

แนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานเลขานุการที่ประชุม  
เพื่อการจัดการความรู้  
The Digital Technology Application Guideline for Knowledge  
Management of Meeting's Secretary

จักรกฤษณ์ พางาม<sup>1\*</sup>  
Chakrkrishna Bhangam<sup>1\*</sup>

<sup>1\*</sup> กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล  
Division of Legal Affairs, Office of the President, Mahidol University

\* Corresponding Author e-Mail: Chakrkrishna.bha@mahidol.ac.th

### บทคัดย่อ

แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในงานเลขานุการที่ประชุมเพื่อการจัดการความรู้ เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้การประชุมเป็นเวทีที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นแนวปฏิบัติที่ดี หรือห้องสมุดความรู้ในการปฏิบัติงานของผู้เข้าประชุมที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบงานในหน่วยงาน ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้จัดการความรู้ง่ายขึ้น มีความเบ็ดเสร็จในตัวเอง เนื่องจากข้อมูล และสารสนเทศอยู่ในรูปแบบดิจิทัล จากผลการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้พบว่า ทำให้ฝ่ายเลขานุการที่ประชุมทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น มีความรวดเร็ว ความคุ้มค่า ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อการจัดการความรู้ที่เอื้อต่อการนำองค์ความรู้ และแนวปฏิบัติที่ดีไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน รวมทั้งสามารถประมวลองค์ความรู้ที่จัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลนำไปใช้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เผยแพร่ รวมถึงจัดทำในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งทำให้อีต่อการที่จะนำองค์ความรู้ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไปในอนาคต

**คำสำคัญ:** เทคโนโลยีดิจิทัล งานเลขานุการที่ประชุม การจัดการความรู้

### Abstract

The Digital Technology Application Guideline for Knowledge Management of Meeting's Secretary is to make the meeting as a platform, to exchange knowledge to others in workplace, and as a best practice or providing meeting attendees' operation knowledge to leverage development of working system in organization. Particularly, digital technology allows' knowledge management easier, because data and information now are as digital format. The digital technology application result shows that, it helps the secretary of the meeting has better performance, for example, work faster, worth value, optimized existing resources benefit, effective information technology storing, etc., which helps to implement knowledge, and best practice to apply on work. Moreover, it also contributes to share, and to publicize knowledge to others, which could be transformed to other kinds of platforms, and could leverage organization toward learning organization in the future.

**Keywords:** Digital Technology, Secretary of the Meeting, Knowledge Management

## 1. บทนำ

“ความรู้เป็นสิ่งสำคัญยิ่งใหญ่มาก เพราะเป็นปัจจัยให้เกิดความฉลาดสามารถ และความเจริญก้าวหน้า มนุษย์จึงใฝ่ศึกษากันอย่างไม่รู้จบสิ้น การศึกษาหาความรู้จึงสำคัญตรงที่ว่า ต้องศึกษาเพื่อให้เกิดความฉลาดรู้ คือรู้แล้วสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงๆ” พระบรมราโชวาทในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สำนักพระราชพาณิชการ, 2524)

ความรู้ต่างๆ อยู่รอบตัวเราเสมอ และการเรียนรู้ก็เป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต คนทำงานทุกคนไม่มีใครอยากอยู่กับที่ และไม่พัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น เพราะบุคคลสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในทุกวัน ของการทำงานได้ (จ๊อบส์ ดีบี, 2560) ซึ่งในการนำความรู้เหล่านั้นมาใช้เป็นการนำเทคนิคการจัดการความรู้ ไปปรับใช้ในหน่วยงานของตนเอง เพื่อการพัฒนาเพิ่มพูนศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มผลผลิต และเพิ่ม การบริการขององค์กรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น หากเราใช้กระบวนการจัดการความรู้ เพื่อค้นหาวิธี ปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ โดยใช้กิจกรรมเยี่ยมชมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งนี้ เพื่อใ้ห่างต่อการค้นพบวิธีปฏิบัติ ที่เป็นเลิศ แล้วเมื่อบุคลากรมีวิธีที่ปฏิบัติเป็นเลิศแล้วนั้นก็ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ และ ทำายที่สุดก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอีกด้วย (กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล, 2557)

การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า KM นั้นก็คือ แนวทาง การบริหารจัดการความรู้ขององค์กร กล่าวคือ ทำการรวบรวม สร้าง และกระจายความรู้ขององค์กรไปให้ ทัวทั้งองค์กร เพื่อให้เกิดการต่อยอดของความรู้ นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงก่อให้เกิดวัฒนธรรม แห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรขึ้นคือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือ เอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทางความรู้ โดยความรู้คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา เล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และ ทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากการประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ ทั้งนี้ รูปแบบของความรู้มี 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ ที่สามารถรวบรวม และถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี เอกสาร คู่มือต่างๆ กฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน และสื่อต่างๆ เช่น VCD DVD อินเทอร์เน็ต และเทป เป็นต้น ในบางครั้งเรียกว่า ความรู้แบบรูปธรรม และความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ ที่ได้จากการประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลกับการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ ประสบการณ์ และแนวความคิด บางครั้งจึงเรียกว่า ความรู้แบบนามธรรม (การจัดการความรู้ สำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, ม.ป.ป.)

การประชุมเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นแหล่งระดมความคิดในการ วางแผนวางนโยบาย ตลอดจนแนวปฏิบัติงานหรือระดมความคิด เพื่อให้การปฏิบัติงานของกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งสำเร็จผลตามเป้าหมาย (คณะกรรมการจัดการความรู้, 2557) ซึ่งการประชุมสามารถเป็นพื้นที่ สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันของผู้เข้าประชุม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี หรือองค์ความรู้ในการ ปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบงานในองค์กร ในการจัดประชุมแต่ละครั้งเป็นการสืบเปลืองทรัพยากร จำนวนมาก ดังนั้น องค์กรควรจะต้องหาวิธีการเพื่อให้การจัดประชุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากร ที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในงานเลขานุการที่ประชุมที่ส่งผลให้ การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในงานเลขานุการที่ประชุมเพื่อการจัดการความรู้

การจัดประชุมในแต่ละครั้งฝ่ายเลขานุการที่ประชุมมีขั้นตอนการดำเนินจัดประชุม ได้แก่ การจัดทำ ระเบียบวาระ การนัดประชุมและการเชิญประชุม การจัดประชุม การจัดทำรายงานการประชุม และการจัดส่ง รายงานการประชุม ซึ่งการจัดประชุมในสำนักงานแต่ละครั้งเป็นการสืบเปลืองทรัพยากรเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะ เป็นกระดาษ การถ่ายเอกสาร การส่งเอกสารต่างๆ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนไม่น้อย ดังนั้น องค์กรควรนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อลดค่าใช้จ่าย และไม่เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากร (กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560) และเพื่อช่วยให้การจัดการความรู้ได้ง่ายขึ้นมีความเบ็ดเสร็จในตัวเอง เนื่องจากข้อมูลและสารสนเทศอยู่ในรูปแบบดิจิทัล

## 2.1 เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำไปประยุกต์ใช้ในงานเลขานุการที่ประชุม

1) ระบบการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็วด้วย QR Code หรือคำเต็มว่า Quick Respond Code ซึ่งเป็นรหัสบาร์โค้ดแบบสองมิติ (Two-Dimensional Barcode หรือ 2D Barcode) คิดค้นขึ้นใน ค.ศ. 1994 โดยบริษัท เด็นโซเวฟ จำกัด (DensoWave Inc.) ประเทศญี่ปุ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาต่อยอดจากรหัสบาร์โค้ดแบบหนึ่งมิติที่ผลิตขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1952 โดยพัฒนาให้มีความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น มีความจุข้อมูลเพิ่มมากขึ้น และสามารถสนองตอบการถอดรหัสข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เป็นโปรแกรมเสรี (Open Source Software) ที่ผู้สนใจสามารถนำมาพัฒนาประยุกต์ใช้ในงานต่างๆ ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย (DensoWave Inc., 2010) ปัจจุบันมีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายทั้งในประเทศญี่ปุ่น และประเทศต่างๆ ทั่วโลก นอกเหนือจากการใช้งานด้านธุรกิจแล้ว QR Code ยังถูกใช้งานด้านการศึกษา โดยสถาบันการศึกษาหลายแห่งนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ รวมทั้งห้องสมุดที่ใช้ QR Code เป็นเครื่องมือในการบริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว (พัชร พิพิชกุล, 2554)

