

## ขอแนะนำ...สำหรับการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในโลกไร้พรมแดน

นำเสนอเมื่อ : 1 เม.ย. 2552



### นับตั้งแต่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้น

ซึ่งได้ทำลายกำแพงและอุปสรรคทางด้านเวลาและระยะทางในการติดต่อสื่อสารกันแล้ว อินเทอร์เน็ตยังเอื้อประโยชน์ให้การทำงานร่วมกันสามารถทำได้ทุกอย่างซึ่งก็จำกัดอีกด้วย ในปัจจุบัน เครื่องมือต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็น อีเมล อินสแตนท เมสเสจจิง การสร้างห้องสนทนาเฉพาะกลุ่ม การประชุมออนไลน์ หรือการสร้างคลังข้อมูลออนไลน์เพื่อใช้อ้างอิง (วิกิ wiki) ถือเป็นเครื่องมือที่รู้จักกันดีและใช้กันอย่างแพร่หลาย อีกทั้งยังมีการพัฒนาต่อเนื่องอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าเราจะคุ้นเคยกับเครื่องมือต่าง ๆ ดีเพียงใดก็ตาม เราก็ควรรู้จักวิธีใช้เครื่องมือเหล่านี้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ไอบีเอ็ม ขอเสนอคำแนะนำเล็ก ๆ น้อย ๆ 7 ประการ เพื่อสนับสนุนให้การทำงานร่วมกันเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

**1. เลือกใช้สื่อให้เหมาะกับเนื้อหา** ก่อนที่จะเลือกใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นพอร์ทัล วิกิ อินสแตนท เมสเสจจิง หรือแม้กระทั่งการใช้โลกเสมือน เช่น เซคันด์ लाईฟ (Second Life) เป็นต้น ควรพิจารณาเนื้อหานั้น ๆ ก่อนว่าควรจะใช้วิธีการสื่อสารหรือใช้ผ่านเครื่องมือแบบใดจึงจะเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะเนื้อหาแต่ละประเภทอาจเหมาะกับรูปแบบหรือวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกัน

**2. สถานะ “กำลังออนไลน์อยู่” (Present)** ไม่ได้หมายความว่า “ว่าง” ปัจจุบันในโปรแกรมอินสแตนท เมสเสจจิง มักจะมีการแสดงสถานะของผู้ใช้ เช่น กำลังออนไลน์อยู่ ไม่ว่าง หรือ พักทานข้าว เป็นต้น แต่ในแง่ของการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ เรามักจะต้องพิจารณาจนเริ่มสงสัยว่าคุณสนทนาว่า การส่งข้อความของเรานั้นจะรบกวนคุณสนทนาหรือไม่ วิธีที่พึงกระทำก่อนอื่นใดก็คือ คุณควรจะต้องถามคุณสนทนาว่า เขาหรือเธอสะดวกที่จะพูดคุยกับคุณในตอนนั้นหรือไม่ ก่อนจะเริ่มสนทนาอย่างเป็นทางการเป็นกิจจะลักษณะ

**3. ยึดหลักแห่งความเรียบง่ายในการสื่อสารหรือทำงานร่วมกัน** หลักที่ควรยึดถือปฏิบัติข้อหนึ่งก็คือ การทำงานในวิธีการหรือรูปแบบใดก็ตาม ต้องเอื้อประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยไม่เพิ่มภาระหรือทำให้งานนั้น ๆ เกิดความซับซ้อนมากขึ้นโดยไม่จำเป็น ตัวอย่างหนึ่งที่อาจหยิบยกมาแสดงให้เห็นภาพก็คือ การใช้อีเมลสนทนาในการทำงานซึ่งอาจใช้ในโครงการที่มีผู้ร่วมงานเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามเพื่อให้การสื่อสารหรือทำงานร่วมกันเกิดประสิทธิภาพดีขึ้น ผู้เกี่ยวข้องในงานดังกล่าวอาจเลือกวิธีการสนทนาแบบกลุ่มย่อยแทนในบางสถานะ เพื่อให้งานบางอย่างสำเร็จลุล่วงเร็วขึ้นหรือเกิดประสิทธิภาพดีขึ้น เป็นต้น

### 4. คำนึงถึงความอ่อนไหวทางวัฒนธรรม

แจกเช่นเดียวกับการไปเยือนประเทศหรือชุมชนที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากเรา คุณควรคำนึงถึงข้อพึงปฏิบัติทางวัฒนธรรมและมารยาทที่เหมาะสมในวัฒนธรรมนั้น ๆ เช่น

การใช้ข้อความโต้ตอบแบบทันทีผ่านโปรแกรมอินสแตนท์  
แมสเสจจึงอาจไม่ใช่เครื่องมือที่นิยมใช้หรือเหมาะสมในบางประเทศ  
หรือแม้กระทั่งตัวอยู่ที่ใช้ในวัฒนธรรมหนึ่งก็อาจแตกต่างกันในเชิงความหมายกับอีกวัฒนธรรมหนึ่ง เป็นต้น

#### 5. ใช้เครื่องมือเหล่านี้ในเชิงสร้างสรรค์ให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

การทำงานร่วมกันอาจเป็นหนทางหนึ่งในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตาม  
ถึงแม้ว่าการพบปะกันแบบตัวต่อตัวอาจเป็นวิธีที่ดีที่สุด แต่การใช้เครื่องมือเช่น  
โปรแกรมส่งข้อความวิดีโอโต้ตอบแบบทันทีก็อาจมีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการประชุมร่วมกันโดยตรง  
โดยที่คุณไม่จำเป็นต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางโดยไม่จำเป็น

#### 6. เทคโนโลยีช่วยส่งเสริมการดูแลให้คำแนะนำระหว่างเพื่อนร่วมงาน

การใช้เครื่องมือที่รู้จักกันดีสำหรับเทคโนโลยีโซเชียลเน็ตเวิร์คกิง เช่น บล็อก ทวิต และชุมชนเสมือน  
อาจช่วยเพิ่มความสะดวกในการติดต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องหรือช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการและสนับสนุนทำงานร่ว  
มกันเป็นหมู่คณะ นอกจากประโยชน์ดังกล่าวแล้ว เครื่องมือเหล่านี้ยังช่วยเสริมบรรยากาศของการทำงาน  
และเป็นประโยชน์โดยตรงโดยเฉพาะกับพนักงานใหม่ซึ่งอาจเขารวมสังเกตุการณ์ในการสนทนา  
หรือใช้ชุมชนของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องเพื่อหาความรู้เฉพาะทางหรือสิ่งที่ตัวเองสนใจ เป็นต้น

#### 7. มาตรฐานแบบเปิดช่วยขยายขอบเขตของการทำงานร่วมกัน

เช่นเดียวกับเป้าหมายของชุมชนโอเพนซอร์ส (Open Source) ซึ่งเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถใช้ เผยแพร่  
และปรับปรุงโค้ดซอฟต์แวร์ได้อย่างอิสระ  
การใช้มาตรฐานเปิดเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่รองรับการพัฒนาาร่วมกันก็จะเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานในชุมชนนั้น ๆ  
ได้ช่วยเหลือกันในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น

ด้วยเทคนิคและข้อแนะนำเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้ คาดว่าคงจะเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อย  
ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันในโลกไร้พรมแดนและปราศจากข้อจำกัดด้านเวลาในปัจจุบัน

#### ขอขอบพระคุณ บทความโดย คุณเจษฎา ไกรสิงขร

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่

ธุรกิจซอฟต์แวร์ บริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด

