

**สรุปผลการดำเนินโครงการการฝึกงานด้านต่างประเทศ
ให้แก่เครือข่ายการประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร
ณ กองการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร**

แนวคิดโครงการ

จากการที่กรุงเทพมหานครได้เข้าร่วมการประชุม The First Meeting of Governors/Mayors of ASEAN Capitals ระหว่างวันที่ ๑๘-๑๙ กันยายน ๒๕๕๖ ณ กรุงจาการ์ตา กองการต่างประเทศได้สังเกตเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติภารกิจต้อนรับคณะผู้แทนจากเมืองต่างๆ ที่เข้าร่วมประชุมเป็นข้าราชการจากสำนักงานต่างๆ ของกรุงจาการ์ตา ซึ่งทราบภายหลังว่าเนื่องจากกรุงจาการ์ตามีการจัดกิจกรรมด้านต่างประเทศบ่อยครั้ง และยังเป็นที่ตั้งขององค์การระหว่างประเทศต่างๆ อาทิ สำนักงานเลขาธิการองค์การอาเซียน หน่วยงานขององค์การสหประชาชาติ เป็นต้น ทำให้เกิดความต้องการเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อประสานงานกับต่างประเทศและการใช้ภาษาอังกฤษสูงในหลายหน่วยงาน กรุงจาการ์ตาจึงเกิดความคิดริเริ่มในการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษดีเข้ามาฝึกการทำงานและเรียนรู้ด้านการต่างประเทศที่สำนักงานการต่างประเทศ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องติดต่อและให้บริการชาวต่างชาติที่มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนมาฝึกงานที่สำนักงานการต่างประเทศของกรุงจาการ์ตาในด้านการติดต่อประสานงาน การต้อนรับคณะแขกเมือง และงานด้านเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่มาฝึกงานดังกล่าวยังเป็นการสร้างเครือข่ายปฏิบัติงานการต่างประเทศที่มีความรู้ความเข้าใจด้านการต่างประเทศเป็นอย่างดี สามารถเป็นกำลังเสริมให้แก่สำนักงานการต่างประเทศเมื่อมีการจัดประชุมนานาชาติหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการต่างประเทศของกรุงจาการ์ตา โดยสามารถทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ต้อนรับได้อย่างเหมาะสมเนื่องจากมีความรู้พื้นฐานด้านการต่างประเทศรวมถึงมีความสามารถในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

กองการต่างประเทศกรุงเทพมหานครจึงเห็นว่ากรุงเทพมหานครควรที่จะจัดการฝึกงานให้กับเครือข่ายวิเทศสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานครเช่นกัน เพื่อให้ข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นและเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ในการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

วัตถุประสงค์

๑. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับงานการต่างประเทศขั้นพื้นฐาน อาทิ รูปแบบการเขียนหนังสือราชการภาษาอังกฤษ การแปลขั้นพื้นฐาน การเขียนประวัติย่อ การแนะนำกรุงเทพมหานครและการแนะนำหน่วยงานในสังกัดของตนเองให้กับชาวต่างประเทศ ให้กับเครือข่ายการประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงานในแต่ละหน่วยงานเมื่อต้องมีการประสานงานด้านการต่างประเทศ

๒. เพื่อให้เครือข่ายวิเทศสัมพันธ์ได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติงานจริงพร้อมทั้งนักวิเทศสัมพันธ์ของกองการต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจงานด้านต่างประเทศของกรุงเทพมหานครในสถานการณ์จริง

ตัวชี้วัดโครงการ

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑. ร้อยละ ๘๐ ของเครือข่าย ฯ ที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจกับการฝึกงาน
๒. ร้อยละ ๘๐ ของเครือข่าย ฯ ที่เข้ามาฝึกปฏิบัติงานที่กองการต่างประเทศผ่านเกณฑ์การประเมินผลตามที่กองการต่างประเทศกำหนด
๓. ร้อยละ ๘๐ ของเครือข่าย ฯ ที่เข้ามาฝึกปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานการต่างประเทศของกรุงเทพมหานครมากขึ้น และสามารถนำไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงานได้

กิจกรรม/วิธีดำเนินการ

๑. กิจกรรม

ข้าราชการที่เป็นเครือข่ายการประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานครหมุนเวียนสลับเปลี่ยนมาฝึกงานที่กองการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สัปดาห์ละ ๓ คน เป็นระยะเวลา ๕ วัน ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๕๗ จำนวนรวม ๗๖ คน โดยสังเกตการณ์และปฏิบัติงานไปพร้อม ๆ กับนักวิเทศสัมพันธ์ และ/หรือเรียนรู้การติดต่อประสานงานที่เกี่ยวกับต่างประเทศขั้นพื้นฐานที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต้นสังกัด อาทิ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในต่างประเทศ การให้การต้อนรับแขกชาวต่างประเทศที่มาเยือนอย่างเป็นทางการ การประสานการขอศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ การจัดทำหนังสือเดินทางราชการและการร่างหนังสือรับรองเงินเดือนข้าราชการภาษาอังกฤษ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาทางด้านต่างประเทศระหว่างหน่วยงานกับกองการต่างประเทศ

