

### การดูแลผู้แทนจากต่างประเทศระหว่างการทำงานในประเทศไทย

- อำนวยความสะดวกและประสานงานให้แก่ผู้แทนจากต่างประเทศทั้งที่เป็นกำหนดการเดินทางและกำหนดการส่วนตัว โดยประสานงาน กับฝ่ายอำนวยความสะดวก/เลขานุการ
- แจ้งข้อมูลการเดินทางไปยังสถานที่ ต่าง ๆ ให้ฝ่ายโรงแรม ฝ่ายอำนวยความสะดวก และพนักงานขับรถยนต์ให้ทราบ
- ดูแลผู้แทนจากต่างประเทศให้มาทันตามกำหนดการ
- ประสานงานนัดหมายพิเศษ (หากมี)
- ยืนยันกำหนดการ/นัดหมายเวลาของวันถัดไป
- ติดตามตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงกำหนดการที่อาจเกิดขึ้น ในระหว่างงาน แล้วแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างทันที และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ประสานงานกับฝ่ายโรงแรม และฝ่ายอำนวยความสะดวกในการเตรียมการเดินทางกลับของผู้แทนจาก ต่างประเทศ

### การส่งผู้แทนจากต่างประเทศเดินทางกลับ

- ตรวจสอบกำหนดการเที่ยวบินและประสานงานผู้เกี่ยวข้อง
- นัดหมายกับแขกในการจัดเก็บสัมภาระ หนังสือเดินทาง บัตรโดยสารเครื่องบิน
- ประสานเรื่องการเช็คอิน
- ประสานรถมารับแขกและสัมภาระไปยังท่าอากาศยาน
- ประสานเจ้าหน้าที่เพื่อขอใช้ห้องรับรองสนามบิน
- รองส่งแขกเช็คอินสัมภาระ และกล่าว คำอำลา



### ข้อพึงระวังในการปฏิบัติหน้าที่ LO

- ทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือ สนับสนุนข้อมูลซึ่งกันและกัน พุดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือปัญหาพร้อมกันเพื่อหาแนวทาง ในการป้องกันและแก้ไขปัญหา
- มีความสุขุม รอบคอบ สำรวม รู้จักกาลเทศะ และ ไม่ตื่นตระหนก
- ตรงต่อเวลา มาถึงก่อนการนัดหมายเสมอและบริหารจัดการเวลาอย่างเหมาะสม
- เตรียมสภาพร่างกายให้พร้อมปฏิบัติงานเสมอ
- มีการกำหนดช่องทางกลางในการสื่อสาร อย่างถูกต้อง
- ไม่ปรับเปลี่ยนแผนงาน/กำหนดการโดยพลการ
- ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความเป็นมาของการจัดงาน กำหนดการ สถานที่จัดงานและพื้นที่โดยรอบ รวมถึง บริบทของประเทศไทยในภาพรวม

### ที่มาข้อมูล

- บทสัมภาษณ์นางสาวศรียา อมตวิวัฒน์ ผู้ตรวจราชการ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง “การเตรียม เจ้าหน้าที่ ประสานงาน (Liaison Officer : LO)”
- เอกสารประกอบการบรรยาย “หลักพิธีการทูต การ รับรองแขกต่างประเทศ และมารยาทสากล” โดย กรมพิธี การทูต กระทรวงการต่างประเทศ
- เอกสารประกอบการอบรม “เจ้าหน้าที่ประสานงาน (LO) สำหรับผู้แทนระดับรัฐมนตรีที่เข้าร่วม การประชุมระหว่าง ประเทศ” โดย กรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ
- การจัดการความรู้ของกองการต่างประเทศ (KM) “การจัด ประชุมระหว่างประเทศ” สำนักงานการต่างประเทศ กรุงเทพมหานคร
- การจัดการความรู้ของกองการต่างประเทศ (KM) “Liaison Officer” สำนักงาน การ ต่ า ง ประเทศ กรุงเทพมหานคร
- “Roles and Responsibilities for Liaison Officer” Cloud Security Alliance



## การประสานงาน (การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน Liaison Officer : LO)



## สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



**เจ้าหน้าที่ประสานงาน หรือ Liaison Officer (LO)** หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล หน่วยงานหรือองค์กร ในการประชุม สัมมนา การจัด กิจกรรม ฯลฯ เป็นสื่อกลางช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถสื่อสาร ทำความเข้าใจกันได้

### คุณสมบัติ LO

#### คุณลักษณะส่วนบุคคล

- มีจิตบริการ (Service mind)
- มีปฏิภาณ ไหวพริบดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว
- รู้จักกาลเทศะ มีมารยาททางสังคม
- มีวินัย ตรงต่อเวลา
- สุขภาพแข็งแรง มีความอดทนสูง
- มีความละเอียดรอบคอบ
- มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย

#### ความรู้ ความสามารถ และทักษะ

- มีความรู้เกี่ยวกับผู้แทนจากต่างประเทศเป็นอย่างดี อาทิ ข้อมูล ประเทศ ขนบธรรมเนียม/ประเพณี ประวัติ ข้อมูล ด้านการแพทย์ ข้อจำกัดด้านอาหาร เป็นต้น
- มีความรู้เกี่ยวกับกำหนดการ/ขั้นตอนพิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ
- มีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน สถานที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ กำหนดการ

- มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และสถานที่สำคัญที่น่าสนใจ ของพื้นที่
- มีทักษะการฟัง การพูด และสื่อสารภาษาต่างประเทศ ได้เป็นอย่างดีประสบความสำเร็จ

### การเตรียมความพร้อม LO

เจ้าภาพผู้จัดการประชุม/สัมมนาจะต้องชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับกำหนดการ สถานที่จัดงาน และบทบาทหน้าที่ของ LO ให้ชัดเจนในระหว่างการปฐมนิเทศ เช่น

- ตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสาร (โทรศัพท์, วิทยุสื่อสาร) จะต้องมี เพียงพอและใช้งานได้ดี
- ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทุกคน ทุกสถานที่ ติดตัวไว้ตลอดเวลา
- ทำความรู้จักกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ไว้ล่วงหน้า
- ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแขกอย่างละเอียด อาทิ ข้อมูลด้านการแพทย์/อาหารกำหนดการเดินทางไป-กลับ โรงแรมที่พัก ยานพาหนะ เป็นต้น
- ศึกษากำหนดการ สถานที่จัดงาน อย่างละเอียด
- มีคู่มือสนับสนุนปฏิบัติงาน

**\*\*ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังนั้น LO จึงต้องมีความตื่นตัวตลอดเวลา \*\***

### หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติการกิจ LO

- ติดต่อ สื่อสารกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี มีความเข้าใจตรงกัน
- จัดหาข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง ตลอดจนจัดการแลกเปลี่ยน ข้อมูลในการทำงานกับฝ่ายต่าง ๆ

- ประสานงาน อำนวยความสะดวก และติดตามแขกตลอดการเข้าร่วม การประชุม และเมื่อมีภารกิจอื่น ๆ นอกเหนือจากการเข้าร่วมประชุม

### ก่อนผู้แทนจากต่างประเทศเดินทางมาถึง

- ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแขก อาทิ เที่ยวบินที่ใช้เดินทางไป-กลับ สัมภาระ ข้อมูลการแพทย์ และข้อจำกัดด้านอาหาร เป็นต้น แล้วแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ
- ประสานขอรายละเอียดต่าง ๆ ของโรงแรมที่พัก เช่น หมายเลขห้องพักของแขก พิธีการต้อนรับที่โรงแรม วิธีการเช็คอิน/เช็คเอาท์ และหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ประสานขอรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์พาหนะ เช่น หมายเลขทะเบียนรถ พนักงานขับรถ หมายเลขโทรศัพท์
- ประสานงานกับฝ่ายอำนวยการ/เลขานุการ เพื่อขอรับ กำหนดการล่าสุดของแขก เอกสารสำหรับแขก และขอหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- สำรองสถานที่ล่วงหน้า

### เมื่อผู้แทนจากต่างประเทศเดินทางมาถึง

- เดินทางถึงสนามบินก่อนเวลา เพื่อต้อนรับ และอำนวยความสะดวกแก่แขก
- ตรวจสอบสัมภาระของแขกให้เรียบร้อย
- ประสานให้รถมารับแขกไปยังโรงแรม ที่พัก
- ให้ข้อมูลแก่แขก เกี่ยวกับโรงแรมที่พัก กำหนดการ ขั้นตอนพิธีการ การแต่งกาย ในโอกาสต่าง ๆ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- เมื่อถึงโรงแรมที่พัก ดำเนินการเช็คอิน ชี้แจง การใช้คีย์การ์ด การรับประทานอาหารเข้า
- การใช้อินเทอร์เน็ต การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของเจ้าภาพ และของแขก ตรวจสอบและจดบันทึกหมายเลขห้อง และแจ้งให้แขกทราบวิธีการติดต่อกับ LO
- ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมล่วงหน้า
- มอบเอกสารการประชุมและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับให้แก่แขก
- สอบถามการเรียกชื่อแขกที่ถูกต้อง
- แจ้งเรื่องสถานที่ เวลา กำหนดการสำคัญ