



## โครงการนำเสนอการจัดการความรู้

ชื่อเรื่อง.....ต้อนรับแบบไทย...ถูกใจถึงต่างแดน.....

ชื่อผู้นำเสนอ.....นางสาวภาวิณี วรรณศรี ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

สังกัด ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ

### เป้าหมายและวัตถุประสงค์

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุค ๔.๐ บุคลากรอนามัยก็ต้องพัฒนาตนเองให้ทันและก้าวล้ำในทุกๆด้าน เช่น การผลิต และต่อยอดสื่อ นวัตกรรม การมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ ซึ่งเราจะหลีกเลี่ยงการติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติไม่ได้เลย การประสานงานไม่ได้มีแค่ในอาเซียน แต่การประสานงานยังต้องพัฒนาไปในระดับโลก เช่น การจัดงานประชุมนานาชาติด้านสุขภาพต่างๆ ซึ่งจะมีผู้เข้าร่วมงานประชุม มาจากหลายประเทศ เราในฐานะผู้จัดงานประชุมนานาชาติ เราจะต้องเตรียมตัวอย่างไร และมีการวางแผน และรองรับการเป็นเจ้าภาพที่ดี ที่น่าประทับใจได้อย่างไร

**งานวิเทศสัมพันธ์**จึงมีความสำคัญในรูปแบบของการประสานงานตั้งแต่ผู้ที่จะมาศึกษาดูงาน หรือเข้าร่วมประชุม รายละเอียดต่างๆที่สำคัญ เช่น ค่าลงทะเบียน อัตราการแลกเปลี่ยนเงิน โรงแรมที่พัก อาหาร เช่น อาหารฮาลาล และข้อมูลเบื้องต้นส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมประชุม ที่นักวิเทศสัมพันธ์จะต้องศึกษาและวางแผนก่อนการประชุมจะเริ่มขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มาเยือนหน่วยงาน เกิดความประทับใจ เกิดการบอกต่อ และกลับมาร่วมงานหรือพัฒนาต่อยอดผลงาน นับได้ว่าเป็นความสำเร็จในการประสานงาน สร้างชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ทำให้เกิดเครือข่ายด้านต่างประเทศ และยังสามารถพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้มีจิตบริการ และได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษ และการสร้างความมั่นใจ และความกล้าแสดงออกต่อการสนทนากับชาวต่างชาติ

### เป้าหมายในการดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์

๑. เพื่อการประสานงานระหว่างหน่วยงานและชาวต่างชาติ โดยใช้ความรู้ความสามารถในดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์ การบริการที่เกี่ยวข้องกับงานต่างประเทศ ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการ การวางแผน การดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการและเป็นรูปแบบ ต้องการถ่ายทอดเพื่อให้บุคลากรท่านอื่นๆ สามารถพัฒนาตนเอง นำหลักการ รูปแบบที่ถ่ายทอดผ่านประสบการณ์ตรง เพื่อเป็นแนวทางในการริเริ่มการพัฒนาตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนากับชาวต่างประเทศ

๒. เพื่อให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในตนเอง ความกล้าแสดงออก และการมีจิตบริการเมื่อพบเจอชาวต่างชาติ

๓. ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการฝึกฝน และพัฒนาตนเอง แล้วสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานประจำได้

## กระบวนการในการจัดการความรู้ และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้

๑. ได้นำกระบวนการการสร้างและแสวงหาความรู้ ( Knowledge Creation and Acquisition ) มาสร้างงานด้านต่างประเทศ การประสานงาน ใช้ความรู้ความสามารถในการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานต่างประเทศ และแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการ

๒. ได้จัดความรู้ให้เป็นระบบ ( Knowledge Organization ) โดยการวางแผนก่อนการปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือ จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานต่างประเทศ และเรียงลำดับความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ

๓. การเข้าถึงความรู้ ( Knowledge Access ) โดยการศึกษาข้อมูลการประชุมนานาชาติ การต้อนรับชาวต่างชาติ การฝึกอบรมและพัฒนาตนเองต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานประสานงานต่างประเทศ และมีจิตบริการ

๔. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ( Knowledge Access ) การแลกเปลี่ยนและเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์ตรง ขณะปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ ด้านการประสานงานต่างประเทศ จึงได้นำความรู้ที่ได้รับขณะปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน หรือนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคคลากรท่านอื่นๆ เช่น การมีจิตบริการ การเข้าใจถึงวัฒนธรรมของผู้มาเยือน สามารถนำความรู้และประสบการณ์นี้มาพัฒนาต่อยอดในขณะปฏิบัติงาน และการดำรงชีพของบุคลากรได้

๕. การเรียนรู้ ( knowledge Access ) เกิดการเรียนรู้ใหม่ในการประสานงานต่างประเทศ การจัดการประชุมต่างประเทศ เรียนรู้กับปัญหา และข้อคิดเห็น สามารถนำปัญหาที่เคยประสบมาแก้ไขในการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ เป็นภาพลักษณ์ที่ดีเกิดจากการจัดการความรู้ และแบ่งปันแก่บุคคลากรในหน่วยงาน

### รูปแบบการดำเนินการ

งานวิเทศสัมพันธ์ หรืองานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในการประสานงาน จัดการประชุมระหว่างประเทศ งานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานต่างประเทศ การประสานงานก่อนการประชุม หรือประสานงานก่อนที่ผู้จะมาศึกษาดูงานจากต่างประเทศ

๑. วางแผนก่อนการประชุม หรือชาวต่างชาติที่มาเยือนหน่วยงาน/เข้าร่วมงานประชุมนานาชาติ
๒. ประสานงานผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ยืนยันตัวเครื่องบิน เวลาที่อยู่ในประเทศไทย
๓. การรับ-ส่ง สนามบินทั้งไป และกลับ และที่พักในประเทศไทย
๔. จัดทำหนังสือเชิญโดยประสานงานกับศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมอนามัย
๕. แปลเอกสารภาษาอังกฤษ
๖. ทำหน้าที่ล่ามแปลภาษาอังกฤษ
๗. ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ (แนะนำสถานที่ต่างๆ)
๘. ให้ความช่วยเหลือผู้มาเยือนในทุกด้าน เช่น การเปลี่ยนซิมโทรศัพท์ เป็นต้น
๙. ประสานงานต่างๆในระหว่างที่มีผู้มาศึกษาดูงาน จนกระทั่งเดินทางกลับ
๑๐. เมื่อผู้มาดูงานกลับไปยังประเทศของตน นักวิเทศสัมพันธ์ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อสอบถามความประทับใจ แสดงความห่วงใย ให้ผู้มาดูงานเกิดความประทับใจ และกลับมาเยือนหน่วยงานอีก

### ผลสำเร็จ/นวัตกรรมที่เกิดขึ้น

ความสำเร็จที่เกิดขึ้น คือ ได้ติดต่อและประสานงานต่างประเทศ การเป็นเจ้าภาพจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ โดยได้รับคำชื่นชม และเสียงตอบรับที่ดี โดยการกลับมาดูงานอีก และได้พัฒนาเครือข่ายต่างประเทศ ให้มีความเข้มแข็งทั้งในอาเซียน และระดับนานาชาติ เช่น

๑. การเป็นเจ้าภาพจัดงาน Chief Dental Officer, ๒๐๑๒.
๒. การเป็นเจ้าภาพจัดงาน International Society for Fluoride Research, ๒๐๑๔
๓. การร่วมนำเสนอโปสเตอร์งาน The ๙<sup>th</sup> Asian Conference of Oral Health Promotion for School Children ๒๐๑๗. Siem Reap, Cambodia.
๔. รางวัลชมเชย โครงการเรื่องเล่าเร้าพลังกรมอนามัย, ๒๐๑๗.
๕. งานพิธีกรภาษาอังกฤษ
๖. งานผลิตสื่อ แผ่นพับ ภาษาอังกฤษ
๗. งานผลิตVTR ของหน่วยงานทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
๘. การพัฒนาศักยภาพตนเองเข้าร่วมประชุมต่างประเทศ
๙. เข้าร่วมอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษแบบมีอาชีพ
๑๐. การเข้าร่วมการอบรมนักจัดบันทึกการประชุมนานาชาติ
๑๑. การเข้าร่วมอบรมการนำเสนองานต่างประเทศ ด้วย Power Point
๑๒. การเข้าอบรม Liaison
๑๓. การอบรมบุคลิกภาพ

การใช้ สื่อ social เช่น facebook มีอิทธิพลในการดำรงชีวิต และปฏิบัติงาน โดยมีการติดต่อ เชื่อมความสัมพันธ์ เป็นเพื่อน (friend) ทักทาย (Chat) มีการคอมเมนต์ (comment) เชื่อมต่อความสัมพันธ์อันดีกับผู้ที่มาเยือนจากต่างประเทศ ทำให้การติดต่อประสานงานสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น อีกทั้งมีเครือข่ายที่ดี เป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับนานาชาติ

### แนวทางการขยายหรือพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้

๑. แนวทางการต่อยอดพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิเทศสัมพันธ์ ในการประสานงานการจัดประชุมเวทีนานาชาติ เพื่อขยายเครือข่ายใหม่ และยังคงมีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงาน บุคคล เครือข่ายเดิมที่เคยเกิดขึ้น เช่น นักศึกษาปริญญาโท คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมาลายา ประเทศมาเลเซียมาศึกษาดูงานที่ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศทุกปี โดยมีการบอกต่อจากอาจารย์ หรือรุ่นพี่ โดยจะมีการมาศึกษาดูงานในทุกๆปี แล้วแนะนำให้ประสานงานกับนักวิเทศสัมพันธ์ ทำให้เกิดเครือข่ายที่เข้มแข็งในงานต่างประเทศ เป็นต้น

๒. นำไปต่อยอดโดยการเข้าร่วมประชุมวิชาการ ณ ต่างประเทศ แล้วได้พบกับคณะที่มาศึกษาดูงานที่หน่วยงาน ทำให้เกิดการพัฒนาจากเดิมที่ต้อนรับชาวต่างชาติ แล้วได้เป็นตัวแทนไปร่วมงานประชุมนานาชาติที่ประเทศอื่น ทำให้เกิดความประทับใจ แลกเปลี่ยนงาน และประสบการณ์งานต่างประเทศมากยิ่งขึ้น และสร้างสัมพันธ์กับเครือข่ายใหม่เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

๓. มีเครือข่ายในต่างประเทศ และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหลายหน่วยงานในการประสานงานต่างๆ เช่น University of Singapore, University of Malaya, Malaysia เป็นต้น

## การปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์

การจัดประชุม Chief Dental Officer, ๒๐๑๒



การจัดประชุม International Society  
for Fluoride Research, ๒๐๑๔



การต้อนรับชาวต่างชาติ



งานพิธีกร งานประสานงาน

