

การประสานงาน

การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน
(Liaison Officer : LO)

สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สป.

Bureau of International Cooperation

การเตรียมเจ้าหน้าที่ที่ประสานงาน (Liaison Officer : LO)



การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer : LO)

เจ้าหน้าที่ประสานงาน

หรือ **Liaison Officer (LO)** หมายถึง
ผู้ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่าง
บุคคลหรือกลุ่มบุคคล หน่วยงานหรือ
องค์กร ในการประชุม สัมมนา การจัด
กิจกรรม ฯลฯ เป็นสื่อกลางช่วยให้
ผู้เกี่ยวข้องสามารถสื่อสารทำความเข้าใจ
เข้าใจกันได้



❖ คุณสมบัติของ LO

คุณลักษณะส่วนบุคคล

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



ความรู้ ความสามารถ และทักษะ

- มีความรู้เกี่ยวกับแขกเป็นอย่างดี อาทิ ข้อมูลประเทศ ขนบธรรมเนียม/ประเพณี ประวัติ ข้อมูลด้านการแพทย์ ข้อจำกัดด้านอาหาร เป็นต้น
- มีความรู้เกี่ยวกับกำหนดการ/ขั้นตอนพิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ
- มีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน สถานที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกำหนดการ
- มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และสถานที่สำคัญที่น่าสนใจของพื้นที่
- มีทักษะการฟัง การพูด และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

❖ การเตรียมความพร้อมของ LO

- เจ้าภาพจัดการประชุม/สัมมนา ต้องชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดการ สถานที่จัดงาน และบทบาทหน้าที่ของ LO ให้ชัดเจนในระหว่างการปฐมนิเทศ
- ตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสาร (โทรศัพท์, วิทยุสื่อสาร) จะต้องมีเพียงพอและใช้งานได้ดี
- ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทุกคน ทุกสถานที่ ติดตัวไว้ตลอดเวลา
- ทำความรู้จักกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ไว้ล่วงหน้า
- ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแขกอย่างละเอียด อาทิ ข้อมูลด้านการแพทย์/อาหาร กำหนดการเดินทางไป-กลับ โรงแรมที่พัก ยานพาหนะ เป็นต้น
- ศึกษากำหนดการ สถานที่จัดงาน อย่างละเอียด

**** ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังนั้น LO จึงต้องมีความ **ตื่นตัวตลอดเวลา** ****

❖ หน้าทีความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติ ภารกิจของ LO

หน้าทีความรับผิดชอบของ LO

- ติดต่อ สื่อสารกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี มีความเข้าใจตรงกัน
- จัดหาข้อมูลทีจำเป็นและเกี่ยวข้อง ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานกับฝ่ายต่าง ๆ
- ประสานงาน อำนวยความสะดวก และติดตามแขกตลอดการเข้าร่วมการประชุม และเมื่อมีภารกิจอื่น ๆ นอกเหนือจากการเข้าร่วมประชุม



❖ หน้าทีความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติ ภารกิจของ LO

ขั้นตอนการปฏิบัติภารกิจของ LO

• ก่อนแขกเดินทางมาถึง

- รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกั
แขก อาทิ เที่ยวบินที่ใช้เดินทางไป-กลับ
สัมภาระ ข้อมูลการแพทย์ และ
ข้อจำกัดด้านอาหาร เป็นต้น แล้วแจ้ง
ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ
- ประสานขอรายละเอียดต่าง ๆ ของ
โรงแรมที่พัก เช่น หมายเลขห้องพัก
ของแขก พิธีการต้อนรับที่โรงแรม
วิธีการเช็คอิน/เช็คเอาท์ และหมายเลข
โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ประสานขอรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์
พาหนะ เช่น หมายเลขทะเบียนรถ
พนักงานขับรถ หมายเลขโทรศัพท์
- ประสานงานกับฝ่ายอำนวยการ/
เลขานุการ เพื่อขอรับกำหนดการล่าสุด
ของแขก เอกสารสำหรับแขก และขอ
หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่
ที่เกี่ยวข้อง

