

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หากพิจารณาถึงสภาวะการณ์การประกอบกิจการโทรคมนาคมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนสูง มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการที่ประเทศไทยได้มีการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมตามข้อกำหนดขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) ส่งผลให้ธุรกิจประเภทนี้เป็นที่สนใจของนักลงทุนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ก่อให้เกิดสภาวะการแข่งขันแบบไร้พรมแดนซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทุกขณะ นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมด้านต่างๆในการประกอบธุรกิจ เช่น ความรู้ เทคโนโลยี การตลาด ความต้องการของลูกค้า และคู่แข่ง มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากการเปลี่ยนแปลงที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ส่งผลให้องค์กรประสบกับปัญหาในด้านการบริหารองค์ความรู้ การจัดการ เทคโนโลยี และการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการนำระบบการจัดการองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ในความเป็นจริงการจัดการความรู้ขององค์กรไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นใหม่แต่อย่างใด เพียงแต่วิธีการจัดการองค์ความรู้แบบเก่าไม่สามารถนำมาตอบสนองของความต้องการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงและรวดเร็วในโลกของการแข่งขันแบบไร้พรมแดนที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากการจัดการองค์ความรู้ในอดีตเป็นการถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาที่มีอยู่จากรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่ง โดยวิธีธรรมชาติ เช่น การพูดคุย สั่งสอน สืบเสาะ จดจำ ซึ่งวิธีการดังกล่าวสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ช้าและไม่ทั่วถึง ทำให้องค์กรไม่สามารถแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันได้อย่างยั่งยืน แต่การนำการบริหารองค์ความรู้สมัยใหม่โดยอาศัยขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุน มีส่วนช่วยให้เกิดการปรับปรุงความเร็วและความสามารถในการบูรณาการองค์ความรู้ที่มีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรได้ในระยะยาว และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการบริหารธุรกิจสมัยใหม่เป็นยุคที่ให้ความสำคัญกับการนำองค์ความรู้มาใช้ในการบริหาร หรือที่เรียกว่า ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy) กล่าวคือ ความรู้เป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญในอันดับต้นๆ ใน

การสร้างความรู้ได้เปรียบในการแข่งขันเชิงยุทธศาสตร์ การที่องค์กรจะอยู่รอดในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจจากเดิมที่เน้นการแข่งขันในเชิงขนาด (Scale-Based Competition) เป็นการแข่งขันที่ต้องใช้ความเร็ว (Time-Based Competition) ต้องสร้างความรู้ได้เปรียบทางด้านการผลิตโดยอาศัยสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assets) เช่น ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ทางเทคโนโลยี มากกว่าการใช้สินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Tangible Assets) เช่น อาคาร เครื่องจักร อีกทั้งยังต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มากกว่าการใช้ทุน รวมถึงการให้ความสำคัญกับลูกค้ามากกว่าการมุ่งเน้นที่การผลิต อาจกล่าวได้ว่าความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดในองค์กร เป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีขีดจำกัด ยิ่งใช้มากเท่าไรก็ยิ่งมีคุณค่ามากขึ้นเท่านั้น และก่อให้เกิดวงจรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้องค์กรสร้างและรักษาความรู้ได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (บุญดี บุญญาภิจ และคณะ, 2547, น. 7)

ปัจจัยหลักที่เป็นปัญหาและต้องนำมาพิจารณาในการปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล จากการที่เทคโนโลยีทางการสื่อสารโทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ความรู้เป็นอย่างมาก ดังนั้นองค์กรต้องมีศักยภาพในการเรียนรู้ อย่างลึกซึ้งและรวดเร็ว เพื่อให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น สามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ และถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่ได้รับให้เกิดความเข้าใจอย่างแพร่หลายในองค์กร เพื่อให้ นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งต่อองค์กรและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ดังนั้นการจัดการองค์ความรู้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กรในการรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นได้

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์กรส่วนใหญ่จะประสบปัญหาทางการสูญเสียบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียจากการเสียชีวิต การเกษียณอายุ การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือการลาออกโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสูญเสียบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จะส่งผลให้เกิดการสูญเสียองค์ความรู้และมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร การบริหารจัดการองค์ความรู้จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการถ่ายโอนความรู้ที่เกิดขึ้นดังกล่าวมาเป็น ฐานความรู้ขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่อง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน เดิมที่มีอยู่และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันใหม่ให้กับองค์กร ทั้งยังเป็นการนำองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่มาทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดยุทธศาสตร์ กำหนดบทบาทเพื่อ

สร้างความได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในสภาวะการแข่งขัน ปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ได้ตระหนักถึงคุณประโยชน์ และ ความสำคัญของการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบโดย กระบวนการดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการสร้างขีดความสามารถ และ ความได้เปรียบในการ แข่งขัน ซึ่งมีบทบาทที่จำเป็นต่อการอยู่รอดของธุรกิจในยุคการแข่งขันไร้พรมแดน งานวิจัยเฉพาะ กรณีนี้เป็นการศึกษาองค์ความรู้โดยมุ่งเน้นองค์กรในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการด้านการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) และทำการศึกษาเปรียบเทียบถึงแนวทางการดำเนินการ องค์ความรู้ ตลอดจนกิจกรรมหรือเครื่องมือที่แต่ละองค์กรในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมนำมาใช้ในการ จัดการองค์ความรู้
2. เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล การให้ความสำคัญด้าน กระบวนการต่างๆ เรื่อง การจัดการองค์ความรู้ขององค์กรในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย เปรียบเทียบ กับแบบจำลองการจัดการองค์ความรู้ในต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับ อย่างกว้างขวาง
3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการนำระบบการจัดการองค์ ความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้ รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและพัฒนากระบวนการจัดการองค์ ความรู้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในกลุ่มธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในงานวิจัยนี้ จะศึกษาหลักการและใจความสำคัญในหลักทฤษฎีของ การ จัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) มุ่งเน้นการนำกระบวนการจัดการความรู้ เช่น

การสร้าง การนำเสนอ การใช้ และการถ่ายทอดความรู้มาเป็นกรอบในการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารจากบริษัทกรณีศึกษา และทำการเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบกับแนวนโยบาย วิธีการดำเนินงาน ความคล้ายคลึง และความแตกต่างของการจัดการองค์ความรู้ รวมถึงสามารถวิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางแก้ไขในการนำการจัดการองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้สำหรับองค์กรทางด้านธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยยกกรณีศึกษาของบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำในกลุ่มธุรกิจทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นจำนวน 4 บริษัทคือ

- บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ชินแซทเทลไลท์ จำกัด (มหาชน)

โดยขอบเขตของการศึกษาจะมุ่งเน้นเฉพาะความรู้ประเภทชัดเจน (Explicit Knowledge) และจะไม่รวมถึงการเข้าไปพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ การประเมินผลของการพัฒนาให้กับกรณีศึกษา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงแนวคิดทางด้านการจัดการองค์ความรู้ และทราบถึงแนวทางในการนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจทางด้านสื่อสารโทรคมนาคม
2. สามารถระบุถึงความแตกต่างเรื่องการให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัย และกระบวนการด้านการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทยกับการจัดการองค์ความรู้ขององค์กรธุรกิจในต่างประเทศ
3. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำการจัดการองค์ความรู้ มาประยุกต์ใช้ ทั้งสามารถกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดการองค์ความรู้ มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม รวมถึงสามารถกำหนดแนวทางการป้องกันปัญหาเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในแต่ละองค์กร