

บทที่ 5

แผนองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่องค์กรนวัตกรรม ปี 2563

1. หลักการและเหตุผล

บมจ. กสท โทรคมนาคม (CAT) ได้ดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) อย่างเป็นทางการตามแผนการจัดการความรู้ซึ่งต่อมาปรับเป็นแผนองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่องค์กรนวัตกรรม ตั้งแต่ปี 2549 ถึงปัจจุบัน จุดประสงค์เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน รวมถึงมีการรวบรวมความรู้ต่างๆ ของกระบวนการทำงาน นำมาพัฒนาและจัดเก็บให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ดังกล่าวได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ตลอดจนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำพาองค์กรให้สามารถแข่งขันทางธุรกิจและรับมือต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน พร้อมทั้งนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม

การดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ KM ที่ว่า “CAT เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ชั้นนำมุ่งสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม” (SMART CAT: Smart Learning Organization toward Innovation Organization) ตลอดระยะเวลา 12 ปี ได้ช่วยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ การจัดการความรู้ จากการมีส่วนร่วมทั้งจากผู้บริหารและพนักงาน ผ่านคณะกรรมการจัดการความรู้ คณะทำงานถอดความรู้ประจำสายงาน ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ที่ใช้เทคโนโลยีสนับสนุน อาทิ เว็บไซต์ KM เพื่อให้การวางแผน การจัดสรรทรัพยากร และการติดตามประเมินผลด้านต่างๆ ดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ ปี 2562 ซึ่งเป็นปีที่ CAT อยู่ระหว่างดำเนินการปรับทิศทางองค์กรตามนโยบายหน่วยงานกำกับดูแล จึงมุ่งเน้นดำเนินการจัดทำ Knowledge Map ในจุดที่สำคัญ และถอดเก็บความรู้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์จากพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในงาน (Knowledge Map) ถอดเก็บความรู้ผู้เชี่ยวชาญ และจัดทำเป็นทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ ของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการ (ISO) ได้แก่ สถานีดาวเทียมนนทบุรี และ CAT Contact Center รวมถึงเผยแพร่องค์ความรู้ดังกล่าว เพื่อให้เป็นแหล่งการสืบค้นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร ในส่วนของงานโครงข่ายระหว่างประเทศ ซึ่งได้มีการจัดทำ Knowledge Map และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญแล้ว ยังคงมีการประสานงานและติดตามการถอดความรู้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นการดำเนินงานต่อเนื่องจากปี 2561 นอกจากนี้ มีการจัดโครงการ/กิจกรรม ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมธุรกิจองค์กร อาทิ โครงการจัดทำคู่มือ/สื่อการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ปฏิบัติงาน Network Operation Center, Contact Center และ งานขาย (เป็นการรวบรวมองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงาน) โครงการติดตามการถ่ายโอนความรู้ผู้อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานด้าน ICT โครงการจัดทำแหล่งเรียนรู้ด้าน IoTs เป็นต้น

เนื่องจากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ ปี 2563 – 2567 CAT กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ที่จะ “เป็นผู้นำในการให้บริการดิจิทัลและโทรคมนาคมภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน” ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายการจัดการความรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทาง กระบวนการจัดการความรู้ และการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการนำผลลัพธ์ไปเชื่อมโยงในการบริหารจัดการ การปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการสร้างนวัตกรรมด้านต่างๆ ของ CAT ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อทบทวน/กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และแผนงานการจัดการความรู้ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ใหม่ขององค์กร
- 2.2 เพื่อทบทวน/กำหนดรูปแบบการดำเนินงานในการพัฒนาและส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้ เพื่อนำไปสู่นวัตกรรมที่ตอบสนองและพัฒนาธุรกิจขององค์กร
- 2.3 เพื่อส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 2.4 เพื่อพัฒนาช่องทางการเรียนรู้ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสม และสามารถส่งข้อมูลความรู้ถึงพนักงานได้ทั่วทั้งองค์กร

3. แนวทางดำเนินงาน

3.1 ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ การจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร โดยจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการคณะกรรมการ KM และ คณะทำงาน KM มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจัดทำแผนการดำเนินงานระยะยาว/สั้น และให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการ KM ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของ CAT มีงบประมาณดำเนินการ 300,000 บาท

3.2 สื่อสารถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ทิศทาง และแผนการดำเนินงานการบริหารจัดการความรู้ ที่ได้จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรได้ทราบถึงทิศทางการจัดการความรู้ที่จะดำเนินการต่อไป มีงบประมาณดำเนินการ 250,000 บาท

3.3 สร้างความรู้ ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมและแรงจูงใจ ให้เกิดวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยจัดอบรมคณะทำงาน และทีมงานหรือผู้แทนแต่ละสายงานที่ได้รับแต่งตั้งหรือมอบหมายเป็น KM Facilitator (KM FA) เพื่อทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนกิจกรรม KM ได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบ และทำให้กิจกรรม KM เป็นเนื้อเดียวกับการปฏิบัติงาน มีงบประมาณดำเนินการ 250,000 บาท

3.4 การดำเนินงานจัดเก็บและรวบรวมองค์ความรู้ เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2562)

3.4.1 จัดทำคู่มือ/สื่อการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ปฏิบัติงาน Network Operation Center, Contact Center และ งานขาย โดยพัฒนาและสร้างสื่อผสมจากองค์ความรู้การใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่ได้รวบรวมไว้จากผู้ปฏิบัติงาน NOC และ Contact Center เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเรียนรู้และฝึกทักษะด้วยตนเอง มีงบประมาณดำเนินการ 100,000 บาท

3.4.2 จัดทำแหล่งเรียนรู้ด้าน IoTs โดยศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมความรู้ด้าน IoTs จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การสืบค้นข้อมูลใน Internet พร้อมตัวอย่างการใช้งานที่ได้มีการทดสอบแล้ว นำมาเผยแพร่แก่พนักงานและผู้สนใจ มีงบประมาณดำเนินการ 20,000 บาท

4. งบประมาณ

งบประมาณสำหรับการดำเนินงานตามแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ ปี 2563 รวมเป็นเงิน 920,000 บาท

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 5.1 บมจ. กสท โทรคมนาคม มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ การจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ใหม่ ตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร
- 5.2 บมจ. กสท โทรคมนาคม มีการวางแผนการจัดการความรู้ การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม และกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ ช่วยส่งเสริมบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาการทำงาน
- 5.3 บุคลากรมีการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเหมาะสม
- 5.4 บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และยอมรับแนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มขึ้น
- 5.5 บมจ. กสท โทรคมนาคม มีองค์ความรู้และคลังความรู้ที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจ