



สรุปผลการสำรวจการจัดการความรู้ในองค์กร ปี 2559
(CAT KM Survey)

- เพื่อรวบรวมข้อมูลและประเมินการดำเนินงาน **CAT KM** ที่ผ่านมา
- เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการความรู้ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ต่อไป

ขอบเขตของการประเมิน

ด้านเนื้อหา สอบถามผู้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน อาทิ เพศ / อายุ / ระดับการศึกษา / ตำแหน่งงาน / สังกัด / หน้าที่หลัก / ส่วนร่วมในการจัดการความรู้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ /และการเรียนรู้ของท่าน

- 1) ท่านแบ่งปันความรู้ และพัฒนาการเรียนรู้เพื่อพัฒนางานของท่าน
- 2) ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และการเป็นองค์กรนวัตกรรม (Innovative organization) ของท่าน (ตอบคำถาม 5 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ / การรับรู้/การใช้ประโยชน์ /กิจกรรมแนวทางการจัดการความรู้ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม

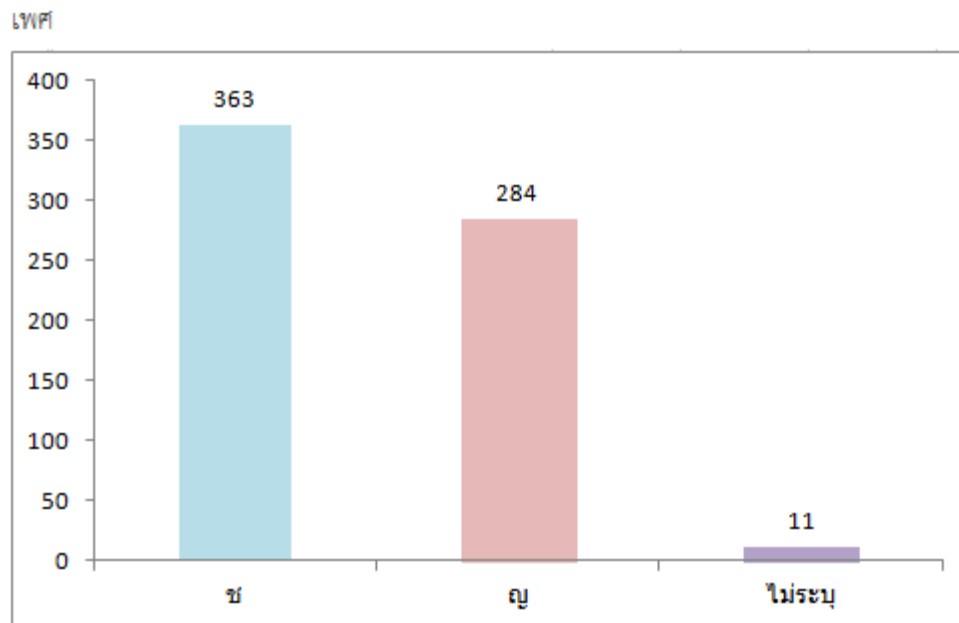
ส่วนที่ 4 การจัดการความรู้ : เพื่อให้ บมจ. กสท โทรคมนาคม มีการสร้าง/ถอดเก็บ/ถ่ายทอด/เผยแพร่ความรู้และประสบการณ์ใน

ส่วนที่ 5 แบ่งปันข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม

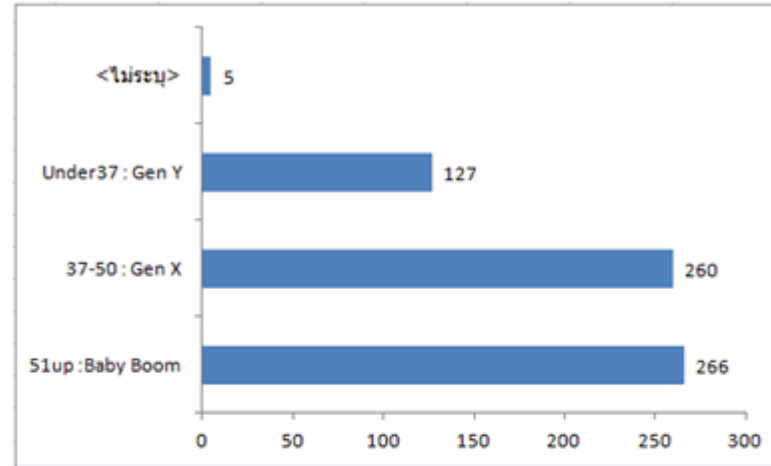
ตารางที่ 1 แสดงการสรุปผลการตอบแบบสำรวจในระบบออนไลน์

| ผู้ตอบแบบสำรวจ | พนักงานทั้งหมด (คน) | ตอบแบบสำรวจแล้ว(คน) | คิดเป็น % |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| ผู้บริหาร/พนักงาน/ ลูกจ้าง | 6,019 | 658 | 10.93 |

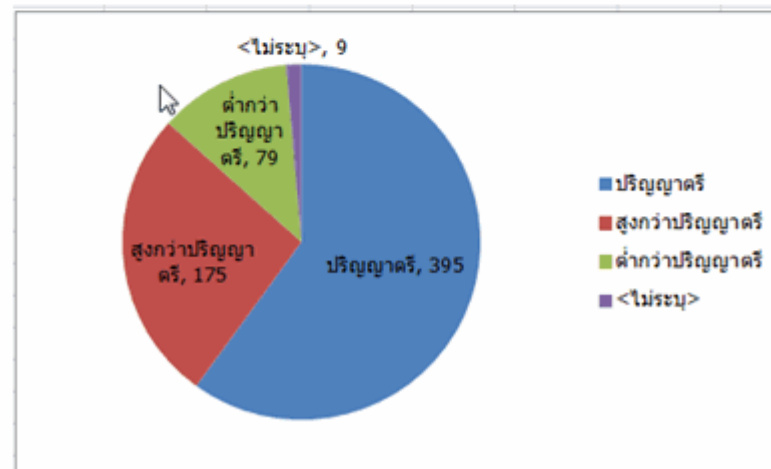
แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนผู้เข้าประเมินผลในระบบออนไลน์จำแนกตามสายงาน



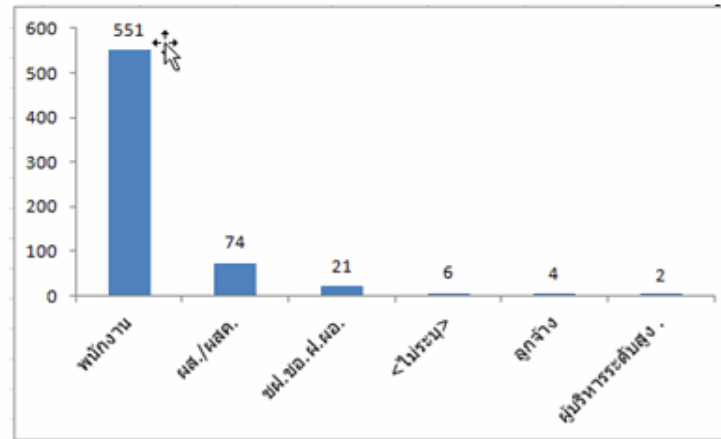
อายุ



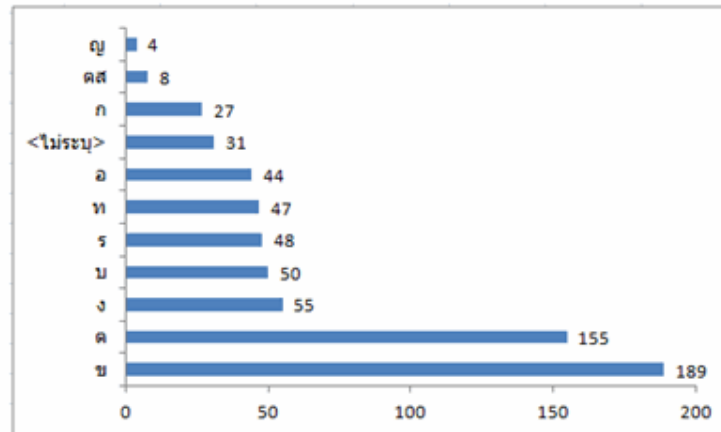
ระดับการศึกษา



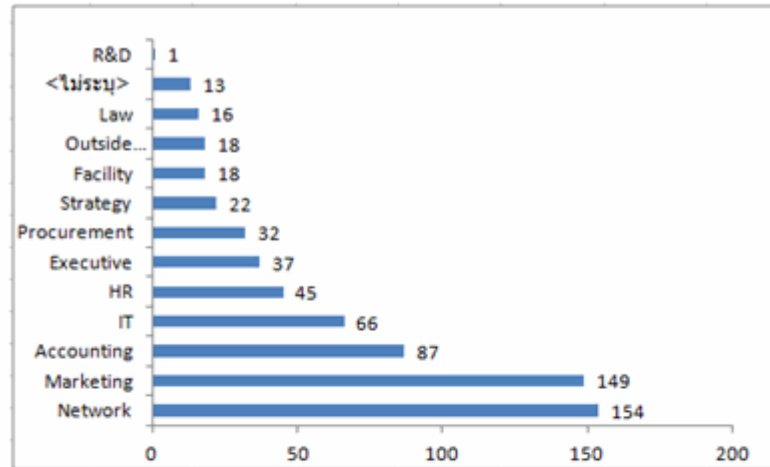
ตำแหน่งงาน



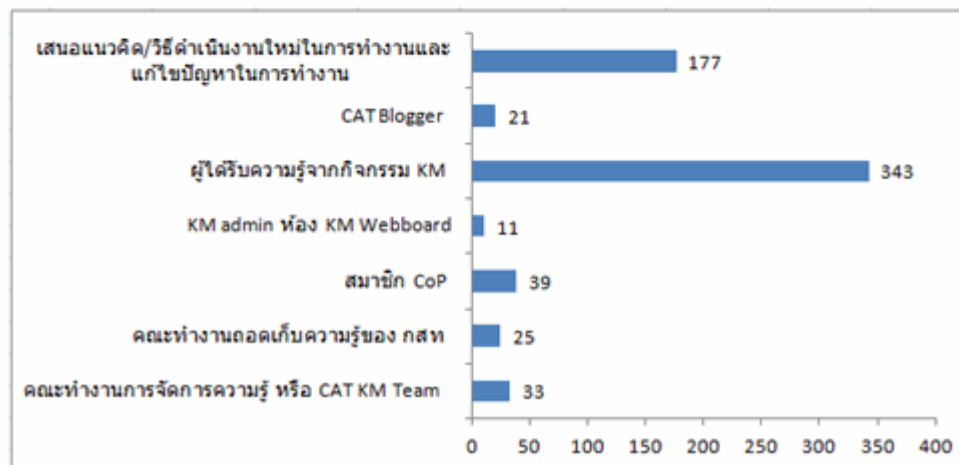
สังกัดสายงาน



หน้าที่งานหลัก



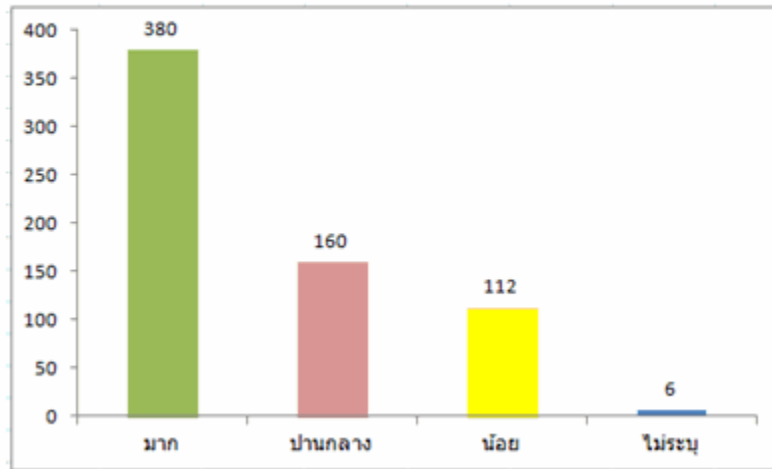
ส่วนร่วมในการจัดการความรู้



ผลการประเมิน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ และการเรียนรู้ของท่าน

1) ท่านแบ่งปันความรู้ และพัฒนาการเรียนรู้เพื่อพัฒนางานของท่าน



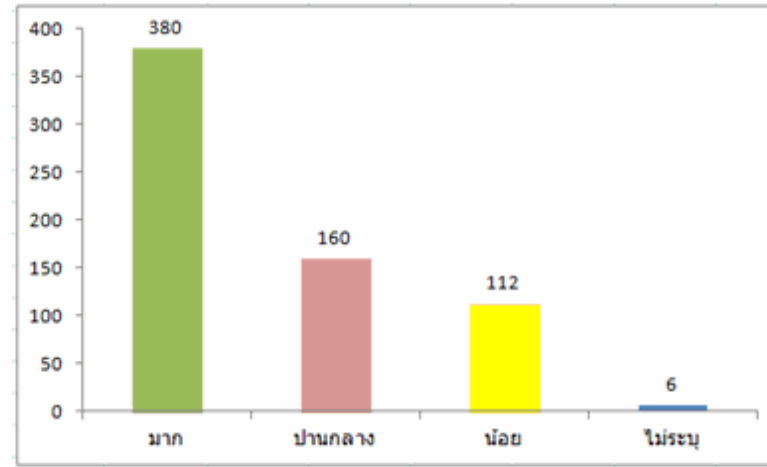
2) ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และการเป็นองค์กรนวัตกรรม (Innovative organization) ของท่าน

| คำถาม | ตอบถูก (%) | ไม่ตอบ |
|--------------------------------------|------------|--------|
| ความหมายของ KM | 83.6 | 3 |
| แนวทาง <u>CoP</u> | 63.1 | 14 |
| แนวคิดข้อสรุปองค์กรแห่งการเรียนรู้ | 84.2 | 12 |
| นวัตกรรมบริการ | 57.9 | 23 |
| แนวคิดนวัตกรรมการค้าเงินธุรกิจองค์กร | 82.2 | 23 |

สรุปผลการตอบคำถาม: ตอบถูก 52.32 %

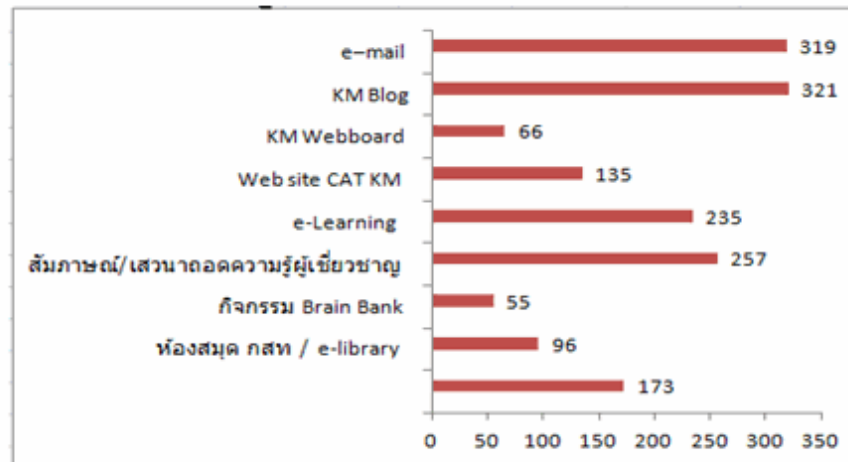
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ / การรับรู้/การใช้ประโยชน์ /กิจกรรมแนวทางการจัดการความรู้ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม

3.1 ท่านได้ร่วมกิจกรรมการสร้างและแสวงหาความรู้ในองค์กรระดับใด

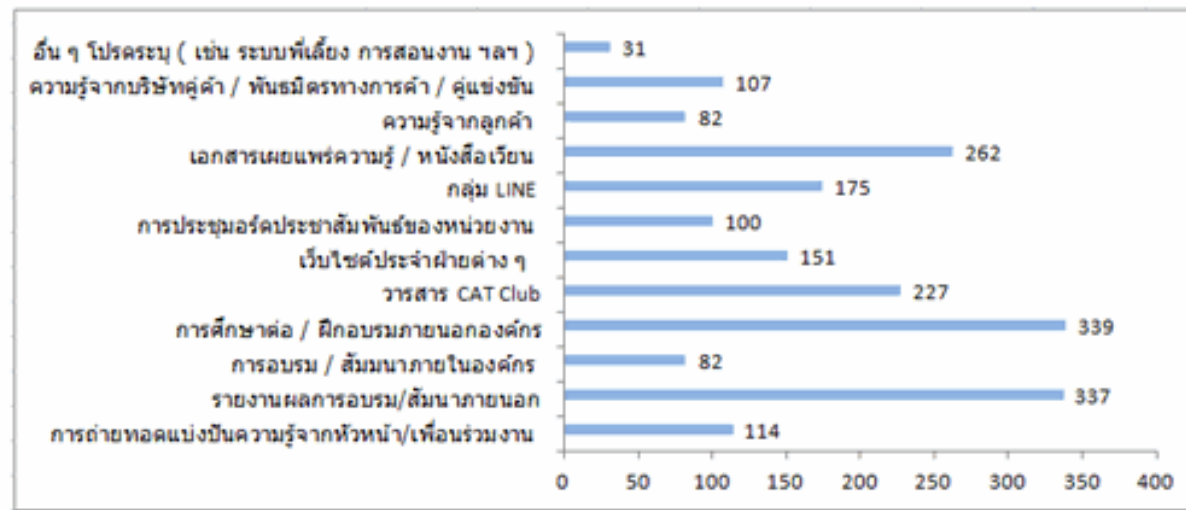


3.2 องค์กรความรู้จากแหล่งใดในหน่วยงานที่ท่านจะนำไปใช้ประโยชน์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กิจกรรม CAT KM



กิจกรรมอื่น ๆ



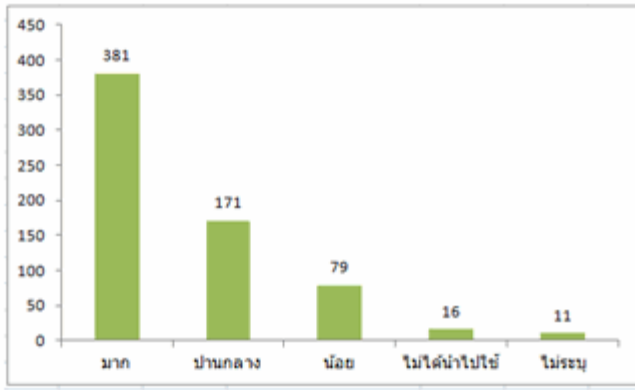
กิจกรรม อื่น ๆ ที่ระบุเพิ่มเติม

Google /เพื่อนร่วมงานบอก /learning by doing/ การแบ่งปันความรู้จากพนักงานด้วยกันในหน่วยงาน /สอนงานจากผู้ร่วมงาน/ การถ่ายทอดจากเพื่อนพนักงาน /การเป็นจิตอาสา/ การสอนงาน/ เพื่อนร่วมงาน/ มีช่องทางสอบถามและได้รับคำตอบ/ Search Engine + Web Site/การปฏิบัติงานจริง/ สัมผัสอบรมฟรี /จากผู้เกษียณอายุ/ ก่อนหน้านี้อยู่ส่วนกลางได้ทำกิจกรรม KM อยู่บ้างแต่พอย้ายมาภูมิภาคกิจกรรมKM ไม่มีเลย /ฝึกงานพนักงาน/ การศึกษาผ่านWeb Site

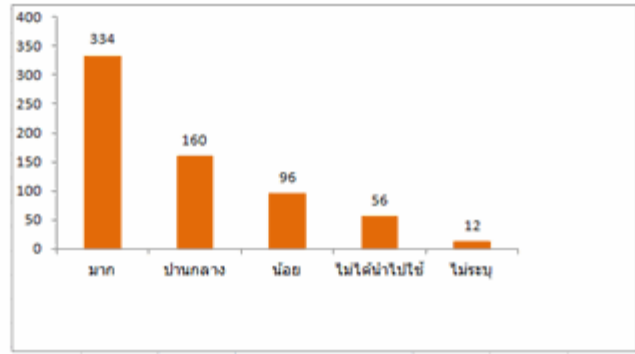
ผลการประเมิน

3.3 ความรู้ที่ได้จาก 3.2 ท่านนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานของท่านได้ในระดับใด

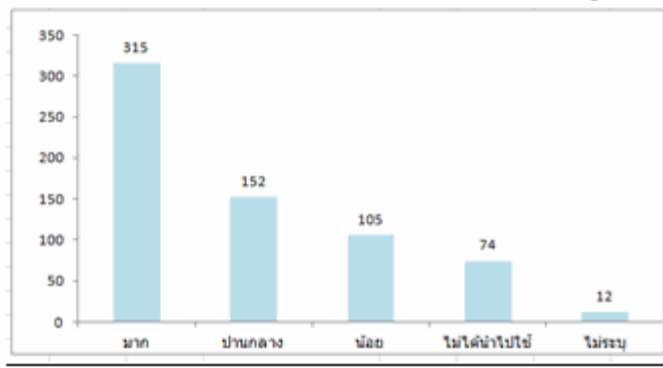
1) ด้านพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการงาน



2) ด้านพัฒนาการบริการลูกค้า



3) ด้านการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ในการทำงานและการให้บริการลูกค้า



ด้าน ICT/IT

- Network Planning/ Network O&M /Quality Control /Submarine Cable
- จัดเก็บข้อมูลต่างๆของ BCM :Business Continuity Management และเผยแพร่ภายใต้ web <http://bcm.cattelcom.com>
- CAT ควรดำเนินธุรกิจตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficient Economy) เพื่อให้เกิดความยั่งยืนแก่องค์กรในระยะยาว
- ความรู้เกี่ยวกับ อุปกรณ์โทรคมนาคม ที่เราใช้งานอยู่ การ Configuration อุปกรณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่เราต้องทำงาน ใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ดังกล่าว ต้องมีรายละเอียดให้มากเพื่อบุคลากรรุ่นใหม่ที่มาทำต่อจากเราจะได้ไม่เสียเวลาศึกษา
- ความรู้ด้านเทคนิค ควรมีการรวบรวมและดำเนินการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันจะเป็นประโยชน์ต่อ กสท และลูกค้า
- ข้อมูลสำคัญที่เป็นหัวใจในการดำเนินธุรกิจ เช่นตำแหน่ง Node หรือข้อมูลอุปกรณ์Network ต่างๆถูกเก็บไว้อยู่ที่ตัวบุคคล ยังไม่มีการเก็บหรือถ่ายทอดออกมาเป็นองค์รวมได้
- การป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ
- การใช้งาน Program สำเร็จรูปต่างๆที่เกี่ยวกับการทำงาน /วิธีการใช้อุปกรณ์ไอทีให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- สร้างและปรับปรุงคุณภาพของโครงข่าย เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่โครงข่าย next generation และ โครงข่ายอัจฉริยะของอนาคตตามแนวทางของประเทศที่พัฒนาแล้ว
- การขยายโครงข่ายบริการลูกค้า
- ระบบ DWDM / FTTx Network and design / เทคโนโลยีทางด้าน network

I ด้านการบริหาร/ทั่วไป

- ขึ้นตอนการทำงานในแต่ละตำแหน่ง
- ส่งเสริมและถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรกับ องค์กรความรู้นอกสถานที่เกี่ยวกับการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- วิสัยทัศน์จากผู้บริหารสู่ระดับปฏิบัติการ แต่ละปี เพื่อเป็นทิศทางและแนวทาง ในการวางแผนและดำเนินงานต่อไป
- ทักษะการจัดการกับปัญหา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- ปฏิบัติงานสำคัญที่องค์กรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และเห็นคุณค่าของการแบ่งปัน

ด้านการตลาด/การขาย

- การตลาด / การบริการ
- กลยุทธ์องค์กร กลยุทธ์การตลาด และแนวทาง/นโยบายการค้าเงินงานขององค์กรที่รูปธรรม
- การบริหารงานด้านการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
- ความรู้ในเชิงธุรกิจแบบมืออาชีพสำหรับผู้บริหาร
- เทคนิคการขาย และบริการหลังการขาย
- ผลิตภัณฑ์และบริการของ CAT
- การพัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้า
- เทคนิคการนำเสนอข้อมูล เพื่อการขาย
- บริการ My
- ความรู้ด้านการขายลูกค้ารายใหญ่
- ความรู้ด้าน CRM

ค่านวัตกรรม

- ความรู้ที่ได้จากการคิดค้นวิจัยผลิตภัณฑ์ใหม่
- นวัตกรรมใหม่ ๆ
- การต่อยอด นวัตกรรม เป็นผลิตภัณฑ์ (Open Business Model) , Mobile Phone Application Development

ด้านการเงิน

- การเงิน ผู้บริหารระดับต้น ช่างระบบสาขา
- การอ่านงบการเงิน บทวิเคราะห์ทางการเงิน

ด้านกฎหมาย

- กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานรัฐวิสาหกิจ

การจัดซื้อจัดจ้าง

- จัดซื้อจัดจ้าง
- Good Corporate Governance (CG)
- ขั้นตอนการดำเนินการจัดจ้าง
- การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจรับงาน แต่ละงาน ต้องมีความรู้ความสามารถจริง ต้องได้รับการถ่ายทอดเทคนิค จากผู้มีส่วนการณในด้ำนนั้นๆจึงจะทำได้ดี

- หลักสูตร Key Position เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
- แนววิธีลดขั้นตอนการทำงาน
- ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติ เพื่อใช้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- การปราบปรามการทุจริตทุกรูปแบบ
- นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนางาน
- CAT มีผลิตภัณฑ์อะไรบ้างแต่ละชนิดใช้งานอย่างไร
- ด้านบริการของ CAT ที่เข้าใจง่าย
- กลยุทธ์การทำตลาดในภาวะที่มีการแข่งขันสูง
- ความรู้คู่มือเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ฉบับนำไปใช้จริง ชัดเจน
- ภาษาต่างประเทศ อาทิ สนทนาภาษาจีน ภาษาอังกฤษ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี, Software, Programming ที่ทันสมัย
- การเจรจาต่อรอง การเขียนรายงาน/การนำเสนองาน
- คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ , วิธีการทำงานที่ได้ข้อสรุปจากผู้เชี่ยวชาญ (Admin) ที่ทำให้เราทำงานได้เร็วขึ้น
- ระเบียบต่าง ๆ ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม / การบริหารงานบุคคล
- ระเบียบการจัดซื้อและจัดจ้างที่ชัดเจน
- e-Learning
- การบริการของ CAT ด้านต่างๆ ที่เข้าใจง่าย
- เทคโนโลยี Network O & M

- แผนธุรกิจที่ชัดเจน
- เทคนิคการบริการ
- ภาวะผู้นำ
- ความเสถียรภาพในระบบปฏิบัติการของโครงข่าย
- การพัฒนาตนเอง การได้เรียนรู้งานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย
- อบรมแลกเปลี่ยนความรู้
- เป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในงานนั้นๆ
- มอบหมายงานที่ท้าทายให้พนักงานได้คิด และใช้ความรู้ ความสามารถของตน และลงมือปฏิบัติจริง
- ความคิดเชิงบวก
- ส่งเสริมพนักงานด้านความรู้ความสามารถให้ตรงกับงานที่ทำที่รับผิดชอบให้เห็นภาพที่ชัดเจนมากกว่าปัจจุบัน
- ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่ทำให้องค์กรอยู่ได้อย่างมั่นคง
- การทำงานเป็นทีม
- กำหนดความก้าวหน้าในอาชีพ / Career Path ในแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน
- จัดสัมมนาอบรมผ่าน web
- มาตรฐานการแก้ปัญหางานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

- มาตรฐานการแก้ปัญหาทางงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
 - การดูแลผู้ถูกละเมิดใช้บริการ
 - ขั้นตอนและการดูแลรักษา ซ่อมบำรุง โครงข่ายเคเบิลใยแก้ว
 - การ Trouble shooting ระบบ CAT MPLS (Layer 3 network)
 - ประสบการณ์ IT กับ HR
 - การตลาดสำหรับลูกค้าต่างจังหวัด
 - ระบบเครือข่าย
 - สรุปการใช้งานอุปกรณ์โทรคมนาคม
 - การพัฒนาด้านบุคลากร
 - การจัดทำงบการเงิน
 - การใช้งาน PON Fiberhome
 - การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
 - ระเบียบพัสดุ
 - การบริการหลังการขายให้กับลูกค้า
 - ISO ของ CAT Contact Center
 - ระบบเคเบิลใต้น้ำ
- ฯลฯ

- CAT KM โดยรวมทำได้ดีมากอยู่แล้ว ขอขอบคุณ
- แบ่งปันความรู้ผ่านช่องทาง email เพราะ email cat สามารถติดตั้งในมือถือ เข้าใช้งานได้สะดวก
- ในแต่ละหน่วยงานควรมีการกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งให้ร่วมกันเสนอและสรรสร้างแนวคิด โดยการจัดกิจกรรมในหน่วยงานควบคู่ไปกับการทำงานให้ดูเหมาะสม และไม่เกิดการรู้สึกแข่งขันกันมากนัก แต่ให้รู้สึกไปในทางร่วมมือสามัคคีเพื่อองค์กร
- การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนเสียส่วนใหญ่ไม่สามารถให้เกิดผลได้โดยเร็ว ต้องมีกิจกรรมขับเคลื่อนที่เหมาะสมและทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- ไฟล์เอกสารเผยแพร่ความรู้มอบให้คลังความรู้ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม
- จัดกิจกรรมพบปะกันระหว่างฝ่าย
- ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น
- สร้างให้พนักงานเกิดความรักองค์กร
- ขนาดขององค์กรมีขนาดใหญ่การให้ความรู้ด้าน KM ควรทำให้ระบบที่มีความสัมพันธ์ร่วมกับธุรกิจขององค์กรให้มากที่สุด
- ขอให้เป็นภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคนที่เกษียณและเกษียณก่อนกำหนด
- ควรมีการรณรงค์ และสร้างให้เห็นถึงความจำเป็น และทำให้ต่อเนื่อง

- ควรมีการรณรงค์ และสร้างให้เห็นถึงความจำเป็น และทำให้ต่อเนื่อง
- จัดองค์ความรู้ที่ได้จากหน่วยงานต่างๆ ให้มีความเป็นระเบียบ เข้าถึงได้ง่าย และประชาสัมพันธ์อย่าง ต่อเนื่องให้พนักงานทราบ
- ควรมีการกระตุ้นให้พนักงานได้ทำหน้าที่เป็น KM agent และ share / ถ่ายทอดความรู้ต่างๆ จากการอบรมภายนอก หรือส่วนกลางไปยังฝ่าย/สำนัก/ส่วน เพื่อพัฒนาบุคลากรในภาพรวม
- อยากให้มี KM อย่างจริงจัง ทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค ปัจจุบันค่าเฉลี่ยอายุคนในภูมิภาค ประมาณ 45-50 ปี ควรมีการจัดการความรู้ เพื่อบริหารความเสี่ยงในตัวบุคคลในแต่ละหน้าที่ เพื่อรองรับ ความเสี่ยงต่างๆในอนาคต
- การจัดการความรู้ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม นำเสนอผ่าน [Facebook](#) และ Line ที่เข้าถึงผู้ใช้งานได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- จัดทำ e book ที่สามารถ download ลง Smartphone ในรูปแบบสวยงาม สรุปข้อมูล สืบค้นได้ง่าย
- ควรจัดอบรมสำหรับพนักงานที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ KM โดยให้หัวหน้างานเป็นคนเลือก เพื่อที่จะได้มีความรู้และความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น



<http://catkm.cattelecom.com>

e-mail : catkm@cattelecom.com

....เรียนรู้จากงาน ประสบการณ์แบ่งปัน
เรียนรู้ร่วมกัน สร้างสรรค์ CAT....