาติ รัฐสภานานาชาติและสหภาพรัฐสภาหรือไม่ หากท่านยังไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ

เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานสหภาพรัฐสภาควรมีการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ในระดับเดียวกัน หากไปเจออะไรมาก็ให้มาแบ่งปันกัน หากเจออะไรมีความสำคัญในการประชุม ตนสังเกตว่าไม่ค่อยมีโอกาสในการแชร์ KM ระหว่างกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หากมีการแชร์มักกระจุกอยู่ในวงสนทนาเล็กๆ ไม่มีการแชร์ในภาพรวมของกลุ่มงานฯ

ข. แผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560-2564

- ในฐานะที่ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะฯ ท่านเคยศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภาในเป้าหมายที่ 8 การเชื่อมโยงช่องว่างประชาธิปไตยในกระบวนการเจรจาสหประชาชาติ

ไม่เคยอ่านในรายละเอียด แต่แผนยุทธศาสตร์เคยอ่านเพียงหัวข้อ ถ้าจะใช้งานค่อยกลับไปอ่านผ่าน ๆ

- หากท่านไม่ได้รับมอบหมายให้เดินทางเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ท่านคิดว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ที่จะทำการศึกษาแผนยุทธศาสตร์สหภาพรัฐสภา ปี 2560-2564

ส่วนตัว เห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาแผนฯ โดยเฉพาะคนที่ทำงาน IPU เพราะทุกงานของ IPU จะสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ฯ เห็นว่าเวลาเสนอแฟ้มควรจะต้องอ่านว่ามาจากแผนยุทธศาสตร์ฯ ไດ ดังนั้น ควรสนับสนุนให้มีการศึกษา มองว่าควรขยายวงไปมากกว่าคน IPU

มองในอนาคตว่าคนสำนักองค์การฯ ที่ทำงานในระดับองค์การระหว่างประเทศ ควรจัดเป็นหัวข้อสัมมนาเพื่อแชร์ให้ทุกคนในสำนักองค์การฯ ได้รับทราบ แม้ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ทำงานในระดับภูมิภาค หัวข้อก็ไม่หนีไปจากวง IPU เพียงแต่ระดับความเข้มข้น การนำไปปฏิบัติ หรือการจับต้องได้อาจไม่เหมือนกัน หากอยู่ในพื้นฐานเดียวกัน คนที่อยู่ในพื้นฐานของ eagle eye น่าจะดีกว่า เป็นภาพ eagle eye

ค. หลักการประชุมระหว่างประเทศ

- ท่านคิดว่าความรู้เกี่ยวกับหลักการประชุมระหว่างประเทศจะช่วยพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ในการสนับสนุนการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ของผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างไร

ความรู้หลักการประชุมระหว่างประเทศเป็นหลักของการทำงาน หากไม่รู้ก็จะทำงานไม่ได้ งานจะดีหรือไม่ดี ประสิทธิภาพอยู่ที่หลักความรู้นี้

ง. ทฤษฎีการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้วิธีการใดที่เหมาะสมในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ควรจัด COP ด้านสารัตถะที่มีความสม่ำเสมอ เดือนละครั้งเป็นอย่างน้อย เป็นรายเดือน ในช่วงเดือนที่ผ่านมา มีการประชุมอะไรบ้าง จัดกลุ่มเข้าด้วยกัน เป็นการจัดการความรู้ การจัดทำฐานข้อมูลด้าน UN Hearing สำคัญ แต่การออกแบบฐานข้อมูลสำคัญ หากออกแบบให้ตอบโจทย์หรือออกแบบดีตั้งแต่แรก หากเก็บไว้จะมีประโยชน์ในการสืบค้น ส่วนตัว ตนเคยสืบค้นฐานข้อมูลด้านต่างประเทศแบบรูปแบบอินทราเน็ตรูปแบบเก่า พบว่ากระจัดกระจาย ไม่เป็นหมวดหมู่ ยากต่อการใช้งาน ไม่ตอบโจทย์ นอกจากนี้ อยากให้มีการจัดทำข้อมูลแบบ Fact Sheet จำนวน 3 หน้า เพื่อสรุปแบบกระทรวงการต่างประเทศได้จัดทำ เพื่อให้ตอบโจทย์ในประเด็นที่น่าสนใจ สมาชิกรัฐสภาสามารถหยิบประเด็นไปกล่าวในด้านสารัตถะหรือการไปประชุม หยิบใสมือนำไปใช้ได้เลย