๒. วิธีดำเนินการ

- ๑) คัดเลือกข้าราชการที่เป็นเครือข่ายการประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร เข้าร่วมโครงการฝึกงาน ณ กองการต่างประเทศ จำนวน ๗๖ คน
- ๒) จัดตารางการฝึกงานของเครือข่าย ฯ
 - ๓) ทำการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานด้านต่างประเทศของเครือข่ายฯ ที่เข้าร่วมโครงการก่อนการฝึกงานที่กองการต่างประเทศ
 - ๔) ดำเนินการฝึกปฏิบัติงาน โดยให้เครือข่ายฯ สังเกตการณ์และปฏิบัติงานไปพร้อม ๆ กับนักวิเทศสัมพันธ์ และ/หรือเรียนรู้การติดต่อประสานงานที่เกี่ยวกับต่างประเทศขั้นพื้นฐานที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต้นสังกัด
 - ๕) ทำการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานด้านต่างประเทศของเครือข่ายฯ ที่เข้าร่วมโครงการหลังการฝึกงานที่กองการต่างประเทศ
- ๖) สสำรวจความพึงพอใจของเครือข่ายฯ หลังการฝึกงานที่กองการต่างประเทศ

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

เครือข่ายการประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์มีทั้งหมด ๗๖ คน มาเข้าร่วมโครงการ ๗๔ คน ผลการดำเนินการเป็นดังนี้

๑. ร้อยละ ๙๐.๒๗ ของเครือข่ายฯ ที่มาฝึกปฏิบัติมีความพึงพอใจกับการฝึกงานในระดับมากถึงมากที่สุด
๒. ร้อยละ ๘๐ ของเครือข่ายฯ ที่เข้ามาฝึกปฏิบัติงานที่กองการต่างประเทศผ่านเกณฑ์การประเมินผลตามที่กองการต่างประเทศกำหนด ซึ่งเกณฑ์การประเมินผล ได้แก่
 - ๒.๑ เครือข่ายฯ มาฝึกปฏิบัติงานไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเวลาการฝึกปฏิบัติ หรือไม่น้อยกว่า ๔ วัน
ผล : เครือข่ายจำนวน ๗๐ คนหรือ ร้อยละ ๙๔.๕๙ มาฝึกปฏิบัติไม่น้อยกว่า ๔ วัน
เครือข่ายจำนวน ๔ คน มาฝึกปฏิบัติน้อยกว่า ๔ วัน
เครือข่ายจำนวน ๒ คน ไม่ได้เข้าร่วมการฝึกปฏิบัติ
 - ๒.๒ เครือข่ายฯ แต่ละคนผ่านการทดสอบหลังการฝึกปฏิบัติ (Post Test)
ผล : เครือข่ายจำนวน ๗๐ คนหรือ ร้อยละ ๙๔.๕๙ ผ่านการทดสอบหลังการฝึกปฏิบัติ
 - ๒.๓ เครือข่ายมีผลงานอย่างน้อย ๒ ชิ้นจากการฝึกปฏิบัติ
ผล : เครือข่ายจำนวน ๗๑ คนหรือ ร้อยละ ๙๕.๙๔ มีผลงานอย่างน้อย ๒ ชิ้น
จากการฝึกปฏิบัติ
ผล : ร้อยละ ๙๕.๐๔ ของเครือข่ายฯ ที่เข้ามาฝึกปฏิบัติงานที่กองการต่างประเทศผ่านเกณฑ์การประเมินผลตามที่กองการต่างประเทศกำหนด
๓. เครือข่ายฯ ที่เข้าร่วมโครงการ ๖๙ คน หรือ ร้อยละ ๙๓.๒๔ สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกงานไปปรับใช้กับการทำงาน/ชีวิตประจำวันได้ในระดับมากถึงมากที่สุด
เครือข่ายฯ ที่เข้าร่วมโครงการ ๖๖ คน หรือ ร้อยละ ๘๙.๑๙ มีความมั่นใจในการประสานงานกับต่างประเทศมากขึ้นในระดับมากถึงมากที่สุด
เครือข่ายฯ ที่เข้าร่วมโครงการ ๖๕ คน หรือ ร้อยละ ๘๗ จะนำความรู้ด้านการต่างประเทศที่ได้รับจากโครงการฯ ไปขยายผลให้เครือข่ายอื่น ๆ
ผล : ร้อยละ ๘๙.๘๑ ของเครือข่ายฯ ที่เข้ามาฝึกปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานการต่างประเทศของกรุงเทพมหานครมากขึ้น และสามารถนำไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงานได้

ข้อสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด : ประสบความสำเร็จในอัตราร้อยละ ๙๑.๗๑

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

๑. เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจกำหนดความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) และกำหนดการแปรค่าดังนี้

ระดับคะแนน	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความพึงพอใจ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

๒. กองการต่างประเทศทอดแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนทั้งหมด ๗๔ ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มีดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น (คน)					ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่พึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. การประชาสัมพันธ์โครงการการฝึกงานด้านต่างประเทศให้แก่เครือข่ายการประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร ณ กองการต่างประเทศ	๒๐	๔๖	๗	๑	๐	๘๙.๑๙
๒. จำนวนช่องทางในการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่โครงการมีความหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ใบปลิว เว็บไซต์	๑๔	๕๑	๙	๐	๐	๘๗.๘๔
๓. การจัดสถานที่สำหรับฝึกงานมีความเหมาะสม	๒๐	๔๓	๘	๓	๐	๘๕.๑๔
๔. การกำหนดรายละเอียด/หลักสูตรการฝึกงานด้านต่างประเทศมีความครบถ้วนและเหมาะสม	๒๒	๔๔	๕	๒	๑	๘๙.๑๙
๕. ระยะเวลาในการฝึกงานมีความเหมาะสม	๒๐	๔๔	๑๐	๐	๐	๘๐.๖๘
๖. ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ/สอนงานมีความรู้ ความเข้าใจในงานด้านต่างประเทศของกรุงเทพมหานครในระดับสากล	๓๕	๓๙	๐	๐	๐	๘๒.๓๖
๗. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกงานไปปรับใช้กับการทำงาน/ชีวิตประจำวันได้	๒๗	๔๒	๕	๐	๐	๘๑.๔๙

๘. การฝึกงานด้านต่างประเทศมีส่วนช่วยให้ท่านมีความมั่นใจในการประสานงานกับต่างประเทศมากขึ้น	๑๙	๔๗	๗	๐	๑	๘๐.๖๑
๙. ท่านจะนำความรู้ด้านต่างประเทศที่ได้รับจากโครงการฯ ไปขยายผลให้เครือข่ายอื่น ๆ	๑๓	๕๒	๖	๒	๑	๘๐.๐๐
๑๐. ความพึงพอใจในภาพรวม	๒๘	๔๒	๓	๑	๐	๘๑.๕๕
ค่าเฉลี่ยรวม						๘๐.๒๗

ปัญหาอุปสรรค

๑. การขาดแคลนโต๊ะทำงานและคอมพิวเตอร์สำหรับให้เครือข่ายฯ ได้ใช้ระหว่างการฝึกปฏิบัติ ทำให้เครือข่ายฯ ที่มาฝึกปฏิบัติต้องนั่งในห้องประชุมของกองการต่างประเทศ แต่ในบางครั้ง เมื่อมีที่นั่งทำงานว่างพอ เครือข่ายฯ ก็เกรงใจที่จะนั่งปฏิบัติงานที่โต๊ะของนักวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งทั้งสองกรณีทำให้เครือข่ายฯ ที่มาฝึกปฏิบัติขาดโอกาสในการรับรู้ความเป็นไปในการติดต่อประสานงานการต่างประเทศ และ/หรือรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ระหว่างการปฏิบัติงานของนักวิเทศสัมพันธ์

๒. ในช่วงการดำเนินการโครงการ ได้เกิดปัญหาทางการเมืองทั้งปัญหาการเมืองระดับประเทศและปัญหาการเมืองภายในกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้การดำเนินการด้านการต่างประเทศหลายงานต้องยกเลิกหรือชะงักงัน (อาทิ การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมใหญ่หลายการประชุม การเดินทางไปราชการต่างประเทศ การเข้าเยี่ยมคารวะของผู้บริหารระดับสูงจากเมือง/ประเทศต่าง ๆ) จึงทำให้เครือข่ายฯ ไม่ได้เห็นสภาพการดำเนินงานของกองการต่างประเทศในช่วงเวลาปกติ ทำให้มีโอกาสในการฝึกปฏิบัติงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

๓. ในบางช่วงเวลา นักวิเทศสัมพันธ์มีภารกิจเดินทางราชการไปต่างประเทศหรือภารกิจประจำเร่งด่วนอื่น ๆ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการสอนเครือข่ายฯ ได้อย่างใกล้ชิด

๔. เครือข่ายฯ บางส่วนยังขาดทักษะด้านภาษา ทำให้ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาของการฝึกปฏิบัติได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะจากกองการต่างประเทศ

๑.๑ ในการจัดฝึกปฏิบัติงานครั้งต่อไป ควรจัดให้มีการฝึกปฏิบัติในรูปแบบพี่เลี้ยง คือนักวิเทศสัมพันธ์ประกบคู่กับเครือข่ายฯ แบบหนึ่งต่อหนึ่ง ให้ทั้งคู่ได้ทำงานร่วมกันให้มากที่สุดตลอดระยะเวลาการฝึกงาน ทั้งนี้เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์ได้มีโอกาสสอนงาน ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ กลยุทธ์ ประสบการณ์ และรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้มากยิ่งขึ้น และยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างนักวิเทศสัมพันธ์กับเครือข่ายฯ ด้วย

๑.๒ ทางเลือกหนึ่งในการถ่ายทอดความรู้ด้านการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ คือการดำเนินการจัดอบรมเฉพาะเรื่อง เป็นระยะเวลาสั้น ๆ เช่นสามชั่วโมงหรือหนึ่งวัน และเปิดโอกาสให้ข้าราชการทั่วไปไม่จำกัดเฉพาะเครือข่ายฯ เข้ารับการอบรม/รับฟังได้ตามความสนใจและตามเวลาที่สะดวก

๒. ข้อเสนอแนะจากเครือข่ายฯ ที่เข้าร่วมโครงการ

- ๒.๑ โครงการให้เครือข่ายฯ มาฝึกปฏิบัติงาน ณ กองการต่างประเทศเป็นรูปแบบการดำเนินการที่ดี สามารถสร้างเครือข่ายและสานสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้เป็นอย่างดี ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม
- ๒.๒ ขอให้จัดอบรมงานด้านการต่างประเทศเพิ่มเติม โดยอาจพิจารณาจัดอบรมแบบเน้นรายละเอียด เฉพาะเรื่องเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานต่อไป
- ๒.๓ ขอให้นำเครือข่ายฯ ไปช่วยงานหรือร่วมงานด้วยหากมีการประชุมระหว่างประเทศ หรือมี กิจกรรมต้อนรับชาวต่างประเทศที่กองการต่างประเทศเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ ตรงและเพื่อสร้างความผูกพันระหว่างนักวิเทศสัมพันธ์และเครือข่ายฯ
- ๒.๔ ควรจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมให้เครือข่ายฯ เพื่อเพิ่มทักษะและเป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงานในอนาคต โดยใช้งบประมาณของกรุงเทพมหานคร
- ๒.๕ ขอให้มีการสรุปการฝึกปฏิบัติจากกิจกรรมอื่น ๆ ของเครือข่ายฯ เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ให้ เครือข่ายคนอื่น ๆ ที่ไม่ได้ฝึกปฏิบัติในกิจกรรมเดียวกัน
- ๒.๖ ขอให้จัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศในรูปแบบไฟล์ pdf เผยแพร่ทาง เว็บไซต์ เพื่อให้หน่วยงานอื่นได้เรียนรู้และใช้ประโยชน์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

- ประโยชน์ต่อบุคลากร
 - เครือข่ายฯ ที่เข้ามาฝึกงานที่กองการต่างประเทศจะได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และได้ฝึก ปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศที่สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานในหน่วยงานต้นสังกัดได้
 - นักวิเทศสัมพันธ์ กองการต่างประเทศ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้สภาพปัญหา ความต้องการ การ ปรับปรุงพัฒนางานด้านต่างประเทศกับบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ
- ประโยชน์ต่อหน่วยงาน
 - กองการต่างประเทศจะมีเครือข่ายฯ การประสานงานด้านการต่างประเทศ ในหน่วยงาน ต่าง ๆ และหน่วยงานต่าง ๆ ก็สามารถติดต่อสอบถามหรือขอคำแนะนำต่าง ๆ ในการ ดำเนินการด้านการต่างประเทศจากกองการต่างประเทศได้สะดวก รวดเร็วขึ้น การทำงาน ในลักษณะเครือข่ายจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร
- ประโยชน์ต่อผู้รับบริการของหน่วยงาน
 - หน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านการต่างประเทศ ซึ่ง สามารถเป็นผู้ดำเนินการด้านต่างประเทศขั้นพื้นฐานได้โดยตรงและมีเครือข่ายในการติดต่อ ประสานงานกับกองการต่างประเทศอย่างสะดวกรวดเร็ว

- ประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานคร
 - มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านต่างประเทศกระจายอยู่ในหน่วยงานต่างๆ สามารถรองรับความต้องการติดต่อประสานงานด้านต่างประเทศของหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น
 - หน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานครได้รับการเสริมสร้างพัฒนาการให้บริการต่อชาวต่างชาติ ทั้งในการติดต่อขอรับบริการทั่วไป และการมาเยือนอย่างเป็นทางการ เพื่อรองรับการปรับตัวต่อการทำงานในระดับสากลยิ่งขึ้น
-