

อบรม นักวิเทศสัมพันธ์มืออาชีพ รุ่น 5 (Professional International Relations Officer)

18 – 20 กันยายน 2556

ณ ห้องมหาสวัสดิ์ ศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศรียาพาวิลเลียน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ความแตกต่างทางวัฒนธรรมขององค์กร กับการอยู่ร่วมกันเพื่อรองรับ AEC สำหรับนักวิเทศสัมพันธ์มืออาชีพ



ในอีก 2 ปีข้างหน้าการรวมกลุ่มประชาคมอาเซียนกำลังจะเกิดขึ้น จึงย่อมส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับทุกอาชีพและทุกสายงานในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน อันประกอบไปด้วย บรูไน พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม มาเลเซีย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และ ไทย อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นแล้วเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสมบูรณแบบ ในทุกอาชีพและทุกสายงานของทุกประเทศ ย่อมที่จะต้องมีการปรับตัวในหลายด้าน เช่น ปรับความคิด การเปิดตัวเปิดใจ เข้าใจวัฒนธรรมข้าม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นพื้นฐานในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของชาวประชาคมอาเซียนโดยการปรับตัวนั้น จะต้องมีกรปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่นปรับความคิดเพื่อคิดนอกกรอบการเปิดตัวเปิดใจด้วยการศึกษาวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในภูมิภาคอาเซียน หลังจากนั้นแล้วควรทำความเข้าใจในแต่ละ วัฒนธรรมพร้อมทั้งยอมรับและปรับแนวคิดเข้าหากัน ให้ความสำคัญเป็นหนึ่งเดียวของประชาคมอาเซียนต่อไป



2. นักศึกษาต่างประเทศและการบริหารจัดการโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาต่างประเทศ กรณีศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ถือเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงระดับประเทศโดยในปี 2553 ได้รับรางวัล Best Practice Award in Student Exchange Program จาก สกอ. โดยกระบวนการในการจัดกิจกรรมนักศึกษาแลกเปลี่ยน inbound และ outbound ของมหาวิทยาลัยมหิดลมีกระบวนการดังนี้

Inbound



- Providing Information in Advance

เตรียมข้อมูลหลักสูตร รายวิชา ภาคการศึกษา แก่มหาวิทยาลัยคู่สัญญา

- **Coordinating with Partners**
ประสานงานด้านข้อมูลดังกล่าวแก่มหาวิทยาลัยคู่สัญญา
- **Receiving Document for Further Steps(one stop at IR)**
รวบรวมเอกสารการสมัครต่างๆจากมหาวิทยาลัยคู่สัญญา
- **Housing Arrangement**
เตรียมที่พักให้แก่นักศึกษาที่จะเดินทางมาแลกเปลี่ยน
- **Airport Pick-up**
รับนักศึกษาแลกเปลี่ยนยังสนามบินสุโขทัย
- **International Student Orientation**
ปฐมนิเทศนักศึกษาแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและประเทศไทย
- **Registration online Access**
นักศึกษาแลกเปลี่ยนทำการลงทะเบียนในรายวิชาต่างๆตามที่ได้ประสานงานก่อนแล้วข้างต้น
- **Providing Assistance in All matters**
มหาวิทยาลัยดูแลความเป็นอยู่ต่างๆทั้งสังคมในห้องเรียนและสังคมทั่วไป
- **Mailing Transcript**
ส่งผลการเรียนกลับไปยังมหาวิทยาลัยต้นสังกัดของนักศึกษาแลกเปลี่ยน

Outbound



- **Providing Information of Host University**
เตรียมข้อมูลใบสมัครของนักศึกษาเพื่อส่งไปยังมหาวิทยาลัยคู่สัญญา ในการแลกเปลี่ยนนักศึกษาซึ่งกันและกัน
- **Coordinating with Partners**
ประสานงานแก่มหาวิทยาลัยคู่สัญญาในการเตรียมใบสมัครพร้อมทั้งเอกสารต่างๆเพื่อเป็นหลักฐานในการสมัครต่อไป
- **Application Process for Selected Students**
ทำการคัดเลือกนักศึกษาที่มีความเหมาะสมในการเข้าร่วมโครงการกิจกรรมแลกเปลี่ยนนักศึกษา
- **Visa Assistance**
ให้คำปรึกษาในการทำหนังสือเดินทางและเอกสารต่างๆเพื่อเดินทางยังต่างประเทศในการเข้าร่วมโครงการกิจกรรมแลกเปลี่ยนนักศึกษา

- **Student Orientation**
ปฐมนิเทศนักศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกในการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา ก่อนเดินทางออกไปเข้าร่วมโครงการ
- **Course Registration at MUIC under divisions approval**
ลงทะเบียนรายวิชาตามที่ได้กำหนดแล้วในเบื้องต้น
- **Tracking on students status**
ประสานงานในการดูแลความเป็นอยู่ต่างๆในระหว่างเดินทางไปเข้าร่วมโครงการนักศึกษาแลกเปลี่ยน
- **Credit/Grade Transfer**
ทำการบันทึกผลการเรียนหลังเสร็จสิ้นการเข้าร่วมโครงการ

3. เทคนิคการนำเสนอข้อมูลของสถาบันการศึกษาต่างๆ(Presentation Skills)

ในการนำเสนอข้อมูลคือการสื่อสารอย่างหนึ่งโดยการสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นสามารถพิจารณาได้จาก 6 องค์ประกอบดังนี้



- **Fear**
ความกลัว ความตื่นเต้น ในระหว่างการนำเสนอข้อมูลนั้น จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร หากผู้ถ่ายทอดมีความกลัว ตื่นเต้น ในขณะที่สื่อสาร ย่อมที่จะทำให้การสื่อสารมีความผิดพลาดในเรื่องข้อมูล ความชัดเจนต่างๆได้ โดยสามารถแก้ไขได้ด้วย การฝึกฝน การยืดเส้นยืดค่อนำเสนอข้อมูล การไปถึงสถานที่ก่อนการนำเสนอ การทักทายผู้รับสารก่อนเข้าห้องประชุมเพื่อทำความคุ้นเคยกันเบื้องต้น
- **Audience**
หากอยากให้ผู้รับสารมีความเข้าใจในเนื้อหาสาระของการนำเสนอ นั้น ผู้ส่งสารควรจะศึกษาข้อมูลของผู้รับสารก่อนเพื่อจะเตรียมตัวข้อมูลให้มีความเหมาะสมแก่ผู้รับสาร และนอกจากนั้นในระหว่างการนำเสนอผลงานควรจะสังเกตพฤติกรรมและปฏิกิริยาของผู้รับสาร เพื่อที่จะประเมินสถานการณ์ในระหว่างการนำเสนอ เช่น กรณีผู้ฟังส่วนใหญ่นั่งหลับอาจแสดงและเป็นสัญญาณเตือนว่าควรพักเบรก หรือทำกิจกรรมเล็กๆน้อยๆเพื่อขยับเวลา เป็นต้น
- **Data**
ข้อมูลในการนำเสนอ ถือเป็นสิ่งสำคัญ ผู้นำเสนอควรค้นหาข้อมูลต่างๆที่สามารถอ้างอิงและเชื่อถือได้อย่างน้อยจาก 5 แหล่ง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและชัดเจนของข้อมูลแก่ผู้รับสาร

- **Delivery**

การส่งสารหรือข้อมูลไปยังผู้รับสารนั้นจะต้องมีวิธีในการถ่ายทอดในหลายรูปแบบเพื่อให้ผู้รับสารมีความเข้าใจ โดยเทคนิคในการส่งสารมีหลายแบบด้วยกัน เช่น การใช้คำเสียงดังค่อยเพื่อย้ำประโยคสำคัญ การเคลื่อนไหวร่างกายของผู้ส่งสารเพื่อสร้างอารมณ์ร่วมแก่ผู้รับสาร เป็นต้น

- **Design**

ทำการนำเสนอข้อมูลตามที่ได้เตรียมตัวไว้และออกแบบไว้ในเบื้องต้น

- **Evaluation**

หลังจากนำเสนอข้อมูลเสร็จแล้ว สอบถามข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับสาร ถึงจุดเด่นและจุดด้อยในการนำเสนอครั้งนั้นๆ



4. ความรู้เรื่องการเดินทางเข้าเมือง (หนังสือเดินทางและวีซ่า สำหรับอาจารย์และนักศึกษา ชั้นตอน เอกสารปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น)



ข้อปฏิบัติคือ ในการเตรียมเอกสารเพื่อทำหนังสือเดินทางนั้น จะต้องทำให้ตรงตามวัตถุประสงค์เช่น หากขอหนังสือเดินทางเพื่อเข้ามาเรียน จะไม่สามารถไปทำงานได้ และหากทาง ตม. ตรวจพบจะจับปรับไม่เกิน 10,000 บาท เป็นต้น

โดยในเบื้องต้นสาเหตุที่จะต้องใช้ออกเอกสารเยอะเนื่องมาจาก มีการลักลอบเข้าเมืองในหลายรูปแบบ ซึ่งยากต่อการตรวจสอบ จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้จำนวนเอกสารและหลักฐานเยอะ เป็นต้น



5. บทบาทของนักวิเทศสัมพันธ์ ในงานพิธีการเลี้ยงรับรอง และบุคลิกภาพของนักวิเทศสัมพันธ์มืออาชีพ

บุคลิกภาพถือเป็นสิ่งสำคัญในงานพิธีการเลี้ยงรับรองของนักวิเทศสัมพันธ์เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการที่จะสร้างความน่าเชื่อถือและความประทับใจแก่แขกผู้มาเยือนนั้น บุคลิกภาพถือว่าเป็นสิ่งแรกที่แขกผู้มาเยือนจะสามารถสัมผัสแก่นักวิเทศสัมพันธ์ได้ตั้งนั้นแล้วบุคลิกภาพที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยบุคลิกภาพทางกายและบุคลิกภาพทางใจ



บุคลิกภาพทางกายประกอบไปด้วย

1. การแต่งการที่เหมาะสม เช่นสวมสูทเมื่อต้องร่วมงานพิธีการ รวมไปถึงการเลือกลักษณะสูทที่มีความเหมาะสมกับผู้สวมใส่ เช่น รูปร่างผอมบางให้ใส่สูทแบบ 3-4 กระดุม รูปร่างใหญ่ให้ใส่สูทแบบ 2 กระดุม
2. การทักทายในการพบกันครั้งแรกเช่น ยกมือไหว้อย่างงามสง่าเมื่อพบกัน เริ่มต้นพูดจากทักทายด้วย3คำดังนี้ สวัสดี ยินดีต้อนรับ ดีใจที่ได้พบกัน เป็นต้น

บุคลิกภาพทางใจ

1.การที่ใจคิดอย่างไรจะแสดงออกทางกาย ดังนั้นแล้วบุคลิกภาพทางกายข้างต้นจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากไม่เริ่มจากบุคลิกทางใจโดยบุคลิกทางใจ จะต้องปรับความคิดคือแขกไม่ใช่ศัตรูแต่แขกคือพันธมิตรหรือเพื่อนที่จะสานสัมพันธ์กันต่อไปในอนาคต ซึ่งไม่ใช่เป็นเรื่องง่ายที่จะสามารถปรับแนวคิดดังกล่าวได้ แต่ทุกอย่างอยู่ที่การฝึกฝน หากเริ่มทำไปเรื่อยๆ จะช่วยสร้างบุคลิกทางใจได้ไม่ยาก

6. มารยาทการรับประทานอาหารแบบตะวันตก(ภาคปฏิบัติ)

มารยาทการรับประทานอาหารแบบตะวันตกไม่ได้ยากอย่างที่ใครๆคิดเพียงแต่จับหลักการไม่กี่ประเด็นจึงจะสามารถนั่งรับประทานอาหารแบบตะวันตกได้อย่างไม่เคอะเขิน โดยหลักการง่ายๆประกอบไปด้วย



1. เนื่องจากจำนวนช้อน ซ้อมและมีด จะมีอยู่บนโต๊ะรับประทานอาหารอย่างมากมายดังนั้นแล้วในการเลือกช้อนและซ้อมในการหยิบตักอาหารมีหลักง่ายๆคือ หยิบจาก ข้างนอกมาใน จากบนลงล่าง
2. หลังจากเลือกหยิบช้อนและซ้อมได้ถูกวิธีแล้วประเด็นถัดไปคือ อาหารที่หยิบและตักยากให้ละเว้นเลือกแต่อาหารที่หยิบและตักง่ายๆ โดยอาหารที่ตักยากควรให้เหลือไว้บนจาน(เป็นเทคนิคส่วนตัวของวิทยากร)

เพราะวัฒนธรรมตะวันตก การรับประทานอาหารเช้าควรให้เหลือไว้ในจานบ้าง เนื่องจากหากทานหมดจะถูกมองว่าเป็นคนอดอยาก

3. ก่อนทานอาหารจะต้องมีการวางผ้ากันเปื้อนไว้ที่หน้าตัก โดยหลักสากลให้พับและวางชายผ้ากันเปื้อนออกจากตัว และใช้ผ้ากันเปื้อนเช็ดปากทุกครั้งก่อนที่จะดื่มน้ำเนื่องจากป้องกันเศษอาหารติดที่ปากแก้วน้ำ โดยการเช็ดให้นำตะเช็บผ้าด้านในออกมาเช็ดเพื่อป้องกันการเห็นรอยเปื้อนจากคนอื่น ๆ แต่ในที่นี้วิทยากรแนะนำว่าหากพับผ้ากันเปื้อนและวางชายผ้ากันเปื้อนเข้าหาตัวถือว่าไม่ผิดสามารถทำได้เนื่องจากการวางผ้ากันเปื้อนในลักษณะดังกล่าวจะสะดวกต่อการหยิบขึ้นมาเช็ดปากมากกว่า(เป็นเทคนิคส่วนตัวของวิทยากร)
4. หลังจากเข้าใจหลักการในเบื้องต้นแล้วก็สามารถที่จะทานอาหารบนโต๊ะได้เรื่อยๆแบบที่ละจานโดยบริกรจะเป็นผู้เดินมาเสิร์ฟให้แต่ละท่านบนโต๊ะอาหาร โดยจานแรกที่บริกรจะมาเสิร์ฟคือ ตะกร้าขนมปังและเนยแยม โดยหลักการในการหยิบจับตะกร้าขนมปังคือ ผู้ที่อยู่ใกล้ที่สุดให้หยิบตะกร้าขนมปังมาไว้กับตัว หลังจากนั้นให้ยื่นตะกร้าแก่คนนั่งทางซ้ายและขวาเพื่อหยิบขนมปังก่อน หลังจากนั้นตัวเองค่อยหยิบขนมปัง หลังจากนั้นให้ส่งต่อตะกร้าต่อไปทางซ้ายหรือขวาก็ได้ ไปเรื่อยๆเพื่อส่งต่อแก่ผู้ร่วมรับประทานอาหารบนโต๊ะ สาเหตุที่ต้องส่งต่อเนื่องจาก ตะกร้าขนมปังจะมีเพียง 1-2 ตะกร้า แต่ผู้ร่วมทานอาหารจะออกไปด้วย 10-12 ท่าน จึงจะต้องมีการส่งต่อไปเรื่อยๆเพื่อให้ทุกท่านสามารถทานขนมปังได้อย่างครบถ้วน
5. หากในระหว่างการรับประทานอาหารบนโต๊ะ มีผู้ต้องการขอขวดเกลือหรือพริก ให้ผู้ที่อยู่ใกล้ขวดทั้งสองหยิบมาไว้กับตัวพร้อมกับส่งต่อไปยังผู้ร่วมโต๊ะข้างๆ(ให้ส่งทั้งขวดเกลือและพริกคู่กัน)
6. ในกรณีที่ต้องการรुकออกจากโต๊ะให้กล่าวคำว่า ขออนุญาต และรुकออก และขออนุญาตอีกครั้งเมื่อจะเข้ามานั่งโดยให้วางผ้ากันเปื้อนไว้ที่เก้าอี้
7. ในกรณีที่ท่านอาหารเสร็จให้รুবซ้อนและช่อมโดยมีหลักการง่าย ๆ คือ ให้มองว่าจานคือหน้าปัดนาฬิกาและรুবซ้อนในทิศทางแบบเข็มสั้นชี้มาที่เลข 2 เข็มยาวชี้ไปที่เลข 8 โดยการรুবซ้อนนั้น ทุกคนบนโต๊ะจะต้องรুবซ้อนทุกคน บริกรจึงจะสามารถเก็บจานทั้งหมดบนโต๊ะได้ โดยวิทยากรแนะนำให้ในระหว่างการรับประทานอาหารควรสังเกตผู้ร่วมโต๊ะอาหารข้างๆด้วยว่ารুবมิดและช่อมแล้วหรือยัง
8. การทานชุปมีหลักการง่าย ๆ คือ ในระหว่างการดักชุปให้ตะหวัดซ้อนออกนอกตัวแล้วทานไปเรื่อยๆ
9. การทานขนมเค้กหรือของหวานต่างๆ ให้ตักจากซ้ายไปขวา ถือหลักเช่นเดิมว่า อะไรที่ท่านอยากไม่ต้องทานและให้เหลือไว้ในจานเหมือนตั้งแต่แรกที่กล่าวมาข้างต้น
10. หลังจากทานเสร็จครบทุกจานแล้วในการรुकออกจากโต๊ะให้หยิบผ้ากันเปื้อนวางบนโต๊ะด้านซ้ายจะเป็น
11. สัญลักษณ์แสดงว่าผู้ทานอิ่มและเสร็จเรียบร้อยแล้ว