

# การร่วมมือกันจะส่งผลให้เกิด ความเปลี่ยนแปลงในการทำธุรกิจ

บริษัทที่เน้นการร่วมมือกันทำงาน คือ บริษัทที่มีอนาคตสดใส

**จาก** ผลการศึกษาใน "Foresight 2020" ซึ่งจัดทำขึ้น โดย The Economist Intelligence Unit (EIU) ในปี 2006 กล่าวว่า ผู้บริหารคาดการณ์ว่าในอีก 15 ปีข้างหน้า ตลาดของพวกเขาจะเริ่มเข้าสู่การเป็นตลาดโลกมากขึ้น การทำงานในองค์กรจะเริ่มหลอมรวมเข้าสู่ทุกภูมิภาคและมีการจับมือกับคู่ค้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การแข่งขันจะมีความเข้มข้นมากขึ้นจากทุกๆ มุมของโลก เพื่อความสำเร็จในสภาพแวดล้อมดังกล่าวมานี้ องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องร่วมมือกับบริษัทหรือผู้ทำธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหลากหลายธุรกิจ

ผลการศึกษาดังกล่าวเกิดขึ้นจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้นำทางธุรกิจจำนวน 394 รายทั่วประเทศภายใต้การสนับสนุนของซิสโก้ โดยเน้นถึงการกระตุ้น บริหารจัดการ และประเมินผลของการทำธุรกิจแบบร่วมมือกันทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ

การร่วมมือกันถือเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างไม่ต้องสงสัย แต่สิ่งที่ต้องทำคือ การพัฒนาและวางกรอบการทำงานร่วมกันอย่างเป็นแบบแผน ถึงแม้ว่าเครือข่ายและการเชื่อมต่อจะมีประสิทธิภาพและความสามารถมากขึ้น แต่คนส่วนใหญ่ก็ยังคงไม่ตระหนักถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บริษัทส่วนใหญ่ต่างตระหนักดีถึงความสำคัญของการร่วมมือกัน โดยมีการร่วมมือกันอย่างกว้างขวางและลงลึกมากกว่าในอดีต โดยแทนที่จะพยายามทำทุกกระบวนการด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นการลด



ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย การเพิ่มและรักษาคุณภาพ หรือการเพิ่มความคล่องตัวและยืดหยุ่นให้กับยุทธศาสตร์ องค์กรธุรกิจหลายต่อหลายแห่งต่างหันมาพึ่งพาความช่วยเหลือจากบริษัทข้างนอก

การรวมกลุ่มคนที่แตกต่างกันให้เข้ามาอยู่ในเครือข่ายการทำงานร่วมกัน โดยมีการกำหนดเวิร์กโฟลว์เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและบริษัทที่มีความสามารถในการใช้ทรัพยากรความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรรวมไปถึงการร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาหมักจะมีความสามารถในการเข้าสู่ตลาดได้ก่อนรายอื่นๆ และสร้างความได้เปรียบในเชิงธุรกิจเพื่อจะพัฒนาไปสู่ความสำเร็จยิ่งขึ้นไปได้อย่างรวดเร็ว

บริษัทต่างมองว่าการทำงานร่วมกันนั้นเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้มีผลกำไรที่ดีขึ้น และช่วยในการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดการแบ่งปัน

## นี่คือประเด็นหลักๆ 4 ประเด็นที่ได้จากผลการศึกษาข้างต้น

- 1 บริษัทต่างๆ กำลังเผชิญหน้ากับการสร้างความสัมพันธ์เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้**  
ผู้บริหารระดับสูงต่างเข้าใจดีว่า ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการทำงานร่วมกันอย่างกว้างขวางทั้งในเชิงกายภาพ วัฒนธรรมองค์กร และกันในตัวองค์กรเอง  
  
อาจจะกล่าวได้ว่า ไปจนถึงทุกคนที่มีความเห็นเอกฉันท์ว่า การสร้างเสริมความสัมพันธ์เพื่อการทำงานร่วมกันกำลังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อความสำเร็จของบริษัท ร้อยละ 63 ของผู้บริหารกล่าวว่า พวกเขาน่าจะใช้เวลาส่วนใหญ่ทำงานร่วมกับทีมของพวกเขาในต่างประเทศภายในอีก 3 ปีข้างหน้า มีเพียงครึ่งหนึ่งที่เห็นว่า ภาครัฐ จะต้องทำงานร่วมกับคนนอกสายงานหรือองค์กรมากกว่าแต่ก่อน
- 2 การทำงานร่วมกันได้ประสบความสำเร็จต้องเกิดจากการที่วัฒนธรรมขององค์กรกำลังเข้าสู่การเปลี่ยนแปลง**  
วัฒนธรรมการทำงานร่วมกันมีปรากฏอยู่ในหลาย ๆ องค์กร โดยพนักงานในองค์กรเหล่านี้ต่างไว้วางใจซึ่งกันและกัน พนักงานมีการแบ่งปันข้อมูลความรู้มากกว่ากับข้อมูลความรู้ไว้กับตัว นอกจากนี้พนักงานยังมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้จากแหล่งอื่นๆ และมากกว่าร้อยละ 80 ยืนยันเป็นมิตรทางธุรกิจกับองค์กรอื่นๆ

- 3 บริษัทต้องเผชิญกับความท้าทายในการกำหนดกระบวนการ ประเมินผล และดูแลผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำงานร่วมกัน**  
ทัศนคติและความคิดเห็นของพนักงานอาจไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ทั้งในรูปของนโยบายและผลตอบแทน ในหลายๆ กรณี ผู้บริหารระดับสูงมักจะชอบตลกในการกำหนดกระบวนการทำงานร่วมกัน การอธิบายถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับการประชาสัมพันธ์พนักงานได้รับการยอมรับเมื่อประสบความสำเร็จ และการให้รางวัลเมื่อมีการทำงานร่วมกัน ถึงแม้จะฟังดูง่าย แต่หลายๆ บริษัทก็ได้มีการจัดท้าวธีการวัดผลเพื่อช่วยในการทำงานร่วมกันเดิมนั้นต่อไป
- 4 ถึงแม้จะมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี แต่ขาดเครื่องมือหรือบุคลากรด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ**  
ถึงแม้ว่าเครือข่ายและการเชื่อมต่อจะมีประสิทธิภาพและความสามารถมากขึ้น แต่คนส่วนใหญ่ก็ยังมองไม่ตระหนักถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์เพื่อช่วยในการทำงานร่วมกันมีความสะดวกยิ่งขึ้น จริงอยู่ที่ผู้บริหารใช้อีเมลในการส่งข้อความการไปปฏิทินร่วมกัน การใช้งานออนไลน์ และการประชุมผ่านเว็บ แต่พวกเขากลับไม่รู้สึกว่าอุปกรณ์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการทำงานร่วมกันสักเท่าไร ยกตัวอย่างเช่น ถึงแม้ทุกคนจะใช้อีเมล แต่มีเพียงร้อยละ 61 เท่านั้นที่คิดว่าอีเมลมีประโยชน์

ความรู้ และสร้างความแตกต่างในการแข่งขัน แต่กลับไม่เห็นว่าการทำงานร่วมกันนั้นในภาพรวมจะช่วยเพิ่มรายได้ให้บริษัทได้

บริษัทสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างความสำเร็จให้กับการทำงานร่วมกัน ด้วยการจัดทำกระบวนการในการคัดสรรคู่ค้าอย่างเป็นทางการ และอุทิศเวลาตั้งแต่แรกเพื่อการวางแผนงานและการกำหนดเป้าหมาย คู่ค้าสามารถสร้างความไว้วางใจให้มากยิ่งขึ้นด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาและอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตาตั้งแต่เริ่มทำโครงการด้วยกัน และมีการกำหนดระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้แล้ว

ต่อไปนี้เป็นคำแนะนำบางส่วนในการบริหารจัดการการติดตั้งเทคโนโลยีในการทำงานร่วมกันในองค์กรของคุณ

**คำแนะนำที่ 1: สร้างทีมงานที่มาจากหลากหลายสายงาน**

นำทั้งผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค และตัวแทนของผู้ใช้งานมาทำงานร่วมกันเป็นทีม

**คำแนะนำที่ 2: ตั้งเอาผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วม**

การต่อต้านความเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องปกติ และควรชิงลงมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวก่อนเสมอ การจัดการกับความคาดหวังของผู้ใช้โดยการให้การศึกษาก่อน และสื่อสารกันบ่อยๆ จะเป็นการจัดการความลึกลับและความไม่แน่ใจ

**คำแนะนำที่ 3: หมั่นทำการบ้าน**

ทำความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรของคุณว่าเป็นส่วนสำคัญต่อความ

สำเร็จในการติดตั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ ขนาดใหญ่ โดยพิจารณาจากคำถามดังต่อไปนี้เช่น

- องค์กรของคุณจะมีความเสี่ยงหรือไม่?
- การติดตั้งเทคโนโลยีก่อนหน้านี้ได้ให้บทเรียนอะไรบ้างเกี่ยวกับวิธีการทำให้ผู้ใช้ชื่นชอบบ้าง?

**คำแนะนำที่ 4: ต้องแน่ใจว่าการออกแบบระบบเกิดจากความต้องการของผู้ใช้**

ระบุบริการและคุณสมบัติที่ผู้ใช้ต้องการ ระบุคุณสมบัติด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความสำคัญ ตรวจสอบความต้องการทางธุรกิจหลักๆ วัดความเสี่ยง และความไม่สะดวกสบายของผู้ใช้ รวมทั้งระบุฟังก์ชันหลักๆ ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจของคุณ

**คำแนะนำที่ 5: จัดการทีมงานก่อน เดินหน้าด้วยความมั่นใจและทำงานอย่างจริงจัง**

กลยุทธ์ในการติดตั้งระบบของคุณควรยอมให้คุณเดินหน้าโครงการได้เร็วขึ้นตามระดับของประสบการณ์ที่คุณมีอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำนวนของพนักงาน ความซับซ้อนด้านความต้องการของผู้ใช้ ขนาดขององค์กร และผลกระทบทั้งหมดจากกลยุทธ์ในการโยกย้ายระบบของคุณ พัฒนากลยุทธ์ที่พร้อมรับมือกับตัวแปรทั้งหมดที่สามารถเปลี่ยนแปลง หรือมีผลกระทบต่อการติดตั้งระบบเครือข่าย

**คำแนะนำที่ 6: กำตามกฎ 89/20**

ความสำเร็จขึ้นอยู่กับการพิจารณาในหลายๆ ด้าน ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว สิ่งสำคัญจะมาจากขั้นตอนการวางแผน ความจริงก็คือ โดยทั่วไปแล้วการติดตั้งระบบนั้นประกอบด้วยการทำงานเตรียมพร้อมร้อยละ 80 และงานติดตั้งร้อยละ 20 พุดง่ายๆ ก็คือ ถ้าคุณเน้นไปที่เรื่องของการวางแผนก่อนเป็นลำดับแรก งานติดตั้งก็จะเป็นไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น

**คำแนะนำที่ 7: วางแผนการสนับสนุนให้ดี**

แผนงานด้านการสนับสนุนที่ดีประกอบด้วย 4 ส่วนหลักๆ ได้แก่

- **ทีมงาน:** กลุ่มคนที่สามารถเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ
- **กระบวนการ:** ใช้สิ่งที่คุณมีอยู่แล้วมากกว่าการสร้างขึ้นมาใหม่
- **บริการ:** ใช้ทีมงานงานทั้งภายในและภายนอก เครื่องมือด้านการบริหารจัดการ และครอบคลุมการให้บริการทั่วโลก
- **เครื่องมือ:** เครื่องมือเฝ้าดูระบบเครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหา ก่อนที่ผู้ใช้จะพบ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดเพื่อก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพคือการพัฒนากระบวนการ การมีภาวะผู้นำ และการมีวิธีการวัดผลเพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างแท้จริง เทคโนโลยีใหม่สามารถสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างไม่มีข้อสงสัย ทีมงานสามารถทำให้การทำงานร่วมกันประสบความสำเร็จได้ด้วยการใช้เทคโนโลยีขั้นๆ อย่างเช่น การใช้อีเมล การประชุมผ่านโทรศัพท์ และการส่งข้อความ トラバドที่บริษัทยังคงอุทิศเวลาและความพยายามในอันที่จะวางแผน บริหารจัดการ และวัดผลการทำงานร่วมกัน สิ่งที่บริษัทหลงมือและลงแรงลงไปย่อมมีโอกาสเห็นผลอย่างแน่นอน **now.**

**วัตถุประสงค์ใดจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการทำงานร่วมกัน?**



ที่มา: EIU, Foresight 2020 (2006)