

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการค้าขายระหว่างประเทศในปัจจุบัน เป็นการแข่งขันที่เข้มข้นทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และในเวทีการค้าโลก ซึ่งก่อให้เกิดการช่วงชิงความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้น อันทำให้องค์กรต่างๆ ต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง แนวทางหนึ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้ได้แก่ การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ (Knowledge management) ในองค์กร ทั้งนี้เกิดจากแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งคือ การแข่งขันในปัจจุบันเป็นการแข่งขันด้วยข้อมูลข่าวสาร เพราะข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำจะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ การตัดสินใจ และการวางแผนที่ถูกต้อง

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งบริษัทได้สร้างสรรค์บริการต่างๆ บนเครือข่ายที่มีคุณภาพและครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า ดังนั้น บริษัทจึงประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ อาทิ ในด้านการบริหารทางเสียง (Basic Voice) หรือการให้บริการส่งข้อมูล (Data) โดยผ่านบริการต่างๆ ของ เอไอเอส จีเอสเอ็ม, จีเอสเอ็ม 1800, เอไอเอส วัน-ทูคอล, เอไอเอส สวีตดี, เอไอเอส สมาร์ทโซลูชัน, โมบายไลฟ์ และสิทธิพิเศษผ่าน เอไอเอส พลัส เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า

ปัจจุบัน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้ก้าวเข้าสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้ ” โดยได้พัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เช่น มีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ โดยการพัฒนานุคลากรจะใช้ทั้งการอบรมในที่ทำงาน (In-house training) และการส่งพนักงานไปอบรมในสถาบันต่างๆ (Public Training)

สำหรับการพัฒนาพนักงานในองค์กร ได้เน้นการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ด้วยการจัดอบรมด้านเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน การสร้างฐานความรู้ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ หรือพัฒนาตนเองได้ตามที่ตนเองสนใจ ในช่วงเวลาที่สะดวก ฐานความรู้ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะให้บริการแก่พนักงานผ่านระบบออนไลน์

บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (อินทราเน็ต) โดยมีการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เช่น ระบบ E-LEARNING และฐานความรู้ต่าง

อย่างไรก็ตามพนักงานยังใช้ฐานความรู้ขององค์กรน้อยมาก ประกอบกับกระแสการวิพากษ์วิจารณ์ของปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ (Key Success Factors for Knowledge Management) ในประเด็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ในองค์กรหรือไม่ กล่าวคือ มาร์ติ (Kavindra Mathi, 2004) ซึ่งศึกษาเรื่อง Key Success Factors For Knowledge Management กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่ทำลายความสำคัญของมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับโนนากะ (Nonaka and Takeuchi, 1995) ที่เห็นว่าการจัดการความรู้ของเอเชียมีลักษณะเฉพาะ ด้วยการใช้ความสัมพันธ์ที่ดีและการสื่อสารแบบเผชิญหน้ามากกว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ขณะที่ ดาเวินพอร์ตและพรูเช็ก (Davenport and Prusak, 1998) บิซเลอร์ (Bixler, 2002) และพยัต วุฒิมรงค์ (2550) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการความสำเร็จของการจัดการความรู้ในองค์กร เพราะก่อให้เกิดสะสม และแลกเปลี่ยนความรู้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาให้พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เข้ามาใช้ระบบฐานความรู้ขององค์กร หรือ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ให้มากขึ้น เพราะบริษัทได้ใช้ระบบดังกล่าว บนพื้นฐานความคิดที่ว่าพนักงานของบริษัทเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ความสนใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรจึงมีความเหมาะสม อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติมีพนักงานจำนวนน้อยที่มาใช้ระบบฐานความรู้ขององค์กร เพื่อให้เกิดการสานต่อทางนโยบาย และพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)”

1.2 วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEGDE SYSTEM
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยการสนับสนุนในองค์กร ในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEGDE SYSTEM และเสนอแนวทางเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM มากขึ้น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาในการวิจัยในครั้งนี้จะมุ่งศึกษาการจัดการองค์ความรู้ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. กระบวนการจัดการองค์ความรู้ที่ดำเนินการ ตั้งแต่วิธีการได้มาของความรู้ทั้งภายในและภายนอก กระบวนการนำความรู้เข้าสู่ระบบจัดการองค์ความรู้ วิธีการถ่ายทอดความรู้ และการกระจายความรู้
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยการสนับสนุนในองค์กรในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEGDE SYSTEM โดยอาศัยทฤษฎีแรงจูงใจต่างๆ และทฤษฎีการจัดการองค์ความรู้ มาประกอบการวิเคราะห์
3. เพื่อนำปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์มาเสนอแนวทางปรับปรุงตามแต่ปัจจัยที่ได้ทำการวิเคราะห์

