



ทำงานออนไลน์ร่วมกันอย่างไร ให้ประสบความสำเร็จ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิต ทั้งการสื่อสารและการทำงาน ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ทำให้หลายองค์กรมีการทำงานที่บ้าน (Work from home) มากขึ้น โดยมีการใช้บริการออนไลน์ และนำโปรแกรมต่าง ๆ เข้ามาใช้ เพื่อให้การสื่อสารและการทำงานร่วมกันมีความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ซึ่งการทำงานออนไลน์ร่วมกันเปรียบได้กับเครื่องมือชนิดหนึ่งของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ที่เรียกว่า Collaborative virtual workspace ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยี หรือ IT มาใช้ในการทำงานร่วมกันบนพื้นที่เสมือนจริง เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้แม้จะอยู่คนละพื้นที่ หรือคนละเวลา ตัวอย่างการทำงานร่วมกันบนพื้นที่เสมือนจริง เช่น การประชุมทางเสียงหรือวิดีโอ (Audio/video conferencing) การใช้งานเอกสารร่วมกัน (Document sharing) และการแก้ไขข้อมูลร่วมกัน (Collaborative editing) เป็นต้น

**ปัจจัยความสำเร็จของการทำงานออนไลน์ร่วมกัน ให้เกิด
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล**

- การสนับสนุนเครื่องมือ รวมทั้งคุณภาพของอุปกรณ์ และความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสาร/มอบหมายงาน ตลอดจนคุณภาพเสียงหรือวิดีโอระหว่างการประชุม ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน องค์กรอาจต้องสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานออนไลน์ และควรมีช่องทางสำหรับให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำในการใช้งานต่าง ๆ ได้ทันที เช่น e-mail ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้อุปกรณ์ หรือ webboard ถาม-ตอบ ในการให้คำแนะนำบุคลากร เป็นต้น
- การเสริมทักษะความรู้ การทำงานบนพื้นที่ออนไลน์จำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่ต่างไปจากการทำงานเดิม ดังนั้นองค์กรต้องให้ความรู้ ฝึกอบรม สื่อสาร และแนะนำวิธีการปฏิบัติเบื้องต้นอย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานออนไลน์ได้
- การสร้างข้อตกลงการทำงาน แม้ว่าการทำงานบนพื้นที่ออนไลน์จะสะดวกในความยืดหยุ่นเรื่องเวลา เพราะสามารถทำงานได้ทุกเวลาตามความสะดวก แต่ควรกำหนดข้อตกลงในการทำงานร่วมกันหรือระยะเวลาการทำงานของแต่ละครั้งให้ชัดเจน เพื่อความพร้อมของผู้ร่วมทำงาน เช่น หากต้องการความคิดเห็นหรือต้องการประชุมร่วมกัน ควรระบุเวลานัดหมายให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถจัดสรรเวลาได้
- การสะท้อนผลประโยชน์ร่วม องค์กรต้องสะท้อนหรือแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการทำงานบนพื้นที่ออนไลน์ เพื่อสร้างความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

ข้อควรระวังจากการทำงานบนพื้นที่ออนไลน์

- การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือเป็นปัจจัยหลักในการทำงานบนพื้นที่ออนไลน์ ทั้งนี้การเชื่อมต่อเครือข่ายอาจเปรียบได้กับเส้นทางเดินทางหรือถนน หากถนนแคบแต่มีจำนวนรถมาก จะเคลื่อนตัวได้ช้า ดังนั้นเมื่อคนเข้าใช้งานออนไลน์เยอะ แต่อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร อาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการเชื่อมต่อ และปัญหาในการทำงานได้
- การออนไลน์ไม่สามารถใช้ได้กับทุกรูปแบบงาน แม้จะมีเครื่องมือ หรือซอฟต์แวร์จำนวนมากที่รองรับการทำงานออนไลน์ แต่บางครั้งต้องมีการทำงานที่ต้องมาพบปะกัน เพื่อทำกิจกรรมกลุ่มโดยตรง จึงต้องวิเคราะห์บริบท กระบวนการ และรูปแบบ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างเหมาะสม
- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากการทำงานออนไลน์อาจทำให้บุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่ต้องการ ดังนั้นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ประวัติผู้ป่วย ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น





ทำงานออนไลน์ร่วมกันอย่างไร ให้ประสบผลสำเร็จ

ตัวอย่างพื้นที่ออนไลน์ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

SiBN (Siriraj Broadcasting Network) เป็นการถ่ายทอดสัญญาณภาพ/เสียงผ่านระบบเน็ตเวิร์ค สำหรับการประชุมทางเสียงหรือวิดีโอ



Si vWORK (Siriraj virtual Workplace) เป็นแอปพลิเคชันที่สนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะฯ โดยเป็นทั้งช่องทางการสื่อสาร การส่งมอบงาน และการเรียนรู้ ที่คำนึงถึงการเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล รวมทั้งสามารถพูดคุย ติดต่อสื่อสารกับทีม หรือบุคลากรทั้งคณะฯ ได้อย่างง่ายผ่านแชทส่วนตัว หรือแชทกลุ่มได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่ปรากฏจะไม่มีวันหมดอายุ ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลเก่าอ้างอิงได้ตลอด



ZOOM, Cisco Webex Meeting, Microsoft Teams และ Google Hangouts Meet เป็นโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันหนึ่งที่คณะฯ นำมาใช้ในการประชุมออนไลน์ เนื่องจากติดตั้งง่าย ใช้งานได้ทั้งคอมพิวเตอร์ และมือถือ สามารถเข้าร่วมประชุมได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เพียงแค่อินเทอร์เน็ตสำหรับออนไลน์

Google Apps for Education เป็นชุดเครื่องมือหนึ่งของ Google ซึ่งประกอบด้วยโปรแกรมย่อย Docs, Sheet และ Slide มีรูปแบบคล้ายกับ Microsoft Office สามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยทุกคนสามารถแก้ไข และเพิ่มเติมข้อมูลจากไฟล์เอกสารเดียวกันพร้อมกันได้ แม้จะอยู่คนละพื้นที่ และสามารถส่งต่อเอกสารได้ง่าย ๆ จากการแบ่งปันผ่าน link ได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องบันทึก (save) ไฟล์ และโปรแกรมย่อย Forms ซึ่งเป็นที่นิยมสำหรับการทำแบบประเมินออนไลน์ภายในคณะฯ

เนื่องจากสร้างแบบประเมิน และแบ่งปันได้ง่าย ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมหิดลได้สนับสนุนและนำชุดเครื่องมือมาใช้อย่างเป็นทางการ และสามารถสมัครผ่านเว็บไซต์ <https://gap.mahidol.edu> ได้ โดยไม่จำกัดพื้นที่เก็บข้อมูลออนไลน์ของ Google นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมหิดล ยังมีเครื่องมือสนับสนุนการเรียนและการทำงานออนไลน์ โดยผู้ที่สนใจสามารถศึกษา [Online Learning Tools](https://muit.mahidol.ac.th/online-learning-tools.html) ได้ที่เว็บไซต์ <https://muit.mahidol.ac.th/online-learning-tools.html>

แหล่งอ้างอิง

1. Dr. Ronald Young. APO. 2010. Knowledge Management Tools and Techniques Manual.
2. THE BANGKOK INSIGHT EDITORIAL TEAM. 10 แนวคิดปรับรอบอาชีพสู่ Digital Workplace. (2561). สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2563, จากเว็บไซต์ <https://www.thebangkokinsight.com/14558>
3. ฝ่ายสารสนเทศ. แอปพลิเคชัน Si vWORK. (2563). สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จากเว็บไซต์ https://www.si.mahidol.ac.th/siit/service_detail.asp?id=15

เรียบเรียงโดย

นางสาวชลิตา มิ่งขวัญ
งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ที่ปรึกษาด้านเนื้อหา

ศาสตราจารย์ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคณาภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล