

กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)  
สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สป.  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หัวข้อ การสร้างและแสวงหาความรู้ : การสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์  
เรื่อง การประสานงาน (การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน – Liaison Officer : LO)



ภาพประกอบ : สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

คณะทำงานการจัดการความรู้ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ (KM Team) ได้มีโอกาส สัมภาษณ์ นางสาวดุริยา อมตวิวัฒน์ ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ อดีตผู้อำนวยการสำนัก ความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการจัดประชุมระดับ นานาชาติบ่อยครั้ง รวมทั้งการเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน หรือ Liaison Officer (LO) เพื่อรับรองแขกวีไอพี จากนานาชาติ ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ความรู้ตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่จะนำไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรม KM Day ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คณะทำงาน KM จึงได้สรุปเนื้อหาสำคัญจากการสัมภาษณ์ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการเตรียม เจ้าหน้าที่ประสานงาน โดยจะรวบรวมเป็นข้อมูลองค์ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

## ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ

นางสาวศุริยา อมตวิวัฒน์

- KM Team** ผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงาน หรือ LO ต้องมีคุณสมบัติอย่างไรบ้างคะ
- ผตร. ศุริยา** คุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของ LO คือ ต้องเป็นผู้ที่มี Service Mind หรือมีจิตใจรักในงานด้านบริการ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เนื่องจากการดูแลแขกวีไอพี อาจมีปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้บางสถานการณ์ไม่เป็นไปตามที่กำหนด LO จึงต้องมีความพยายาม ไม่ตื่นตระหนก มีวิธีการพูดที่นุ่มนวล และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ LO จะต้องมีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการประชุม/กิจกรรมที่แขกวีไอพีจะต้องเข้าร่วม และสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี
- KM Team** จากประสบการณ์ที่ผ่านมา มีเหตุการณ์หรือปัญหาใดที่คิดว่าร้ายแรงที่สุด และมีวิธีแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวอย่างไรคะ
- ผตร. ศุริยา** ถ้าตอบในฐานะที่เป็น LO เอง ยังไม่เคยเจอเหตุการณ์ที่ร้ายแรง แต่ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ แผนการที่วางไว้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เช่น ตามกำหนดการ แขกฯ จะต้องออกเดินทางไปถึงสถานที่จัดประชุม ณ เวลานั้น แต่แขกฯ ไม่ได้เดินทางตามเวลานั้น ทำให้เกิดความกังวลว่าแขกฯ จะไปสาย ในตอนนั้นได้แก้ไขสถานการณ์โดยการเร่งคนขับรถ และช่วยคนขับรถหาเส้นทางที่รถติดน้อยที่สุด เพื่อที่จะได้พาแขกฯ ไปถึงสถานที่ที่กำหนดทันเวลา
- สำหรับประสบการณ์ในการเตรียม LO มีปัญหาหลากหลายมาก ยกตัวอย่างเช่น LO บางคนมักจะคาดหวังว่าตนเองเป็นคนสำคัญเหมือนแขกฯ ที่ตนดูแล หรืออาจคิดว่าการเป็น LO จะได้ค่าตอบแทนสูง วิธีแก้ปัญหาลำนี้คือ เจ้าของงานจะต้องชี้แจงให้ LO เข้าใจบทบาทหน้าที่ และสิ่งที่ LO จะได้รับอย่างชัดเจน ส่วน LO ต้องไม่คิดว่าแขกฯ ได้สิทธิพิเศษอะไรแล้ว LO จะต้องได้แบบนั้นด้วย ในการประชุมระดับชาติบางรายการ แขกฯ จะได้นั่งทานอาหารในห้องอาหาร แต่ LO อาจจะต้องหาที่นั่งตามแต่สะดวกเพื่อทานอาหารกล่องก็มี อีกเรื่องหนึ่งที่ LO มักจะละเลย คือ การเช็คจุดหมายที่แขกฯ จะต้องไป เนื่องจากบางสถานที่มีหลายอาคาร อย่างเช่น กระทรวงศึกษาธิการที่มีเป็นสิบอาคาร ดังนั้น LO จะต้องประสานกับตำรวจนำหรือตำรวจติดตาม และคนขับรถ เพื่อระบุจุดหมายที่จะต้องส่งแขกฯ ลง และจุดจอดรถได้ ไม่ใช่ไปถึงสถานที่นั้นแล้วค่อยวนหา เรื่องนี้อาจไม่ใช่ปัญหาร้ายแรง แต่หากเกิดขึ้นก็จะทำให้ดูไม่ดีเหมือนไม่มีการเตรียมการล่วงหน้า
- นอกจากนี้ บางเหตุการณ์ก็เกิดขึ้นเนื่องจากตัวแขกฯ เอง เช่น แขกฯ บางคนต้องการความเป็นส่วนตัวหรือออกไปข้างนอกเอง โดยไม่ให้มีเจ้าหน้าที่ติดตาม หรือแม้กระทั่งออกไปเที่ยวตอนกลางคืนเพียงลำพัง แต่ในแง่ของ LO เมื่อมีหน้าที่ต้องรับรองและดูแลแขกฯ จะตัดความรับผิดชอบตรงนี้ไม่ได้ ดังนั้น LO ต้องอธิบายให้แขกฯ เข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องคอยติดตามแขกฯ ไปทุกที่

KM Team เหตุการณ์ใดที่ประทับใจที่สุด หรือคิดว่า LO แก้ปัญหาได้ดี เพราะอะไรคะ

ผดร. ศุริยา จากประสบการณ์ในการจัดการประชุมสภารัฐมนตรีศึกษาแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (สภาซีเมค) ครั้งที่ 48 ที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีความประทับใจในการทำหน้าที่ของ LO หลายคนที่มาจกสายวิเทศสัมพันธ์ เนื่องจากคนเหล่านี้จะมีความเข้าใจในเนื้องานซึ่งคล้ายคลึงกับงานในสายดังกล่าว ทำให้สามารถเติมช่องว่างซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือกัน รวมทั้งมี Service mind และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ดีของการเป็น LO

KM Team สุดท้ายนี้ อยากจะฝากข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียม LO อย่างไรบ้างคะ

ผดร. ศุริยา ประเด็นที่จะฝาก มี 2 ส่วน คือ ในฐานะเจ้าของงาน และในฐานะของการเป็น LO

1) ผู้ที่เป็นเจ้าของงานหรือเจ้าภาพจัดการประชุม/กิจกรรม จะต้องมีความเข้มแข็ง มีจุดยืน มีข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ชัดเจน ที่สำคัญที่สุด คือ การปฐมนิเทศ LO ต้องชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับงานและบทบาทหน้าที่ให้ LO เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อให้ LO ทราบขอบเขตของการปฏิบัติหน้าที่ และไม่ทำเกินหน้าที่ ส่วนการคัดเลือก LO จะต้องพิจารณาเรื่องคุณสมบัติเป็นที่ตั้ง ต้องเลือก LO ที่มีวุฒิภาวะ ไม่ตื่นตระหนกง่าย มีความอดทนสูง บุคลิกดี มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ

2) สำหรับผู้ที่จะเป็น LO จะต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด คือ Service mind และเป็นผู้ที่สามารถอุทิศตนในการทำหน้าที่ LO ได้ เนื่องจากการเป็น LO มีระยะเวลาค่อนข้างสั้น จึงต้องทำหน้าที่อย่างทุ่มเทสุดความสามารถ LO ต้องสามารถนอนดึก ตื่นเช้าได้ ต้องไปก่อนเวลา คอยเช็ครายละเอียดทุกอย่างให้เรียบร้อย ต้องรู้โปรแกรมของแขกๆ ที่เราดูแลให้ถ่องแท้ หากไม่รู้จักเส้นทาง ก็ต้องศึกษาล่วงหน้า ไม่ใช่ปล่อยให้เป็นที่ของคนที่ขับรถหรือตำรวจนำเท่านั้น อีกทั้ง LO จะต้องเป็นคนพร้อมรับคำสั่ง ต้องรู้ว่า ณ วันนี้เรามีหน้าที่ดูแลรับรองแขกๆ หากแขกๆ ต้องการสิ่งใด LO ก็มีหน้าที่ทำตามความต้องการของแขกๆ เท่าที่จะทำได้ตามบทบาทหน้าที่

คำว่า LO หมายถึง ผู้ประสานงาน ฉะนั้นต้องทำหน้าที่ประสานงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ดี อย่าทำเกินกว่าหน้าที่ เมื่อได้รับมอบหมายให้ดูแลแขกวีไอพีคนไหนก็ต้องดูแลให้ดี แต่อย่าทำงานคนเดียว LO ที่ดีจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับ LO คนอื่น เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และเติมเต็มซึ่งกันและกัน หาก LO หายไปหนึ่งคน อีกคนจะต้องสามารถเข้ามารับช่วงต่อได้ทันที ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าบางครั้งก็จำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานและได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อน LO ด้วยกัน และไม่ควรรอคาดหวังค่าตอบแทนมาก แต่ควรมาทำด้วยใจ เพื่อได้รับประสบการณ์ที่ไม่อาจได้รับจากที่อื่น

เรื่องของกาลเทศะก็สำคัญ เช่น เมื่อ LO ส่งแขกๆ ถึงสถานที่จัดประชุม/กิจกรรมแล้ว ก็ต้องออกมาจากห้องประชุม/กิจกรรมนั้น โดยอาจยืนรออยู่บริเวณหน้าห้องสักครู่ อย่าเพิ่งเดินไปไหนตามอำเภอใจ เพราะเราไม่รู้ว่แขกๆ จะต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมหรือไม่ ส่วนเรื่องการต่อปากต่อคำก็จะเจอบ่อยครั้ง โดยเห็นว่า LO ต้องมีความเคารพในหน้าที่ของตนเอง เช่น แขกๆ อาจจะไปพูดเล่นกับเรา แต่ LO ไม่ควรไปต่อปากต่อคำกับแขกๆ

โดยเฉพาะถ้าแขกๆ เป็นผู้ชายแล้ว LO เป็นผู้หญิง จะดูไม่ค่อยเหมาะสม หากแขกๆ พุดเล่นอะไรมา LO ก็อาจจะแค้มรับไป อีกเรื่องที่พบบ่อยเช่นกัน คือ LO ต้องปฏิบัติหน้าที่แบบพอดีพองาม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป อย่าคิดว่าแขกๆ ที่เรารู้จักเป็นระดับวีไอพีคนเดียวในงาน เนื่องจากในบางงานอาจมีแขกวีไอพีหลายคน เรื่องนี้ฟังดูง่ายแต่อาจทำยาก แต่ก็อยากให้พยายาม และ LO ต้องไม่ปรับเปลี่ยนแผนงานของเจ้าภาพเพื่อแขกๆ ที่ตนดูแล หากบางเรื่อง LO พิจารณาแล้วว่าไม่เหมาะสมกับระดับของแขกๆ ให้ถามย้ำกับเจ้าของงานอีกครั้ง เพราะ LO อาจไม่รู้ว่าในงานนั้นมีแขกระดับวีไอพี หรือบุคคลระดับสูงกว่าแขกๆ ที่ตนดูแลอยู่ นอกจากนี้ LO จะต้องมีความสำรวม มีความนิ่ง เช่น บางครั้งแขกๆ อยู่ในงานแล้วมองหา LO LO ก็ต้องค่อย ๆ เดินไปหาแขกๆ อย่างสุภาพ สำรวม อย่าลุกลี้ลุกลอนหรือพุ่งพรวดเข้าไป เพราะแขกๆ ไม่ได้คาดหวังอะไรจาก LO มากไปกว่าความมั่นใจว่าเขาจะต้องทำอะไรบ้าง LO จึงมีหน้าที่เหมือนเป็นผู้บอกบทให้แขกๆ ทราบว่าต่อไปจะเกิดอะไรขึ้น

LO ยังต้องมีความรู้ในบริบทของประเทศไทยในภาพรวม บางครั้ง LO อาจต้องรู้แม้แต่จำนวนประชากรไทย หรือหากเป็นการประชุม/กิจกรรมด้านการศึกษา LO อาจจะต้องรู้แม้กระทั่งจำนวนโรงเรียนและนักเรียนในประเทศไทย หากมิได้มาจากสายการศึกษา ก็ต้องศึกษาหาข้อมูลในด้านดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อจะสนทนาหรือตอบคำถามของแขกๆ ได้ LO ต้องมีความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ที่จัดการประชุม/กิจกรรมเป็นอย่างดี หากไม่ทราบก็ต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม LO ต้องเป็นคนที่มีจินตนาการ ต้องคิดไว้เลยว่าแขกๆ อาจจะมีคำถามอะไรเกี่ยวกับพื้นที่ที่จัดงานบ้าง แล้วไปค้นคว้าศึกษาบริบทในพื้นที่นั้น แม้จะตอบคำถามแขกๆ ไม่ได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่ก็สามารถตอบได้ว่าบริเวณนั้นมีสถานที่อะไรที่น่าสนใจ เพื่อเป็นทางเลือกให้แขกๆ ได้พิจารณาก่อนตัดสินใจ

-----