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับความรู้ และเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ เข้าสู่ระบบจัดการองค์ความรู้
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM
3. ทำให้สามารถทราบถึงแนวทางในการนำเอาปัจจัยต่างๆ มาทำการปรับปรุงเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM มากยิ่งขึ้น

1.5 นวัตกรรมเชิงปฏิบัติการ

เพื่อมิให้เกิดความสับสนในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการในศัพท์บางคำ ได้แก่

1. การจัดการความรู้ หมายถึง การเข้าใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ซึ่งเป็นระบบที่เก็บสะสมองค์ความรู้ขององค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อหาข้อมูล และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ คือปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมของการจัดการความรู้ โดยปัจจัยดังกล่าวจะแตกต่างกันไปในแต่ละสถานประกอบการ และปัจจัยนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป
3. แรงจูงใจ หมายถึง ความสนใจ ความพยายามที่จะใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความสนใจใฝ่เรียนรู้ หรือเพื่อให้ตนเองประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน
4. ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM หมายถึง เทคโนโลยีในการจัดการความรู้ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วยส่วนย่อย 5 ส่วนคือ Nokhook, AIS Smart E-Learning, CSM Knowledge Base Center, Tkmd, และ Nokhook webboard
5. การเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM คือ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับระบบ ด้วยการกรอกรหัสผ่านเพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ได้ รวมถึงพนักงานได้มีกิจกรรมในการจัดการความรู้ที่อยู่ในระบบ
6. ขั้นตอนในการเข้าถึงระบบ KNOWLEDGE SYSTEM หมายถึงกระบวนการในการเข้าใช้ระบบ ซึ่งผู้ใช้ต้องกรอกชื่อ และรหัสผ่าน ซึ่งเป็นรหัสประจำตัวของพนักงานทุกครั้งที่ใช้ งาน
7. การให้รางวัล หมายถึง การให้สิ่งของ เพื่อจูงใจให้พนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM
8. ความสะดวกในการใช้งานระบบ KNOWLEDGE SYSTEM คือ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ออกแบบให้ผู้ใช้งาน สามารถเข้าใจ และค้นหาเนื้อหาสาระที่ต้องการได้ง่าย รวมถึงระบบสามารถสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ในเวลาที่ต้องการ

9. เครื่องมือที่สนับสนุนในการเข้ามาใช้ KNOWLEDGE SYSTEM หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก หรือ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ระบบได้โดยสะดวก เช่น โต๊ะ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมต่อ เป็นต้น

10. การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงานให้การชื่นชม ด้วยการยอมรับยกย่อง หรือส่งเสริมเมื่อพนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM รวมถึงการมีสัมพันธอันดีระหว่างผู้ร่วมงาน

11. การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงานให้การชื่นชม ด้วยการการยอมรับยกย่อง เมื่อพนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

12. การสนับสนุนส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงานส่งเสริมเมื่อพนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM และช่วยเหลือกรณีที่พนักงานท่านนั้นต้องการความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ KNOWLEDGE SYSTEM รวมถึงมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

13. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานส่งเสริมให้พนักงานใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM รวมถึงการให้ความช่วยเหลือกรณีที่พนักงานท่านนั้นต้องการความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนดอย่างเหมาะสมที่เอื้อต่อการเข้ามาใช้ระบบ และนำการเข้าใช้ระบบเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผล การพิจารณาความดี ความชอบของพนักงาน โดยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

14. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานนำการเข้าใช้ระบบเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผล และการพิจารณาความดี ความชอบของพนักงาน

15. ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด หมายถึง หัวหน้างานให้รับผิดชอบ และมอบหมายงาน โดยงานที่ได้รับมอบหมายนั้นเอื้อต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGES รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายนั้น สามารถที่จะใช้ความรู้ที่อยู่ในระบบเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

16. การสนับสนุนส่งเสริมจากหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานส่งเสริมเมื่อพนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM และช่วยเหลือกรณีที่พนักงานท่านนั้นต้องการความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ KNOWLEDGE SYSTEM รวมถึงมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน

17. การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง องค์กรพยายามสนับสนุนให้พนักงานใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM โดยการกำหนดเป็นนโยบายที่เหมาะสมในการใช้ระบบ และกฎระเบียบ

ที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติในการเข้ามาใช้ระบบ รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการจัดการองค์กรที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเข้าใช้ KNOWLEDGE SYSTEM

18. กฎระเบียบ หมายถึง กฎระเบียบที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

19. นโยบาย หมายถึง นโยบายที่องค์กรกำหนดเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

20. การปรับเปลี่ยนองค์กร หมายถึง องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานองค์กรตามความเหมาะสม