

บทคัดย่อ

สภาวะการณ์การประกอบกิจการโทรคมนาคมในปัจจุบัน มีการแข่งขันที่รุนแรง อีกทั้งสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ในการประกอบธุรกิจ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้องค์กรประสบกับปัญหาในการบริหารองค์ความรู้ การจัดการเทคโนโลยี และการบริหารทรัพยากรบุคคล และจะส่งผลโดยตรงต่อขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการนำระบบการจัดการองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

งานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบ การจัดการองค์ความรู้สำหรับองค์กรธุรกิจชั้นนำด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและสำรวจความคิดเห็นพนักงานถึงแนวทางการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) จากบริษัทศึกษากรณีชั้นนำด้านการสื่อสาร 4 องค์กร คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ชินแซทเทลไลท์ จำกัด เฉพาะเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยนำเสนอผลงานวิจัยเชิงปริมาณ (Descriptive Research) และในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านการให้ความสำคัญ กระบวนการต่างๆ เรื่องการจัดการองค์ความรู้ขององค์กรในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย สามารถระบุถึงปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้น รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและพัฒนากระบวนการจัดการองค์ความรู้สำหรับองค์กรทางด้านธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

สิ่งที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบว่า องค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม มีแนวทางในการจัดการองค์ความรู้และกิจกรรมที่ใช้แตกต่างกันไป ในภาพรวมสามารถมองได้ว่าการจัดการองค์ความรู้ของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย เพิ่งจะอยู่ในขั้นเริ่มต้นเท่านั้น กล่าวคือ อยู่ในช่วงของการสร้าง ตระหนัก และชี้ให้เห็นความสำคัญทางด้านการจัดการองค์ความรู้ รวมถึงอยู่ในขั้นตอนของการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกำหนดรูปแบบกระบวนการทางด้านการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร ซึ่งจากการศึกษาพบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำการจัดการองค์ความรู้มาใช้ในองค์กรธุรกิจดังกล่าวเป็นอย่างมาก ทั้งเรื่องความชัดเจนในการดำเนินโครงการ แนวคิดและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการจัดการองค์ความรู้ การสื่อสารภายในองค์กรรวมถึงปัญหาทางด้านตัวชี้วัดและประเมินผลความสำเร็จในการ

นำการจัดการองค์ความรู้มาใช้ จากปัญหาดังกล่าวนำมาซึ่งข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข และ
พัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดการองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับแต่ละองค์กรต่อไป