



รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง

บทวิเคราะห์เรื่องคนไทยในมาเลเซีย ผ่านมุมมองการให้ความช่วยเหลือและการ
บริการของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

Thai people in Malaysia analysis of the Royal Thai Embassy, Kuala
Lumper's assistances and services

โดย

นายวิรัช ทองเกลี้ยงเกต

รหัสประจำตัวนักศึกษา 582012124

สาขา นิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์

Faculty of Law
Chiangmai University

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561



รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง

บทวิเคราะห์เรื่องคนไทยในมาเลเซีย ผ่านมุมมองการให้ความช่วยเหลือและบริการของสถาน
เอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

Thai people in Malaysia analysis of the Royal Thai Embassy, Kuala Lumpur's
services and assistances

โดย

นายวิรัช ทองเกลี้ยงเกต

รหัสประจำตัวนักศึกษา 582012124

สาขา นิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์

Faculty of Law
Chiangmai University

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561

กิตติกรรมประกาศ

การฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ในครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยความรู้และการอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. นันทมน คงเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา นายคมกฤษ จงบุญวัฒนา และ นางสาวณัฐฐา วสันตสิงห์ ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ให้ข้อคิดเห็น ความรู้และคำแนะนำต่างๆ ตลอดจนการตรวจแก้ไขรายงานให้ถูกต้อง ขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งสองเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

การจัดทำรายงานฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี ข้าพเจ้าต้องขอขอบพระคุณ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ที่ได้ให้โอกาสข้าพเจ้าได้เข้ามาฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา นายคมกฤษ จงบุญวัฒนา อัครราชทูตที่ปรึกษาและนางสาวณัฐฐา วสันตสิงห์ เลขานุการเอก ที่คอยให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ รวมทั้งนักการทูต และนักวิจัยท่านอื่นๆ ที่คอยอบรมและสอนงานตลอดระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะนิติศาสตร์ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติสหกิจศึกษา นอกจากนี้ต้องขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาฝึกงาน และพี่ๆ ที่คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการเขียนรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีความสนใจในการฝึกปฏิบัติงาน ณ สถานเอกอัครราชทูตฯ เพื่อเป็นการทราบถึงลักษณะงานเบื้องต้นของงานด้านการทูตในส่วนต่างๆ หากรายงานนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าก็ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นายวิรัช ทองเกลี้ยงเกตุ

25 เมษายน 2562

Faculty of Law
Chiangmai University

- เรื่อง** : บทวิเคราะห์เรื่องปัญหาของคนไทยในมาเลเซีย ผ่านมุมมองการให้ความช่วยเหลือและบริการของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ (Thai people in Malaysia problems analysis of the Royal Thai Embassy, Kuala Lumpur's services and assistances)
- จัดทำโดย** : นายวิรัช ทองเกลี้ยงเกตุ รหัสนักศึกษา 582012124
สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : อาจารย์ ดร. นัทมน คงเจริญ
- ปีการศึกษา** : 2561

บทคัดย่อ

รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษาฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ภายใต้การกำกับดูแลของนายคมกฤษ จงบุญวัฒนา อัครราชทูตที่ปรึกษา และนางสาวณัฐฐา วสันตสิงห์ เลขานุการเอก โดยระยะเวลาการปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 16 สัปดาห์ การปฏิบัติงานในครั้งนี้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานสหกิจเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานช่วยสถานเอกอัครราชทูตฯ โดยลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือส่วนงานช่วยเหลือทางด้านนโยบาย ยุทธศาสตร์ พิธีการทูต และยังแบ่งได้ออกเป็นฝ่ายย่อยอีก 3 คือ ฝ่ายการเมือง ฝ่ายพิธีการทูต และฝ่ายเศรษฐกิจโดยที่ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานในฝ่ายพิธีการทูตและการศึกษา ซึ่งมีงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ช่วยเหลือสนับสนุนนักการทูตและเจ้าหน้าที่ในการจัดงานกิจกรรมและพิธีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคนสัญชาติไทยที่พำนักในมาเลเซีย เช่น ช่วยเหลือประสานงานกับคนมาเลเซียในการจัดกิจกรรม การรวบรวมข้อมูลสิ่งของต่างๆที่ต้องใช้ในการจัดงานเพื่อเสนอให้แก่นักการทูต จัดทำเอกสารปฏิบัติงานเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้แก่นักการทูต เป็นต้น ติดตามนักการทูตไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ช่วยเหลือนักการทูตในการเขียนข่าวกิจกรรม และข่าวสารนิตยสารต่างๆเพื่อลงในเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตฯ ซึ่งงานทั้งหมดอยู่ในส่วนของสถานเอกอัครราชทูตฯหน่วยงานหลัก และส่วนที่ 2 คืองานช่วยเหลือให้บริการแก่บุคคลที่มาติดต่อสถานเอกอัครราชทูตฯด้านงานกงสุล โดยที่ตรงการความช่วยเหลือในด้านต่างๆ อาทิ การให้บริการทำหนังสือเดินทาง การให้บริการตรวจลงตรา การให้ความช่วยเหลือแก่คนสัญชาติไทยในมาเลเซีย เป็นต้น ซึ่งลักษณะงานทั้งหมดจะอยู่ในส่วนด้านงานฝ่ายกงสุล

จากการปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ได้สร้างประโยชน์ทั้งด้านวิชาการในแง่ของการเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชานิติศาสตร์ และในสาขาอื่นๆไม่ว่าจะเป็นทางด้านรัฐศาสตร์ ด้านการจัดกิจกรรม รวมทั้งด้านการทำงานภายในสำนักงาน ซึ่งเป็นความรู้ที่ไม่สามารถที่จะเรียนรู้ได้จากการเรียนภายในมหาวิทยาลัยเพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังเป็นการนำความรู้ที่ได้เรียนมาในมหาวิทยาลัยมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังได้ประโยชน์ทางด้านการทำงานในด้านการทูต และการฝึกฝนทักษะต่างๆที่จำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานในอนาคต

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 ประวัติและความเป็นมาของหน่วยงาน	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของหน่วยงาน	1
1.2 ประวัติและความเป็นมาของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์	1
1.3 ลักษณะการดำเนินงานของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์	1
1.4 โครงสร้างองค์กรและหน่วยงานภายใน สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์	2
1.5 ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	4
1.6 ที่ปรึกษาและตำแหน่งของที่ปรึกษาในหน่วยงาน	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากหน่วยงาน	6
1.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	6
บทที่ 2 บทวิเคราะห์ปัญหาของคนสัญชาติไทยในมาเลเซียและความเชื่อมโยงต่อ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์	7
2.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการจัดทำบทวิเคราะห์	7
2.2 รายละเอียดข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และรวบรวมจากแหล่งอื่นๆ	8
2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และรวบรวมจากแหล่งอื่นๆ	10
2.4 สรุปผลการวิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือต่อหน่วยงาน	14
บทที่ 3 งานที่ได้รับมอบหมาย	15
3.1 การปฏิบัติงานด้านฝ่ายกงสุล	15
3.2 การปฏิบัติงานด้านยุทธศาสตร์พิธีการทูต และการศึกษา	17
บทที่ 4 สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา	21
4.1 ประโยชน์ที่ได้รับด้านวิชาการ	21
4.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	22
4.3 ปัญหาและอุปสรรคระหว่างปฏิบัติงาน	22
4.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน	23

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนแสดงระยะเวลาที่พำนักในมาเลเซียและความถี่ของการมา ใช้บริการของผู้ให้สัมภาษณ์	9
ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการและ ความช่วยเหลือของฝ่ายกงสุล	9
ตารางที่ 2.3 สถิติการติดต่อขอเข้ารับบริการและรับความช่วยเหลือทางโทรศัพท์	10
สารบัญภาพ	
	หน้า
ภาพที่ 1.1 โครงสร้างสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์	3
ภาพที่ 1.2 โครงสร้างทีมฝ่ายประเทศไทย	4
ภาพที่ 2.1 ภาพเว็บไซต์ฝ่ายกงสุลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์	12
ภาพที่ 2.2 ภาพเว็บไซต์ฝ่ายกงสุลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบิร์น	13
ภาพที่ 3.1 ภาพการติดตามเจ้าหน้าที่ไปเยี่ยมเยียน ช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแก่คนไทย ที่ถูกคุมขัง ณ สถานกักกัน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง Bukit Jalil	15
ภาพที่ 3.2 ภาพการดำเนินงานจัดงานความร่วมมือระหว่างสถานเอกอัครราชทูตฯ กับสหภาพนายความ ประเทศมาเลเซีย	16
ภาพที่ 3.3 ภาพการปฏิบัติงานช่วยเหลือนักรบทุตและเจ้าหน้าที่ในการจัดเลือกตั้ง นอกสถานที่ ณ เมืองกวนตัน รัฐปะหัง ประเทศมาเลเซีย	17
ภาพที่ 3.4 พิธีเปิดเทศกาลภาพยนตร์ไทยในมาเลเซีย ณ ศูนย์การค้าพาววิลเลียน กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย	18
ภาพที่ 3.5 ภาพการดำเนินงานสังเกตการณ์ในภาพรวมของการจัดงานสัมมนา TSAM Assembly 2019 ณ โรงแรม Shah's Village hotel กรุงกัวลาลัมเปอร์	19
ภาพที่ 3.6 ภาพการดำเนินงานช่วยเหลือนักรบทุตในงานเลี้ยงละศีลอด เนื่องในเดือนรอมฎอน	20

บทที่ 1

ประวัติและความเป็นมาของหน่วยงาน

1.1 ชื่อและที่ตั้งของหน่วยงาน

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 206 ถนน อัมปัง กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย, 206 Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur. โทรศัพท์, Tel. (60-3) 2148-8222 โทรสาร, Fax. (60-3)-2148-6527 อีเมล, Email. info@thaiembassy.my

1.2 ประวัติและความเป็นมาสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย และทำเนียบเอกอัครราชทูต ตั้งอยู่เลขที่ 206 ถนน อัมปัง กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย โดยรัฐบาลไทยได้แต่งตั้ง ฯพณฯ สุนทร หงส์ลดารมภ์ เป็นเอกอัครราชทูตฯไทยในมาเลเซียคนแรก เมื่อปี พ.ศ. 2500 จากนั้นได้ซื้อที่ดินเนื้อที่ประมาณ 7.12 ไร่ เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2501 และได้เริ่มทำการก่อสร้างขึ้นจนแล้วเสร็จเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2505

1.3 ลักษณะการดำเนินงานของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์มีหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนประเทศไทย ตัวแทนชุมชนไทย ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับรัฐบาลและภาคส่วนต่าง ๆ ของมาเลเซีย อีกทั้งยังมีหน้าที่ปกป้องคุ้มครองให้ความช่วยเหลือคนไทยทุกคนในมาเลเซียแล้ว สถานเอกอัครราชทูตฯมีลักษณะการดำเนินงานหลักๆ ดังนี้คือ

1. การดำเนินงานด้านกงสุล (Provision of Consular Services) การที่ฝ่ายกงสุล (Consular Section) ของสถานเอกอัครราชทูตฯได้ให้บริการและให้ช่วยเหลือแก่ผู้ที่มาติดต่อ อาทิ การออกหนังสือเดินทางให้แก่ผู้ถือสัญชาติไทยในมาเลเซีย การรับรองเอกสาร (Legalization) การจัดการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักรหรือการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆให้แก่คนสัญชาติไทยที่ประสบปัญหาในมาเลเซีย เป็นต้น

2. การดำเนินงานด้านพิธีการทูต (Protocol Services) คือการดำเนินงานช่วยเหลือจัดกิจกรรมและพิธีต่างๆในฐานะตัวแทนของประเทศไทย

3. การดำเนินงานด้านให้ความรู้ด้านข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำแก่คนสัญชาติไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ศึกษา หรือทำงานในประเทศมาเลเซีย รวมถึงการสนับสนุนโฆษณาและออกนโยบายเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมไทยไม่ว่าจะเป็นด้านภาพยนตร์ ศิลปะหัตถกรรม หรือนาฏกรรมไทย เพื่อนำมาเผยแพร่สู่ประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นประเทศเพื่อนบ้านที่สำคัญ

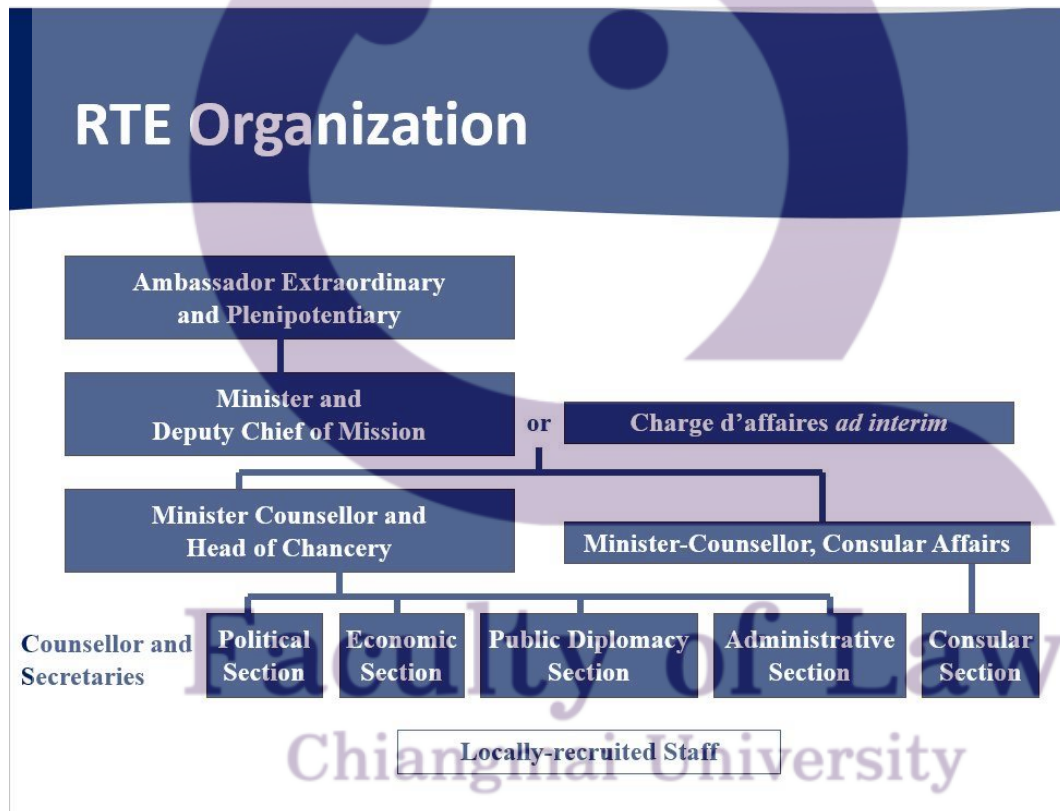
4. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆในประเทศมาเลเซีย เพื่อนำมาวิเคราะห์และดำเนินการทางด้านนโยบาย หรือมาตรการใดๆในฐานะที่เป็นตัวแทนของประเทศไทย

1.4 โครงสร้างองค์กรและหน่วยงานภายในสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

ภายในสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ มีการแบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็นหลายส่วนตามสังกัดความรับผิดชอบของแต่ละกระทรวง โดยที่สถานเอกอัครราชทูตฯ อยู่ภายใต้สังกัดของกระทรวงการต่างประเทศ แบ่งออกได้เป็นงานฝ่ายยุทธศาสตร์ นโยบายและพิธีการทูต ตั้งอยู่ที่อาคารสถานเอกอัครราชทูตฯ และงานฝ่ายกงสุล (Consular Section) ตั้งอยู่ที่อาคารฝ่ายกงสุล โดยแต่ละฝ่ายมีนักการทูตเป็นผู้รับผิดชอบตามตำแหน่ง (ตามภาพที่ 1.1) ดังนี้

1. เอกอัครราชทูตวิสามัญผู้มีอำนาจเต็ม (Ambassador Extraordinary and Plenipotentiary) นักการทูตผู้เป็นหัวหน้าและผู้บริหารภาพรวมทั้งหมดของสถานเอกอัครราชทูตฯ
2. อัครราชทูตและรองหัวหน้าสำนักงาน (Minister and Deputy Chief of Mission) นักการทูต รองหัวหน้าและรองผู้บริหารซึ่งดูแลทั้งฝ่ายสถานเอกอัครราชทูตฯ และฝ่ายกงสุล
3. อัครราชทูตที่ปรึกษา (Minister Counsellor) นักการทูตผู้เป็นหัวหน้าของฝ่ายย่อย อาทิ ฝ่ายการเมือง ฝ่ายพิธีการทูต หรือฝ่ายกงสุล เป็นต้น
4. ที่ปรึกษาและเลขานุการ (Counsellor and Secretaries) นักการทูตผู้ปฏิบัติงานแยกตามแต่ละฝ่าย

ภาพที่ 1.1 โครงสร้างสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

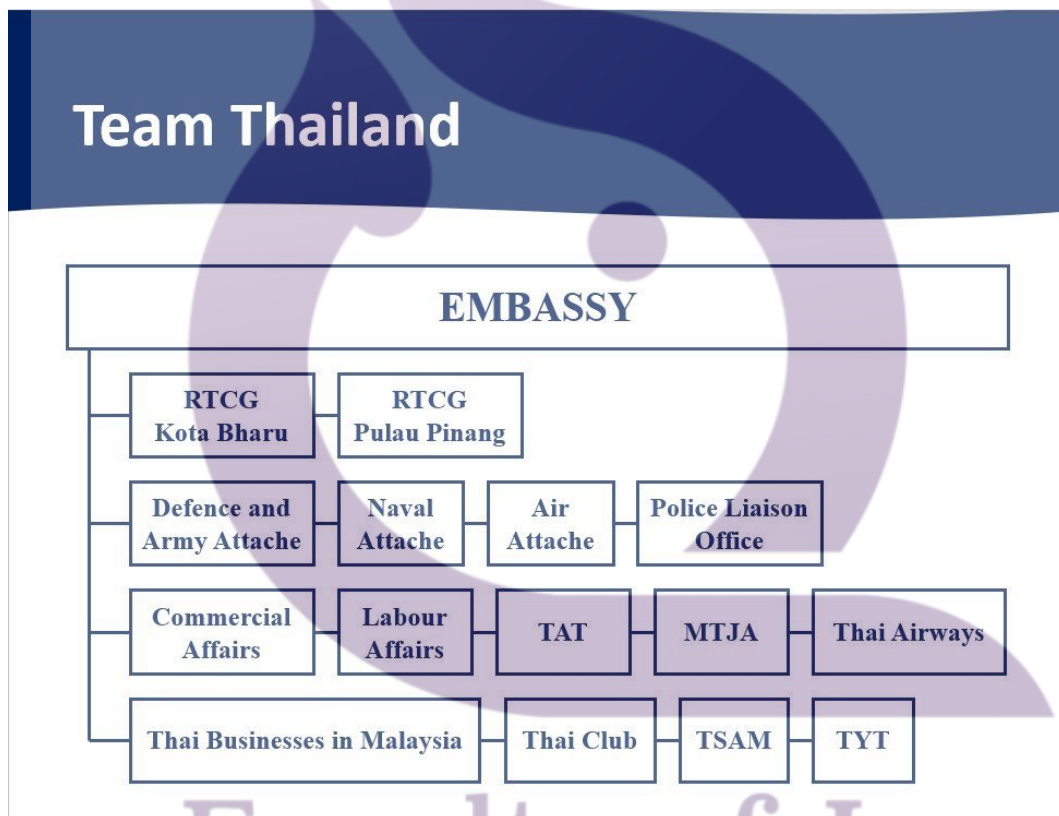


ที่มา: จากการสำรวจโครงสร้างองค์กรในงาน Orientation ของสถานเอกอัครราชทูตฯ

อย่างไรก็ตามเนื่องด้วยการทำงานของสถานเอกอัครราชทูตฯ จำเป็นต้องใช้ความรู้และความร่วมมือจากหลายภาคส่วนของหน่วยงานไทย ดังนั้นสถานเอกอัครราชทูตฯ จึงต้องทำงานร่วมกันกับทีมฝ่ายประเทศไทย (Team Thailand) (ตามภาพที่ 1.2) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองโกตาบารู (Royal Thai Consulate-General, Kota Bharu)
2. สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองปีนัง (Royal Thai Consulate-General, Penang)
3. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ (Tourism Authority of Thailand)
4. สังกัดกระทรวงแรงงาน โดยมีสำนักงานแรงงาน (Office of Labour Affairs) ตั้งอยู่ที่อาคารสถานเอกอัครราชทูตฯ
5. สังกัดกระทรวงกลาโหม โดยมีสำนักงานผู้ช่วยทูตฝ่ายทหาร (Office of the Defence Attaché) ตั้งอยู่ที่อาคารสถานเอกอัครราชทูตฯ
6. สมาคมและชมรมไทยในมาเลเซียที่อยู่ในความกำกับดูแลของสถานเอกอัครราชทูตฯ อาทิ สมาคมคนไทยในมาเลเซีย (Thai Club) สมาคมนักศึกษาไทยในมาเลเซีย (TSAM) เป็นต้น

ภาพที่ 1.2 โครงสร้างทีมฝ่ายประเทศไทย (Team Thailand)



ที่มา: จากการสำรวจโครงสร้างองค์กรในงาน Orientation ของสถานเอกอัครราชทูตฯ

1.5 ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ในการปฏิบัติงานครั้งนี้ นักศึกษาทุกคนจะอยู่ในตำแหน่ง นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภายในหน่วยงาน ซึ่งลักษณะการทำงานภายในการกำกับนักรการทูตผู้ดูแล โดยระยะเวลาทั้งหมดที่ได้ทำงานนั้นสามารถจำแนกได้เป็น 2 ช่วงคือ ช่วงที่ปฏิบัติงานฝ่ายกงสุล ที่อาคารฝ่ายกงสุลและช่วยที่ปฏิบัติงานฝ่ายยุทธศาสตร์ นโยบาย ซึ่งข้าพเจ้าได้ถูกจัดให้อยู่ฝ่ายพิธีการทูตและการศึกษาที่อาคารฝ่ายสถานเอกอัครราชทูตฯ โดยจะแบ่งระยะเวลาฝึกเท่าๆกันทั้งสองช่วง ซึ่งมีลักษณะการทำงานสรุปพอสังเขปได้ ดังนี้

ฝ่ายกงสุล

- การปฏิบัติงานด้านช่วยเหลือและให้คำปรึกษาคนสัญชาติไทยที่ประสบปัญหาในมาเลเซียไม่ว่าจะเป็นการถูกจับกุม คမ်းขัง ภายในคุกหรือสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองของมาเลเซียก็ตาม
- ช่วยเหลือนักการทูตและเจ้าหน้าที่ฝ่ายกงสุลในการจัดงานความร่วมมือระหว่างสถานเอกอัครราชทูตฯกับสหภาพความ ประเทศมาเลเซีย
- การปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือชาวต่างชาติที่ต้องการรับการลงตรา (Visa) เพื่อเข้าประเทศไทย
- ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือคนสัญชาติไทยที่ต้องการทำหนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน และสูติบัตรขณะที่พำนักอยู่ในมาเลเซีย
- ติดตามเจ้าหน้าที่และนักการทูตฝ่ายกงสุลไปเยี่ยมเยียนและให้คำปรึกษาแก่คนสัญชาติไทยที่ถูกคุมขังอยู่ที่เรือนจำและสถานกักกันประเทศมาเลเซีย
- ติดตามเจ้าหน้าที่และช่วยเหลือนักการทูตในการประสานงานจัดการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักรฯ พ.ศ. 2562 นอกพื้นที่ ณ เมืองกวนตัน รัฐปะหัง ประเทศมาเลเซีย

ฝ่ายยุทธศาสตร์ด้านพิธีการทูต

- รวบรวมข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ในพิธีและกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นโดยสถานเอกอัครราชทูตฯ
- ประสานงานติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องในพิธีและกิจกรรมต่างๆซึ่งจัดขึ้นโดยสถานเอกอัครราชทูตฯ
- ติดตามและช่วยเหลือนักการทูตในการสำรวจ รวบรวมข้อมูลของสถานที่จัดพิธีและกิจกรรมต่างๆ
- ช่วยเหลือนักการทูตในการจัดทำเอกสาร โทรสารและข่าวสารกิจกรรมต่างๆของสถานเอกอัครราชทูตฯ เพื่อส่งข้อมูลกลับไปยังกระทรวงการต่างประเทศ หรือเผยแพร่แก่สาธารณชนในเว็บเพจและเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตฯ

1.6 ที่ปรึกษาและตำแหน่งของที่ปรึกษาในหน่วยงาน

1) ที่ปรึกษา: นางสาวณัฐธา วสันตสิงห์

ตำแหน่ง: เลขานุการเอก (First Secretary) ฝ่าย: ฝ่ายพิธีการทูตและการศึกษา ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

2) ที่ปรึกษา: นายคมกฤษ จงบุญวัฒนา

ตำแหน่ง: อัครราชทูตที่ปรึกษา (Minister Counsellor) ฝ่าย: ฝ่ายกงสุล ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากหน่วยงาน

การที่ได้รับคัดเลือกให้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ข้าพเจ้าถือเป็นเกียรติที่ครั้งหนึ่งได้มาฝึกงาน ณ สถานที่แห่งนี้ เนื่องด้วยข้าพเจ้ามีเป้าหมายอย่างหนึ่งในชีวิตคือ ต้องการที่จะประกอบอาชีพ “นักการทูต” ซึ่งการได้มาฝึกงาน ณ ที่แห่งนี้ย่อมทำให้ได้ทำงานใกล้ชิดกับนักการทูตและได้เรียนรู้การทำงานของนักการทูตว่าปฏิบัติงานอย่างไร? ดังนั้นแล้วประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจครั้งนี้คือความรู้ และทักษะต่างๆที่นักการทูตพึงมี และความรู้ความสามารถในด้านอื่นๆ อาทิ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการทำงานในสำนักงาน เป็นต้น

1.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้ เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 16 สัปดาห์

Faculty of Law
Chiangmai University

บทที่ 2

บทวิเคราะห์ปัญหาของคนสัญชาติไทยในมาเลเซีย และความเชื่อมโยงต่อสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

การจัดทำรายงานบทวิเคราะห์ฉบับนี้ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสำรวจคือ การสุ่มสำรวจสัมภาษณ์คณะทำงานและคนไทยในมาเลเซียที่มาใช้บริการหรือขอรับความช่วยเหลือจากสถานเอกอัครราชทูตฯ ในงานด้านฝ่ายกงสุล โดยการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นจากคณะทำงานทั้งหมด 7 คน และจากผู้มาใช้บริการทั้งหมด 15 คน เพื่อที่จะได้รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นจึงจะทำการสรุปผลและเสนอแนวทางการปรับปรุงให้แก่หน่วยงาน โดยมีวิธีการดำเนินงาน การวิเคราะห์ สรุปผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการจัดทำบทวิเคราะห์

1) ขั้นตอนแรกคือขั้นตอนการตั้งกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการสัมภาษณ์ และจัดเตรียมคำถามขอบเขตของการสัมภาษณ์ โดยที่คำถามนั้นจะเป็นการถามโดยภาพรวมไม่เจาะจงไปที่เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งมีขอบเขตของคำถามดังนี้

สำหรับผู้มาใช้บริการและขอความช่วยเหลือจำนวน 15 คน

- ระยะเวลาที่พำนักในมาเลเซียและคำถามเรื่องการเดินทางมาใช้บริการหรือขอความช่วยเหลือที่ฝ่ายกงสุลบ่อยมากน้อยแค่ไหน?
- ปัญหาที่ได้รับขณะที่มาใช้บริการหรือขอความช่วยเหลือ
- ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการมาใช้บริการหรือขอความช่วยเหลือ
- ความพึงพอใจจากการใช้บริการและการขอความช่วยเหลือ
- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัญหาที่ได้รับสำหรับคณะผู้ทำงาน สถานเอกอัครราชทูตฯ ฝ่าย

ด้านกงสุล

- ระยะเวลาการทำงาน
- ปัญหาในการให้บริการและความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มาติดต่อ
- ความคิดเห็นต่อการให้บริการและความช่วยเหลือจากมุมมองของคณะทำงาน
- ข้อเสนอแนะต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการและความช่วยเหลือ

2) รวบรวมสถิติการโทรของคนไทยในมาเลเซียที่ได้ติดต่อเข้ามายังสถานเอกอัครราชทูตฯ สำหรับข้อมูลเรื่องผู้ที่ติดต่อต้องการจะทราบ และดำเนินการสำรวจช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการมาใช้บริการและขอความช่วยเหลือจากคนไทยในมาเลเซียภายในเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตฯ อาทิ ข้อมูลการติดต่อจากเว็บไซต์ ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับเอกสารที่ผู้ต้องการมาทำหนังสือเดินทางหรือบัตรประจำตัวประชาชนควรรับรู้ เป็นต้น

- 3) เริ่มดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาของคนไทยในมาเลเซีย ทั้งในมุมมองของผู้มาใช้บริการหรือรับความช่วยเหลือ และจากมุมมองของคณะทำงาน
- 4) สรุปผลการทำงาน และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา

2.2 รายละเอียดข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และรวบรวมจากแหล่งอื่นๆ

1) การสุ่มสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการทั้งหมด 15 คน

จากการที่ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ดังกล่าวที่ได้กำหนดขอบเขตไว้จากคนไทยในมาเลเซียผู้มาใช้บริการและรับความช่วยเหลือจากสถานเอกอัครราชทูตฯ ทั้งหมด 15 คน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ 9 จาก 15 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 พำนักอาศัยอยู่ที่มาเลเซียมาไม่เกิน 10 ปี โดยที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมาใช้บริการหรือรับความช่วยเหลือจากสถานเอกอัครราชทูตฯ เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง (ตามตารางที่ 2.1) ซึ่งยังได้สัมภาษณ์ถึงปัญหาในการใช้บริการ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ 8 จาก 15 คนคิดเป็น 53.33% จากทั้งหมด ให้สัมภาษณ์ถึงความล่าช้าในการทำงานของฝ่ายกงสุลในเรื่องการรอคิวเข้ารับบริการ และ 11 จาก 15 คนคิดเป็น 73.33% จากทั้งหมดให้สัมภาษณ์ว่าไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ไม่ว่าจะเป็นช่องทางโทรศัพท์ ช่องข้อความเว็บเพจของสถานกงสุล ก็ตาม อีกทั้งการสอบถามให้เรื่องแหล่งข้อมูลในการมาใช้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการจำนวน 11 จาก 15 คนทราบข้อมูลการให้บริการและรับความช่วยเหลือผ่านทางเว็บไซต์และเว็บเพจสถานเอกอัครราชทูตฯ ในขณะที่เดียวกันผู้มาใช้บริการ 4 จาก 15 คนไม่ได้ทราบข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 2.1 แสดงระยะเวลาที่พำนักในประเทศมาเลเซียและความถี่การมาใช้บริการของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์(คน)	ระยะเวลาที่พำนักในมาเลเซีย (ปี)	ความถี่ในการมาใช้บริการและรับความช่วยเหลือ
9	0-5	1-2 ครั้งต่อปี
5	5-10	1-2 ครั้งต่อปี
1	10-15	1-2 ครั้งต่อปี

ที่มา: จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายกงสุลในช่วงวันที่ 29 เมษายน – 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

จากทางออนไลน์ แต่ได้รับมาจากบุคคลที่รู้จัก โดยทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 6 คนจากทั้งหมด 15 คนคิดเป็น 40 % ไม่พอใจกับภาพรวมการให้บริการของฝ่ายกงสุล และ 9 คน พึงพอใจกับภาพรวมการให้บริการของฝ่ายกงสุล(ตามตารางที่ 2.2) และจากคณะทำงาน ด้านฝ่ายกงสุล

ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการและความช่วยเหลือของฝ่ายกงสุลฯ

ผู้ให้สัมภาษณ์(คน)	ปัญหาที่พบ	ช่องทางรับ ข้อมูล	ความพึง พอใจ
8	ความล่าช้าของ การให้บริการ		
11	ติดต่อไม่ได้	เว็บไซต์และ เว็บเพจ	
4		บุคคลที่รู้จัก	
6			ไม่พอใจ
9			พอใจ

ที่มา: จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายกงสุลในช่วงวันที่ 29 เมษายน – 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ทางฝ่ายกงสุล ควรปรับปรุงการให้บริการล่าช้าของเจ้าหน้าที่และเรื่องระบบการให้บริการให้มากกว่านี้ และยังเสนอให้มีการปรับปรุงเรื่องข้อมูลการติดต่อ เพราะในบางครั้งผู้มาใช้บริการต้องการความช่วยเหลือแต่ไม่สามารถเดินทางมาได้ จึงต้องติดต่อทางโทรศัพท์ หรือออนไลน์ แต่กลับไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างทัน่วงทีได้ ในอีกด้านหนึ่ง จากการสุ่มสัมภาษณ์คณะทำงานด้านฝ่ายกงสุล ทั้งหมด 7 คน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 5 จาก 7 คน ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ที่มาใช้บริการไม่มีความพร้อมมาล่วงหน้าก่อนวันมาใช้บริการหรือรับความช่วยเหลือ ทั้งๆที่ทางฝ่ายกงสุลได้ระบุข้อมูลติดต่อ ข้อมูลที่จำเป็น รวมทั้งเอกสารที่ต้องเตรียมมาในวันเข้ารับบริการ อีกทั้งผู้มาใช้บริการบางท่านต้องการความรวดเร็วของการให้บริการ แต่ในทางปฏิบัติแล้วคณะทำงานต้องดำเนินการตามระเบียบและขั้นตอน อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดีผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดอบรมคณะทำงานเกี่ยวกับการให้บริการ และมีการปรับปรุงระบบการให้บริการรวมถึงเรื่องการติดต่อกับฝ่ายกงสุลให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ เนื่องจากระบบมีความล่าช้ามาตั้งแต่ต้น

2) ข้อมูลสถิติการโทรเข้ามาติดต่อสถานเอกอัครราชทูตฯ เพื่อรับการบริการและความช่วยเหลือ และข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติของสายโทรเข้าในเบอร์ติดต่อหลักของสถานเอกอัครราชทูตฯ ได้เริ่มรวบรวมตั้งแต่วันที่ 12 กุมภาพันธ์ – 29 มีนาคม พ.ศ. 2562 โดยมีสายโทรเข้าออกทั้งหมด 921 ครั้ง โดยเป็นการติดต่อเกี่ยวกับงานฝ่ายกงสุล เช่น ติดต่อเรื่องการทำพาสปอร์ตใหม่ การทำวีซ่า หรือการรับรองเอกสารนิติกรณ์ เป็นต้น ซึ่งรวมทั้งหมดแล้ว 779 ครั้ง คิดเป็น 84.58% ของทั้งหมด (ตามตารางที่ 2.3) และได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการฝ่ายกงสุล อาทิ ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ข้อมูลการทำวีซ่า ข้อมูลการทำพาสปอร์ต ทั้งจากในเว็บไซต์และเว็บเพจ Facebook เพื่อที่จะได้นำมาวิเคราะห์ถึงปัญหา

ตารางที่ 2.3 สถิติการติดต่อขอเข้ารับบริการและรับความช่วยเหลือทางโทรศัพท์

วันที่สำรวจ	จำนวนโทรเข้า (ครั้ง)	ติดต่อฝ่าย กงสุล (ครั้ง)	ติดต่อ เรื่อง อื่นๆ (ครั้ง)
12 กุมภาพันธ์ – 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562	379	318	65
1 มีนาคม – 29 มีนาคม 2562	542	461	77

ที่มา: การรวบรวมข้อมูลจากบันทึกของแผนกต้อนรับสถานเอกอัครราชทูตฯ ช่วงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ – 29 มีนาคม พ.ศ. 2562

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และรวบรวมจากแหล่งอื่นๆ

1) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการและรับความช่วยเหลือ

จากข้อมูลที่ได้รับมาจากการสัมภาษณ์ ซึ่งได้วิเคราะห์ผ่านมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายกงสุล พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 15 คน มาใช้บริการที่ฝ่ายกงสุลเป็นประจำทุกปี ดังนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จึงเคยมาใช้บริการและรับความช่วยเหลือมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง และผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้สัมภาษณ์ถึงเรื่องปัญหาเรื่องความล่าช้าและเรื่องการติดต่อขอเข้ารับบริการและความช่วยเหลือจากฝ่ายกงสุล ทั้งนี้ถึงแม้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์เกินกว่ากึ่งหนึ่งได้เข้าไปศึกษาข้อมูลจากในเว็บไซต์หรือเว็บเพจของฝ่ายกงสุลแล้ว แต่กลับยังคงพบปัญหาไม่สามารถติดต่อและเกิดความล่าช้าอยู่ จากการวิเคราะห์พบว่าปัญหาทั้งหมดเกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการและความช่วยเหลือที่ล่าช้าเกิดจากระบบของฝ่ายกงสุล ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องระบบการให้จองคิวออนไลน์ หรือเกิดจากการดำเนินงานล่าช้าของตัวคณะทำงาน

2. การที่ไม่สามารถติดต่อฝ่ายกงสุลได้เนื่องจากระบบโครงสร้างเครือข่ายระบบโทรศัพท์ที่ไม่มีประสิทธิภาพมากเพียงพอ หรือการจัดสรรความรับผิดชอบในการรับสายโทรศัพท์ของคณะทำงานไม่มีการจัดการที่ดีมากพอ

3. การที่ผู้มาใช้บริการได้เข้าไปศึกษาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์และเว็บเพจของฝ่ายกงสุลแล้วแต่ยังคงมีการติดต่อโทรศัพท์เข้ามายังฝ่ายกงสุลอีกเป็นจำนวนมาก ปัญหาเกิดจากการจัดทำหน้าข้อมูลภายในเว็บไซต์และเว็บเพจไม่มีประสิทธิภาพมากพอหรือสามารถเข้าถึงได้ยาก

3.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คณะทำงานฝ่ายกงสุล

จากบทสัมภาษณ์กับคณะทำงานฝ่ายกงสุล โดยการสุ่มสัมภาษณ์ทั้งหมด 7 คน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์เกินกว่ากึ่งหนึ่งให้สัมภาษณ์ถึงปัญหาของระบบและขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติในการทำงาน การที่

ดำเนินการล่าช้า และเรื่องที่ต้องให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อโดยที่ไม่ศึกษาข้อมูลมาล่วงหน้า ซึ่งจากการวิเคราะห์จึงพบว่าปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจาก

1. การที่ระบบการให้บริการของฝ่ายกงสุลต้องดำเนินการตามระเบียบ และข้อกำหนดในการทำงาน ซึ่งต้องเป็นไปตามขั้นตอนของหน่วยงานรัฐ จึงอาจเกิดความล่าช้าขึ้นได้

2. การที่ผู้มาใช้บริการไม่ศึกษาข้อมูลมาล่วงหน้าก่อนที่จะมาใช้บริการและรับความช่วยเหลือ เนื่องจากในการให้บริการบางอย่างจำเป็นต้องเตรียมเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าจะมีข้อมูลรายละเอียดการมารับบริการระบุไว้ในเว็บไซต์และเว็บเพจของฝ่ายกงสุล ดังนั้นหากผู้มาใช้บริการไม่มีการเตรียมการมาล่วงหน้า จึงทำให้เกิดความล่าช้า

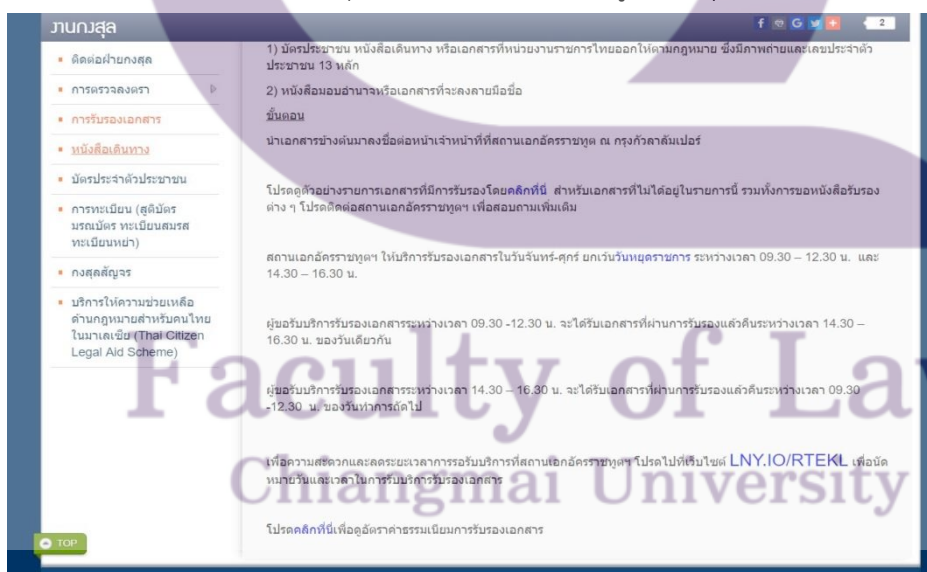
3. การที่ผู้มาใช้บริการไม่สามารถติดต่อฝ่ายกงสุลได้ เนื่องจากฝ่ายกงสุลระบุเวลาที่สามารถรับสายโทรศัพท์ได้คือหลังเวลา 15.00 น. เป็นต้นไป ดังนั้นหากผู้ต้องการติดต่อ ได้ติดต่อมาเวลาอื่นจึงไม่สามารถติดต่อได้

3.3 บทวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของฝ่ายกงสุล ในประเทศอื่นๆ

เนื่องจากปัญหาที่พบเนื่องในความล่าช้าของการให้บริการจากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการและคณะทำงานมีความเชื่อมโยงกันในเรื่องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในเว็บไซต์หรือเว็บเพจของฝ่ายกงสุล ดังนั้นจึงได้จัดทำ การวิเคราะห์รูปลักษณะระหว่างเว็บไซต์สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ในหัวข้อของฝ่ายกงสุล กับ เว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบิร์น ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ดังนี้

1. สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ในส่วนของฝ่ายกงสุล พบว่ามีการจัดทำระบบ จองคิวล่วงหน้าออนไลน์ เพื่อจะได้รองรับการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยที่ผู้มาใช้บริการจะทราบล่วงหน้าว่า ต้องเดินทางมาใช้บริการในวันและเวลาใด อย่างไรก็ตามในส่วนของการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการมีความเป็นทางการ ทำให้ผู้อ่านอาจรู้สึกไม่สะดวกในการอ่าน อีกทั้งการให้ข้อมูลมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ค่อนข้างมากไม่ว่าจะเป็นในเรื่องตัวอย่างของเอกสาร หรืออัตราค่าธรรมเนียม เป็นต้น (ตามภาพที่ 2.1)

ภาพที่ 2.1 ภาพเว็บไซต์ฝ่ายงานกงสุลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์



ที่มา: เว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ หัวข้องานกงสุล

2. สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบิร์น ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีการจัดทำรูปแบบเว็บไซต์ของฝ่ายงานกงสุลด้วยแบบอักษรไม่ทางการ โดยมีรูปภาพประกอบในหัวข้อต่างๆเพื่อความสวยงาม อีกทั้งยังไม่มีความซับซ้อนให้มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลอื่น (ตามภาพที่ 2.2)

ภาพที่ 2.2 ภาพเว็บไซต์ฝ่ายกงสุลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบิร์น



ที่มา: เว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงเบิร์น หัวข้องานกงสุล

จากการเปรียบเทียบเว็บไซต์ของทั้ง 2 แห่ง จึงวิเคราะห์ได้ว่าเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงเบิร์น งานกงสุลมีความสะดวกในการเข้าถึงมากกว่าของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ อีกทั้งยังไม่มีความซับซ้อนซึ่งจะทำให้ผู้เข้าชมเข้าใจได้ง่าย และอาจสามารถช่วยปัญหาด้านการเตรียมพร้อมมาใช้บริการด้านฝ่ายกงสุล

3.4 บทวิเคราะห์ในเรื่องการข้อมูลการติดต่อทางโทรศัพท์ของผู้มาใช้บริการ

เนื่องในข้อมูลสถิติที่ได้รับจากการรวบรวมมาจากฝ่ายแผนกต้อนรับของสถานเอกอัครราชทูตฯ เรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์ของผู้มาใช้บริการระหว่างวันที่ 12 กุมภาพันธ์ - 29 มีนาคม พ.ศ. 2562 แล้วพบว่าผู้ติดต่อส่วนมากมาติดต่อเรื่องเกี่ยวกับฝ่ายกงสุล ดังนั้นแล้วจึงสามารถอนุมานได้ว่า ผู้ติดต่อต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับงานฝ่ายกงสุล เนื่องจากในเว็บไซต์หรือเว็บเพจของฝ่ายกงสุลฯไม่มีข้อมูลที่มากพอ จึงจำเป็นต้องติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือเนื่องจากไม่สามารถติดต่อฝ่ายกงสุลได้ทางช่องทางอื่นๆ จึงจำเป็นต้องติดต่อทางโทรศัพท์ ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์คณะทำงานของฝ่ายกงสุลที่ได้ให้ข้อมูลว่าเวลาที่ติดต่อทางโทรศัพท์ถึงฝ่ายกงสุลนั้นต้องติดต่อในเวลา 15.00 น. เป็นต้นไปเท่านั้น

2.4 สรุปผลการวิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือหน่วยงาน

ตามที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ วิเคราะห์แล้วจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัญหาหลักของฝ่ายกงสุล สถานเอกอัครราชทูต กรุงกัวลาลัมเปอร์ คือการดำเนินงานที่ล่าช้า การไม่สามารถติดต่อฝ่ายกงสุลได้ โดยมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย อาทิ ระบบการดำเนินงานฝ่ายกงสุลที่เป็นแกนหลักมาจากหน่วยงานราชการ เนื่องจากต้องทำตามขั้นตอนและระเบียบ การที่ผู้มาใช้บริการไม่เตรียมการล่วงหน้าก่อนมาใช้บริการซึ่งอาจเป็นเพราะข้อมูลในเว็บไซต์หรือเว็บเพจของฝ่ายกงสุลยากต่อการเข้าถึง เป็นต้น ในด้านปัญหาในการติดต่อกับฝ่ายกงสุลนอกจากจะมีสาเหตุมาจากการไม่รับโทรศัพท์ในเวลาอื่นนอกจากหลังเวลา 15.00 น.แล้ว ยังมีสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลในเว็บไซต์หรือเว็บเพจของฝ่ายกงสุลที่ยากต่อการเข้าถึงอีกด้วย ดังนั้น ข้อเสนอแนะถึงหน่วยงานสืบเนื่องจากการวิเคราะห์ถึงปัญหาข้างต้นออกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1) ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ในส่วนของงานด้านกงสุลให้ดูทันสมัย และมีความเข้าถึงง่ายสำหรับทุกเพศ ทุกวัย ทั้งนี้สำหรับทั้งเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยมีพื้นฐานมาจากเว็บไซต์ในส่วนงานด้านกงสุลของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบิร์น (ตามภาพที่ 2.2) โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นการให้ผู้ที่มาติดต่อได้ทราบข้อมูลได้ง่ายขึ้นในการเตรียมตัวมาเข้ารับบริการและความช่วยเหลือจากฝ่ายกงสุล ซึ่งจะสามารถช่วยลดความล่าช้าในการรับบริการไม่มากนักน้อย

2) จัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ในฝ่ายกงสุลฯ โดยแบ่งเป็นกะให้รับโทรศัพท์ช่วงเช้า และช่วงบ่าย เนื่องจากในบางครั้งผู้มาติดต่อย่อมมีความจำเป็นที่สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือความจำเป็นอย่างอื่น อีกทั้งการติดต่อทางโทรศัพท์ยังเป็นช่องทางที่สะดวกที่สุดสำหรับผู้มาใช้บริการ ดังนั้นแล้วช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์จึงมีความสำคัญ

3) จัดอบรมและบรรยายสั้นๆเกี่ยวกับจริยธรรมการให้บริการให้แก่คณะทำงานด้านฝ่ายกงสุล เพื่อให้พัฒนาทักษะการให้บริการ และให้ตระหนักถึงความสำคัญเนื่องในการทำงานซึ่งเกี่ยวกับวิถีชีวิตของประชาชน

4) ปรับปรุงระบบการดำเนินงานของฝ่ายกงสุลให้มีความเสถียร และสามารถเข้าถึงได้ง่ายทั้งจากฝ่ายผู้มาใช้บริการและคณะทำงานฝ่ายกงสุล

บทที่ 3

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ โดยการปฏิบัติหน้าที่แบ่งออกเป็น 2 ช่วงคือ ช่วงปฏิบัติงานด้านฝ่ายกงสุลฯ และช่วงปฏิบัติงานด้านฝ่ายยุทธศาสตร์ พิธีการทูต และการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและขอบเขตความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

3.1 การปฏิบัติงานด้านฝ่ายกงสุล

1) การดำเนินงานด้านให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาคนสัญชาติไทยที่ประสบปัญหาในมาเลเซียไม่ว่าจะเป็นการถูกจับกุม คမ်းซัง ภายในคุกหรือสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองของมาเลเซียก็ตามในขณะที่อยู่แผนกคุ้มครองสิทธิคนไทยในมาเลเซีย (ตามภาพที่ 3.1) พร้อมทั้งร่วมสนับสนุนนักการทูตและเจ้าหน้าที่ฝ่ายกงสุลเพื่อจัดงานความร่วมมือระหว่างสถานเอกอัครราชทูตฯ กับสภาทนายความ ประเทศมาเลเซีย เพื่อช่วยเหลือคนสัญชาติไทยที่มีปัญหาด้านกฎหมาย(ตามภาพที่ 3.1 และ 3.2)

ภาพที่ 3.1 ภาพการติดตามเจ้าหน้าที่ไปเยี่ยมเยียน ช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแก่คนไทยที่ถูกคุมขัง ณ สถานกักกัน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง Bukit Jalil



ที่มา: ภาพถ่ายจากการดำเนินงานด้านฝ่ายกงสุล วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

ภาพที่ 3.2 ภาพการดำเนินงานจัดงานความร่วมมือระหว่างสถานเอกอัครราชทูตฯ กับสภาทนายความ ประเทศมาเลเซีย



ที่มา: ชาวไทยรัฐออนไลน์ “คนไทยติดคุกในมาเลย์ ปริกษากฎหมาย ฟรี ขยายขอบเขตเพิ่ม 5 รัฐ” เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2562

2) การปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือชาวต่างชาติที่ต้องการรับการลงตรา (Visa) เพื่อเข้าประเทศไทย และช่วยเหลือดำเนินการทำหนังสือเดินทาง บัตรประจำตัวประชาชน หรือสูติบัตรให้แก่คนสัญชาติไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ทำงาน หรือพำนักอยู่ที่ประเทศมาเลเซีย

3) ปฏิบัติงานช่วยเหลือนักการทูตและเจ้าหน้าที่ในการจัดการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักรฯ พ.ศ. 2562 ณ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ในช่วงสัปดาห์ก่อนจะมีการเลือกตั้ง และได้ปฏิบัติตามเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนนักการทูตในการประสานงานจัดการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักรฯ พ.ศ. 2562 นอกพื้นที่ ณ เมืองกวนตัน รัฐปะหัง ประเทศมาเลเซีย (ตามภาพที่ 3.3)

Faculty of Law
Chiangmai University

ภาพที่ 3.3 ภาพการปฏิบัติงานช่วยเหลือนักการทูตและเจ้าหน้าที่ในการจัดเลือกตั้งนอกสถานทูต เมืองกวางตัน รัฐปะหัง ประเทศมาเลเซีย



ที่มา: ภาพถ่ายจากการดำเนินงานด้านฝ่ายกงสุล วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2562

3.2 การปฏิบัติงานด้านยุทธศาสตร์ พิธีการทูต และการศึกษา

1) ปฏิบัติงานเตรียมการจัดกิจกรรมและพิธีการต่างๆ โดยรวบรวมข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ในพิธีและกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยสถานเอกอัครราชทูตฯ และประสานงานติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องในพิธีและกิจกรรมต่างๆ พร้อมทั้งติดตามและช่วยเหลือนักการทูตและเจ้าหน้าที่ในการสำรวจข้อมูลเชิงลึก ผลกระทบวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของการจัดพิธีการและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจัดขึ้นโดยสถานเอกอัครราชทูตฯ โดยพิธีการและกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติงานมีดังนี้

1.1 งานเทศกาลภาพยนตร์ไทยในมาเลเซีย พ.ศ. 2562 (Thai Film Festival 2019) ซึ่งเป็นงานที่ทางสถานเอกอัครราชทูตฯ ได้จัดขึ้นระหว่างวันที่ 21-27 มีนาคม พ.ศ. 2562 โดยที่ได้เชิญนักแสดงนำของเรื่อง ไบค์แมน ศักรินทร์ ตูตหมึก ฝน ศนันธฉัตร ธนพัฒน์ พิศาล และพีช พชร จิราธิวัฒน์ และ พฤกษ์ เอมะรุจิ ผู้กำกับ เข้าร่วมงานและให้สัมภาษณ์พิเศษ ณ โรงภาพยนตร์ในเครือโกลเดนสกรีน ศูนย์การค้าพาววิลเลียน กรุงกัวลาลัมเปอร์ (ตามภาพที่ 3.4) ทั้งนี้งานเทศกาลภาพยนตร์ไทยได้จัดขึ้นในหลายสถานที่ ณ โรงภาพยนตร์ในเครือโกลเดนสกรีน ศูนย์การค้าพาววิลเลียน ณ ศูนย์การค้ามิดเวลล์ลี เมกะมอลล์ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ศูนย์การค้าวันอุตามา เมืองเปอตาลิงงายา และศูนย์การค้ากรูนิ พลาซ่า เมืองปีนัง โดยได้นำภาพยนตร์ไทยชั้นนำจำนวน 7 เรื่องได้แก่ ไบค์แมน โทมัสเตย์ เปรมิกา เดอะพูล แอปวอร์ แอปชนแอป เดอะพรมิส และ 2,215

มาฉายให้สาธารณชนในมาเลเซียได้เข้าชมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายโดยงานที่ได้รับมอบหมายนั้นคือการประสานงาน และดำเนินการเซนเซอร์เนื้อหาที่ไม่เหมาะสมของภาพยนตร์ (Manual Blocking) ณ โรงภาพยนตร์ที่ศูนย์การค้า มิทแวลลีย์ เมกะมอลล์ กรุงกัวลาลัมเปอร์

ภาพที่ 3.4 พิธีเปิดเทศกาลภาพยนตร์ไทยในมาเลเซีย ณ ศูนย์การค้าพาวริลเลียน กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย



ที่มา: เว็บไซต์สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์

1.2 งานสัมมนาสมาคมนักศึกษาไทยในมาเลเซีย พ.ศ. 2562 (TSAM Assembly 2019) การจัดงานสัมมนาครั้งนี้จัดขึ้นโดยสมาคมนักศึกษาไทยในมาเลเซีย (TSAM) เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาไทยที่ศึกษาอยู่ในประเทศมาเลเซียภายในงานได้มีการเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้และจัดกิจกรรมให้นักศึกษา จัดขึ้นระหว่างวันที่ 19-21 เมษายน พ.ศ. 2562 โดยหน้าที่ของงานกิจกรรมนี้คือการติดตามนักการทูตและเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติหน้าที่เฝ้าติดตามสถานการณ์ภาพรวมของกิจกรรม (ตามภาพที่ 3.5) เพื่อรวบรวมข้อมูลในเรื่องต่างๆ เช่น การบรรยายของวิทยากร การจัดกิจกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายของการจัดงาน ข้อดีข้อเสียของการจัดกิจกรรม และผลตอบรับจากผู้เข้าร่วมงาน เป็นต้น เพื่อที่จะนำข้อมูลไปทำบทวิเคราะห์และแสดงข้อคิดเห็นให้แก่แก่นักการทูตในการจัดกิจกรรมครั้งนี้และเป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมนี้ในอนาคต

Faculty of Law
Chiangmai University

ภาพที่ 3.5 ภาพการดำเนินงานสังเกตการณ์ในภาพรวมของการจัดงานสัมมนา TSAM Assembly 2019 ณ โรงแรม Shah's Village hotel กรุงเทพมหานคร



ที่มา: เว็บไซต์สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเทพมหานคร

1.3 งานเลี้ยงละศีลอด เนื่องในเดือนรอมฎอน พ.ศ. 2562 จัดโดยสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงเทพมหานคร ร่วมกับบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ ประเทศมาเลเซีย (CP Malaysia) ในวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 เพื่อการช่วยเหลือสนับสนุนเลี้ยงอาหารมื้อหลังได้มีการละศีลอดเมื่อพระอาทิตย์ตกดิน ในเวลา 19.20 น. (เวลาประเทศมาเลเซีย) ให้แก่เด็กจากสถานเลี้ยงเด็กกำพร้า จำนวน 120 คน ณ Universiti Malaya ประเทศมาเลเซีย โดยมีหน้าที่คือช่วยเหลือนักรทูตในการเตรียมการอาหาร และสิ่งของอื่นๆภายในงาน (ตามภาพที่ 3.6)

1.4 งานช่วยเหลือนักรทูตในการจัดทำเอกสาร โทรสารและข่าวสารกิจกรรมต่างๆของสถานเอกอัครราชทูตฯ เพื่อส่งข้อมูลกลับไปยังกระทรวงการต่างประเทศ หรือ เผยแพร่แก่สาธารณชนในเว็บเพจและเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตฯ โดยจัดทำเป็นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

Faculty of Law
Chiangmai University

ภาพที่ 3.6 ภาพการดำเนินงานช่วยเหลือผู้พิการในงานเลี้ยงละศีลอด เนื่องในเดือนรอมฎอน



ที่มา: ภาพการดำเนินงานสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ในวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

Faculty of Law
Chiangmai University

บทที่ 4

สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา

การปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ตั้งแต่วันที่ วันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 16 สัปดาห์ โดยที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งของนักศึกษาสหกิจ สามารถแบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 ช่วงคือ ตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2562 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2562 นั้นได้ปฏิบัติงานอยู่ด้านฝ่ายกงสุล หลังจากนั้นตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - 17 พฤษภาคม ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านฝ่ายยุทธศาสตร์พิธีการทูต และการศึกษา โดยงานที่ได้รับมอบหมายระหว่างปฏิบัติงานทั้ง 2 ฝ่ายได้แก่ ทางด้านฝ่ายกงสุล ได้ปฏิบัติงานด้านช่วยเหลือและให้คำปรึกษาคนสัญชาติไทยที่ประสบปัญหาในมาเลเซียไม่ว่าจะเป็นการถูกจับกุม คမ်းขัง ภายในคุกหรือสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองของมาเลเซียก็ตามช่วยเหลือนักรทูตและเจ้าหน้าที่ฝ่ายกงสุลในการจัดงานความร่วมมือระหว่างสถานเอกอัครราชทูตฯ กับสหภาพมาเลเซีย ประเทศมาเลเซีย การปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือชาวต่างชาติที่ต้องการรับการลงตรา (Visa) และปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือคนสัญชาติไทยที่ต้องการทำเอกสารสำคัญต่างๆ อีกทั้งยังได้ติดตามนักรทูตและเจ้าหน้าที่ฝ่ายกงสุลไปเยี่ยมเยียนและให้คำปรึกษาแก่คนสัญชาติไทยที่ถูกคุมขังอยู่ที่สถานกักกันประเทศมาเลเซีย การติดตามเจ้าหน้าที่และช่วยเหลือนักรทูตในการประสานงานจัดการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักรฯ พ.ศ. 2562 นอกพื้นที่ ณ เมืองกวางตัน รัฐปะหัง ประเทศมาเลเซีย ทางด้านฝ่ายพิธีการทูตและการศึกษา ได้ปฏิบัติงานรวบรวมข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ในพิธีและกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยสถานเอกอัครราชทูตฯ และประสานงานติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องในพิธีและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจัดขึ้นโดยสถานเอกอัครราชทูตฯ ติดตาม ปฏิบัติงานช่วยเหลือนักรทูตในการสำรวจ รวบรวมข้อมูลของสถานที่จัดพิธีและกิจกรรมต่างๆ ทั้งยังได้มีส่วนช่วยเหลือนักรทูตในการจัดทำเอกสาร โทรสารและข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของสถานเอกอัครราชทูตฯ เพื่อส่งข้อมูลกลับไปยังกระทรวงการต่างประเทศ และ เผยแพร่แก่สาธารณชนในเว็บเพจและเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตฯ เป็นต้น โดยในการปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ดังนี้

ประโยชน์ที่ได้รับด้านวิชาการ

การปฏิบัติสหกิจในครั้งนี้ นอกจากจะให้นักศึกษาได้รับความรู้ทางด้านวิชาการต่างๆ อาทิ ความรู้ทางด้านรัฐศาสตร์และการทูต ความรู้เพิ่มเติมทางด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและความเป็นอยู่ของประเทศมาเลเซีย ความรู้ทางการทำงานเอกสาร และอื่นๆอีกมากมาย ยังได้พบปะใกล้ชิดได้ทำงานร่วมกันกับนักรทูต ซึ่งได้คอยชี้แนะให้ความรู้ความสามารถในการทำงานทางด้านสายงานของนักรทูต รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการออกนอกพื้นที่ไปยังสถานที่ต่างๆ ซึ่งความรู้ทางด้านวิชาการเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพในอนาคตไม่น้อย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ เนื่องจากเป็นสถานที่ราชการที่ทำหน้าที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประเทศไทย ดังนั้นแล้วการดำเนินการใดๆของสถานเอกอัครราชทูตย่อมเปรียบเสมือนประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการโดยปริยาย เช่นนี้เมื่อได้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานดังกล่าว การทำงานย่อมต้องใช้ความรอบคอบระมัดระวังอย่างยิ่งยวด จึงได้รับการฝึกฝนและกำชับจากนักการทูตและเจ้าหน้าที่ให้ได้รับรู้ถึงความรอบคอบของการทำงานต่างๆ ให้มีสติอยู่เสมอ อีกทั้งยังต้องมีทักษะอื่นที่ไม่ได้มาจากความรู้ในสาขาวิชาที่ได้เรียนมาจากมหาวิทยาลัย คือทักษะในการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างเป็นระบบ และคิดถึงผลลัพธ์ของสิ่งที่ได้ปฏิบัติไว้เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคิดในฐานะที่เป็นนักการทูตแล้ว นอกจากจะต้องมีสามัญสำนึกที่ดี (Common Sense) แล้วการลงมือทำสิ่งต่างๆย่อมต้องนึกถึงความเหมาะสมพอดีให้ได้สัดส่วน (Proportionality) กับสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย เพราะเมื่อปฏิบัติงานในสถานเอกอัครราชทูตแล้วย่อมต้องเจอกับสถานการณ์แตกต่างออกไปมากมาย และยังเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านการทูต การทำงานในหน่วยงานราชการนอกราชอาณาจักรที่มีความแตกต่างกับหน่วยงานราชการในไทย ซึ่งในการปฏิบัติสหกิจศึกษาครั้งนี้ได้ทำให้ข้าพเจ้าได้มีการฝึกฝนทักษะเหล่านี้ที่ไม่สามารถหาได้ภายในห้องเรียน และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคตในภายภาคหน้า

ปัญหาและอุปสรรคระหว่างปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาครั้งนี้ พบว่ามีปัญหาอย่างแรกคือเรื่องการปรับตัวด้านภาษา และภาษามลายู ถึงแม้ว่าในประเทศมาเลเซียนั้นประชากรกว่า 80% สามารถพูดภาษาอังกฤษในระดับสื่อสารได้ อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีเรื่องของสำเนียงภาษาอังกฤษที่แตกต่างกับประเทศไทยและประเทศที่ใช้อังกฤษเป็นภาษาสื่อสารหลักอยู่บ้าง อีกทั้งหน่วยงานราชการทั้งหมดและชื่อของสถานที่ต่างในมาเลเซียเป็นภาษามลายู ดังนั้นจึงเป็นการยากในการปรับตัวในช่วงแรกของการปฏิบัติงาน แต่เมื่อคุ้นชินแล้วก็สามารถปรับตัวได้ ปัญหาต่อมาคือเรื่องการปรับตัวกับวัฒนธรรมของประเทศมาเลเซีย เนื่องจากประเทศมาเลเซียเป็นประเทศที่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งแตกต่างกับไทยที่นับถือศาสนาพุทธ ดังนั้นแล้วจึงมีเรื่องห้ามและไม่พึงปฏิบัติอยู่หลายอย่างเช่น เรื่องของอาหาร เรื่องของสิ่งที่ต้องห้ามสำหรับชาวมุสลิม เป็นต้น ปัญหาเรื่องสุดท้ายคือปัญหาที่พบในการทำงาน โดยส่วนมากจะเป็นเรื่องของงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะแตกต่างกับสิ่งที่ได้เรียนมาจากห้องเรียน และงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละเรื่องถือเป็นงานที่สำคัญเพราะได้ดำเนินการโดนสถานเอกอัครราชทูตฯ ต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังและรอบคอบ นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านการเขียนเอกสารต่างๆที่ต้องใช้ภาษาที่ถูกต้องไม่ว่าจะทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาไทย ซึ่งจะสามารถเรียนรู้ได้จากการปฏิบัติงานในภายหลัง

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในเรื่องการปฏิบัติงาน

จากการที่ได้ฝึกสหกิจศึกษา สืบเนื่องจากปัญหาที่ได้ชี้แจงไว้ในเรื่องของภาษา และความระมัดระวังรอบคอบ รวมถึงความรู้ในด้านการทูต และงานเอกสาร แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับนักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษาในรุ่นต่อไปคือ ควรจะต้องมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าก่อนที่จะได้เดินทางมาฝึกสหกิจศึกษา ณ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ พยายามที่จะต้องศึกษาวัฒนธรรม วิถีชีวิตของประเทศมาเลเซีย และเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานในด้านความรู้ ลักษณะขององค์กร รวมถึงทักษะทางด้านภาษาเบื้องต้นและทักษะอื่นๆที่จำเป็นต่อการทำงานซึ่งอาจช่วยในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



Faculty of Law
Chiangmai University