



STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

เคล็ดลับเตรียมความพร้อมผู้บริหารสู่เวทีพิธีการ
ระดับชาติและระดับนานาชาติ

โดย

นางสาวจิรา จอกทอง

ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	1
2. ขอบเขต (Scope)	1
3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	2
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	4
5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)	6
6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)	6
7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข ปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)	6
8. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)	8

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องเคล็ดลับเตรียมความพร้อมผู้บริหารสู่เวทีพิธีการระดับชาติและระดับนานาชาติ เล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้ทีมงานเลขานุการ ทีมประชาสัมพันธ์ และทีมพิธีการ (Protocol) ใช้ในการเตรียมความพร้อมให้กับผู้บริหารระดับสูง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์ที่ดี และลดข้อผิดพลาดในเวทีระดับชาติและนานาชาติ การปฏิบัติงานเมื่อผู้บริหารได้รับเชิญเป็นประธานพิธีเปิดงานใหญ่ๆ ระดับชาติและระดับนานาชาติ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญคือการตอบรับและขอรายละเอียด การเตรียมข้อมูล (คำกล่าวเปิด) ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งาน การจัดเตรียมทีมงานและประสานงานสถานที่/กำหนดการ รวมถึงการดูแลบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้บริหารและองค์กร สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ตลอดจนช่วยในการวางแผนปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ขอบเขต (Scope)

ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงานเคล็ดลับเตรียมความพร้อมผู้บริหารสู่เวทีพิธีการระดับชาติและระดับนานาชาติ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ครอบคลุมขั้นตอน หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมให้กับผู้บริหารระดับสูง เลขานุการผู้บริหาร ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานผู้จัด ในการเข้าร่วมงานพิธีการ งานประชุม หรืองานกิจกรรมสำคัญ ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยมีรายละเอียดครอบคลุมดังต่อไปนี้ :

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาและการเตรียมการ

- 1.1 การประสานงานและตรวจเช็คข้อมูล: การรวบรวมกำหนดการ (Agenda) วัตถุประสงค์ของงาน รายชื่อผู้เข้าร่วมงานระดับวีไอพี (VIP List) และการศึกษาธรรมเนียมปฏิบัติ (Protocol) ที่เฉพาะเจาะจงของแต่ละงาน
- 1.2 การเตรียมความพร้อมส่วนบุคคลของผู้บริหาร: การประสานงานเรื่องเครื่องแต่งกาย (Dress Code) ที่ถูกต้องตามกาลเทศะและวัฒนธรรม, การจัดเตรียมคำกล่าว บทสุนทรพจน์ (Speech) หรือบทให้สัมภาษณ์ (Talking Points) ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
- 1.3 การบริหารจัดการโลจิสติกส์: การวางแผนการเดินทาง การจัดลำดับรถขบวน การสำรวจเส้นทางและพื้นที่จัดงาน (Site Inspection) รวมถึงการจัดที่นั่งตามหลักพิธีการทูต (Seating จัดลำดับตาม Precedence)

2. ขอบเขตด้านระดับของงาน

- 2.1 **เวทีพิธีการระดับชาติ:** งานพระราชพิธี งานรัฐพิธี งานประชุมร่วมกับหน่วยงานราชการระดับกระทรวง หรือองค์กรชั้นนำในประเทศ
- 2.2 **เวทีพิธีการระดับนานาชาติ:** การประชุมระดับภูมิภาค (เช่น ASEAN) การประชุมระดับโลก (เช่น UN, APEC) งานต้อนรับคณะทูตานุทูต หรือการเจรจาความร่วมมือระหว่างประเทศ (MOU) ทั้งในและต่างประเทศ

3. ขอบเขตด้านบุคลากร

- 3.1 **ผู้ใช้งานคู่มือ:** เจ้าหน้าที่ฝ่ายพิธีการ(Protocol), ฝ่ายสื่อสารองค์กร, เลขานุการผู้บริหาร และทีมงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมงาน
- 3.2 **ผู้รับการเตรียมความพร้อม:** ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และคณะผู้ติดตามที่เป็นตัวแทนขององค์กร

3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

คู่มือการปฏิบัติงานเคล็ดลับเตรียมความพร้อมผู้บริหารสู่เวทีพิธีการระดับชาติและระดับนานาชาติที่มีประสิทธิภาพควรมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจบทบาทของตนเองและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตามบทบาทหน้าที่อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานไร้รอยต่อ ซึ่งสามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้ดังนี้

1. ผู้บริหาร /ประธานในพิธี (Executives / Keynote Speakers)

- 1.1 **การเตรียมความพร้อมส่วนบุคคล:** ศึกษาข้อมูลภาพรวมของงาน (Briefing Note) ประเด็นสำคัญ และกำหนดการล่วงหน้า
- 1.2 **การประสานงานนโยบาย:** ให้แนวทางหรือข้อสั่งการที่ชัดเจนแก่ทีมงานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ประเด็นที่ต้องการเน้นย้ำ หรือข้อจำกัดเฉพาะบุคคล (เช่น อาหาร สุขภาพ การแต่งกาย)
- 1.3 **การปฏิบัติหน้าที่บนเวที:** ปฏิบัติตามลำดับพิธีการสากลและข้อตกลงร่วมทางการทูต (Protocol) อย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรและประเทศชาติ

2. เลขานุการผู้บริหาร (Executive Secretariat / Secretary)

- 2.1 **ผู้ประสานงานหลัก :** ทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงานระหว่างผู้บริหาร ทีมจัดงาน และหน่วยงานภายนอก

2.2 การจัดการตารางงาน : บริหารจัดการเวลา จัดสรรคิวสำหรับการซ้อม การbriefงาน และการเดินทางของผู้บริหาร

2.3 การดูแลความเรียบร้อยส่วนบุคคล: ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องแต่งกาย (Dress Code) ตามหลักพิธีการสากล และจัดเตรียมสิ่งของจำเป็นส่วนตัวของผู้บริหาร (เช่น นามบัตร)

3. ฝ่ายพิธีการและวิเทศสัมพันธ์ (Protocol & International Relations Team)

3.1 การตรวจสอบความถูกต้องทางพิธีการ: ตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติตามหลักสากล (International Protocol) เช่น ลำดับอาวุโส (Precedence) การจัดที่นั่ง (Seating Plan) และการกล่าวถ้อยคำทักทาย (Salutation)

3.2 การจัดทำเอกสารข้อมูล (Briefing & Speech Preparation): จัดทำเอกสารข้อมูลสรุป (Briefing Note) กำหนดการอย่างละเอียด และร่างคำกล่าว บทสุนทรพจน์ (Speech/Talking Points) ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

3.3 การประสานงานเจ้าหน้าที่ทางการทูต: ประสานงานกับสถานทูตหรือกองพิธีการระดับชาติ ในกรณีที่มีบุคคลสำคัญระดับสูง (VIP/VVIP) จากต่างประเทศเข้าร่วม

4. ฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ (Corporate Communications & PR Team)

4.1 การดูแลภาพลักษณ์ (Media & Image Control): ควบคุมและดูแลภาพลักษณ์ของผู้บริหาร ขณะอยู่ต่อหน้าสื่อมวลชน ทั้งการให้สัมภาษณ์ และจุดถ่ายภาพ

4.2 การบริหารจัดการสื่อ: จัดเตรียมชุดข้อมูลสำหรับสื่อมวลชน และกลั่นกรองประเด็นคำถาม-คำตอบที่อาจเกิดขึ้น

4.3 การบันทึกภาพและเผยแพร่: ควบคุมการบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวของผู้บริหารให้เป็นไปตามมาตรฐาน และดำเนินการเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างเหมาะสม

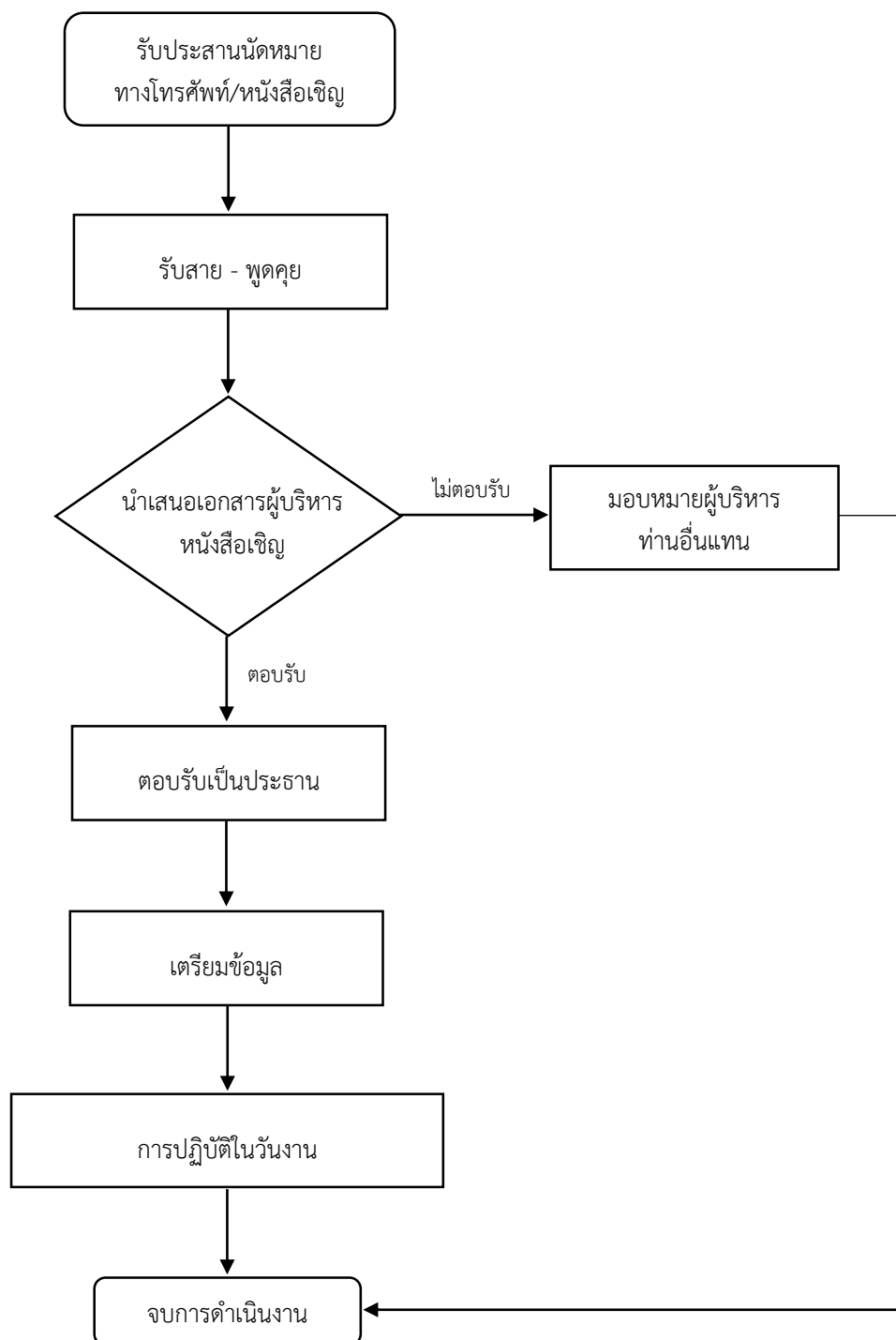
5. ฝ่ายต้อนรับและประสานงานโลจิสติกส์ (Hospitality & Logistics Team)

5.1 การจัดการยานพาหนะและการเดินทาง (Transportation): วางแผนและควบคุมเส้นทางขบวนรถ การรักษาความปลอดภัย และจุดจอดรถสำหรับผู้บริหาร (Drop-off points)

5.2 การดูแลห้องรับรอง (Holding Room Management): จัดเตรียมและควบคุมความเรียบร้อยของห้องรับรองพิเศษ อาหารว่าง เครื่องดื่ม และระบบความปลอดภัยก่อนผู้บริหารเข้าสู่งาน

5.3 การนำทางและต้อนรับ (Liaison Officer - LO): จัดเจ้าหน้าที่ประกบเพื่อนำทางและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารตลอดช่วงเวลาในพิธีการ

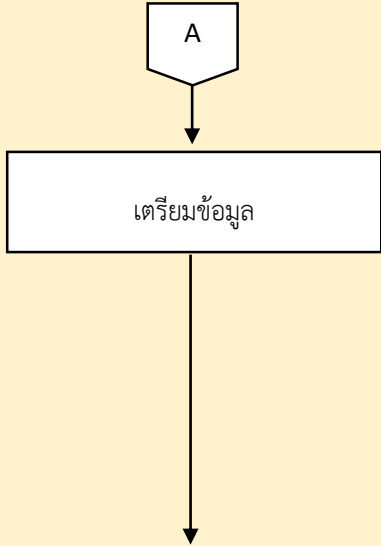
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)



4.1 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังคำอธิบายของกระบวนการ (ดังตาราง)

ผังกระบวนการงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้เกี่ยวข้อง/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	ปัญหาและ อุปสรรค
	การรับประสานนัดหมายเพื่อเป็นประธานเปิดงาน/รับหนังสือเชิญ : - ตรวจสอบรายละเอียดหนังสือเชิญ: วัน เวลา สถานที่ รายละเอียดของแขกและจำนวนแขกผู้เข้าร่วมงาน ชื่อหน่วยงาน เจ้าภาพ วัตถุประสงค์งาน และบทบาทที่ต้องทำพร้อมทั้งกำหนดการลำดับพิธีการแต่ละช่วงตลอดจนจบงาน	- บุคคล/หน่วยงาน/องค์กรภายนอก - หน่วยงานภายในมวล. - งานเลขานุการ	2 – 5 นาที	- การรับข้อมูลที่แจ้งจากผู้ติดต่อประสานมีรายละเอียดชัดเจนถูกต้องครบถ้วน	
	1.นำเรียนผู้บริหารพิจารณาหนังสือเชิญที่ประกอบด้วยข้อมูลรายละเอียดงานและกำหนดการที่ครบถ้วนเพื่อประกอบการตัดสินใจ 2.ผู้บริหารพิจารณาตอบรับ จะดำเนินการลงปฏิทินนัดหมาย แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อทราบเบื้องต้น หากผู้บริหารไม่ตอบรับและมอบหมาย จะดำเนินการจัดส่งหนังสือต่อไปยังผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย	- ผู้บริหาร - งานเลขานุการ	5 – 10 นาที	- ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน	
	- ทำหนังสือตอบรับ (กรณีได้รับเชิญจากหน่วยงานภายนอก) ประสานงานยืนยันเข้าร่วมกับเจ้าภาพอย่างเป็นทางการ	- งานเลขานุการ	5 – 10 นาที	- ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน	

ผังกระบวนการงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้เกี่ยวข้อง/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	ปัญหาและ อุปสรรค
 <pre> graph TD A[A] --> B[เตรียมข้อมูล] B --> C[] </pre>	1. การเตรียมข้อมูลและคำกล่าวเปิดงาน: นำเรียนให้ผู้บริหารทราบก่อนล่วงหน้า อย่างน้อย 1- 2 วัน ก่อนวันงาน 1.1 ขอข้อมูล และร่างคำกล่าวเปิดงานจากเจ้าภาพ เพื่อทำความเข้าใจบริบทงาน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ให้มีเนื้อหาที่กระชับ ตรงประเด็น สอดคล้องกับธีมงาน และวัตถุประสงค์ของงาน (ยกตัวอย่างทุกครั้งที่ได้รับคำกล่าวเปิด จะตรวจสอบคำขึ้นต้นที่ผู้บริหารกล่าวทักทายผู้ร่วมงานตามลำดับเกียรติ เช่น "กราบเรียน ท่านนายกสภา, เรียน ท่านผู้มีเกียรติ /ท่านผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทุกท่าน" การแทนตัวผู้บริหาร เช่น กระผม, ผม) กล่าวคือให้ยึดหลักว่า แยกที่อยู่ในงานอาวุโสกว่า หรือระดับเดียวกันกับประธานผู้กล่าวเปิด ให้ใช้คำให้เหมาะสม 1.2 ตรวจสอบชื่อ-ตำแหน่ง บุคคลสำคัญที่จะกล่าวถึงในคำกล่าวให้ถูกต้อง 1.3 ขอรายชื่อแขกผู้เข้าร่วมงาน หากมีภาพบุคคลนั้นๆ ประกอบด้วยจะเป็นการดีมาก เพื่อให้ผู้บริหารได้รู้จักหน้าตาและทักทายเมื่อพบเจอกัน 1.4 ขอกำหนดการลำดับพิธีการตลอดจนจบงานนำเรียนให้ผู้บริหารทราบ	- ผู้บริหาร - งานเลขานุการ - บุคคล/หน่วยงาน/องค์กรภายนอก - หน่วยงานภายในมวล.	1 – 2 ชั่วโมง	- ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน - การปฏิบัติงานบรรลุจุดประสงค์และเป็นไปตามที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ	1. มีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการแต่ทางเจ้าภาพไม่แจ้งให้เลขานุการทราบ 2. เจ้าภาพไม่แจ้งรายละเอียดการแต่งกาย

ผังกระบวนการงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้เกี่ยวข้อง/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	ปัญหาและ อุปสรรค
	2.การจัดการภาพลักษณ์และบุคลิกภาพ เพื่อให้ผู้บริหารดูดีที่สุดในทุกมุกกล้อง 2.1 เครื่องแต่งกาย : สอบถามจากเจ้าภาพว่ากำหนดให้แต่งกายอย่างไรเช่น สูทสีอะไร ระบุให้ชัดเจน ดูแลความเรียบร้อยของทรงผม ใบหน้า และรายละเอียดเล็กน้อยอย่างถุงเท้าหรือเนคไท และนำเรียนให้ผู้บริหารทราบ				
	1. การเตรียมทีมงานและประสานงาน 1.1 ประสานงานเจ้าภาพเจ้าของงานเรื่องจุดจอดรถ ทางเข้า และสถานที่พักคอย 1.2 จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลอำนวยความสะดวกผู้บริหารในระหว่างพิธีการหรือคอย Stand by เมื่อต้องการเอกสารหรือข้อมูลที่จำเป็นในภาวะเร่งด่วน 2. การบริหารจัดการหน้างาน : ทีมสนับสนุนต้องทำงานเหมือนเป็น "เงา" ที่รู้ใจผู้บริหาร 2.1 การประสานงานอย่างใกล้ชิดกับเจ้าภาพ เพื่ออัปเดตการเปลี่ยนแปลงในนาทีสุดท้าย 2.2 ตรวจสอบลำดับการนั่ง และการยืนในภาพถ่ายหมู่ตามธรรมเนียมสากล 2.3 เตรียมแผนสำรองในกรณีฉุกเฉิน เช่น อุปกรณ์สื่อสารขัดข้อง หรือการปรับเปลี่ยนลำดับพิธีการกะทันหัน	- ผู้บริหาร - งานเลขานุการ - บุคคล/หน่วยงาน/องค์กรภายนอก - หน่วยงานภายในมวล.	1 – 2 ชั่วโมง	- ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน - การปฏิบัติงานบรรลุจุดประสงค์และเป็นไปตามที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ	- อาจมีสถานการณ์หน้างานที่ไม่สามารถควบคุมได้

ผังกระบวนการงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้เกี่ยวข้อง/ ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	ปัญหาและ อุปสรรค
<pre> graph TD A{{A}} --> B(จบการดำเนินงาน) </pre>	3. การปฏิบัติในวันงาน 3.1 แจ้งให้ประธานเดินทางถึงงานก่อนเวลา (แนะนำอย่างน้อย 10-15 นาที) เพื่อเตรียมตัวและรับฟังการbriefรอบสุดท้ายจากพิธีกรหรือเจ้าภาพ 3.2 ปฏิบัติภารกิจตามขั้นตอน: รับฟัง คำกล่าวรายงาน -> กล่าวเปิดงาน -> ทำพิธีเปิด -> ถ่ายภาพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบสากลเพื่อสร้างความเกรงใจและบารมี **ธรรมเนียมปฏิบัติระหว่างประเทศ** - การทักทาย: การจับมือ การคำนับ หรือการไหว้ - การแลกนามบัตร: วิธีการส่งและรับที่เป็นมืออาชีพ - ของขวัญที่ระลึก: เตรียมของที่สะท้อนเอกลักษณ์				

5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานจริง โดยการจัดทำแบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือนและนำข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจมาใช้ในการประกอบการพัฒนางานและการวางแผนงานในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป การประชุมสรุปผลงาน (After Action Review - AAR): จัดประชุมทีมงานเพื่อวิเคราะห์ข้อดี ข้อผิดพลาด และรวบรวมสถิติการดำเนินงาน ตลอดจนการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน หากพบข้อบกพร่อง ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนางานเตรียมความพร้อมผู้บริหารสู่เวทีพิธีการระดับชาติและระดับนานาชาติในครั้งต่อไป

6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)

คู่มือ เรื่อง มารยาทสากลและหลักพิธีการทูต Online available :

<http://www.stabundamrong.go.th/web/Moi%20Knowledge%20Center/Data/4.%20Agency%20Moi/Fad/3.pdf>

คู่มือ เรื่อง แนวปฏิบัติด้านพิธีการทูต มารยาทสากลและการจัดงานเลี้ยงรับรอง. Online available :

<https://www.scribd.com/document/849010794/%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%9B%E0%B8%8F%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%94%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%98%E0%B8%B5%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%91%E0%B8%B9%E0%B8%95>

7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา/ข้อเสนอแนะ
1	<u>ด้านข้อมูลและการประสานงาน</u> 1) ข้อมูลไม่นิ่งและเปลี่ยนแปลงกระชั้นชิด: กำหนดการ รายชื่อผู้เข้าร่วม หรือผังที่นั่ง ในเวทีระดับชาติ/นานาชาติมักมีการปรับเปลี่ยนจนถึงนาทีสุดท้าย 2) การสื่อสารที่คลาดเคลื่อนระหว่างหน่วยงาน: การประสานงานกับหน่วยงานเจ้าภาพ หรือฝ่ายพิธีการทูตของประเทศอื่นๆ อาจมีกำแพงภาษาหรือขั้นตอนทางราชการที่ซับซ้อน ทำให้ได้รับข้อมูลล่าช้า	<u>กำหนดเส้นตายการส่งข้อมูล (D-Day):</u> กำหนดให้มีจุดตัดของเวลา เช่น 24 ชั่วโมงก่อนเริ่มงาน เอกสารสรุปทุกอย่างต้อง Freeze และหากมีการเปลี่ยนแปลงหลังจากนั้น ให้ใช้ระบบ "แถบสี" ไฮไลต์จุดต่างในเอกสารฉบับปรับปรุงทันที เพื่อป้องกันผู้บริหารสับสน

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา/ข้อเสนอแนะ
2	<u>ด้านตัวผู้บริหารและการเตรียมตัว (Executive & Briefing)</u> 1) เวลาของผู้บริหารมีจำกัด: ผู้บริหารมักไม่มีเวลาอ่านเอกสารสรุปที่หนาหรือละเอียดเกินไป ทำให้ไม่สามารถซักซ้อมบทบาทหรือประเด็นสำคัญได้เต็มที่ 2) ความคุ้นชินกับพิธีการเฉพาะตัว: ผู้บริหารบางท่านอาจคุ้นชินกับบรรยากาศการทำงานในองค์กรตนเอง แต่เมื่อต้องออกเวทีระดับชาติที่มีกฎระเบียบเข้มงวด (เช่น ลำดับเกียรติ) อาจเกิดความประหม่าหรือหลุดจากกรอบพิธีการได้	1) ออกแบบ Briefing Book ให้เป็นแบบ "สรุปข้อมูลในหน้าเดียว": เปลี่ยนรูปแบบเอกสารจากรายงานหนาๆ ให้เหลือเพียงสรุปสำคัญใน 1 หน้า หรือใช้รูปแบบ Infographic ที่อ่านเข้าใจง่าย ภายใน 3 นาที ประกอบด้วย: - Who: บุคคลสำคัญที่ต้องทักทาย/หารือ (พร้อมรูปถ่ายปัจจุบันที่ชัดเจน) - What: ประเด็นสำคัญที่ต้องพูด (Key Messages Points) และสิ่งที่ไม่ควรพูด (Taboos) - How: แผนผังเส้นทางเดิน และจุดยืนบนเวที 2) การซักซ้อมเสมือน ในคู่มือต้องระบุขั้นตอนให้ทีมงานทำการซักซ้อมล่วงหน้า โดยจำลองสถานการณ์จริง ตั้งแต่ก้าวออกจากรถ การเดินเข้างาน จุดถ่ายภาพ ไปจนถึงจังหวะการขึ้นเวที เพื่อให้ทีมงานมองเห็นจุดบอดและประสานงานแก้ไขได้ทัน
3	<u>ด้านสถานการณ์หน้างาน (On-Site Management)</u> 1) เหตุการณ์ไม่คาดฝัน : เช่น อุปกรณ์ระบบภาพ/เสียงขัดข้อง การแต่งกายของผู้เข้าร่วมงานไม่ตรงตาม Dress Code ที่ระบุ หรือปัญหาเรื่องการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดจนทำให้ผู้บริหารเดินทางเข้าพื้นที่ล่าช้า	1) บทเรียนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review - AAR): กำหนดให้ทุกครั้งหลังจบงานระดับชาติหรือนานาชาติ ทีมงานต้องทำ AAR เพื่อบันทึกข้อผิดพลาด สิ่งที่ได้ดี และอัปเดตข้อมูลผู้บริหารท่านอื่นๆ (เช่น สไตล์การทำงาน สิ่งที่ชอบ/ไม่ชอบ) ลงในคลังข้อมูลส่วนกลางเพื่อใช้ปรับปรุงคู่มือในอนาคต ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน: 1. ทีมงานควรทำงานอยู่เบื้องหลังอย่างเงียบเชียบที่สุด 2. ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของกำหนดการจนวินาทีสุดท้าย 3. เตรียมสิ่งของจำเป็นขนาดเล็กไว้กับตัวเสมอ (เช่น ปากกา, ทิชชู, เข็มกลัด)

8. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)

ชื่อผู้เขียน (ไทย)	:	นางสาวจิรา จอกทอง
ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ)	:	Miss Jira Jokthong
วัน เดือน ปี เกิด	:	8 กันยายน 2529
สถานที่ทำงาน	:	ส่วนอำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
โทรศัพท์	:	0-7567-3840
อีเมล	:	jjira@wu.ac.th
ประวัติการศึกษา	:	ปริญญาตรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	:	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป