

# การประสานงาน



## การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer : LO)



กลุ่มประสานภารกิจต่างประเทศและสารสนเทศ

สำนักการเกษตรต่างประเทศ สกต.

Bureau of Foreign Agricultural Affairs (BOFAA)



# การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer : LO)



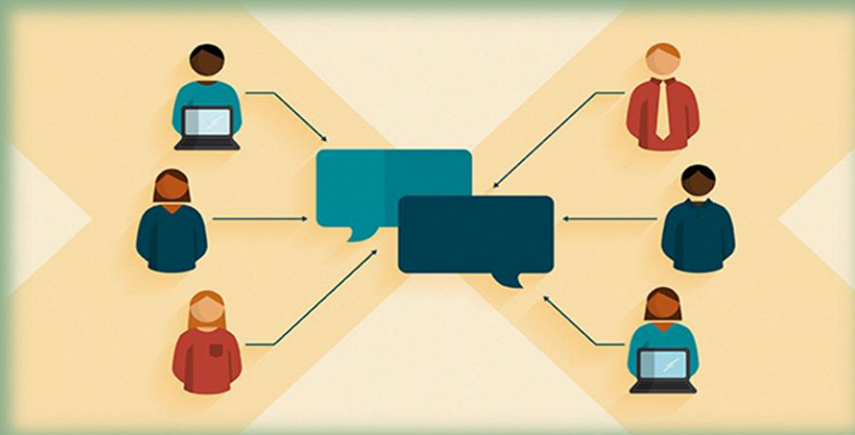


# การเตรียมเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Liaison Officer : LO)



## เจ้าหน้าที่ประสานงาน

หรือ Liaison Officer (LO) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หน่วยงานหรือองค์กร ในการประชุม สัมมนา การจัดกิจกรรม ฯลฯ เป็นสื่อกลางช่วยให้เกี่ยวข้องสามารถสื่อสารทำความเข้าใจกันได้





# คุณสมบัติของ LO

## คุณลักษณะส่วนบุคคล

- ❖ มีจิตบริการ (Service mind)
- ❖ มีปฏิภาณ ไหวพริบ แก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว
- ❖ รู้จักกาลเทศะ มีมารยาทสังคม
- ❖ มีวินัย ตรงต่อเวลา
- ❖ สุขภาพแข็งแรง มีความอดทนทนสูง
- ❖ มีความละเอียด รอบคอบ
- ❖ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

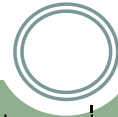


## ความรู้ ความสามารถและทักษะ

- ❖ มีความรู้เกี่ยวกับแขกเป็นอย่างดี อาทิ ข้อมูลประเทศ ขนบธรรมเนียม/ประเพณี ประวัติ ข้อมูลด้านการแพทย์ ข้อจำกัดด้านอาหาร เป็นต้น
- ❖ มีความรู้เกี่ยวกับกำหนดการ/ขั้นตอนพิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ
- ❖ มีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน สถานที่และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกำหนดการ
- ❖ มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และสถานที่สำคัญที่น่าสนใจของพื้นที่
- ❖ มีทักษะ การฟัง การพูด และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี



# การเตรียมความพร้อมของ LO



- ❖ เจ้าภาพจัดการประชุม/สัมมนา ต้องชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดการ สถานที่จัดงาน และบทบาทหน้าที่ของ LO ให้ชัดเจนในระหว่างการปฐมนิเทศ
  - ❖ ตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสาร (โทรศัพท์, วิทยุสื่อสาร) จะต้องมีเพียงพอและใช้งานดี
  - ❖ ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทุกคน ทุกสถานที่ ติดตัวไว้ ตลอดเวลา
  - ❖ ทำความรู้จักกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ไว้ล่วงหน้า
  - ❖ ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแขกอย่างละเอียด อาทิ ข้อมูลด้านการแพทย์/อาหาร กำหนดการเดินทาง ไป-กลับ โรงแรม ที่พัก ยานพาหนะ เป็นต้น
  - ❖ ศึกษากำหนดการ สถานที่จัดงาน อย่างละเอียด
- \*\* ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้น LO จึงต้องมีความตื่นตัวตลอดเวลา \*\*





# หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติการกิจ LO



## หน้าที่ความรับผิดชอบของ LO

- ❖ ติดต่อ สื่อสารกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี มีความเข้าใจตรงกัน
- ❖ จัดหาข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานกับฝ่ายต่าง ๆ
- ❖ ประสานงาน อำนวยความสะดวก และติดตามแขกตลอดการเข้าร่วมการประชุม และเมื่อมีภารกิจอื่น ๆ นอกเหนือจากการเข้าร่วมการประชุม





# หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติการกิจ LO



## ขั้นตอนการปฏิบัติการกิจของ LO

### • ก่อนแขกเดินทางมาถึง

- ❖ รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแขก อาทิ เที่ยวบินที่ใช้เดินทางไป – กลับ สัมภาระ ข้อมูลการแพทย์ และข้อจำกัดด้านอาหาร เป็นต้น แล้วแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ
- ❖ ประสานขอรายละเอียดต่าง ๆ ของโรงแรมที่พัก เช่น หมายเลขห้องพักของแขก พิธีการต้อนรับที่โรงแรม วิธีการเช็คอิน/เช็คเอาท์ และหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ❖ ประสานขอรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์พาหนะ เช่น หมายเลขทะเบียนรถ พนักงานขับรถ หมายเลขโทรศัพท์
- ❖ ประสานกับฝ่ายอำนวยการ/เลขานุการ เพื่อขอรับกำหนดการล่าสุดของแขก เอกสารสำหรับแขก และขอหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



# หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติการกิจ LO



## ขั้นตอนการปฏิบัติการกิจของ LO

### • เมื่อแขกเดินทางมาถึง

- ❖ เดินทางถึงสนามบินก่อนเวลา เพื่อต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่แขก
- ❖ ตรวจสอบภาระของแขกให้เรียบร้อย
- ❖ ประสานให้รถมารับแขกไปยังโรงแรมที่พัก
- ❖ ให้ข้อมูลแก่แขก เกี่ยวกับโรงแรมที่พักกำหนดการ ขั้นตอนพิธีการ การแต่งกายในโอกาส ต่าง ๆ และ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- ❖ เมื่อถึงโรงแรมที่พัก ดำเนินการเช็คอิน ชี้แจงการใช้คีย์การ์ด การรับประทานอาหารเข้า การใช้อินเทอร์เน็ต การรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ ของเจ้าภาพและของแขก ตรวจสอบและจัดบันทึกหมายเลขห้องและแจ้งให้แขกทราบวิธีการติดต่อกับ LO
- ❖ มอบเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่แขก
- ❖ สอบถามการเรียกชื่อแขกที่ถูกต้อง
- ❖ แจ้งเรื่องสถานที่ เวลา กำหนดการสำคัญ





# หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติการกิจ LO

## ขั้นตอนการปฏิบัติการกิจของ LO

### • การดูแลแขกระหว่างการพำนักในประเทศไทย

- ❖ อำนวยความสะดวกและประสานงานให้แก่แขก ทั้งที่เป็น กำหนดการเดินทาง และ กำหนดการส่วนตัว โดยประสานงานกับฝ่ายอำนวยความสะดวก/เลขานุการ
- ❖ แจ้งข้อมูลการเดินทางไปยังสถานที่ ต่าง ๆ ให้ฝ่ายโรงแรม ฝ่ายอำนวยความสะดวก และพนักงานขับรถให้ทราบ
- ❖ ดูแลแขกให้มาทันตามกำหนดการ
- ❖ ประสานงานนัดหมายพิเศษ (หากมี)
- ❖ ยืนยันกำหนดการ/นัดหมายเวลาของ วันรุ่งขึ้น
- ❖ ติดตามตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างงาน แล้วแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างทันท่วงที และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- ❖ ประสานกับฝ่ายโรงแรม และฝ่ายอำนวยความสะดวก ในการเตรียมการเดินทางกลับของแขก



# หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติการกิจ LO

## ขั้นตอนการปฏิบัติการกิจของ LO

### ❖ การส่งแขกเดินทางกลับ

- ❖ ตรวจสอบกำหนดการเที่ยวบิน
- ❖ นัดหมายกับแขกในการจัดเก็บสัมภาระหนังสือเดินทาง บัตรโดยสารเครื่องบิน
- ❖ ประสานเรื่องการเช็คอิน
- ❖ ประสานรถมารับแขกและสัมภาระ ไปยังท่าอากาศยาน
- ❖ รอส่งแขกเช็คอินสัมภาระ และกล่าวคำอำลา





# ข้อพึงระวังในการปฏิบัติหน้าที่ของ LO

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

