

MODERN WORK ENVIRONMENT

ตอนที่ 3 : เครื่องมือด้านการสื่อสารและ การทำงานร่วมกัน (Communication and Collaboration)



ไซโรจน์ ต้นศรีอนุสรณ์
ผู้อำนวยการฝ่ายที่ปรึกษาองค์กร
บริษัท เทคโนโลยีส์ จำกัด
pairoj@techconsbiz.com

บทความฉบับที่แล้วเราได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากกระดาษไปสู่การทำงานแบบไร้กระดาษ (Paperless) เพื่อรองรับการทำงานจากที่ใดก็ได้ (Work Anywhere) และการทำงานจากอุปกรณ์อะไรก็ได้ (Any Device) โดยในฉบับนี้จะกล่าวถึงเทคโนโลยีที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้เป็นการทำงานที่ใดก็ได้ (Work Anywhere) นั่นคือ เครื่องมือด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (Communication and Collaboration)

High Speed Internet

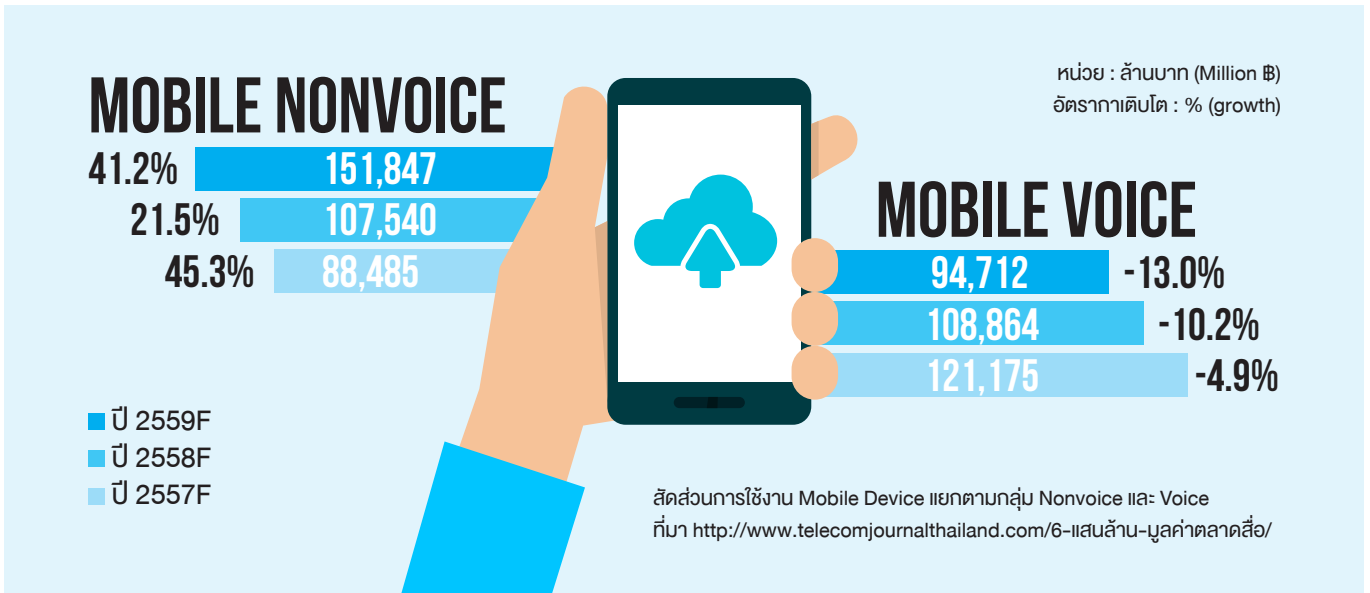
ต้องยอมรับว่า High Speed Internet ไม่ว่าจะทั้ง 4G Internet, Public Wifi ต่าง ๆ หรือ ADSL ความเร็วสูง ๆ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของ Application เพื่อการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (Communication and Collaboration) หลายตัวทีเดียว ตัวอย่างเช่น Skype, Line หรือ WhatsApp เป็นต้น ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้คนที่สามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ในรูปแบบที่หลากหลาย ไม่ใช่เพียงแค่อีเมลหรือโทรศัพท์อย่างเดียวเหมือนสมัยก่อน จะสังเกตว่าในปัจจุบัน ผู้คนไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ถ้าขาดซึ่ง Internet Access และซอฟต์แวร์การสื่อสารเหล่านี้ จนมีคนกล่าวว่า Internet Access เป็นปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ยุคใหม่

Smart Device

อุปกรณ์ Smart Device ได้เข้ามาทดแทนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลไปแล้ว สังเกตได้จากยอดขายของ PC และ Notebook Computer ที่ลดลงไป แต่ไปเพิ่มในส่วน Smart Device ไม่ว่าจะเป็นพวก Tablet หรือ Smart Phone และอุปกรณ์จำพวกโทรศัพท์มือถือถือไม่ได้เป็นเพียงแค่อุปกรณ์ที่ถือต่อไป ลองสังเกตที่เราเองก็ได้ว่า ปัจจุบันเราอยู่กับเครื่องมือเหล่านี้ในรูปแบบที่เป็นโทรศัพท์แบบเสียง (Voice) เองจริง ๆ เป็นที่เปอร์เซ็นต์ในกลุ่มของผู้ประกอบการเอง การสื่อสารในรูปแบบเสียง (Voice) ก็มีมูลค่าลดลง แต่ไปเพิ่มในส่วนของการสื่อสารในกลุ่มที่เป็นข้อมูล (Data or Nonvoice) แทน ซึ่งมีมูลค่ามากกว่า การสื่อสารรูปแบบเสียงแล้ว และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเกิดขึ้นของซอฟต์แวร์สำหรับการสื่อสารต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไปแล้วก็มีให้เลือกจำนวนมาก ทั้ง Edition สำหรับการใช้งานส่วนตัว (Individual) และสำหรับองค์กร (Enterprise)

เครื่องมือด้านการสื่อสารและการทำงาน ร่วมกัน (Communication and Collaboration)

เครื่องมือที่สำคัญที่สุดที่จะอำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานปัจจุบันคือ เครื่องมือด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (Communication and Collaboration) โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถทำงานที่ไหนก็ได้ที่มี Internet เข้าถึง สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่มีพนักงานรุ่น (Generation) ใหม่ ๆ ที่เราเรียกว่า Millennials อันได้แก่กลุ่ม Gen Y หรือ Gen Z มากขึ้น



และการเข้ามาของ Smart Device ที่พนักงานเกือบทุกคนเป็นเจ้าของ และรูปแบบการทำงานใหม่ที่ไม่ยึดติดว่า จะต้องทำจากที่ Office เพียงอย่างเดียว หลายองค์กรเริ่มมีนโยบายในส่วนของ Mobile Office เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเดินทางออกไปทำงานนอก Office เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายการจัดการ Office และการเดินทาง

รูปแบบการทำงานสมัยใหม่การสื่อสารก็มีการเปลี่ยนแปลงไป จากที่เคยใช้แต่โทรศัพท์ ก็เปลี่ยนเป็นสื่อแบบอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็น Email, Chat มากขึ้น และในปัจจุบันก็มีซอฟต์แวร์ที่เราเรียกว่า เครื่องมือสำหรับการสื่อสารและการทำงานร่วมกันระดับองค์กร (Enterprise Communication and Collaboration) ขายในตลาด ซึ่งโดยส่วนใหญ่ซอฟต์แวร์กลุ่มนี้มักจะมาเป็นชุดของเครื่องมือ (Suite) ซึ่งอำนวยความสะดวกให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนขององค์กรสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ โดยเครื่องมือเหล่านี้มักจะประกอบด้วยฟังก์ชันดังนี้

1. Corporate Portal

ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่วนเวียน (Flow) อยู่ในองค์กรต่าง ๆ มีมากขึ้นทุกวัน ในอดีตเราอาจจะใช้ Email เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ แต่ก็ประสบปัญหาเรื่องเวอร์ชันของข้อมูลที่ใช้ไม่ตรงกัน และความซ้ำซ้อนของที่เก็บข้อมูล (Storage) Corporate Portal หรือที่หลายคนรู้จักในนาม Intranet นั้นในปัจจุบันหลายองค์กรไม่ได้ใช้ประโยชน์เฉพาะแต่การเป็นที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่าง

เดียว ในปัจจุบัน Corporate Portal ยังเป็นที่รวมของบรรดา Application ต่าง ๆ ที่พนักงานต้องใช้ และยังเป็น ที่รวมของ Directory ที่เก็บที่ติดต่อ (Contact) ของพนักงานต่าง ๆ จึงทำให้พนักงานจำเป็นต้องเข้ามาที่ Corporate Portal นี้บ่อยขึ้น เมื่อองค์กรมีข้อมูลอะไรที่ต้องการประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศต่าง ๆ ก็มักจะใช้ผ่านช่องทางนี้ แทนการใช้ Email

2. Email

Email ก็ยังคงเป็นเครื่องมือของการสื่อสารข้อมูลอันดับ 1 ในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะเริ่มมีเครื่องมืออื่น ๆ เข้ามาทดแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Chat หรือ Instant Messaging การสื่อสารผ่าน Email ในปัจจุบันสามารถทำได้จากอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Smart Phone ซึ่งอำนวยความสะดวกให้พนักงานของบริษัทสามารถรับส่ง Email ได้ตลอดเวลา โดยผ่านอุปกรณ์ที่ตัวเองเป็นเจ้าของ ในปัจจุบัน ถ้าจะบอกว่ายังไม่ได้รับ Email หรือยังไม่ได้เปิด Email Client คงจะเป็นข้อแก้ตัวที่ไม่เหมาะสมนัก เพราะทุกคนคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะต้องสามารถรับ Email ได้ตลอดเวลา

3. Chat หรือ Instant Messaging

ต้องยอมรับว่า Chat หรือ Instant Messaging เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปัจจุบัน เรียกว่า แชนจ์หน้าการใช้โทรศัพท์ไปเลยทีเดียว เครื่องมือ Instant Messaging สำหรับการใช้งานองค์กรจะมีข้อ

■ ■
การเข้ามาของ Smart Device ได้เปลี่ยนรูปแบบของการทำงานไปอย่างรวดเร็ว





2020

Year Millennials will comprise 50% of the global workforce



82 %

of companies allow use of employee owned device



knowledge workers will spend only

5 %

of the day in the same space and time as their colleagues by 2015.



84 %

of organizations have remote workers

แตกต่างจากซอฟต์แวร์ที่ใช้ทั่วไปเช่น Line หรือ Whatsapp ก็คือมันจะมี Corporate Directory นั่นคือเมื่อเวลาที่เราต้องการจะคุยกับใครในองค์กร เราไม่จำเป็นต้อง Add ชื่อเอง สามารถค้นหาได้จาก Corporate Directory โดยตรง และอีกเรื่องที่ Instant Messaging มีให้ ก็คือ เรื่องการ Audit Log ซึ่งเราสามารถเก็บข้อมูลการ Chat ของพนักงานใน Log ได้เพื่อการตรวจสอบ โดยเฉพาะเมื่อ มีกรณีที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับ Compliance เช่น การทุจริต หรือ การรั่วไหลของข้อมูลจากองค์กร

4. Tele Conference

ถึงแม้ว่าการสื่อสารและการทำงานร่วมกันจะมีเครื่องมือครบถ้วน ลดเวลาที่จะต้องมาพบหน้าเพื่อหารือกัน แต่องค์กรก็ยังมีคามจำเป็นที่จะต้องมีการประชุมกัน การประชุมสมัยก่อนจะเป็นการประชุมในลักษณะที่ต้องเจอหน้ากัน (Face to face meeting) ซึ่งเกิดความยุ่งยาก และมีภาระค่าใช้จ่ายการเดินทางสำหรับบุคลากรที่ไม่ได้อยู่ที่ Office เป็นประจำ ยุคแรก ๆ ของการทำงานประชุมทางไกล (Teleconference) จะเป็นเทคโนโลยีที่ราคาค่อนข้างสูง คือต้องอาศัยอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และเครือข่ายแยก (Dedicated Network) จึงทำให้การประชุมลักษณะนี้เกิดขึ้นยาก แต่ยุคสมัยใหม่นี้ การประชุมทางไกลสามารถทำได้เพียงแค่อัพโหลดที่ติดตั้งง่าย ๆ ได้ด้วยตัวเองสามารถทำงานได้ผ่านเครือข่าย Internet และใช้ผ่านอุปกรณ์อะไรก็ได้ ทำให้ผู้ที่ไม่ได้อยู่ในที่เดียวกันสามารถประชุมและหารือกันได้โดยไม่ต้องเดินทาง และที่สำคัญซอฟต์แวร์เหล่านี้สามารถทำการบันทึกรายละเอียดการคุยกันได้ เพื่อใช้อ้างอิงในภายหลัง บางทีอาจจะใช้แทนรายงานการประชุมไปเลย

การประชุมทางไกลในยุคใหม่ (Modern Teleconference)

การประชุมทางไกลผ่านซอฟต์แวร์ หรือบางทีอาจจะเรียกว่า Web Conference เริ่มมีบทบาทมากขึ้น หลายองค์กรใช้เครื่องมือเหล่านี้ในการคุยกันระหว่างพนักงานในองค์กร และการคุยกันกับผู้เกี่ยวข้องจากภายนอก (External) ได้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความเร็วของ Broadband Internet มากขึ้นเทียบเท่ากับ Network ภายในองค์กร ทำให้การคุยกันไม่สะดุด ซอฟต์แวร์สำหรับ

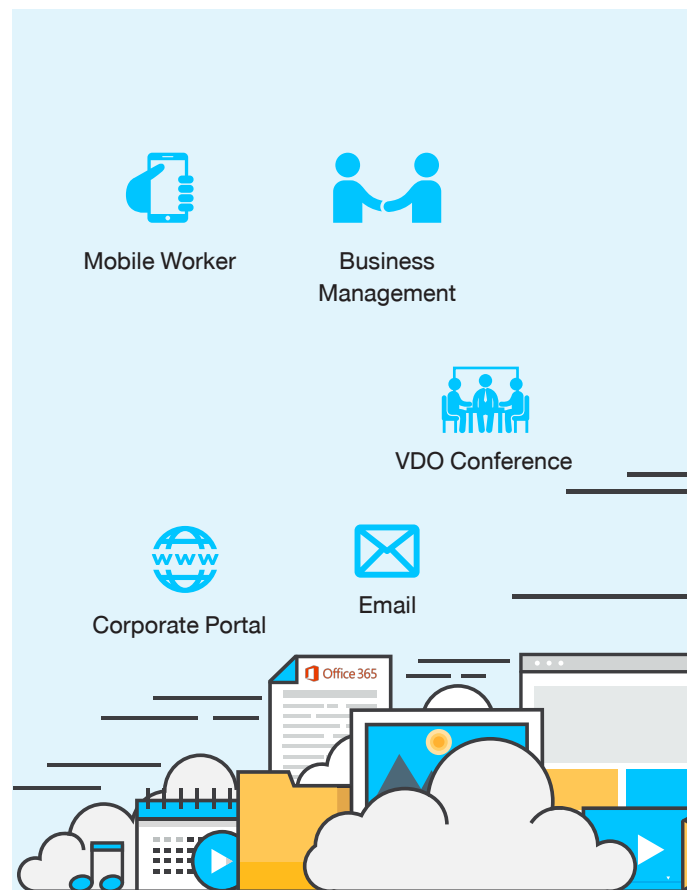
← แนวโน้มการปรับตัวขององค์กรสู่การเป็น Mobile Office ก็มา www.microsoft.com

การประชุมทางไกล (Teleconference) โดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยคุณสมบัติเหล่านี้

- การแสดงภาพและเสียง (Video and Audio) ของผู้เข้าร่วมประชุม
- การแสดง Presentation Slide
- การแสดงโปรแกรมอื่น ๆ ที่ทำงานอยู่ของผู้ที่กำลังอธิบาย
- การแสดงหน้าจอของผู้ที่กำลังอธิบาย
- การออกเสียง (Vote)
- การถามในระหว่างการประชุมผ่านทาง Instant Messaging

5. Internet Phone

ถึงแม้จะมีเครื่องมือต่าง ๆ มาทดแทนการคุยโทรศัพท์ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเราจะไม่จำเป็นต้องใช้โทรศัพท์อีกต่อไป การใช้งานโทรศัพท์ยังมีอยู่ เพียงแต่เปลี่ยนรูปแบบไปเป็นการโทรผ่านเครือข่าย Internet หรือ Internet Phone โดยจะใช้ประโยชน์จากเครือข่าย Internet เป็นช่องทางในการคุยโทรศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้อง

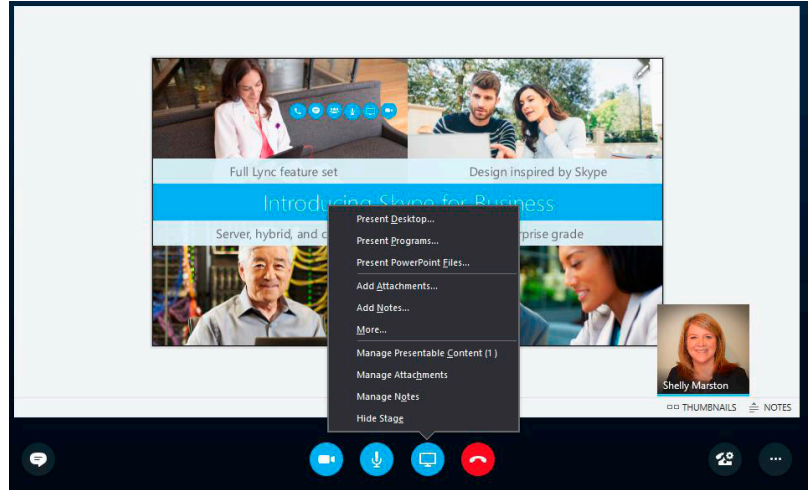


ใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ จะมีการใช้งานฟังก์ชันนี้มาก เพื่อการประหยัดค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ทางไกล

Cloud Computing

หนึ่งในเทคโนโลยีที่สำคัญที่สุดที่เป็นตัวเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานไปสู่ยุคใหม่ คือการประมวลผลแบบคลาวด์ ที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน จริง ๆ แล้วซอฟต์แวร์ในกลุ่มสื่อสารและทำงานร่วมกัน (Communication and Collaboration) นับว่าเป็นซอฟต์แวร์แรก ๆ ที่ถูกพัฒนาออกมา ไม่ว่าจะเป็น Email, Instant Messaging หรือ Conference ทั้งในกลุ่มที่เป็น Free Service ดังเช่น Microsoft Messenger, Hotmail, Gmail, Line, Whatsapp หรือ Corporate Service เช่น Microsoft Office 365, Cisco WebEx, Google Application สำหรับ Enterprise เป็นต้น Cloud Computing จะมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนโลกการทำงานและไอที ทำให้การทำงานเป็นจากที่ไหนก็ได้ (Work Anywhere) เกิดขึ้นได้จริง

ภาพจาก www.microsoft.com



ในฉบับนี้ขอจับจุดของบทความในกลุ่มของการทำงานรูปแบบใหม่ (Modern Work Environment) ไว้เพียงเท่านี้ มาติดตามในบทความฉบับหน้ากันครับว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร ☺

ฟังก์ชันการทำงานของซอฟต์แวร์การสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน (Communication and Collaboration Tools)

- Legal
- Procurement
- Finance and Account
- Human Resources
- Information Technology



Cloud Computing จะกลายเป็นเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญของการทำงาน