

แบบรายงาน วิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ชื่อผลงานวิธีหรือแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practice)

....การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมระหว่างประเทศควบคู่กับการปฏิบัติหน้าที่ประธานและเลขานุการในการประชุมของ อศ.

คำสำคัญ

....การจัดการประชุมระหว่างประเทศ เจ้าภาพการประชุม ประธานการประชุม เลขานุการการประชุม

1. เกริ่นนำ

กระบวนการ/วิธีการดำเนินงานในอดีต

อศ. เริ่มดำเนินการเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมระหว่างประเทศเมื่อปี พ.ศ.๒๕๕๐ โดยในคราวนั้น อศ. รับเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมและดำเนินการในด้านการจัดหาและเตรียมสถานที่สำหรับการประชุม (โรงแรมเอ-วัน เดอะรอยัลครุส พัทยา) การจัดเลี้ยง (อาหารหลัก และอาหารว่างระหว่างการประชุม รวมถึงการเป็นเจ้าภาพงานเลี้ยงรับรองเย็น) และการคมนาคมขนส่ง (การต้อนรับที่สนามบิน การรับ-ส่งผู้เข้าร่วมประชุมระหว่างสนามบิน-โรงแรมที่พัก) การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมโดยเฉพาะการดำเนินการในเรื่องทั้งสามนั้นอาศัยการผสมผสานระหว่างแนวทางการประชุมของหน่วยงานภายในประเทศ ประสบการณ์ของกำลังพลที่เคยเข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศที่ได้เห็น ได้ทราบลักษณะ ธรรมเนียม มารยาทสากล และแนวทางปฏิบัติของประเทศต่างๆ ที่เคยเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมมาก่อน และโดยการผนวกพื้นฐานวัฒนธรรมไทยตามคำพังเพยที่ว่า “เป็นธรรมเนียมไทยแท้แต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ” สำหรับประธานและเลขานุการในการประชุมในคราวนั้นคือ อศ.สหราชอาณาจักร.....

สภาพทั่วไป

โดยพื้นฐานที่ว่า “เป็นธรรมเนียมไทยแท้แต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ” การเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมระหว่างประเทศในครั้งนั้น ในด้านที่ อศ. รับผิดชอบ คือ สถานที่ การจัดเลี้ยง การคมนาคมขนส่ง รวมถึงการต้อนรับดูแลผู้เข้าร่วมการประชุม ถือว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีมีข้อบกพร่องก็เพียงเล็กน้อย ได้รับการชื่นชมและยกย่องจากผู้เข้าร่วมประชุมเป็นอย่างมาก และต่อมาได้กลายเป็นแนวทางปฏิบัติที่ประเทศต่างๆ นำไปถือปฏิบัติเมื่อได้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมบ้าง เช่น การต้อนรับที่สนามบิน การรับ-ส่งระหว่างสนามบิน-โรงแรมที่พัก การรับผิดชอบเลี้ยงอาหารกลางวันผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด โดยผู้เข้าร่วมประชุมไม่ต้องหาอาหารรับประทานเองในระหว่างพักการประชุมช่วงกลางวัน การปฏิบัติในส่วนดังกล่าวนี้จึงไม่เป็นปัญหาแต่ประการใดเนื่องจากเป็นการนำเอาจุดแข็งของวัฒนธรรมประจำชาติมาสร้างความประทับใจกับแขกบ้านแขกเมืองซึ่งก็เป็นไปตามความมุ่งหวังคือผู้เข้าร่วมประชุมประทับใจในเจ้าภาพถ้วนทั่วทุกคน

ลักษณะสำคัญของวิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การรับตำแหน่งประธานองค์การระหว่างภูมิภาคซึ่งมีประเทศสมาชิกจำนวน ๙ ประเทศต่อจากสาธารณรัฐสิงคโปร์นั้นเป็นแรงกดดัน และผลักดันให้เกิดการจัดการประชุมที่เป็นเลิศขึ้น เพื่อเป็นการรักษาและยืนยัน

เกียรติภูมิของประเทศผ่านการแสดงศักยภาพในการทำหน้าที่ประธานและเจ้าภาพจัดการประชุม แนวทางปฏิบัติของ อศ. สาธารณรัฐสิงคโปร์ คือหมุดหมาย (Benchmark) หรือคู่เปรียบเทียบของ อศ. ส่วนประกอบของเจ้าภาพจัดการประชุมเกี่ยวกับสถานที่ การจัดเลี้ยง การต้อนรับการขนส่งนั้น อศ. ทำได้ดีกว่าใครอยู่แล้ว จึงไม่ต้องเปรียบเทียบกับสิงคโปร์อีก แต่ที่ อศ. สิงคโปร์ทำได้ดีกว่าคือการปฏิบัติหน้าที่ประธานและเลขานุการในการประชุมโดยใช้บุคลากรเพียงสองคนเท่านั้นคือประธานหนึ่งคน และเลขานุการผู้จรรยาบรรณการประชุมอีกหนึ่งคน ที่สำคัญที่สุดคือที่ประชุมสามารถตรวจสอบและรับรองรายงานการประชุมได้ทันทีในวันสุดท้ายของการประชุม ในปีแรก อศ. ใช้บุคลากรทำหน้าที่ประธานและเลขานุการจำนวนห้าคนประกอบด้วย ประธาน ผู้ช่วยประธานสองคน และทีมเลขานุการจรรยาบรรณการประชุมจำนวนสามคน โดยแบ่งการจรรยาบรรณการประชุมตามวาระอย่างชัดเจน ใช้เครื่องบินที่กึ่งเสียง และใช้เวลาเกือบทั้งคืนทุกวันหลังการประชุมในการเรียบเรียงรายงานการประชุม พบปัญหาที่สำคัญคือส่วนงานการเขียนของผู้จรรยาบรรณการประชุมไม่กลมกลืนกัน ในปีที่สองและสามของการประชุมสามารถลดทีมเลขานุการผู้จรรยาบรรณการประชุมได้หนึ่งคนและใช้เวลาสั้นลงในการเรียบเรียงเอกสารในช่วงกลางคืน ในปีี่สี่ อศ. สามารถใช้บุคลากรทำหน้าที่ประธานและเลขานุการจำนวนเพียงสามคนประกอบด้วย ประธาน ผู้ช่วยประธาน และเลขานุการผู้จรรยาบรรณการประชุม การพึ่งพาอุปกรณ์บันทึกเสียงน้อยมากประมาณร้อยละสิบของการใช้เครื่องบินที่กึ่งเสียงในปีแรก และการใช้เวลาในช่วงกลางคืนในการเรียบเรียงรายงานการประชุมในวันแรกของการประชุมสามารถเข้าอนตามเวลาปกติได้ สำหรับวันที่สองของการประชุมก่อนจะมีการรับรองรายงานวันรุ่งขึ้นสามารถพักผ่อนได้ ๔ - ๕ ชั่วโมง

วัตถุประสงค์ของวิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เพื่อให้ อศ. ซึ่งเคยปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบบางส่วนของการประชุม สามารถดำเนินการจัดการประชุมระหว่างประเทศได้แบบเบ็ดเสร็จทั้งด้านสถานที่ การจัดเลี้ยง การขนส่ง การต้อนรับรับรอง และการปฏิบัติหน้าที่ประธานและเลขานุการในการประชุม เพื่อเกียรติภูมิของประเทศ.....

เป้าหมาย

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

-สามารถลดบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ประธานและเลขานุการในการประชุมจากห้าคนในปีแรกเป็นสามคนในปีที่สี่เกือบเทียบเท่าหมุดหมายคือ อศ. สาธารณรัฐสิงคโปร์ ซึ่งใช้บุคลากรจำนวนสองคน
-สามารถลดจำนวนชั่วโมงการเรียบเรียงรายงานการประชุมในช่วงกลางคืนจากเก้าถึงสิบสองชั่วโมงในปีแรกเหลือเพียงสี่ถึงหกชั่วโมงในปีที่สี่
-สามารถลดการพึ่งพาอุปกรณ์บันทึกเสียงลงในปีที่สี่เหลือประมาณยี่สิบเปอร์เซ็นต์ของปีแรก.....

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

.....ผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจ และกล่าวขานชื่นชม และนำไปเป็นต้นแบบในการจัดการประชุมระหว่างประเทศในหลายๆ ด้าน

2. ลำดับขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมพัฒนา Flow Chart (แผนภูมิ) ของ วิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ขั้นที่ 1 (ระเบียบปฏิบัติ)

...ประมาณหนึ่งปีก่อนการประชุม อศ. แต่งตั้งสำนักงานประธานพร้อมอนุกรรมการฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย อนุกรรมการฝ่ายจัดการประชุม อนุกรรมการฝ่ายวิชาการ และอนุกรรมการฝ่ายเลขานุการ โดยให้มีการประชุม ติดตามความก้าวหน้าในด้านต่างๆเป็นระยะๆ(ประมาณทุกๆ ๑ เดือน)

ขั้นที่ 2 (ระเบียบปฏิบัติ)

...ประมาณสองเดือนก่อนการประชุมจำลองสถานการณ์คล้ายการประชุมจริงอย่างน้อยสองครั้งครั้งแรกเพื่อ หาข้อบกพร่องหรือลำดับการปฏิบัติที่อาจจะยังไม่ชัดเจน และการประชุมครั้งที่สอง เป็นการปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่พบเจอในการซ้อมการประชุมครั้งแรก.....

ขั้นที่ 3 (ระเบียบปฏิบัติ)

...ประมาณหนึ่งถึงสองวันก่อนการประชุมอนุกรรมการจัดการประชุมตรวจสอบความพร้อมของสถานที่จัดการประชุม การขนส่งและการต้อนรับรับรองตั้งแต่สนามบินถึงโรงแรมที่พัก ในวันเดินทางมาถึงของผู้เข้าร่วม ประชุมการต้อนรับและขนส่งจะกระทำตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง.....

ขั้นที่ 4 (ระเบียบปฏิบัติ)

...ในวันประชุมจริงอนุกรมฝ่ายวิชาการรับผิดชอบการส่งตัวแทนเข้าร่วมประชุมในนามประเทศไทย อนุกรมฝ่ายเลขานุการเตรียมช่วยประธานและจัดวางงานการประชุม และอนุกรมการฝ่ายจัดการประชุม ดูแลความเรียบร้อยของการขนส่งและสถานที่โดยทั่วไป

.

ขั้นที่ 5 (ระเบียบปฏิบัติ)

...วันสุดท้ายของการประชุมสามารถสรุปรายงานการประชุมให้ที่ประชุมรับรองได้ อาจมีการจัดทัศนศึกษาใน ตอนบ่าย และเริ่มทยอยส่งผู้เข้าร่วมประชุมกลับประเทศตนเองพร้อมข้อมูลการประชุมที่ครบครันทั้งรายงาน การประชุม เอกสารที่เกี่ยวข้อง รูปภาพระหว่างการประชุม ฯลฯ โดยผู้เข้าประชุมสามารถเขียนรายงานเสนอ ต้นสังกัดได้ทันทีที่เดินทางถึงบ้าน.....

(หากมีมากกว่า 5 ขั้นตอนสามารถระบุที่ปฏิบัติเพิ่มเติมได้)

4. ผลการดำเนินการ

...อศ. และ ทร. ได้รับการยอมรับจากประเทศต่างๆ ถึงศักยภาพในการจัดการประชุมระหว่างประเทศ สามารถเปลี่ยนมุมมองของบางประเทศที่ไม่รู้จัก อศ. ดีพอ หรือมีภาพด้ายลบกับประเทศไทย

เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนของ Best Practice แล้ว ส่งผลต่อ หน่วยงาน อย่างไร

.....
.....

เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนของ Best Practice แล้ว ส่งผลต่อ ทร. อย่างไร

.....
.....

5. บทเรียนที่ได้รับ

..... แรงกดดันจากการที่ต้องรักษาเกียรติภูมิและศักดิ์ศรี เป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่ทำให้ภารกิจที่ไม่แน่ใจว่าจะสามารถสำเร็จได้ สามารถสำเร็จลงได้อย่างงดงาม.....

6. ปัจจัยความสำเร็จ

..... - ประสบการณ์ในการเข้าร่วมประชุมและการจัดการประชุมของบุคลากรในอดีต.....

..... - แรงผลักดันของการรักษาเกียรติภูมิและศักดิ์ศรี.....

..... - การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาทุกระดับเป็นอย่างดี.....

..... - ทักษะความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร.....

..... - การทำงานเป็นทีม.....

7. การเผยแพร่/การได้รับการยอมรับ และรางวัลที่ได้รับ

7.1 การเผยแพร่

7.2 การได้รับการยอมรับ - ได้รับคำชมเชยและชื่นชมจากผู้เข้าร่วมประชุมจากต่างประเทศ

7.3 รางวัลที่ได้รับ

8. ภาคผนวก (ร่องรอย หลักฐาน ภาพถ่าย ชิ้นงาน ฯลฯ แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ)