

ภาคผนวก ข

ผลการสัมภาษณ์ หัวหน้ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กรมการค้าต่างประเทศ

ข้อมูลบุคคล

1. ผู้ให้ข้อมูล ไพโรจน์ กุลละวณิชย์
ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กรมการค้าต่างประเทศ
ประสบการณ์ทำงาน.....ปี
ผลงานโดดเด่นที่ผ่านมา Made in Thailand, Bangkok Jewelry, Thailand Rice Convention, 80th Years King of Thailand

ภาพรวมงานนิทรรศการในประเทศไทย

1. ในประเทศไทย มีหน่วยงานที่สนับสนุนหรือผลักดันให้มีการจัดนิทรรศการอย่างจริงจังหรือไม่
ตอบ: ในส่วนของราชการจะมีกรมส่งเสริมการส่งออก ที่จะมีหน้าที่ในด้านนี้โดยตรง ทำเรื่องโปรโมชั่น มีการจัดงานระดับอินเตอร์ทั้งในและนอกประเทศ
2. การส่งเสริมเริ่มขึ้นตั้งแต่เมื่อไร
ตอบ: กรมส่งเสริมการส่งออกเริ่มทำงานพวกนี้มานานแล้ว งานแสดงสินค้าที่ขึ้นชื่อที่สุดก็মেডอินไทยแลนด์ ซึ่งก็ผ่านมาเกือบ 20 ปีแล้ว
3. ผลตอบรับกับงานนิทรรศการที่เคยจัดขึ้นมาในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา
ตอบ: นับว่าดีขึ้น เพราะว่ามีคนให้ความสนใจและมีคนที่เข้ามาทำงานพวกนี้มากขึ้น แต่ก็ไม่สามารถบอกได้ชัดว่าดีขึ้นขนาดไหน เพราะในทางสถิติจริง ๆ แล้วมันไม่มีการบันทึกไว้

ประสบการณ์การจัดงานนิทรรศการ

1. รูปแบบของงานนิทรรศการที่เคยทำมา

ตอบ: ของกรมส่งเสริมการส่งออกนั้นหลัก ๆ เลยจะเป็น trade fair เช่น งานจิวเวลรี่ จัดนิทรรศการโปรโมทสินค้าที่รวมเอาจิวเวลรี่ทั้งหมดที่ไทยผลิตได้มาแสดง แต่ของกรมการค้าต่างประเทศจะทำงานต่างออกไป ของเราจะมีหน้าที่ในการบริหารการนำเข้าและส่งออก เปรียบเทียบได้ว่ากรมส่งเสริมการส่งออกมีหน้าที่เหมือนเซลล์แมน กรมการค้าต่างประเทศเป็นเหมือนส่วนบริหารงานหลัก ๆ รูปแบบอีกอย่างหนึ่งคืองานประเภทส่งเสริมภาพลักษณ์หรือยกระดับสินค้า อย่างงานข้าวหอมมะลิกับงานครบรอบ 80 ปีในหลวง ซึ่งรูปแบบนี้ไม่สามารถหาข้อสรุปของต้นทุนกำไรอะไรได้เลย สิ่งที่ได้มันเป็นนามธรรม

2. บทบาทในงานนิทรรศการของทางกรมส่งเสริมการส่งออก

ตอบ: ข้อนี้จะขึ้นอยู่กับ organizer ที่เราจ้างเข้ามา เราเป็นเจ้าของงาน บริหารจัดการแต่ว่าจ้างบริษัทเข้ามาทำ

3. ความแตกต่างในการทำงานของนิทรรศการแต่ละงาน

ตอบ: ทุกอย่างแตกต่างกันหมด ทั้งขนาด งบประมาณ รูปแบบ สถานที่ กลุ่มลูกค้า stake holder ในทุก ๆ อย่างมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและมีความยืดหยุ่นสูง

4. ผู้ที่เกี่ยวข้องในงานนิทรรศการมีใครบ้าง

ตอบ: ข้อนี้ให้คำตอบที่ชัดเจนไม่ได้ สำหรับราชการนี้จะมองอยู่ 2 ข้าง คือ เราผู้จัดกับ stake holder คือกลุ่มเป้าหมายหรือว่าลูกค้า แต่ในส่วนของผู้จัดจริง ๆ จะใช้การจ้าง organizer ซึ่ง organizer ก็จะเป็นหลาย ๆ อย่างทั้ง sub contract และอื่น ๆ

5. บทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเป็นอย่างไร

ตอบ: ส่วนนี้จะมีกติกากำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นสัญญา เอกสารจัดจ้าง หรืออื่น ๆ ทุกคนที่เกี่ยวข้องก็ต้องปฏิบัติตามนั้น

6. ความเกี่ยวข้องของแต่ละฝ่ายในด้านการประสานงานระหว่างกัน

ตอบ: ขึ้นอยู่กับกติกาที่กำหนดไว้

7. ในบางครั้งพบว่า developer organizer หรืออื่น ๆ เป็นกลุ่มเดียวกัน วิธีการทำงานจะออกมาในรูปแบบใด

ตอบ: มองในมุมมองของหน่วยราชการ เราจะไม่ทำงานเอง แต่จะจ้าง organizer นั้น เหมือนกับบริษัทรับจ้าง ขึ้นอยู่กับว่าจ้างให้ทำงานอะไร ซึ่งก็สามารทำได้ทุกอย่าง ถ้ามีเรื่องใดที่ทำไม่ได้ organizer ก็จะไปจ้าง organizer อื่น ๆ ให้เข้ามารับผิดชอบเป็นส่วน ๆ ไป ทางราชการเองก็เพียงควบคุมให้งานเป็นไปตามเป้า

8. ยังมีรูปแบบการประสานงานแบบอื่นอีกหรือไม่

ตอบ: มีรูปแบบขอฟรี เป็นลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างขอให้จัดงานร่วมกัน อย่างเช่น งานสวดมนต์ภูเขาทองวัดสระเกษ ซึ่งทางวัดไม่มีทุนที่จะจ้างและหน่วยราชการเองก็อยากจะจัดงาน เป็นลักษณะงานเอื้อเพื่อเอื้อเผื่อระหว่างกัน

กระบวนการในงานนิทรรศการ

1. กระบวนการและขั้นตอนในการจัดงานนิทรรศการมีขั้นตอนอย่างไร

ตอบ: สำหรับราชการ เริ่มที่จัดหางบประมาณ หาสถานที่ หาผู้จัด ทีมงาน ซึ่งจะมีตัวประกอบร่วมเยอะมาก งานประเภท trade fair ที่ทางราชการทำ จะเริ่มที่เสนอโครงการเพื่อจะรับงบประมาณ จัดหาสถานที่ จัดจ้าง organizer จากนั้น organizer จะเริ่มงานเตรียมสถานที่ มีการเชิญประธานในพิธี เชิญคนร่วมงาน บริหารจัดการงานจนกระทั่งจบงาน เก็บสถานที่ จากนั้นจะจ่ายค่าจ้างให้ organizer เป็นอันจบโครงการ นี่เป็นกระบวนการโดยคร่าว ๆ

2. ในกระบวนการแต่ละขั้นตอนมีใครเป็นผู้รับผิดชอบ

ตอบ: อันดับแรกคือ เจ้าของงาน อย่างราชการจะมีกรมการค้าต่างประเทศเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ส่วนขั้นตอนดำเนินการจะเป็นความรับผิดชอบของ organizer ซึ่งก็จะมีผู้ที่เข้ามารับผิดชอบต่อหลากหลายตามสภาพของงาน

3. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของแต่ละขั้นตอน

ตอบ: เราจะดูที่ภาพรวม 1. มูลค่าการขายสินค้า 2. จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมงาน เป็นหลัก งานนิทรรศการทั่ว ๆ ไป จะมีคนที่ทำหน้าที่ควบคุมอยู่แล้ว ประสิทธิภาพจะวัดอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับความพอใจของกรรมการตรวจรับ ซึ่งไม่สามารถชี้ชัดออกมาเป็นตัวเลขหรือ หลักการทางสถิติใด ๆ ได้เลย ถ้าเป็นการวัดตามหลักเศรษฐศาสตร์จะต้องนับตอนจบงาน นับจำนวนเข้าทำงาน จำนวนสินค้าที่ขายได้ หรือรายได้โดยรวม เป็นต้น

4. ระยะเวลาของโครงการนิทรรศการหนึ่ง ๆ ยาวนานเท่าใด

ตอบ: งานนิทรรศการจริงไม่เกิน 10 วัน แต่การเตรียมตัวใช้เวลานานกว่ามาก ขึ้นอยู่กับขนาดของงาน อยู่ที่ว่าวัสดุเครื่องมือที่ต้องใช้พร้อมแค่ไหน ความประณีตหรือคุณภาพต้องมีเท่าไร อย่างเช่นสินค้าเกษตร บางงานต้องใช้ข้าวที่ออกรวงพอดี เพราะฉะนั้นต้องปลูก จำนวนเท่าไร ใช้เวลาแค่ไหน ก็ต้องคำนวณเข้าไปด้วย

5. ขั้นตอนใดที่ใช้เวลามากที่สุด หรือน้อยที่สุดในงานนิทรรศการ

ตอบ: ขั้นตอนที่ใช้เวลามากที่สุดคือขั้นตอนดำเนินงาน ซึ่งก็ใกล้เคียงกับการจัดจ้าง organizer เพราะในบางงาน การจะเลือก organizer ที่เหมาะสมได้ใช้เวลานาน แต่ถ้ามีเจ้าประจำอยู่และรู้งานดี กรณีนี้งานจะดำเนินไปได้เร็ว อีกทั้งการตกลงเรื่องราคาก็ยังทำได้ คล่องตัวมากกว่าเพราะเคยร่วมงานกันมาก่อน

ปัญหาและการแก้ไข

1. ปัญหาที่สำคัญในแต่ละขั้นตอนที่ต้องคำนึงถึง มีอะไรบ้าง

ตอบ: มีทุกขั้นตอน ปัญหาอันดับหนึ่งคือ เงิน ถ้าเงินไม่ถึง ประสิทธิภาพงานก็จะลดลง ปัญหารองลงมาคือ คน คนที่เชี่ยวชาญ จะกว้างขวางมีช่องทางหรือเส้นสายที่ดี รองรับความต้องการของเราได้หมด แต่การที่จะได้ร่วมงานกับคนแบบนี้มันค่อนข้างยาก

2. การเงินเข้าไปเกี่ยวข้องกับในทุกอย่าง ๆ กระบวนการ มีวิธีจัดการและควบคุมอย่างไร

ตอบ: เงินเป็นตัวกำหนดคุณภาพของงาน ถ้าเงินพอ organizer ยอมรับได้ งานก็ดำเนินต่อไปได้ แต่ถ้าเงินไม่ถึง ก็จะต้องมีการต่อรองในการจะลดคุณภาพหรือปริมาณก็ตามแต่ จะเห็นสมควร

3. ปัญหาอื่น ๆ นอกจากเงิน มีวิธีป้องกันหรือแก้ไขอย่างไร

ตอบ: ปัญหาอื่นก็คือ คน ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จะประสานงานกับเรา ในการแก้ปัญหาจะย้อนกลับไปในเรื่องเงิน ใช้เงินจ้างบุคลากรที่เชี่ยวชาญได้ จ้างมืออาชีพได้ และจะทำให้ผลงานนั้นเข้าเป้าที่วางไว้ แต่ถ้าบ่น้อยก็ต้องทำเอง

4. งานนิทรรศการขนาดใหญ่กับขนาดเล็ก เหมือนกันหรือต่างกันอย่างไร

ตอบ: ต่างกันทั้งหมด ถ้ามีคนเข้าไปเกี่ยวข้อง งานใหญ่ก็ต้องใช้คนมาก แต่ก็ใช้ว่างานเล็กจะต้องใช้คนน้อย มันอยู่ที่ความพร้อมและสภาพของงาน บทสรุปที่เหมือนกันของงานนิทรรศการทั้งหมดคือ ความพอดี ผู้บริหารต้องบริหารให้เกิดความพอดี ก็คือทำให้เกิดความพอใจด้วยกันทุกฝ่าย

5. ขั้นตอนที่เกิดปัญหาขึ้นมากที่สุด คือขั้นตอนใด

ตอบ: ขั้นตอน พิธีเปิด ถึงแม้จะมีการเตรียมตัวไว้อย่างดี มีการทดสอบระบบทุกอย่างพร้อมทำงาน เวลาเปิดงานจริง ประธานขึ้นพูด 3 ประโยคแล้วไฟดับ นั่นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นประจำ เพราะในสถานการณ์จริงคนจะเยอะมาก กล้อง 20 – 30 ตัว ไฟสปอตไลท์เป็นแผงและสิ่งอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดการแปรผันมืออยู่มาก

6. ถ้ามีซอฟต์แวร์ที่ช่วยแก้ปัญหาในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้ ต้องการให้ซอฟต์แวร์นั้นในขั้นตอนใดมากที่สุด

ตอบ: ในความเป็นจริงแล้วซอฟต์แวร์ที่จะช่วยงานแบบนี้ไม่ได้มีประโยชน์เลย ในหลักการจัดนิทรรศการที่เราจะต้องติดต่อกับสถานที่จัดใหญ่ ๆ นั้นขึ้นอยู่กับ sale เท่านั้น ซอฟต์แวร์มีข้อมูลให้ได้ แต่เทคนิคการเจรจาต่อรองนั้นอยู่ที่ sale และข้อมูลเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลที่ซอฟต์แวร์มีอาจไม่ได้ถูกอัปเดตตามไปด้วย เพราะข้อมูลเหล่านี้มักเป็นความลับ แต่ในบางกรณีที่เป็นงานเฉพาะ เช่น งานสัมมนา งาน

คอนเสิร์ต เราสามารถให้ข้อมูลที่เป็นสแตนด์บายได้ เนื้อหารายละเอียด การจองที่นั่ง การซื้อตั๋ว ก็สามารถทำผ่านซอฟต์แวร์ได้ แต่ถ้าพูดถึงหน่วยราชการของไทย จะใช้วิธีการติดต่อโดยตรงเท่านั้น

7. ถ้ามีการใช้งานซอฟต์แวร์ในกระบวนการใด ๆ ของงาน จะส่งผลต่อรูปแบบการทำงานแบบเดิมหรือไม่

ตอบ: ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ใช้มองซอฟต์แวร์จากจุดไหน ในบางขั้นตอน เทคนิคการทำงาน การต่อรองเจอร์จามีความสำคัญอย่างมาก ตัวอย่างเช่น นักร้องดังบริทธิย์ สเปียร์ จะมาเปิดคอนเสิร์ตในไทย สิ่งที่ต้องการคือพาร์ทเนอร์ที่จะร่วมทำงานด้วย ไม่ใช่ซอฟต์แวร์ในอีกมุมมองหนึ่ง ซอฟต์แวร์นั้นจะให้คำตอบแบบตรงไปตรงมา แต่การทำงานจริงจะมีความยืดหยุ่นเป็นตัวแปรอีกมากมาย เช่น ขนบ วัฒนธรรม ธรรมเนียม ประเพณี รวมทั้งความพอใจของแต่ละบุคคล ซึ่งซอฟต์แวร์ไม่ได้สนับสนุนตรงนั้น