- ท่านคิดว่าการวางแผนเพื่อการพัฒนาวิเทศสัมพันธ์ ผู้ใดควรเป็นผู้วิเคราะห์ความจำเป็นของการพัฒนา และควรวิเคราะห์ความจำเป็นอย่างไร

การวางแผนพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์ฯ ควรวิเคราะห์และจัดทำแผนโดยนักวิเทศสัมพันธ์ร่วมกับผู้รับบริการและผู้บังคับบัญชา แต่ไม่ควร top down ลงมา หรือคนนอก อาทิ สำนักพัฒนาบุคลากรซึ่งไม่ทราบลักษณะงานมาคิดโครงการพัฒนาให้ ซึ่งจะไม่ทราบว่าสิ่งใดที่จำเป็นหรือไม่จำเป็น การใช้แบบสอบถามในความต้องการพัฒนาไม่สะท้อนความจำเป็นได้อย่างเพียงพอ เป็นแค่การจัดทำโครงการเพื่อบรรลุตัวชี้วัดเท่านั้น

จ. แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2563-2565

- ท่านเห็นว่าสมาชิกรัฐสภาสามารถแสดงบทบาทเชิงรุกในการเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นภาครัฐสภาฯ ได้อย่างไรบ้าง

สมาชิกรัฐสภาสามารถแสดงบทบาทเชิงรุกได้โดยควรสามารถเข้าใจบริบทในการอภิปรายและโต้ตอบได้ทันทีได้ เพื่อประโยชน์สูงสุด เนื่องจาก UN Hearing เป็น interactive debate พอสมควร ในหลายครั้ง การกล่าว intervention อย่างเดียว ไม่ใช่สิ่งที่สมาชิกต้องการ การกล่าว intervention เป็นแค่การ showcase ของประเทศไทย แต่สิ่งที่สมาชิกรัฐสภาจะได้ประโยชน์จริง ๆ จากการเข้าร่วมประชุม คือ การแลกเปลี่ยนอย่างแท้จริง สมาชิกรัฐสภาต้องมีพื้นฐานความเข้าใจ

ในการประชุม ต้องมีพื้นฐานภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อสารกับที่ประชุมได้อย่างดี สามารถตั้งคำถามต่อที่ประชุมและแลกเปลี่ยนกับสมาชิกรัฐสภาประเทศอื่น ๆ ได้ ทั้งนี้ นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องมีข้อมูลความรู้อย่างดี เพื่อช่วยสนับสนุนสมาชิกรัฐสภาให้เข้าใจการประชุมโดยเฉพาะสมาชิกรัฐสภาใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์การประชุม โดยนักวิเทศสัมพันธ์จะต้องจัดทำเอกสารให้คณะผู้แทนฯ เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจก่อนเข้าร่วมการประชุมได้ จัดทำสรุปย่อให้ จัดเตรียมร่างถ้อยแถลงซึ่งผู้แทนฯ สามารถนำไปปรับและเพิ่มประเด็นจากข้อมูลที่เตรียมไว้ จัดเตรียมแนวคิดที่สามารถนำไปแบ่งปันต่อที่ประชุมได้ โดยเฉพาะสิ่งที่ดำเนินการในประเทศไทยและในฐานะสมาชิกรัฐสภาสามารถนำไปเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นตัวอย่างให้ที่ประชุม

ฉ. คู่มือความเป็นมืออาชีพ

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการนำคุณลักษณะของนักวิเทศสัมพันธ์มืออาชีพมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนานักวิเทศสัมพันธ์

เห็นควร เนื่องจากการเป็นมืออาชีพจะเป็นเกณฑ์ในการพัฒนา เป็น guideline ให้สอดคล้องกับการพัฒนา ไม่ควรพัฒนาไปอย่างสะเปะสะปะ ควรนำมาใช้เป็นเกณฑ์ด้วย

ประเด็นคำถามทั่วไป

ประเด็นคำถามที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

การทำความเข้าใจด้านระเบียบคลัง การเตรียมการด้านโลจิสติกส์ ความเข้าใจด้านระเบียบคลัง ยังไม่เคยมีการอบรม classroom training ชักครั้งเดียว ที่ผ่านมาเป็น การค้นคว้าสำหรับวิเทศที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ดังนั้น เห็นว่าจำเป็นต้องจัดฝึกอบรมให้มีการ update ระเบียบการคลัง เพื่อให้มีความรู้ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

ประเด็นคำถามที่ 2 แนวทางและการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ปรึกษาสำนักคลัง ปรึกษาผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเพื่อความถูกต้องของระเบียบและเพื่อประโยชน์ของทางราชการสูงสุด ขณะเดียวกัน ต้องใช้ทักษะในการประสานงาน (Soft skills) การคุยกับสมาชิกเพื่อทำความเข้าใจ และชี้แจงสิ่งที่ทำได้ ทำไม่ได้ บางครั้งการเตรียมการด้านโลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับความต้องการเฉพาะตัวของสมาชิก ไม่ใช่ว่าเขาทำได้แบบนี้ แต่บางครั้งทำได้ ก็ต้องชี้แจงว่าทำได้แล้วเป็นอย่างไรต่อและบางครั้งทำไม่ได้

ประเด็นคำถามที่ 3 ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน

ระเบียบคลัง องค์การระหว่างประเทศ ระบบงานของสหประชาชาติ ความรู้เกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างสหประชาชาติและสหภาพรัฐสภา ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน สถานะของประเทศไทยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประชุมโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพรวมการศึกษาของไทย

ประเด็นคำถามที่ 4 ทักษะและสมรรถนะใดที่นักวิเทศสัมพันธ์ควรมี

เพื่อให้สามารถสนับสนุนผู้แทนรัฐสภาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สารัตถะของไทยสำคัญสมาชิกรัฐสภา สอบถามบ่อย มองว่าทักษะภาษาอังกฤษสำคัญ เป็นพื้นฐานที่ต้องมี จริงๆ สำคัญพอๆ กับองค์ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ประเด็นคำถามที่ 5 สิ่งที่ได้รับจากการประชุม

เนื้อหาของการประชุมเป็นองค์ความรู้ใหม่ เช่น ด้านการศึกษา มีประสบการณ์ในการเดินทางไปยังประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นครั้งแรกที่เคยเดินทางไป ทำให้ได้รับความรู้โดยเฉพาะการจัดการด้านโลจิสติกส์ หนังสือเดินทาง สีต่างกันเดินเข้าช่องใด หากไม่แม่นยำหรือไม่มีสมาชิกรัฐสภาที่ถนัดเส้นทางทางทูต ทำให้ช่วยในการเข้าช่องได้ถูกต้องและรวดเร็ว หากมีความแม่นยำได้มากกว่านี้จะช่วยให้คณะผู้แทนฯ เข้าช่องตรวจรับหนังสือลงตราได้รวดเร็ว

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวปิ่นธนา ทองสัมฤทธิ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิเทศสัมพันธ์เชี่ยวชาญ
คุณวุฒิการศึกษา	อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ M.A. in European Parliamentary Studies, University of Leeds, United Kingdom
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
สถานที่ติดต่อ	กลุ่มงานสหภาพรัฐสภา สำนักงานคณะกรรมการรัฐสภาระหว่างประเทศ 1111 ถนนสามเสนใน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
หมายเลขโทรศัพท์	0 2242 5900 ต่อ 5611