

องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุมและการจัดบันทึกการประชุม

ผลงานของ COT ประกอบไปด้วยงานจากหลายฝ่าย ในการดำเนินงานจะต้องมีการนัดหมายการประชุมเป็นประจำ ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีทีมเลขานุการของฝ่ายเป็นผู้จัดการประชุม สำหรับโครงการต่างๆ นั้น จะมีทั้งเลขานุการฝ่าย และนักวิชาการประจำโครงการ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ นัดหมายจัดการประชุมและบันทึกการประชุมซึ่งพบว่าปัญหาในการทำงานมีทั้งที่คล้ายกันและแตกต่างกัน ซึ่งรวบรวมปัญหาและเทคนิคการประชุมจากการปฏิบัติงานจริงได้ดังนี้



การประชุมที่มีประสิทธิภาพ จะได้ผลลัพธ์ คือ

- ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการประชุม
- ได้มติที่ประชุม ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและเกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ
- ได้รับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม
- ได้ใช้เวลา และงบประมาณในการจัดการประชุมอย่างเหมาะสม ประหยัด



ปัญหาของการนัดหมายประชุม

- 1) มีการนัดประชุมกะทันหัน ทำให้นัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องได้ไม่ได้ครบคน
- 2) สอบถามเวลาตรงกันแล้วนัดประชุมรีบร้อย มีการขอเลื่อนนัดการประชุมภายหลัง
- 3) นัดประชุมแล้ว ผู้เข้าประชุมไม่แจ้งลาประชุม แต่เมื่อถึงวันประชุมก็ไม่มา ทำให้องค์ประชุมไม่ครบ

วิธีการแก้ไข

- 1) การนัดประชุม เมื่อการประชุมเสร็จแล้วขอนัดการประชุมครั้งต่อไปเลย เพื่อจองวัน เวลาล่วงหน้าก่อน หากไม่สามารถ อย่างน้อยต้องมีการนัดประชุมล่วงหน้า 1 สัปดาห์เพื่อมีเวลาการจัดเตรียมเอกสาร
- 2) นัดประชุมทางโทรศัพท์อย่างเดียวไม่ได้ ต้องมีการส่งทางเมล (E mail) หรือทางไลน์ (Line) ตามไปด้วย หากใช้โทรศัพท์อย่างเดียว อาจจะลืมได้
- 3) ต้องมีการยืนยันการเข้าร่วมประชุมล่วงหน้า 1 วัน ด้วยการโทรศัพท์ยืนยันการประชุม



การจัดระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุม

ก่อนที่จะมีการประชุมทุกครั้ง จะต้องมีการแจ้งระเบียบวาระการประชุมให้ผู้เข้าร่วมการประชุมทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ เพื่อให้เวลาในการเตรียมข้อมูลสำหรับการประชุม โดยทั่วไประเบียบวาระการประชุมจะประกอบด้วย

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง (ระบุชื่อเรื่องที่จะพิจารณา)

- เรื่องสืบเนื่อง คือ เรื่องที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบวาระการประชุมครั้งก่อน แต่มิได้รับการพิจารณา หรือเรื่องที่พิจารณาค้างจากการประชุมครั้งก่อนแต่ยังไม่มีข้อยุติ หรือเป็นเรื่องที่ต้องรายงานความคืบหน้าโครงการต่อเนื่อง

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา (ระบุชื่อเรื่องที่จะพิจารณา)

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ

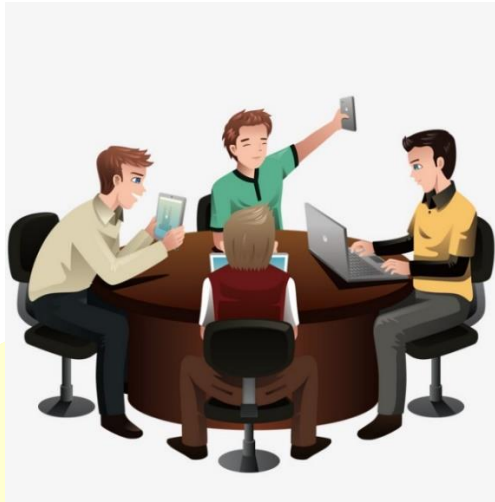
เลขานุการที่ประชุมสามารถจัดเตรียมระเบียบวาระการประชุมพร้อมหัวข้อเรื่องได้ก่อน ยกเว้นเรื่องที่จะเสนอพิจารณาใหม่ซึ่งจะต้องขอจากประธานที่ประชุม ในแต่ละระเบียบวาระการประชุมเลขานุการสามารถจัดเตรียมไว้ได้เลยหลังจากที่จัดทำรายงานการประชุมครั้งก่อนแล้วเสร็จ

การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม จะต้องจัดเอกสารตามระเบียบวาระการประชุม ซึ่งเลขานุการจะต้องประสานงานเพื่อขอข้อมูลและเอกสารจากผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนการประชุม การนำเสนอเอกสารประกอบการประชุม อาจทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ ทั้งนี้ขึ้นกับความต้องการของที่ประชุม การประชุมใดสามารถใช้เอกสารการประชุมรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ได้จะทำให้ประหยัดเวลาและประหยัดทรัพยากรได้ เลขานุการจึงควรชักจูงให้ผู้เข้าประชุมใช้เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



วิธีการจัดบันทึกและการจัดทำรายงานการประชุม

- 1) ให้จดในประเด็นที่สำคัญของวาระการประชุมนั้นๆ ซึ่งการพิจารณาว่าอะไรจะเป็นประเด็นที่สำคัญ ให้พิจารณาจาก
 - ประเด็นนั้น เป็นมติของที่ประชุม
 - ประเด็นนั้น เป็นเรื่องที่วิกฤติ (critical) ถ้าไม่ดำเนินการดังกล่าว จะก่อให้เกิดความเสียหาย ต้องบันทึกไว้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติ
 - ต้องจดประเด็นว่า ในแต่ละกิจกรรมที่จำเป็นต้องทำ ใครเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ กำหนดแล้วเสร็จของงาน
- 2) เมื่อจบวาระการประชุมในแต่ละหัวข้อ ให้แจ้งมติที่ประชุมให้ทุกคนทราบ
- 3) การทำรายงานการประชุม **ไม่ใช่**วิธีการถอดเทปที่อัดไว้ระหว่างการประชุม เพราะจะใช้เวลาเท่ากับเวลาของการประชุม เป็นการเสียเวลามาก การอัดเทประหว่างการประชุมก็เพื่อเอาไว้ฟังในช่วงเวลาที่เราฟังไม่ทัน หรือไม่เข้าใจเนื้อหาการประชุม ณ ขณะนั้น และไม่สามารถสอบถามใครในระหว่างการประชุมได้
- 4) ควรมีสมาชิกจดบันทึกสรุปการประชุมในเรื่องเดียวกันไว้ เพื่อไว้ดูรายการบันทึกย้อนหลังและโน้ตที่ขีดเส้นเน้นเรื่องที่สำคัญไว้เป็นประเด็นเพื่อทำรายงานการประชุม
- 5) รูปแบบของรายงานการประชุม ใช้ฟอร์มของ ISO (FC-8-07-01/10 มีนาคม 2560) แบบบันทึกการประชุมโครงการ มาปรับใช้ได้



ปัญหาของการจัดทำรายงานการประชุม

- 1) จดไม่ทัน
- 2) ฟังไม่เข้าใจ
- 3) จำไม่ได้ว่าใครพูด
- 4) สรุปการประชุมไม่ได้
- 5) คนทำรายงานการประชุม ไม่ได้เข้าร่วมประชุม
- 6) คนทำรายงานการประชุมใช้ศัพท์ด้านเทคนิค (ไอที) ทำให้อ่านไม่รู้เรื่อง

วิธีการแก้ไข

- 1) ใช้วิธีการอัดเทปเก็บรายละเอียด จดบันทึกเฉพาะหัวข้อและมติที่ประชุม หากสามารถสรุปมติที่ประชุมเสนอให้ที่ประชุมเห็นชอบ จะเป็นการดีที่สุด และจัดทำรายงานการประชุมให้เสร็จเร็วที่สุดไม่ควรเกินหนึ่งสัปดาห์
- 2) การจดรายงานหากมีคนพูดเป็นภาษาอังกฤษ หรือเป็นศัพท์เทคนิค ฟังแล้วไม่เข้าใจให้จดคำพูดนั้นเป็นภาษาไทย แล้วมาหาความหมายภายหลัง
- 3) การประชุมบางครั้ง ไม่รู้จักผู้เข้าประชุมทุกคน ดังนั้นเมื่อเริ่มการประชุม ควรจะให้หมายเลขกำกับผังที่นั่งและหาชื่อคนที่นั่งในตำแหน่งนั้นๆไว้ก่อน เมื่อเวลาผู้นั้นพูด จะเขียนเฉพาะหมายเลขทำให้จดบันทึกได้ถูกต้องและเร็วขึ้น
- 4) การทำรายงานการประชุม ขึ้นอยู่กับความต้องการของที่ประชุม บางชุดต้องการให้จดรายงานอย่างละเอียด ใครกล่าวอะไร บางชุดก็ต้องการแค่สรุป ดังนั้นต้องปรับตามความต้องการของที่ประชุม โดยให้ผู้จัดการโครงการ (PM) พิจารณาว่าจะเอาเนื้อหาอะไรใส่ในรายงานการประชุม และต้องให้ PM ช่วยสรุปการประชุมในวาระนั้นๆ ให้ถ้าฟังแล้วไม่เข้าใจ

- 5) จัดพิมพ์รายงานการประชุมไว้ล่วงหน้าโดยเอาเนื้อหาจากวาระการประชุมมาเตรียมไว้ แล้วมาเพิ่มเติมรายละเอียดในที่ประชุมอีกครั้ง บางเรื่องสามารถที่จะเดามติที่ประชุมได้ ก็พิมพ์ไว้ได้ก่อน ค่อยแก้ไขทีหลัง เช่น มติการรับรองรายงานการประชุม ซึ่งถ้าหากให้ผู้อื่นช่วยทำรายงานการประชุมให้ก็จะสะดวกฟังเพื่้อัดการประชุมเฉพาะช่วงสั้นๆ
- 6) การประชุมกับคนภายนอกต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานหรือข้อมูลของบุคคลนั้นๆ ไว้ก่อน เพื่อที่จะได้เข้าใจเวลาที่ประชุมกล่าวอ้างถึง
- 7) บางโครงการ ประชุมแล้วหาข้อสรุปปิดประชุมไม่ได้ ต้องให้ผู้ชำนาญการเสนอทางเลือกให้ที่ประชุมลงมติเลือกทางใดทางหนึ่ง เป็นมติที่ประชุม
- 8) กรณีที่คนทำรายงานการประชุมเป็นไอที หรือเทคนิค เมื่อทำรายงานการประชุมเสร็จแล้ว ควรให้พนักงานที่ไม่ใช่ไอที หรือเทคนิคได้อ่านก่อนว่าเข้าใจในเนื้อหา ก่อนส่งรายงานให้ผู้ว่าจ้าง



เลขานุการของฝ่าย หรือเลขานุการของโครงการ ควรให้ความสำคัญกับการทำรายงานการประชุม เพราะจะเป็นหลักฐานสำคัญในการพิจารณาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น หากเลขานุการสามารถจัดการ เรื่องการนัดหมายประชุม การจดบันทึกการประชุม และการจัดทำรายงานการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้งานดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดความล่าช้าและไม่เกิดความเสียหายต่อบริษัทได้

ที่มา : การประชุมทีมเลขานุการ เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2561 ที่ประชุมได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดประชุมและการจดบันทึกการประชุม สรุปออกมาเป็นความรู้ดังกล่าวข้างต้น