2) ระบบฐานข้อมูลแบบคลาวด์ (Cloud Storage) Cloud หรือ Cloud Computing คือ การประมวลผลบนก้อนเมฆ โดยยกตัวอย่าง Google Drive เมื่อพิจารณาความหมายตามการใช้งาน หมายถึง ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เคยทำงาน หรือประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์พีซีจะย้ายไปประมวลผลผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ที่ทำงานบนอินเทอร์เน็ต เช่น จากเดิมที่เคยใช้งาน Microsoft Word, Excel, Power Point ที่ติดตั้งไว้ในคอมพิวเตอร์พีซี โดยอาศัยการทำงานด้วยระบบปฏิบัติการ Windows เวอร์ชันต่างๆ จากนั้นทำการเรียกใช้งานโปรแกรมด้วยการคลิกเลือกผ่านไอคอนของโปรแกรม แต่ถ้าเป็น Cloud Computing หรือ Cloud Service คือ การใช้งานโปรแกรมต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยทุกๆ โปรแกรมผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจะจัดเตรียมไว้ให้พร้อมใช้งาน (ประภากร บุญอเนก, 2555)

3) ระบบปฏิทินออนไลน์ ได้แก่ Google Calendar คือ บริการปฏิทินแบบออนไลน์ของ Google Calendar ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลและเหตุการณ์ต่างๆ รวมไปถึงในทีเดียวกันได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างกำหนดการนัดหมายกำหนดเวลาเหตุการณ์ต่างๆ โดยระบบสามารถส่งข้อความเชิญ สามารถใช้ปฏิทินร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และค้นหาเหตุการณ์ต่างๆ ได้ (ดีมีเตอร์ ไอซีที, 2559)

4) แอปพลิเคชันสำหรับสำนักงานออนไลน์ ยกตัวอย่างระบบของ Google Documents หรือที่เรียกกันสั้นๆ ว่า Google Docs และบริการอื่นๆ เช่น Google Slide, Google Sheets ฯลฯ เป็นบริการออนไลน์ที่สามารถจัดการเอกสารได้แบบไม่ต้องเสียเงิน เพียงแค่มีอีเมลของ Gmail และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพราะ Google Docs เตรียมมาให้หมดแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์รายงานแบบที่คุ้นเคย การทำสไลด์เพื่อนำเสนองานสำคัญ หรือจะจัดการเอกสารแบบ Spreadsheets ได้เหมือน Excel ก็สามารถทำได้ Google Docs ทำงานเหมือน Microsoft Office แต่ทุกอย่างจะทำงานอยู่บนระบบออนไลน์ ผู้ใช้สามารถทำงานได้ทันทีที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องเสียเวลาติดตั้งโปรแกรมลงในเครื่อง หรือเสียเงินค่าลิขสิทธิ์ก่อนใช้งานแต่อย่างใด เพียงแค่เข้าไปยัง Google Docs ก็สามารถสร้าง แก้ไข หรือเปิดอ่านเอกสารได้ทันที โดยตัวเอกสารจะถูกเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ของ Google และที่สำคัญสามารถแชร์เอกสารให้กับเพื่อนเพื่อแก้ไข ข้อมูลไปพร้อมๆ กัน โดยจะเห็นว่าอีกฝ่ายกำลังใช้งานอะไรอยู่ (ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสุรนารี, ม.ป.ป.)

5) ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วย Google Mail หรือ Gmail เป็นหนึ่งในบริการจาก Google ที่สามารถมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) เป็นของตัวเองได้ โดยสามารถเขียนจดหมายส่งไปยังผู้รับที่ต้องการได้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นบริการของ Hotmail, Yahoo และอื่นๆ อีกมากมาย โดยสามารถใช้ได้ผ่านระบบเว็บเมล POP และ IMAP โดยในยุคที่โปรแกรมยังอยู่ในระยะพัฒนา Gmail เปิดให้ใช้งานที่ไร้ค่าเชิงตลาดลงใช้เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2547 และให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 หลังจากนั้นจึงออกจากระยะพัฒนาพร้อมกับบริการอื่นๆ ของ Google Apps ซึ่งปัจจุบัน Google Mail เป็น

บริการ e-Mail บนเว็บไซต์ที่มีผู้ใช้งานที่สุดในโลกโดยมากกว่า 425 ล้านคน Google Mail ในปัจจุบันนี้มีการรองรับภาษาทั่วโลกได้ 54 ภาษา รวมถึงภาษาไทยด้วย (ดีมีเตอร์ ไอซีที, 2559)

6) แอปพลิเคชัน Voice Recorder, Video Recorder และ Voice Typing บนสมาร์ตโฟนที่ใช้งานระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ดังนี้

Voice Recorder เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยในการบันทึก และเล่นเสียงได้อย่างง่ายดาย ไฟล์จะถูกเก็บไว้เป็นตัวเลือกใน Google Drive ที่เป็นบัญชีของผู้ใช้ เพื่อให้สามารถสลับไปมาระหว่างอุปกรณ์ต่อเนื่อง บันทึกการให้สัมภาษณ์โดยใช้โทรศัพท์ คัดลอกได้โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เดสก์ท็อป ถ่ายโอนไฟล์จากอุปกรณ์หนึ่งไปยังอีกอุปกรณ์ได้อย่างสะดวกสบาย (VentureSoft Inc., 2016)

Voice Typing เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยพิมพ์ข้อความอย่างง่ายดาย โดยไม่ต้องกดที่คีย์บอร์ด โดยใช้ในการพูดแทน และแอปพลิเคชันจะแปลงจากการพูดเป็นข้อความ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาใช้คีย์บอร์ด สามารถพิมพ์ข้อความได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์มีให้ดาวน์โหลดใน Play Store

## 2.2 แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในงานเลขานุการที่ประชุม

1) การจัดทำระเบียบวาระในการประชุม ฝ่ายเลขานุการจะต้องจัดทำระเบียบวาระการประชุมด้วยโปรแกรมสำหรับสำนักงานออนไลน์คือ Google Docs ซึ่งเป็นโปรแกรมประมวลผลคำที่ใช้ในสำนักงานอย่างแพร่หลาย ซึ่งปัจจุบันผู้ผลิตมีให้ใช้บริการออนไลน์ โดยสามารถเปิดได้จากเว็บเบราว์เซอร์ จะจัดทำในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ทำเป็นระเบียบวาระการประชุม และเอกสารแนบต่างๆ เป็นไฟล์ PDF และนำไปไว้บนฐานข้อมูลระบบคลาวด์คือ Google Drive จากนั้นนำลิงก์ของไฟล์นั้นส่งให้ผู้เข้าร่วมประชุมพร้อมกับอีเมลเชิญประชุม แล้วนำลิงก์ไปสร้าง QR Code เพื่อให้ผู้เข้าประชุมสามารถเปิดได้ทันทีจาก QR Code ในห้องประชุมโดยใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน ซึ่งไม่ต้องไปหาลิงก์ที่ส่งให้อีเมลอีก

2) การนัดประชุมและการเชิญประชุม ก่อนการประชุมฝ่ายเลขานุการจะต้องส่งอีเมลเชิญประชุม โดยจะแนบไฟล์ระเบียบวาระการประชุมพร้อมเอกสารแนบวาระการประชุม ซึ่งจะจัดทำเป็นไฟล์รูปแบบ PDF ไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องส่งให้ผู้รับก่อนการประชุมล่วงหน้าประมาณ 1 สัปดาห์ โดยสามารถเปิดไฟล์จากฐานข้อมูลระบบคลาวด์ได้จากลิงก์ที่แนบในอีเมล และ QR Code ที่ส่งให้พร้อมอีเมล และผู้เข้าประชุมสามารถตรวจสอบปฏิทินการประชุมและกิจกรรมอื่นๆ ได้จากระบบปฏิทินออนไลน์

3) การเตรียมการประชุม ก่อนการประชุมฝ่ายเลขานุการจะต้องเตรียมการประชุม โดยการจัดทำ Presentation ด้วยโปรแกรมสำหรับสำนักงานออนไลน์ Google Slide สำหรับการนำเสนอ โดยบรรจุระเบียบวาระ และ QR Code ที่สร้างไว้แสดงบนจอภาพ และแจก QR Code ให้กับผู้เข้าร่วมประชุมในรูปแบบกระดาษแผ่นขนาดเล็ก ดังภาพที่ 1 และภาพที่ 2



ภาพที่ 1 การเปิดอ่านระเบียบวาระการประชุมจาก QR Code



ภาพที่ 2 การเปิดอ่านระเบียบวาระการประชุมด้วย QR Code บน Presentation

4) การประชุม ในวันที่มีการประชุมฝ่ายเลขานุการจะต้องจัดเตรียม Presentation สำหรับการประชุม ซึ่งจะมีระเบียบวาระต่างๆ เพื่อให้ดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระ และผู้เข้าประชุมสามารถเข้าถึงระเบียบวาระได้จากระบบ QR Code ที่แจกให้ในห้องประชุมที่กับแสดงบนจอภาพผู้เข้าประชุมสามารถเปิดอ่านระเบียบวาระ ตลอดจนเอกสารประกอบแนบไว้เป็นไฟล์ PDF ที่ฝ่ายเลขานุการได้จัดเตรียมไว้บนฐานข้อมูลระบบคลาวด์ (Cloud Storage) ได้ทันที

5) การบันทึกรายงานการประชุม ขณะประชุมฝ่ายเลขานุการจะต้องบันทึกเสียงในห้องประชุมด้วย Voice Recorder หรือบันทึกวิดีโอด้วย Video Recorder บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (สำหรับสมาร์ทโฟน) ในกรณีที่ประชุมอนุญาตให้บันทึกเสียงหรือวิดีโอได้ เพื่อนำมาจัดทำรายงานการประชุม

6) การจัดทำรายงานการประชุม ในการจัดทำรายงานการประชุม ฝ่ายเลขานุการจะจัดทำระเบียบวาระด้วยโปรแกรม Google Docs และใช้ Voice Typing บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เพื่อช่วยในการถอดรายงานการประชุมจะช่วยให้เลขานุการถอดข้อความจากที่ประชุมได้อย่างรวดเร็ว หลังจากนั้นจัดทำเป็นไฟล์ PDF และนำไปไว้บนฐานข้อมูลระบบคลาวด์ (Cloud Storage) และนำลิงก์ของไฟล์นั้นไปสร้าง QR Code เพื่อให้ผู้เข้าประชุมสามารถเปิดได้ทันทีจาก QR Code

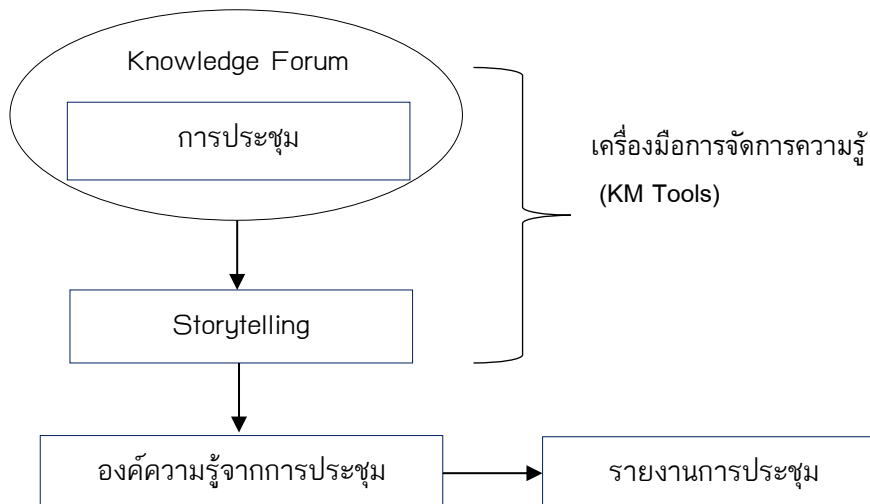
7) การส่งรายงานการประชุม การส่งรายงานการประชุมฝ่ายเลขานุการจะการส่งอีเมลให้ผู้เข้าร่วมประชุม โดยจะแนบไฟล์รายงานการประชุมซึ่งจะจัดทำเป็นไฟล์รูปแบบ PDF ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ประมาณ 1 สัปดาห์ หลังการประชุม โดยสามารถเปิดไฟล์ จากฐานข้อมูลระบบคลาวด์ ได้จากลิงก์ที่แนบในอีเมล และ QR Code ที่ส่งให้พร้อมอีเมล

8) เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาประยุกต์ใช้แต่ละขั้นตอน จากที่ได้นำเสนอแนวทาง และวิธีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาประยุกต์ใช้แต่ละขั้นตอนของการประชุมสามารถสรุปเป็นรายละเอียดในการนำมาใช้แต่ละขั้นตอนได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาประยุกต์ใช้แต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	รายละเอียด	เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาประยุกต์ใช้							
		QR Code	Cloud Storage	Calendar Online	Office Online	E-mail	Voice Recorder	Video Recorder	Voice Typing
1.	การจัดทำระเบียบวาระ		✓		✓				
2.	การนัดประชุมและการเชิญประชุม	✓	✓	✓		✓			
3.	การประชุม	✓	✓		✓		✓	✓	
4.	การจัดทำรายงานการประชุม		✓		✓				✓
5.	การจัดส่งรายงานการประชุม	✓	✓			✓			

9) ผลของการจัดการความรู้จากการประชุมโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในงานเลขานุการที่ประชุมเพื่อการจัดการความรู้พบว่า การประชุมแต่ละครั้งของหน่วยงานจะเป็นพื้นที่สำหรับผู้เข้าประชุมนำเสนอความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ในลักษณะการเล่าเรื่อง ซึ่งเป็นเครื่องมือการจัดการความรู้ในลักษณะการถ่ายทอดความรู้โดยการเล่าเรื่อง (Storytelling) เช่น ผู้เข้าร่วมประชุมที่ได้รับอนุมัติให้ไปเข้าร่วมประชุม อบรม หรือสัมมนา ก็จะกลับมารายงานต่อที่ประชุม แบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ร่วมกัน ถ่ายทอดเป็นองค์ความรู้ให้กับผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ที่ประชุมของหน่วยงานเป็นเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) ของบุคลากรในองค์กรสามารถเขียนเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้



ภาพที่ 3 การจัดการความรู้จากการประชุม

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ทำให้องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่นำเสนอในที่ประชุมถูกบันทึกในรูปแบบดิจิทัล เช่น ไฟล์เสียง ไฟล์วิดีโอ รูปภาพ และรายงานการประชุมที่เป็นไฟล์ดิจิทัลแบบ PDF ซึ่งอยู่บนฐานข้อมูลระบบคลาวด์ (Cloud Storage) ทำให้บุคลากรในองค์กร หรือผู้ที่สนใจสามารถศึกษาหาความรู้ได้จากองค์ความรู้ที่ถูกบันทึกไว้บนฐานข้อมูลระบบคลาวด์ทุกที่ทุกเวลา โดยใช้อุปกรณ์รองรับ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และสมาร์ตโฟน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ส่งผลให้การดำเนินงานของฝ่ายเลขานุการที่ประชุมมีประสิทธิภาพมากขึ้นในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความคุ้มค่า ด้านเวลา และด้านคุณภาพ ดังนี้

1) ด้านความคุ้มค่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จะทำให้ประหยัดทรัพยากรได้เป็นอย่างมาก เช่น กระดาษ กล่าวคือ หากจัดประชุม 1 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมประชุม 20 คน วาระการประชุมพร้อมเอกสารแนบเฉลี่ยประมาณ 30 หน้า ในการประชุม 1 ครั้งจำเป็นต้องใช้กระดาษ 600 แผ่น และหากประชุมเดือนละ 1 ครั้งใน 1 ปีจะต้องใช้กระดาษมากถึง 7,200 แผ่น ซึ่งยังไม่รวมกับค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ และการทำสำเนาที่ต้องใช้เครื่องถ่ายเอกสาร

2) ด้านเวลา จะช่วยให้ฝ่ายเลขานุการที่ประชุมทำงานได้เร็วขึ้น และผู้เข้าประชุมมีความสะดวกสบายมากขึ้น เช่น การพิมพ์รายงานการประชุม หากใช้พีเจเจอร์ Voice Typing บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ จะช่วยให้พิมพ์ได้อย่างรวดเร็ว และผู้เข้าประชุมสามารถอ่านระเบียบวาระการประชุม และรายงานการประชุมได้ทันทีที่ฝ่ายเลขานุการที่ประชุมอัปโหลดขึ้นไปไว้บนฐานข้อมูลระบบคลาวด์

3) ด้านคุณภาพ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จะทำให้ฝ่ายเลขานุการที่ประชุมได้ผลลัพธ์ของงานที่มีคุณภาพมากขึ้น กล่าวคือ รายงานการประชุมที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากฝ่ายเลขานุการที่ประชุมมีกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เช่น ฐานข้อมูลระบบคลาวด์ ช่วยให้ผู้เข้าประชุมตรวจสอบระเบียบวาระ และรายงานการประชุมได้ทันทีทุกที่ทุกเวลา

### 3. บทสรุป

แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้งานเลขานุการที่ประชุมเพื่อการจัดการความรู้ดังกล่าวข้างต้นสามารถอธิบายสรุปพอสังเขปเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) **ความสำเร็จของการจัดการความรู้** การที่หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้ขององค์กร มีความพยายามในการจัดการความรู้ถือเป็นเรื่องที่ดี เนื่องจากบุคคลหากทำงานมาระยะเวลาหนึ่งแล้วจะเกิดประสบการณ์ ความรู้ และความเชี่ยวชาญในการทำงาน นั่นก็คือ ความรู้ประเภทฝังลึก (Tactic Knowledge) ซึ่งหากองค์กรสูญเสียบุคลากรดังกล่าวก็จะส่งผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้น องค์กรควรมีวิธีที่จะต้องนำเอาองค์ความรู้เหล่านั้นออกมาจัดการ เพื่อให้อยู่ในรูปแบบความรู้ประเภทชัดเจน (Explicit Knowledge) เช่น เอกสาร ข้อมูล และสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่บุคคลอื่นสามารถนำเอาความรู้เหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ได้

การที่องค์กรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้มีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้ง่ายขึ้น เนื่องจากการจัดการความรู้จากการประชุมนั้น มีความเบ็ดเสร็จในตัวเอง เนื่องจากฝ่ายเลขานุการที่ประชุมได้จัดทำรายงานการประชุม โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยจะทำให้ได้องค์ความรู้ในทันที ซึ่งเดิมนั้นเป็นความรู้ประเภทฝังลึก (Tactic Knowledge) จากผู้เข้าร่วมประชุม แล้วจึงถ่ายทอดออกมาเป็นความรู้ชัดเจน (Explicit Knowledge) ในรูปแบบรายงานการประชุม หลังจากนั้นก็จะให้ผู้เข้าร่วมประชุมพิจารณาอีกครั้ง ซึ่งจะให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ศึกษารายละเอียดต่างๆ และส่วนใดเป็นประโยชน์ก็สามารถนำไปปรับใช้ได้ ทั้งนี้องค์ความรู้ต่างๆ ที่นำเสนอในที่ประชุมถูกบันทึกในรูปแบบดิจิทัล เช่น ไฟล์เสียง ไฟล์วิดีโอ รูปภาพ และรายงานการประชุมที่เป็นไฟล์ดิจิทัลแบบ PDF ซึ่งอยู่บนฐานข้อมูลระบบคลาวด์ องค์กรสามารถประมวลองค์ความรู้ทั้งหมดให้อยู่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อจัดทำคลังความรู้ (Knowledge Center) เพื่อง่ายต่อการสืบค้น และนำไปใช้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เผยแพร่ และจัดทำในรูปแบบอื่นๆ การดำเนินการดังกล่าวยังเอื้อต่อการที่จะนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) อีกด้วย

2) **ประโยชน์สำหรับการพัฒนาองค์กร** การจัดการความรู้จากการประชุมในรูปแบบดังกล่าวเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรในระดับปฏิบัติการเป็นอย่างมาก เนื่องจากกลไกการประชุมสามารถดำเนินการไปพร้อมกระบวนการจัดการความรู้ที่สามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนากระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สามารถประเมินการนำไปใช้ได้ โดยให้ผู้ทำองค์ความรู้ต่างๆ ไปใช้รายงานผลต่อที่ประชุมเพื่อประเมินผลการนำไปใช้ต่อไป

3) **การพัฒนาระบบในอนาคต** ในอนาคตอาจมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้น ซึ่งผู้ที่ดำเนินงานหรือฝ่ายเลขานุการที่ประชุมจะต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เหล่านั้นมาช่วยดำเนินงาน

ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับผู้ใช้ ซึ่งระบบในอนาคตจะมีแนวโน้มที่มีความเป็นอัตโนมัติมากขึ้น เป็นความท้าทายสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับผู้ใช้ (User) ที่จะต้องพัฒนาตนเอง และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานต่อไป

## 5. เอกสารอ้างอิง

- การจัดการความรู้ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, (ม.ป.ป.). เช่น KM. สืบค้นจาก [https://www.opsmoac.go.th/km-about-km\\_manage](https://www.opsmoac.go.th/km-about-km_manage).
- กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล, (2557).การจัดการความรู้...ปัจจัยสู่ความสำเร็จ.วารสารปัญญาภิวัฒน์, 5 (ฉบับพิเศษ).
- กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, (2560) รายงานการประชุม กองกฎหมาย ครั้งที่ 3/2560. 2 สิงหาคม 2560.
- คณะกรรมการจัดการความรู้. (2557). *คู่มือการประชุม*. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จ๊อบส์ ดีบี. (2560). *เหตุผลที่คนทำงานไม่ควรหยุดเรียนรู้สิ่งใหม่* สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/ควรเรียนรู้สิ่งใหม่>.
- พัชร พิพิธกุล. (2554). คิวอาร์โค้ดในงานบริการสารสนเทศห้องสมุด. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 4(1), (มกราคม-มิถุนายน 2554).
- ดีมีเตอร์ ไอซีที. (2559). *ปฏิทิน (Google Calendar) คืออะไร*, สืบค้นจาก <http://googleapps.gict.co.th/email-hosting/google-apps/gmail/googlecalendar/Google+Calendar/TH>.
- \_\_\_\_\_. (2559). *Google Mail คืออะไร*, สืบค้นเมื่อจาก <http://googleapps.gict.co.th/email-hosting/google-apps/bangkok/google-mail/TH>.
- ประภากร บุญอเนก. (2555). *Google Apps for Education เครื่องมือใหม่ในการศึกษาไทย*. สืบค้นจาก <http://kunkrupagone.wordpress.com>.
- ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (ม.ป.ป). *Google Apps for Education* สืบค้นจาก <http://web.sut.ac.th/g/index.php>.
- สำนักราชเลขาธิการ. (2524). *ประมวลพระราชดำรัส และ พระบรมราโชวาทที่พระราชทานในโอกาสต่างๆ ปีพุทธศักราช 2524*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984).
- Denso Wave Inc. (2010). *QR Code Standardization*. Available from <http://www.denso-wave.com/qrcode/qrstandard-e.html>.
- VentureSoft Inc. (2016). *Voice Recorder*. สืบค้นจาก <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.jksol.voicerecodeing&hl=en>.

## ผู้เขียน



นายจักรกฤษณ์ พางาม  
 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
 กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล  
 การศึกษา:  
 ปริญญาตรี: ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล)  
 ศิลปศาสตรบัณฑิต ศศ.บ. (สารสนเทศศาสตร์)  
 ปริญญาโท: ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)