

2. หน่วยงานที่เข้ามาสนับสนุนการจัดนิทรรศการคือใคร

ตอบ: มีหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะคือ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ หรืออย่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ก็มีความพยายามทำให้เรื่องนี้ตื่นตัวมากขึ้น เพราะมีผลในเรื่องของการท่องเที่ยว การจับจ่ายใช้สอยของผู้คนและนักท่องเที่ยว

3. ผลตอบรับกับงานนิทรรศการในไทยและในต่างประเทศในปัจจุบันนี้เป็นอย่างไร

ตอบ: ทุกวันนี้ประเทศต่าง ๆ ก็มีความพยายามผลักดันตัวเองให้เป็นศูนย์กลางในด้านต่าง ๆ เพราะจะมีผลประโยชน์อื่น ๆ ทางธุรกิจตามมาด้วย อย่างงานด้านรถยนต์ คนก็จะพูดถึง ดีทรอยต์ โตเกียวมอเตอร์โชว์ บางกอกมอเตอร์โชว์ ในด้านธุรกิจอื่น ๆ เช่น อัญมณี ทองคำ ก็จะมีพูดถึงงานบางกอกเจมส์ ซึ่งได้กลายเป็นภาพลักษณ์อย่างหนึ่งของไทยที่ต่างชาติจดจำได้

กระบวนการในงานนิทรรศการ

1. ขั้นตอนกระบวนการในงานนิทรรศการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบงานมีขั้นตอนอย่างไร

ตอบ: จะเริ่มต้นที่ลูกค้า มีเป้าหมายว่าจัดงานเพื่ออะไร และ organizer จะเป็นเหมือนเครื่องมือชิ้นหนึ่งที่จะนำไปสู่เป้าหมายนั้น จาก project ที่เคยผ่านมา กระบวนการจะมีขั้นตอนการรับ brief จากลูกค้าในแง่ของเป้าหมาย เช่น ให้ข้อมูล ต้องการยอดขาย ต้องการจำนวนผู้ชม เป็นต้น ในการ brief จะมีแบบฟอร์มของมันว่า งานอะไร ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร วัตถุประสงค์ของงานคืออะไร ซึ่งจะมีแบบฟอร์ม ในงานจะมี requirement เพิ่มเติมหรือไม่ อะไรบ้าง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเรื่องของงบประมาณ ค่าใช้จ่ายปลีกย่อยต่าง ๆ ต้องมีการคำนวณมาแล้ว หลังจากนั้นจะเป็นงานของ organizer ที่จะต้องมาคิดต่อทำต่อ ซึ่งขั้นตอนในโครงการทั้งหมดจะมีอยู่ 3 ช่วง คือ ช่วงการรับ brief ช่วง pre production และช่วง production

2. ในแต่ละขั้นตอนมีฝ่ายใดรับผิดชอบอยู่บ้าง

ตอบ: ช่วงการรับ brief จะมี project director หรือเรียกว่า AE ทำหน้าที่ตกลงกับลูกค้า เป็นเหมือนผู้จัดการโครงการคอยดูภาพรวม ความสะอาด การดูแลความปลอดภัยในงาน รายละเอียดจุดจิกต่าง ๆ ที่ต้องปรึกษากับลูกค้า

ในส่วนเนื้องานจริง ๆ จะเป็นของ producer ที่จะควบคุมการผลิต เทคนิค โครงสร้างต่าง ๆ ในทีมของ producer จะมีฝ่าย creative ทำหน้าที่คิดงาน หาข้อมูล คิด คอนเซปต์ เนื้อหา เอกสารอ้างอิงอย่างเช่นภาพประกอบ จัดฟังก์ชันการใช้งาน มีอะไรบ้าง จะจัดไว้ตรงไหน แม้กระทั่งที่จอตรงก็ต้องคิดว่าจะให้ไปอยู่ตรงไหน ในบางครั้ง producer ก็ต้องเข้าไปร่วมในการรับ brief ด้วย เพราะจะได้คิดงานไปพร้อมกัน ทีมงานจะได้เข้าใจ กันทั้งหมด และงานในส่วนของการจัดการยังเป็นงานใหญ่ ระบบการจัดการยิ่งต้องดี อย่างเช่นงานพีชชวอนโลก จะต้องดูแลเรื่องของ แผนผัง ระบบขนส่ง ระบบบรรณาง พื้นที่ รองรับคนจำนวนมาก บุคคลต่าง ๆ การดูแลต้นไม้แต่ละประเภทที่แตกต่างกัน งานตรงนี้ producer ต้องครอบคลุมหมด ในเรื่องที่จะละเอียดลงไปกว่านั้น เช่น การติดตั้ง ความปลอดภัยของโครงสร้าง วัสดุหรือวัสดุที่ใช้ การใช้งานในวันงานจริงและสุดท้ายคือเรื่อง ราคาที่มาจากจัดการทั้งหมด

ฝ่าย art director ทำหน้าที่ในส่วนของการออกแบบ 3 มิติ โครงสร้างหน้าตา ของบูธให้ตรงตามคอนเซปต์ของงาน ต้องมองภาพรวมของงาน ความสวยงามเข้าตาม คอนเซปต์หรือไม่ และก็ยังมีการปรับผัง ฟังก์ชันการใช้งาน รวมถึงโครงสร้าง การใช้วัสดุ การติดตั้ง งานนอกเหนือจากนี้จะมีกลุ่มที่เรียกว่า graphic designer จะออกแบบงาน ละเอียดเรียกว่า งานอิงค์เจต งานพริ้นท์

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มของ coordinator จะประสานงานเกี่ยวกับงานธุรการ ตรวจสอบราคา การจัดการรายการเครื่องมือต่าง ๆ การขอข้อมูล ข้อมูลพื้นที่ ตรวจสอบ พื้นที่ จัดสเปคต่าง ๆ

ในขั้นตอนการนำเสนองาน ส่วนใหญ่มักจะใช้ power point มีการเตรียม proposal ที่ปรี้นท์มาให้ลูกค้าไป จุดสำคัญในการนำเสนอคือการพรีเซนต์ ต้องให้คนที่ เข้าใจงานและมีทักษะในการนำเสนอที่ดี โนมิน่าวจในการขาย จึงจะสามารถขายงาน และตอบใจห้ลูกค้าได้ดี และในการนำเสนองานตรงนี้เราจะมีการแนบใบเสนอราคาไป ด้วย เพื่อที่ว่าทั้งลูกค้าและทางเราเองจะได้ประเมินงบประมาณได้ จะเพิ่มหรือลดงาน ตรงไหน ก็สามารถคุยกันได้

ในบางกรณีที่งานนำเสนอไม่บรรลุผล producer ก็จะนำงานกลับไปคิดใหม่ ทำ ใหม่ คำนวณค่าใช้จ่ายใหม่ และกลับมานำเสนอใหม่อีกครั้งหรือหลาย ๆ ครั้ง จนกว่า ลูกค้าจะพอใจ และก็เป็นสิ่งที่แน่นอนว่าค่าใช้จ่ายจากการคิดใหม่ ทำใหม่ ก็จะต้องเพิ่ม

มากขึ้นเช่นกัน ส่วนงานบางส่วนที่ผ่านแล้ว ก็เข้าสู่ขั้นตอนการผลิตได้เลยทันที ไม่ต้องรอให้งานนำเสนอผ่านทั้งหมดก็ได้

เข้าสู่ขั้นตอนการผลิต จะมีหลายคนที่เกี่ยวข้องหลัก ๆ จะมี producer, art director, coordinator, supplier หรือผู้รับเหมาต่าง ๆ ที่อาจมีการจ้างเพิ่มเติม ในการผลิตชิ้นส่วนที่ลูกค้าสั่งทำตามแบบ art director ก็จะแกะแบบ ออกมาเป็นภาพ 3 มิติหรือภาพ perspective จุดที่เป็นรายละเอียด วัสดุที่ใช้ ขนาด ปริมาตร เพื่อจะนำไปสู่การผลิตชิ้นส่วนจริงต่อไป สำหรับโครงสร้างขนาดใหญ่หรือชิ้นส่วนที่ซับซ้อน จะมีบริษัทรับเหมาเข้ามาช่วยทำให้ซึ่งต้องจัดจ้างเป็นการเฉพาะ หน้าที่ของบริษัทเหล่านั้นนอกจากรับทำโครงสร้างแล้ว ยังรับผิดชอบในเรื่องของวัสดุ การประมาณราคา และการติดตั้ง ในงานบางงานจะมี option อื่น ๆ ที่ producer สามารถสั่งทำได้ เช่น เลื่อสำหรับสตีฟ โลโก้ สกรีน หมวก ของที่ระลึก ของชำร่วย เป็นต้น

ขั้นตอนติดตั้ง producer จะเป็นผู้ควบคุมงาน เป็นวันที่ทีมงานเข้าไปติดตั้งอุปกรณ์ทั้งหมด จำนวนวันขึ้นอยู่กับงานและขนาดของงาน ถ้างานใหญ่ ๆ อาจใช้เวลา 2 ถึง 3 วัน แล้วแต่ความยากง่ายของงาน ในบางสถานที่ที่กำหนดเวลาที่สามารรถเข้าทำงานได้ไม่เกินเที่ยงคืน ก็จะตัดระบบไฟทั้งหมดในอาคาร หรือถ้างานจัดในห้าง ช่วงเวลาที่สามารรถเข้าทำงานได้ก็จะเป็นช่วงหลังสี่ทุ่มเป็นต้นไป แต่ถ้าเป็นงานใหญ่ที่จัดในสถานที่เฉพาะก็จะปิดให้ทำงานได้ทั้งวันทั้งคืน จากเงื่อนไขเหล่านี้ก็จะทำให้เกิดเงื่อนไขภายนอกอื่น ๆ ที่ producer ต้องคิดต่อไปในเรื่องของการรักษาความปลอดภัย การระวังของหาย การที่ชิ้นส่วนหรือคนงานจะสร้างความเสียหายให้สถานที่ หรือกรณีอื่น ๆ ที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้

วันจัดงาน เป็นหน้าที่ของสตีฟที่จะ run ระบบทุกอย่างตามที่ได้ติดตั้งไว้ และจะมีเจ้าหน้าที่เทคนิคคอยดูแลกรณีที่เกิดข้อผิดพลาด เช่น ไฟดับ ของหัก ของแตก เจ้าหน้าที่เฝ้าของ ซึ่งก็มีการสลับเวรยามดำเนินการตามแต่ละช่วงเวลา

ขั้นตอนสุดท้ายคือการรื้อถอน ต้องมีการถามลูกค้าก่อนว่า ขึ้นไหนจะเก็บไว้ หรือนำไปทิ้งได้เลย หรือจะนำไปใช้งานต่อก็ต้องมีการจัดเก็บอย่างระมัดระวังให้เรียบร้อย สำหรับชิ้นส่วนบางอย่างที่มีราคาแพงหรือวิธีการติดตั้งเฉพาะ อย่างเช่นจอพลาสมา ก็จะมีช่างที่เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมานำออกให้ เป็นงานในส่วนที่ผู้รับเหมาจะเข้ามาดำเนินการเป็นหลัก เรามีหน้าที่เพียงแค่ควบคุมและตัดสินใจ

3. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในแต่ละขั้นตอนคืออะไร

ตอบ: ในแต่ละขั้นตอนจะมีเกณฑ์ในการชี้วัดไม่เหมือนกัน หลัก ๆ จะอยู่ที่ลูกค้าตัดสินใจ เพราะเป็นงานที่อยู่เบื้องหลัง ในช่วงของการรับ brief จะดูที่ความถูกต้องของข้อมูลจากลูกค้า ช่วงคิดงาน จะดูที่งานเราต้องตอบใจห้ความต้องการของลูกค้าได้และมีความรวดเร็วก็รวมอยู่ด้วย คือถูกด้วยเร็วด้วย ลูกค้าจะชอบ ช่วงนำเสนอ ตัวชี้วัดที่ชัดเจนที่สุดคือการที่ลูกค้าซื้องานเรา ช่วงการผลิต จะดูความถูกต้องของชิ้นงานเปรียบเทียบกับแบบว่าถูกต้องหรือไม่ ช่วงวันงาน จะดูที่ความเรียบร้อย ดูผลตอบรับจากผู้เข้าชมงาน การให้ความสนใจในบุุคต่าง ๆ ในช่วงหลังมานี้มีบริษัทที่รับทำงานประเมินให้ เป็นจำพวกแบบฟอร์มให้กรอก ใบแสดงความคิดเห็น โพลต่าง ๆ สิ่งที่มีมักจะวัดกันจะเป็นจำนวนผู้เข้าชม รายได้เฉลี่ย อายุ เพื่อนำไปเป็นสถิติสำหรับการจัดงานในปีต่อ ๆ ไป ช่วงส่งมอบงาน จะดูที่ความครบถ้วนของข้อมูลตรงตามที่ลูกค้าต้องการหรือไม่

4. ระยะเวลาของโครงการนิทรรศการ ยาวนานเท่าใด

ตอบ: ขึ้นอยู่กับตัวงานและก็ลูกค้า บางงานรับเอาไว้เป็นปี บางงานก็ 4 ปี อย่างเช่นงานเอกซ์โปโลก งานโอลิมปิก แต่กับบางงานเล็ก ๆ ก็หนึ่งเดือน

5. ระยะเวลาของแต่ละขั้นตอน ขั้นตอนใดที่ใช้เวลามากที่สุดหรือน้อยที่สุด

ตอบ: ขึ้นอยู่กับสเกลและประเภทของงาน อย่างงานพีชสวนโลกที่มีสเกลใหญ่มาก ในส่วนของ production ก็จะนานมากเช่นกัน แต่บางงานที่ใช้บอร์ดสำเร็จรูปอย่างงาน OTOP ช่วง pre production จะนานกว่า

ปัญหาและการแก้ไข

1. ในแต่ละขั้นตอนมีปัญหาที่สำคัญอะไรบ้าง

ตอบ: เงิน ปัญหาหลักที่พบได้ในทุก ๆ งาน บางครั้งลูกค้าก็ไม่ยอมบอกให้ชัดเจน ทำให้หลาย ๆ ครั้งงานดำเนินไปได้ช้า หรืออาจถึงขั้นต้องปรับกระบวนการกันใหม่ คิดกันใหม่ ซึ่งเราก็ต้องคอยควบคุมและย้ำเตือนกับลูกค้าอยู่บ่อย ๆ

2. การจัดการและควบคุมการเงินในงานนิทรรศการทำได้อย่างไร

ตอบ: ใช้ใบเสนอราคาในทุก ๆ ขั้นตอนเพื่อแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า ทุก ๆ อย่างเป็นค่าใช้จ่ายทั้งหมด ทั้งการคิด การแก้ไข ค่าเสียเวลา สินค้าวัสดุ และอื่น ๆ เป็นตัวที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ว่าทำอะไรต่อไป

3. ปัญหาอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการเงิน มีวิธีรับมืออย่างไร

ตอบ: ลูกค้า เราจะต้องคุยกับลูกค้าให้ชัดเจนตั้งแต่ต้น ทำความเข้าใจในงานให้ตรงกัน เพราะบางครั้งลูกค้าไม่ยอมบอกเราหรือบอก แต่ไม่เคลียร์ ทางเราก็ต้องมีความเข้าใจในงานในระดับหนึ่งด้วยจึงจะสามารถซักถามลูกค้าให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ทีมงานต้องทำการบ้านมาก่อน

4. งานขนาดใหญ่กับงานขนาดเล็กมีปัญหาเหมือนหรือต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ตอบ: ต่างกัน แต่หลัก ๆ ก็คือ เรื่องเงิน ลูกค้า แล้วก็ความพร้อมของงาน บางงานจัดต่อเนื่องกันมาหลายปีจนทีมงานคุ้นเคย งานแบบนี้จะดำเนินได้เร็ว

5. ขั้นตอนที่เกิดปัญหามากที่สุดในการบวนการทั้งหมด คือขั้นตอนใด

ตอบ: ปัญหาเกิดขึ้นได้กับทุกกระบวนการแล้วแต่ประเภทของงาน ขนาดและกัจำนวนคน แม้แต่ช่วงส่งมอบงานก็ยังสามารถเกิดปัญหาขึ้นได้เช่นกัน

6. ในการทำงานนิทรรศการ มีการใช้ซอฟต์แวร์เฉพาะทางช่วยในการทำงานหรือไม่

ตอบ: ใช้ซอฟต์แวร์ทั่วไป เช่น excel, powerpoint โปรแกรมออกแบบกราฟิก 3DsMAX, Illustrator, Photoshop แต่ซอฟต์แวร์ที่ทำงานเฉพาะทาง ในประเทศไทยน่าจะยังไม่มีบริษัทไหนใช้ ส่วนมากจะใช้คนเป็นหลัก แต่บริษัท organizer ใหญ่ ๆ จะมีโปรแกรมที่คำนวณพื้นที่ ค่าเช่า ซึ่งจะมีสูตรเฉพาะของแต่ละบริษัท มีการจ้างคนเขียนโปรแกรมโดยเฉพาะ บางทีอาจมีการใช้ Flash ช่วยนำเสนอแล้วแต่ว่าจะใช้อะไรขาย แต่สิ่งที่สำคัญเลย คือ คนขาย ซึ่งผ่านการเทรนนิ่งมาอย่างดี ค่าตัวจะสูง

7. ผลกระทบของซอฟต์แวร์ที่มีต่อรูปแบบการทำงานของบุคคลในบริษัทอย่างไร

ตอบ: ไม่มีการใช้ซอฟต์แวร์เฉพาะทาง ใช้งานคนเป็นหลัก จึงไม่มีผลกระทบแต่อย่างใด