

บทที่ 5

แผนองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่องค์กรนวัตกรรม ปี 2561

1. หลักการและเหตุผล

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาบุคลากรประเภทหนึ่งของ บมจ. กสท โทรคมนาคม เพื่อช่วยเชื่อมโยงระหว่างคนกับความรู้ให้เกิดคลังความรู้ในองค์กร โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอด ความรู้ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร โดยมีแผนการจัดการความรู้สู่องค์กรนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของ แผนพัฒนาบุคลากร (HRD Plan) ประจำปี และมีคณะทำงานการจัดการความรู้ของ กสท กำกับดูแลนโยบายการ ดำเนินงาน การออกแบบและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อยกระดับ บมจ. กสท โทรคมนาคม ให้สามารถพัฒนาเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ ซึ่งฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2549 มีการ ขับเคลื่อนกิจกรรมที่ผ่านมา อาทิ การจัดหลักสูตรฝึกอบรม/สัมมนาด้าน KM/LO/IO กิจกรรม CAT CoP , CAT Blog, Brain Bank, KM Webboard โครงการประกวดแนวคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม โครงการการจัดการความรู้เพื่อสร้าง นวัตกรรมสายงานโครงข่าย การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสื่อสารข้อมูล โครงการติดตามการถ่ายโอนความรู้ผู้อบรม/ สัมมนา/ศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก ด้าน ICT โครงการจัดทำ Knowledge Map และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญสายงาน ธุรกิจองค์กร

ปี 2560 บมจ. กสท โทรคมนาคม มีการดำเนินงานตามแผนฟื้นฟูกิจการปี 2560-2564 และดำเนินงาน ภายใต้การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงการปฏิรูปองค์กรตามมติคณะรัฐมนตรี (ครม.) โดยการปรับโครงสร้างธุรกิจ นอกจากนี้ปัญหาการบริหารทรัพยากรบุคคลมีผลกระทบจากอัตรากำลังบุคลากรเกษียณอายุปี 2560-2564 ที่ส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรสายงานหลักขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่แผนการจัดการความรู้ฯ ปี 2560 มุ่งเน้นโครงการทบทวนจัดทำ Knowledge Map และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบริการโครงข่ายระหว่างประเทศ ที่ได้เคยจัดทำไว้ แล้วให้เป็นปัจจุบัน

สำหรับแนวทางการดำเนินงานในปี 2561 ซึ่งกลยุทธ์ทางธุรกิจให้ความสำคัญกับกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงธุรกิจ ใหม่ (New S-Curve) เพื่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งการจัดทำ Knowledge Map และ การกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมด้านต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อสานต่อการยกระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่องค์กร นวัตกรรมตามวิสัยทัศน์การพัฒนาสู่องค์กรนวัตกรรม “CAT เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ชั้นนำมุ่งสู่องค์กรแห่ง นวัตกรรม” (SMART CAT: Smart Learning Organization toward Innovative Organization)

2. วัตถุประสงค์

1. พัฒนาและส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่นวัตกรรมที่ตอบสนองและพัฒนาธุรกิจองค์กร
2. พัฒนาระบบการเรียนรู้โดยใช้ ICT ที่ทันสมัย
3. สร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกภาคส่วน
4. ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ชั้นนำ

3. แนวทางการดำเนินงานการจัดกิจกรรมส่งเสริม KM/LO/IO

3.1 กิจกรรมดำเนินการต่อเนื่อง

3.1.1 โครงการจัดทำ Knowledge Map และถอดเก็บความรู้ผู้เชี่ยวชาญ (สายงานธุรกิจและบริการ)

วัตถุประสงค์

- เพื่อทบทวนจัดทำ Knowledge Map และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ สายงานธุรกิจและบริการ
- เพื่อเผยแพร่และใช้ประโยชน์จากแผนที่ความรู้และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญให้เป็นแหล่งสอบถามและเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร

การดำเนินงาน

- การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำ Knowledge Map และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ
- คณะทำงานถอดเก็บความรู้ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ดำเนินการสัมภาษณ์/จัดเสวนา ถอดเก็บความรู้ ประสบการณ์การทำงาน และเผยแพร่องค์ความรู้การทำงานของผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่มเป้าหมาย ตัวแทนผู้บริหารสายงานธุรกิจและบริการ คณะทำงานถอดเก็บความรู้ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม และ พนักงานผู้มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน /พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานหลัก (Key Position)

งบประมาณ 60,000 บาท ประกอบด้วย ค่าจัดประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำ Knowledge Map และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (ค่าสมมนาคุณวิทยากรผู้เชี่ยวชาญภายนอก ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าอาหารกลางวันวิทยากร ค่าจัดทำเอกสาร และค่าวัสดุอุปกรณ์ และอื่นๆ)

3.1.2 โครงการติดตามการถ่ายโอนความรู้ผู้อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงานด้าน ICT

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้มีการถ่ายโอนความรู้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เรียนรู้ภายหลังการเข้ารับการอบรม/สัมมนา/ดูงานด้าน ICT

กลุ่มเป้าหมาย พนักงาน กสท ที่ได้รับทุนหรืองบประมาณสนับสนุนในการอบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน ด้าน ICT

การดำเนินงาน ดำเนินกิจกรรมด้วยการสอบถาม /การสัมภาษณ์ /การติดตามผลผ่านระบบออนไลน์

งบประมาณ ไม่มีค่าใช้จ่าย

3.1.3 การศึกษาดูงาน KM/LO/IO

วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์การบริหารจัดการและศึกษาแนวทางการดำเนินงาน KM/LO/IO และสร้างเครือข่าย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงานภายนอก

กลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานต่าง ๆ ภายใน บมจ. กสท โทรคมนาคม และหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

งบประมาณ 5,000 บาท ประกอบด้วย ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้เข้าร่วมศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก

3.1.4 โครงการจัดซื้อหนังสือสำหรับห้องสมุด กสท

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีหนังสือที่มีความรู้ทันสมัย เป็นประโยชน์ ตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้สนใจ ใฝ่เรียนรู้ด้วยตัวเองจากการอ่านหนังสือ

กลุ่มเป้าหมาย พนักงาน บมจ. กสท โทรคมนาคม สังกัด หน่วยงานใน หลักสี่ นนทบุรี และ บางรัก

งบประมาณ 50,000 บาท ประกอบด้วยการจัดซื้อหนังสือใหม่ ส่งเสริมการพัฒนาความรู้/ทักษะ Competency ด้านต่าง ๆ

3.2 กิจกรรมใหม่

3.2.1 การสัมมนา KM & Innovation for IoT

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้และเทคนิควิธี KM Tool ให้มีชุมชนนักปฏิบัติในการทำงานและเรียนรู้เป็นทีมเพื่อพัฒนา ปรับปรุง เพิ่มการจัดการความรู้ของหน่วยงานในการพัฒนากระบวนการ การบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและบริการ IoT เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจ กสท

การดำเนินงาน การจัดสัมมนาในแผนอบรมตามนโยบาย/กลยุทธ์องค์กร

กลุ่มเป้าหมาย พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจและบริการ IoT

งบประมาณ 60,000 บาท ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายการจัดการสัมมนา ค่าวิทยากร ค่าอาหารว่าง-เครื่องดื่ม ค่าอาหารกลางวัน วิทยากร ค่าวัสดุอุปกรณ์และจัดทำเอกสาร และอื่นๆ

3.2.2 โครงการประกวด KM Hero Content

วัตถุประสงค์ เพื่อกระตุ้นส่งเสริมให้มีการสร้าง ถ่ายโอน แบ่งปัน และใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ เทคนิควิธีและประสบการณ์ที่จำเป็นต่อธุรกิจ เผยแพร่ในคลังความรู้และจัดทำเป็นSelf-learning สำหรับพนักงาน บมจ. กสท โทรคมนาคม

การดำเนินงาน เป็นโครงการประกวดการจัดทำบทความและสื่อวีดิทัศน์ (Story Telling) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักขององค์กร งบประมาณ 80,000 บาท ประกอบด้วย การดำเนินกิจกรรมและรางวัลกระตุ้นกิจกรรม

กลุ่มเป้าหมาย พนักงาน บมจ. กสท โทรคมนาคม กลุ่มอาชีพต่าง ๆ

3.2.3 โครงการจัดทำคู่มือองค์ความรู้การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิคและวิศวกร

วัตถุประสงค์ - เพื่อส่งเสริมให้มีการรวบรวม สร้าง ถ่ายโอน แบ่งปัน และใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้/ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ สำหรับช่างเทคนิคและวิศวกร

- เพื่อเผยแพร่คู่มือองค์ความรู้/วีดิทัศน์ การใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่องานช่างเทคนิคและวิศวกรในคลังความรู้ และจัดทำเป็น Self-learning สำหรับพนักงาน บมจ. กสท โทรคมนาคม

การดำเนินงาน - ดำเนินงานถอดความรู้และสร้างคู่มือองค์ความรู้/วีดิทัศน์การใช้ภาษาอังกฤษจากการจัดอบรมโครงการ English On-site for Technician/Engineer ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานอบรมตามนโยบาย/กลยุทธ์องค์กร

กลุ่มเป้าหมาย พนักงานปฏิบัติงานด้านช่างเทคนิคและวิศวกรที่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการดำเนินงาน

งบประมาณ - 10,000 บาท ประกอบด้วย ค่าวัสดุอุปกรณ์และค่าจัดทำเอกสารคู่มือองค์ความรู้/วีดิทัศน์ องค์ความรู้การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิคและวิศวกร จากการฝึกอบรมโครงการ English On-site for Technician/Engineer (โครงการอบรมตามแผนนโยบาย/กลยุทธ์องค์กร)

3.3 แผนส่งเสริมกิจกรรม KM/LO/IO

3.3.1 แผนเสริมสร้างความรู้และการประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ เพื่อการสื่อสารกิจกรรมต่าง ๆ ของ KM/LO/IO ในองค์กรผ่านช่องทางต่าง ๆ

งบประมาณ 20,000 บาท ประกอบด้วย การจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับเอกสาร สติกเกอร์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ธง สื่อต่างๆ โลโก้/จัดพิมพ์เอกสาร และของที่ระลึกส่งเสริมกิจกรรม KM/LO/IO

3.3.2 การพัฒนา KM เทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ CAT KM, CAT Blog การจัดการฐานข้อมูล KM/LO/IO และการพัฒนา Chatbot เพื่อรวบรวม สืบค้นและแบ่งปันความรู้จาก Line / Line group

งบประมาณ 15,000 บาท ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา Application อาทิ ค่าลิขสิทธิ์การใช้/เช่าใช้ Software

➤ **งบประมาณ 300,000 บาท (สามแสนบาทถ้วน)**

➤ **ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

1. บมจ. กสท โทรคมนาคม มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรมีการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและการทำงานขององค์กร เช่น KM Webboard/ e-Learning / CAT Blog/ Chatbot
3. บุคลากรในทุกฝ่ายงานมีความรู้ ความเข้าใจและยอมรับแนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มขึ้น
4. มีองค์ความรู้และแนวคิดนวัตกรรมที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจองค์กร

4. ภาคผนวก

4.1 แผนปฏิบัติงาน “แผนองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่องค์กรนวัตกรรม” ปีงบประมาณ 2561

กิจกรรม	ระยะเวลา											
	ไตรมาส 1/61			ไตรมาส 2/61			ไตรมาส 3/61			ไตรมาส 4/61		
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. กิจกรรมดำเนินการต่อเนื่อง												
1.1 โครงการจัดทำ Knowledge Map และถอดเก็บความรู้ผู้เชี่ยวชาญ (สายงานธุรกิจและบริการ)											
1.2 โครงการติดตามการถ่ายทอดความรู้ผู้อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน หน่วยงานภายนอก ด้าน ICT						
1.3 ศึกษาดูงาน KM/LO/IO
1.4 โครงการจัดซื้อหนังสือสำหรับห้องสมุด กสท									

กิจกรรม	ระยะเวลา											
	ไตรมาส 1/61			ไตรมาส 2/61			ไตรมาส 3/61			ไตรมาส 4/61		
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
2. กิจกรรมใหม่												
2.1 การสัมมนา KM & Innovation for IoT											
2.2 โครงการประกวด KM Hero Content								
2.3 โครงการจัดทำคู่มือองค์ความรู้ การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิค และวิศวกร						
3. แผนส่งเสริมกิจกรรม KM/LO/IO												
3.1 แผนเสริมสร้างความรู้และการ ประชาสัมพันธ์
3.2 การพัฒนา KM เทคโนโลยี

4.2 งบประมาณตามแผนองค์กรแห่งการเรียนรู้องค์กรนวัตกรรมปี 2561 เป็นเงิน 300,000 บาท

กิจกรรม	รายการค่าใช้จ่าย	ประมาณการ ค่าใช้จ่าย (บาท)
1. กิจกรรมดำเนินการต่อเนื่อง		
1.1 โครงการจัดทำ Knowledge Map และถอด เก็บความรู้ผู้เชี่ยวชาญ (สายงานธุรกิจและบริการ)	- การดำเนินจัดประชุมเชิงปฏิบัติการการทบทวนจัดทำ Knowledge Map /ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ และการถอดเก็บความรู้ ค่าใช้จ่ายประกอบด้วย ค่า สมมนาคุณวิทยากรผู้เชี่ยวชาญภายนอก ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าจัดทำเอกสาร และอื่นๆ	60,000
1.2 โครงการติดตามการถ่ายโอนความรู้ผู้ อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก ด้าน ICT	- ไม่มีค่าใช้จ่าย ดำเนินกิจกรรมด้วยการสอบถาม /การสัมภาษณ์ / การติดตามผลผ่านระบบออนไลน์	-
1.3 ศึกษาดูงาน KM/LO/IO หน่วยงานภายนอก และหน่วยงานภายนอกศึกษาดูงาน CAT KM	- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้เข้าร่วมศึกษาดูงานจากหน่วยงาน ภายนอก และค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้บริหาร/พนักงานที่ร่วม ศึกษาดูงานที่จัดสำหรับกิจกรรม KM/LO/IO	5,000
1.4 โครงการจัดซื้อหนังสือสำหรับห้องสมุด กสท	- การจัดซื้อหนังสือใหม่	50,000
2. กิจกรรมใหม่		

กิจกรรม	รายการค่าใช้จ่าย	ประมาณการ ค่าใช้จ่าย (บาท)
2.1 การสัมมนา KM & Innovation for IoT	ค่าใช้จ่ายการสัมมนา - ค่าตอบแทนวิทยากรภายนอก(12 ชม. x 4,000) เป็นเงิน 48,000 บาท - ค่าอาหารกลางวันวิทยากร (600 x 2) เป็นเงิน 1,200 บาท - ค่าเครื่องดื่ม/อาหารว่าง (4 มื้อ x 30 คน x 30 บาท) เป็นเงิน 3,600 บาท - ค่าเอกสาร+วัสดุอุปกรณ์ 5,000 บาท	60,000
2.2 โครงการประกวด KM Hero Content	- การดำเนินกิจกรรมและรางวัลกระตุ้นกิจกรรม	80,000
2.3 โครงการจัดทำคู่มือองค์ความรู้การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิคและวิศวกร	- ค่าวัสดุอุปกรณ์และค่าจัดทำเอกสารคู่มือ/วีดิทัศน์ องค์ความรู้การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิคและวิศวกรจากการจัดอบรมโครงการ English On-site for Technician/Engineer (โครงการตามแผนงานอบรมตามนโยบาย/กลยุทธ์องค์กร)	10,000
3. แผนส่งเสริมกิจกรรม KM/LO/IO		
3.1 แผนเสริมสร้างความรู้และการประชาสัมพันธ์	- การจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับเอกสาร สติกเกอร์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ธงและสื่อต่างๆ โลโก้ คำสั่ง/จัดพิมพ์เอกสาร และของที่ระลึกส่งเสริมกิจกรรม KM/LO/IO	20,000
3.2 การพัฒนา KM เทคโนโลยี	- ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา Application อาทิ ค่าลิขสิทธิ์การใช้/เช่าใช้ Software	15,000