

## เอกสารผลงานทางวิชาการ

เรื่องที่หนึ่ง: โครงการเสริมศักยภาพแรงงานไทย  
ในสิงคโปร์ด้านผู้ประกอบการอาหารไทย

เรื่องที่สอง: การพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน  
ด้านวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

โดย

นางพัฒนา พันธุ์พัก  
เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 7 ว

ผู้ขอรับการประเมินในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 8 ว  
สังกัด สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

14/11/2563

## บทคัดย่อ

ผลงานทางวิชาการส่วนที่หนึ่งเรื่อง โครงการเสริมศักยภาพแรงงานไทยในสิงคโปร์ด้านผู้ประกอบการอาหารไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อนำตัวอย่างการบริหารจัดการ โครงการที่ประสบความสำเร็จของสำนักงานแรงงานในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเกิดจากการใช้กลยุทธ์ในการบริหารทั้งคน (man) งบประมาณ (money) วัสดุ (materials) และการจัดการ (management) ที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นสิ่งที่สำนักงานแรงงานในต่างประเทศทุกแห่งต้องมี เนื่องจากทุกกิจกรรมที่ดำเนินการในต่างประเทศ มักประสบปัญหาเรื่องข้อจำกัดของทรัพยากรหลาย ๆ ด้านที่จำเป็นต้องใช้ในโครงการหรือในการปฏิบัติงาน

โครงการเสริมศักยภาพ ฯ ได้รับการริเริ่มจากสภาพปัญหาที่แรงงานไทยที่ประกอบอาชีพพ่อครัวแม่ครัวอาหารไทย รวมไปถึงผู้ช่วยพ่อครัวแม่ครัวในร้านจำหน่ายอาหารไทยในสิงคโปร์ ขาดความมั่นคงในการทำงาน ได้รับค่าจ้างแรงงานต่ำกว่าฝีมือ ขาดอำนาจต่อรองกับนายจ้าง เนื่องจากส่วนใหญ่ไม่มีคุณวุฒิหรือประกาศนียบัตรรับรองฝีมือ สำนักงานแรงงาน ฯ จึงติดต่อกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อสอบถามความพร้อมที่จะดำเนินการจัดทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านผู้ประกอบการอาหารไทยแก่พ่อครัวแม่ครัวไทยในสิงคโปร์ รวมทั้งพิจารณาความพร้อมของสถานที่จัดทดสอบและความเป็นไปได้ในการหาอุปกรณ์เครื่องครัวและวัตถุดิบซึ่งต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านนี้ โดยทั้งหมดเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนการวางแผนและเตรียมโครงการซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่ต้องตรวจสอบทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินโครงการว่ามีครบถ้วนเพียงพอหรือไม่ หากต้องแสวงหา ควรจะได้มาจากที่ใด การประเมินความพร้อมของโครงการผิดพลาดจะส่งผลให้เกิดปัญหาอุปสรรคระหว่างดำเนินโครงการที่อาจนำไปสู่ความล้มเหลวของโครงการในที่สุด

รายละเอียดของผลงานในส่วนนี้ จึงเป็นการแสดงให้เห็นลำดับขั้นตอนของการจัดทำและบริหารโครงการ เริ่มตั้งแต่ 1) ขั้นตอนการวางแผนและเตรียมโครงการซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลเพื่อรู้ความเป็นไปได้และออกแบบโครงการ เขียนโครงการเสนอขออนุมัติ 2) ขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการ ซึ่งแบ่งเป็นก่อนการจัดงานและระหว่างการจัดงาน และ 3) ขั้นการติดตามผลและประเมินโครงการ โดยคาดว่าสำนักงานแรงงานในต่างประเทศที่ยังไม่เคยจัดทำโครงการแบบเดียวกันมาก่อน จะมีข้อมูลเพื่อใช้ประเมินความพร้อมของหน่วยงาน โดยเฉพาะการพิจารณาองค์ประกอบหลักคือ ความร่วมมือจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถานที่จัดทดสอบ ฯ (โดยเฉพาะภาคปฏิบัติ) การจัดเตรียมอุปกรณ์ครัวที่จำเป็นเช่น นิค ครก เขียง กระชอน ฯลฯ และการหาวัตถุดิบทั้งสดและแห้งในการประกอบอาหาร ความสนใจจากกลุ่มเป้าหมายและความร่วมมือจากนายจ้างของพ่อครัวแม่ครัว และสุดท้ายคืองบประมาณดำเนินการ

การดำเนินโครงการดังกล่าว ประสบความสำเร็จทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ อย่างไรก็ตามโครงการยังขาดขั้นตอนการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบอย่างเป็นทางการเพราะมีเพียงการสรุปผล ณ จุดสิ้นสุดโครงการเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาบริหารเท่านั้น

ผลงานทางวิชาการส่วนที่สอง เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยการให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินสมรรถนะเบื้องต้นของตนเองประกอบด้วยความรู้ (ความรู้หลักได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษระดับทางการทั้งพูด อ่าน เขียน พรีการพูดและการรับรอง และความรู้ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบาย / แผน / ยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศของรัฐบาล / กระทรวงแรงงาน สถานการณ์โลก / เรื่องที่เป็นความสนใจในเวทีระหว่างประเทศ เป็นต้น) ความสามารถ (ได้แก่การคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดริเริ่ม การค้นคว้าหาข้อมูล การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น) ทักษะ (ได้แก่ การเจรจาต่อรองในเวทีระหว่างประเทศ การพูดในที่ประชุม การบรรยายภาษาอังกฤษ เป็นต้น) เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศอย่างเป็นทางการต่อไป

ในการศึกษางานวิชาการที่เกี่ยวข้องในเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล ผู้จัดทำเลือกแนวทางของสำนักงาน ก.พ. เป็นพื้นฐานการนำเสนอผลงานส่วนนี้ ซึ่งทำให้ทราบถึงแนวคิดใหม่ในการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน ก.พ. มีนโยบายจะนำมาใช้ในกระบวนการบริหารงานภาครัฐตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การสรรหาแต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยใช้โมเดลสมรรถนะข้าราชการเพื่อกำหนดค่าตอบแทนและเงินรางวัล ซึ่งแนวคิดใหม่นี้ได้นำเรื่องพฤติกรรมการปฏิบัติงานเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยพิจารณาว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานได้ดีเลิศ ไม่ใช่เพราะมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ดีเท่านั้น แต่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมให้การทำงานดีเยี่ยมกว่าเพื่อนร่วมงานที่มีระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะเท่ากัน ซึ่งส่วนของพฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วย แรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะคิดและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม และเป็นสิ่งที่วัดได้ยากกว่าการวัดหรือประเมินความรู้ ความสามารถ และทักษะ

เมื่อศึกษาเรื่องสมรรถนะ โดยละเอียด เห็นว่าหัวใจสำคัญของการกำหนดสมรรถนะของแต่ละสายงานซึ่งมีการกิจและกิจกรรมการปฏิบัติงานต่างกัน อยู่ที่การวิเคราะห์งาน (job analysis) และการวิเคราะห์พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่จะบ่งชี้ว่าพฤติกรรมแบบใดที่ทำให้งานประสบความสำเร็จดีเยี่ยม แต่กระบวนการเพื่อให้ได้มาของรายละเอียดดังกล่าว มีขั้นตอนซับซ้อน ต้องใช้เวลาและทีมงานที่เข้าใจงานที่ปฏิบัติอยู่และมีความสามารถในการแปลพฤติกรรม ดังนั้น ด้วยข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาและทรัพยากร ผู้เสนอผลงานจึงไม่สามารถรวมการประเมินพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายในผลงานนี้ได้ คงทำได้เพียงการ

ใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็นสองส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง เป็นการประเมินตนเองของกลุ่มเป้าหมายในเรื่องความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน และ ส่วนที่สอง เป็นการสำรวจความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นของกลุ่มเป้าหมายในเรื่องสมรรถนะตามรูปแบบของสำนักงาน ก.พ. เพื่อให้ทราบว่าผู้ปฏิบัติงานคิดว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานระดับใด และต้องการได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมในเรื่องใด (training needs) และระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการประเมินในส่วนที่หนึ่ง วิเคราะห์ได้ว่าผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ และมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในงานเพิ่มขึ้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มพูนด้านความรู้ (ความรู้หลัก ความรู้สนับสนุน) มากกว่าด้านความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ยังมองงานของตนเองแคบเกินไป เพราะในการปฏิบัติงานด้านนี้ ความรู้เพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงบทบาทตามภารกิจซึ่งมีทั้งงานวิชาการ งานพิธีการและงานบริการ ได้สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของผู้บริหารหรือบุคคลที่มาติดต่อ

ผลการประเมินในส่วนที่สอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเพียง 2 คนจาก 24 คนที่มีความรู้ความเข้าใจดีในเรื่องโมเดลสมรรถนะของสำนักงาน ก.พ. ที่เหลือซึ่งคิดเป็นร้อยละ 91.67 ต้องได้รับการเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้อย่างเข้มข้น หากสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศมีแผนจะจัดทำรูปแบบสมรรถนะของสาขางานวิเทศสัมพันธ์เป็นการเฉพาะต่อไปในอนาคต สำหรับการให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองว่ามีสมรรถนะหลัก (สำนักงาน ก.พ. ศึกษาแล้วว่าสมรรถนะหลักที่จำเป็นสำหรับข้าราชการทุกสาขางานมีอยู่ 5 สมรรถนะคือ การทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความร่วมแรงร่วมใจ มีจริยธรรม และมีการให้บริการที่ดี) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (จำนวน 20 สมรรถนะ) ในระดับใด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินว่าตนเองมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับดี 4 สมรรถนะ และระดับพอใช้งานได้ 1 สมรรถนะคือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า สมรรถนะหลักที่มีความสำคัญต่องานมากที่สุดคือ การทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

สำหรับการประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินว่าตนเองมีสมรรถนะเกือบทั้งหมดในระดับพอใช้ได้ และผลจากการสอบถามว่าสมรรถนะประจำกลุ่มงานสมรรถนะใดมีความสำคัญต่องานมากที่สุด 3 สมรรถนะ (สำนักงาน ก.พ. กำหนดว่าสมรรถนะประจำกลุ่มงานของทุกกลุ่มงานควรมี 3 สมรรถนะเป็นอย่างน้อย ซึ่งกลุ่มงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ควรมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานประกอบด้วย การมองภาพองค์กรรวม ความเข้าใจ

ข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และศิลปะการสื่อสารสูงใจ) ได้รับคำตอบคือ การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม และการพัฒนาศักยภาพคน ซึ่งมีสมรรถนะที่ตรงกับที่สำนักงาน ก.พ.ศึกษาและกำหนดไว้เพียงสมรรถนะเดียวคือ การมองภาพองค์รวม

อย่างไรก็ดี การประเมินสมรรถนะดังกล่าว เป็นเพียงผิวเผินและเป็นการประเมินตัวเองของผู้ปฏิบัติงาน การค้นหาสมรรถนะที่แท้จริงของบุคลากรต้องอาศัยขั้นตอนการจัดทำสมรรถนะและการประเมินซึ่งมีความยุ่งยากกว่ามาก ดังนั้น ผลที่ได้จากการสอบถามครั้งนี้ จึงเป็นเพียงการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้หยุดคิดอย่างวิเคราะห์ถึงความรู้ความสามารถที่ตนเองใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน และได้รับทราบแง่มุมของคำว่าความรู้ ความสามารถ ทักษะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่สำนักงาน ก.พ. รวมเรียกว่า สมรรถนะที่กว้างขึ้น รวมทั้งได้รับการแนะนำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะตามความหมายของสำนักงาน ก.พ. เพื่อให้เป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินการเพื่อกำหนดรูปแบบสมรรถนะของสายงานวิเทศสัมพันธ์เป็นการเฉพาะตามเป้าหมายของสำนักงาน ก.พ. ต่อไป

ในส่วนสุดท้ายของผลงานทางวิชาการฉบับนี้ ผู้จัดทำได้เสนอการพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานไว้หลายประการ ที่สำคัญคือการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่ชัดเจนและได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากผู้บริหารทุกปีงบประมาณ และการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อวิเคราะห์งาน และจัดทำสมรรถนะประจำกลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์ เพราะผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์จำเป็นต้องรู้ตัวเองว่าสมรรถนะใดบ้าง (ความรู้ ความสามารถ ทักษะและพฤติกรรม) ที่เป็นสมรรถนะสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพราะการทำงานที่ผิดพลาดเพราะไม่รู้ อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในระดับหน่วยงาน และบางกรณีอาจลุกลามเป็นผลเสียถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในระดับประเทศได้

-----

## คำนำ

ผลงานทางวิชาการฉบับนี้ นำเสนอผลงานสองส่วนคือ ส่วนที่หนึ่ง เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งผู้เสนอผลงานเลือกนำเสนอเรื่อง โครงการเสริมศักยภาพแรงงานไทยในสิงคโปร์ด้านผู้ประกอบการอาหารไทย ที่ได้ดำเนินการในระหว่างที่ผู้เสนอผลงานปฏิบัติหน้าที่ที่ปรึกษา (ฝ่ายแรงงาน) สำนักงานแรงงานในประเทศสิงคโปร์ ตามวาระการดำรงตำแหน่งระหว่างวันที่ 18 ธันวาคม 2546 ถึงวันที่ 8 มิถุนายน 2550 โดยพิจารณาว่าเป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์แก่แรงงานไทยที่ประกอบอาชีพนี้ในต่างประเทศสมควรที่สำนักงานแรงงานในต่างประเทศแห่งอื่น ๆ จะพิจารณาจัดทำโครงการดังกล่าวโดยต่อเนื่อง เพราะผลผลิตและผลลัพธ์ของโครงการมีส่วนสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลไทยในการส่งเสริมให้อาหารไทยและวัตถุดิบจากประเทศไทยได้รับความนิยมในตลาดต่างประเทศ ซึ่งนโยบายดังกล่าว มีหลายหน่วยงานระดับกระทรวงร่วมรับผิดชอบ ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงแรงงาน โดยเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีที่จะให้มีการดำเนินโครงการแบบบูรณาการในด้านนี้กับหน่วยงานต่าง ๆ ดังกล่าวซึ่งต่างมีสำนักงานของตนเองในหลายประเทศ เนื่องจากโครงการแบบบูรณาการจะประหยัดงบประมาณและได้ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบที่ตรงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของรัฐบาลมากกว่า

สำหรับส่วนที่สอง เป็นการเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งเป็นงานที่มีภารกิจหลักด้านการติดต่อสัมพันธ์กับต่างประเทศ และเป็นสายงานที่ต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะเฉพาะทาง เนื่องจากพิจารณาว่า วิเทศสัมพันธ์ เป็นงานสำคัญ of ทุกหน่วยงานราชการในปัจจุบันเพราะเป็นตัวแทนและเป็นหน้าตาของประเทศไทยในการติดต่อประสานความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์กับต่างประเทศตามภารกิจที่หน่วยงานนั้น ๆ รับผิดชอบ ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในด้านนี้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ ควรที่จะต้องมีการสำรวจตัวเองและหมั่นขวนขวายพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่เหมาะสมกับงานอยู่เสมอ ซึ่งผลงานทางวิชาการฉบับนี้ จะมีส่วนในการขยายมุมมองเกี่ยวกับรายละเอียดของความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งคาดว่าหลายสิ่ง อาจเป็นข้อคิดใหม่ให้ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน นำไปเป็นเป้าหมายในการพัฒนาตนเองและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ได้เหมาะสม

ผู้จัดทำขอขอบคุณกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่เป็นจุดเริ่มต้นในการเข้าสู่สายงานวิเทศสัมพันธ์ ของผู้จัดทำ และขอบคุณสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานที่เป็นผู้สานต่อความรักในสายงานนี้ ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้จัดทำต้องการเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของกระทรวงแรงงานมีคุณภาพ และเป็นความภูมิใจของกระทรวงแรงงานได้ในเวทีระหว่างประเทศ

นางพัฒนา พันธุ์พิภ

กรกฎาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ-ช
ส่วนที่ 1 : ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	
1. ชื่อผลงาน : โครงการเสริมศักยภาพแรงงานไทยในสิงคโปร์ด้านผู้ประกอบการอาหารไทย	1
2. ระยะเวลาที่ดำเนินการ	1
3. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ	
แนวความคิด	1
1) ความจำเป็นในการพัฒนาและยกระดับความรู้ความสามารถแรงงานไทย ฯ	1
2) การสร้างโอกาสในการจ้างงานและเพิ่มความมั่นคงในการทำงานแก่แรงงานไทย ฯ 3	3
3) โครงการครัวไทยสู่โลก (Thai Kitchen to the World)	4
ความรู้ทางวิชาการ	
1) การจัดทำและเขียนโครงการ	7
2) การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาผู้ประกอบการอาหารไทย ระดับ 1	16
4. สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ	
4.1 ขั้นการวางแผนโครงการ	19
4.2 ขั้นการดำเนินงานตามโครงการ	26
4.3 ขั้นการติดตามและประเมินโครงการ	27
5. ผู้ร่วมดำเนินการ	27
6. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ	27
6.1 การวางแผนและเตรียมโครงการ	27
6.2 การดำเนินงานตามโครงการ	29
6.3 การติดตามและประเมินโครงการ	30
7. ผลสำเร็จของงาน	30
8. การนำไปใช้ประโยชน์	30
9. ความยุ่งยากในการดำเนินการ / ปัญหา / อุปสรรค	31
10. ข้อเสนอแนะ	32

ส่วนที่ 2 : ข้อเสนอแนวความคิด / วิธีการเพื่อการพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน

เรื่อง	การพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	
1.	หลักการและเหตุผล	33
2.	บทวิเคราะห์ / แนวคิด / ข้อเสนอ	35
	1) บทวิเคราะห์	
	บทบาทและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	35
	ความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	39
	2) แนวความคิด	
	แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency)	42
	3) ข้อเสนอ	
	การประเมินสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์	69
	ข้อเสนอการพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์	78
3.	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	79
4.	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	80
	บรรณานุกรม	81
	ภาคผนวก 1	
	1) วิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติสาขาผู้ประกอบอาหารไทย ระดับ 1 (ปรับปรุง)	
	2) เอกสารแปลข้อมูลใบอนุญาตทำงานของประเทศสิงคโปร์	
	3) ตัวอย่างเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการเสริมศักยภาพแรงงานไทยในสิงคโปร์ ด้านการประกอบอาหารไทย (ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ)	
	ภาคผนวก 2	
	1) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	
	2) มาตรฐานการกำหนดตำแหน่งสายงานวิเทศสัมพันธ์	
	3) พจนานุกรมสมรรถนะ	
	4) แบบสอบถามประกอบการจัดทำผลงานทางวิชาการเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะ ผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	