

ถอดบทเรียน: “กาล่า ที่ไม่ใช่..กะลา” ความสำเร็จการจัดงานเลี้ยงรับรองอาหารค่ำ (Gala Dinner)

จารุมน บุญสิงห์ ปิ่นอนงค์ เครือชา

ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ

ที่มา กรมอนามัยได้รับมอบหมายจากกระทรวงฯ รับผิดชอบจัดงานเลี้ยงรับรองอาหารค่ำ(Gala Dinner) ในวันที่ 25 สิงหาคม 2565 เพื่อแสดงความยินดีต้อนรับ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในฐานะประเทศเจ้าภาพผู้จัดงาน และเพื่อเป็นเกียรติแก่ผู้นำและคู่สมรสจากเขตเศรษฐกิจ APEC ผู้บริหารระดับสูงและผู้เข้าร่วมการประชุมฯ ฝ่ายไทยและต่างประเทศ จำนวน 120 คน ซึ่งกรมฯ ได้มอบหมายให้ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ(ศรป.) รับผิดชอบหลักในการกิจดังกล่าว ศรป. ถอดบทเรียนครั้งนี้เนื่องจากเห็นว่า การจัดงานเลี้ยงรับรองอาหารค่ำ (Gala Dinner) มีรายละเอียด พิธีการ และมีความสำคัญมากในการจัดงานให้บุคคลสำคัญระดับสูงประเทศสมาชิก APEC อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานในกรมฯ ที่มีประสบการณ์หรือองค์ความรู้เดิมเกี่ยวกับเรื่องนี้มาก่อน จึงเห็นควรถอดบทเรียนเพื่อแนวทางในการทำงานของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ เพื่อทบทวนประสบการณ์และถอดบทเรียนการทำงาน และค้นหาความรู้จากการปฏิบัติงาน เกิดความรู้ใหม่ นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน ลดข้อผิดพลาดและเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สำเร็จ

วิธีการและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก เหมาะสมและคล่องตัวในการถอดบทเรียน จึงปรับใช้วิธีการถอดบทเรียน 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) เจ้าของประสบการณ์ จัดบันทึกประสบการณ์ด้วยตนเอง โดยกำหนดหัวข้อ/ประเด็นให้ในการบันทึก 2) ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง (ก.ย.65 - ม.ค.66)

ผลการดำเนินงานถอดบทเรียน พบว่า จากการทำงานทั้งช่วงการเตรียมงานและระหว่างการจัดงาน ตามกระบวนการ KM 7 ขั้นตอนและ PDCA ทำให้เห็นถึงบทเรียนที่เกิดจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอก เทคนิคในการแก้ปัญหา วิธีการทำงานหรือความรู้ใหม่ Tacit knowledge ได้แก่ การทำงานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง(change) ยืดหยุ่น(agile) และจิตบริการ(service mind) การใช้ทักษะด้านต่างๆเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ การเจรจาต่อรอง(negotiation) การสื่อสารกับบุคคลในระดับต่างๆ การบริหารจัดการ ทักษะความเป็นผู้นำ (leadership) และ Explicit knowledge ได้แก่ การศึกษาหาข้อมูลความรู้รูปแบบการจัดงานและหลักการ/พิธีการ นอกจากนี้ ขวัญกำลังใจจากผู้บริหารที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานพบว่ามีสำคัญอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะ การจัดงานเลี้ยงรับรองอาหารค่ำ (Gala Dinner) เป็นแบบพิธีการที่มีรายละเอียดมาก เกี่ยวข้องบุคคลหลายกลุ่มและหลายระดับ มีปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรค โอกาสข้อท้าทาย ดังนั้นจึงควรมีการเตรียมงานที่ดี ควรเริ่มตั้งแต่การศึกษาหาข้อมูล รูปแบบ การวางแผนและการมอบหมายที่ชัดเจน และมีการกำกับติดตามงานที่ดีเป็นระยะ ความรู้และประสบการณ์หรือบทเรียนจึงควรบันทึกไว้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อยกระดับการทำงานของกรมอนามัยต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ กรมอนามัยมีแนวทางปฏิบัติในการจัดงานเลี้ยงรับรองอาหารค่ำ