❖ หน้าทีความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติ ภารกิจของ LO

ขั้นตอนการปฏิบัติภารกิจของ LO

• เมื่อแขกเดินทางมาถึง

- เดินทางถึงสนามบินก่อนเวลา เพื่อต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่แขก
- ตรวจสอบสัมภาระของแขกให้เรียบร้อย
- ประสานให้รถมารับแขกไปยังโรงแรมที่พัก
- ให้ข้อมูลแก่แขก เกี่ยวกับโรงแรมที่พัก กำหนดการ ขั้นตอนพิธีการ การแต่งกาย ในโอกาสต่าง ๆ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- เมื่อถึงโรงแรมที่พัก ดำเนินการเช็คอิน ชี้แจงการใช้คีย์การ์ด การรับประทานอาหารเข้า

การใช้อินเทอร์เน็ต การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของเจ้าภาพและของแขก ตรวจสอบและจัดบันทึกหมายเลขห้อง และแจ้งให้แขกทราบวิธีการติดต่อกับ LO

- มอบเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่แขก
- สอบถามการเรียกชื่อแขกที่ถูกต้อง
- แจ้งเรื่องสถานที่ เวลา กำหนดการสำคัญ



❖ หน้าทีความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติ ภารกิจของ LO

ขั้นตอนการปฏิบัติภารกิจของ LO

• การดูแลแขกระหว่างการพำนักในประเทศไทย

- อำนวยความสะดวกและประสานงานให้แก่แขก ทั้งที่เป็นกำหนดการทางการและกำหนดการส่วนตัว โดยประสานงานกับฝ่ายอำนวยความสะดวก/เลขานุการ
- แจ้งข้อมูลการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ให้ฝ่ายโรงแรม ฝ่ายอำนวยความสะดวก และพนักงานขับรถยนต์ให้ทราบ
- ดูแลแขกให้มาทันตามกำหนดการ
- ประสานงานนัดหมายพิเศษ (หากมี)
- ยืนยันกำหนดการ/นัดหมายเวลาของวันรุ่งขึ้น
- ติดตามตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างงาน แล้วแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างทันท่วงที และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- ประสานงานกับฝ่ายโรงแรม และฝ่ายอำนวยความสะดวกในการเตรียมการเดินทางกลับของแขก

❖ หน้าทีความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติ ภารกิจของ LO

ขั้นตอนการปฏิบัติภารกิจของ LO

- การส่งแขกเดินทางกลับ
 - ตรวจสอบกำหนดการเที่ยวบิน
 - นัดหมายกับแขกในการจัดเก็บสัมภาระ
หนังสือเดินทาง บัตรโดยสารเครื่องบิน
 - ประสานเรื่องการเช็คเอาท์
 - ประสานรถมารับแขกและสัมภาระ
ไปยังท่าอากาศยาน
 - รอส่งแขกเช็คอินสัมภาระ และกล่าว
คำอำลา



❖ ข้อพึงระวังในการปฏิบัติหน้าที่ของ LO

- ทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือ สนับสนุนข้อมูลซึ่งกันและกัน พุดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือปัญหา รับรู้ร่วมกัน ช่วยกันแก้ไข
- มีความสำรวม มีกาลเทศะ
- ควรตรงต่อเวลา ต้องมาถึงก่อนการนัดหมายเสมอ
- ไม่ปรับเปลี่ยนแผนงาน/กำหนดการเพื่อแขกตามอำเภอใจ
- ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความเป็นมาของการจัดงาน กำหนดการ สถานที่จัดงานและพื้นที่โดยรอบ รวมถึงบริบทของประเทศไทยในภาพรวม



การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer : LO)

ข้อมูล :

- บทสัมภาษณ์ นางสาวดุริยา อมตวิวัฒน์ ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง “การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer : LO)”
- เอกสารประกอบการบรรยาย “หลักพิธีการทูต การรับรองแขกต่างประเทศ และมารยาทสากล” โดย กรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ
- เอกสารประกอบการอบรม “เจ้าหน้าที่ประสานงาน (LO) สำหรับผู้แทนระดับรัฐมนตรีที่เข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศ” โดย กรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ
- การจัดการความรู้ของกองการต่างประเทศ (KM) “การจัดการประชุมระหว่างประเทศ” สำนักงานการต่างประเทศ กรุงเทพมหานคร
- การจัดการความรู้ของกองการต่างประเทศ (KM) “Liaison Officer” สำนักงานการต่างประเทศ กรุงเทพมหานคร
- “Roles and Responsibilities for Liaison Officer” Cloud Security Alliance

การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer : LO)



ขอขอบคุณ

