

ชื่อภาคนิพนธ์ : กระบวนการและปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ในองค์กร :
ศึกษารณี ศูนย์สุขภาพจิตเขต กรมสุขภาพจิต

ชื่อผู้เขียน : นางธิดา จุลินทร

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2549

การศึกษา ความสำเร็จการจัดการความรู้ในองค์กร: ศึกษารณี ศูนย์สุขภาพจิตเขต กรมสุขภาพจิต มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการ ปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาและข้อจำกัด การจัดการความรู้ ในศูนย์สุขภาพจิตเขต และเสนอรูปแบบและแนวทางการจัดการความรู้ ที่เหมาะสมต่อศูนย์สุขภาพจิตเขต วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เจาะลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน 15 คน จากศูนย์สุขภาพจิตเขต 3 องค์กร นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์เจาะลึกตามหลักตรรกะ

ผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 24 – 59 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาเอก ตำแหน่ง นักจิตวิทยา ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพจิตเขต มาแล้ว 1 – 10 ปี

กระบวนการจัดการความรู้ในศูนย์สุขภาพจิตเขต ทั้ง3องค์กร พบว่า การจัดตั้งทีมงาน เป็นบุคลากรจากกลุ่มงานวิชาการสุขภาพจิตและจิตเวช ในส่วนของขั้นตอนการจัดการความรู้ นั้น ศูนย์สุขภาพจิต B ดำเนินการครบทั้ง 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การ เรียนรู้และการนำความรู้ไปใช้ 7) การติดตาม ประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ ในขณะที่ศูนย์สุขภาพจิต Q ดำเนินการ 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1,2,3,4,5,6 ขาดขั้นตอนที่ 7 และศูนย์สุขภาพจิต X ดำเนินการเพียง 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 2,3,4,5,6 ทั้งนี้ยังขาด ในขั้นตอนที่ 1 และ 7 คือ การบ่งชี้ความรู้ และ การติดตาม ประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จในการดำเนินการจัดการความรู้ของศูนย์สุขภาพจิตเขต คือ ผู้นำให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มีการกำหนดเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจน บุคลากรทุกคนให้ความสำคัญ ให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้และ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย วัตถุประสงค์ และขั้นตอนในการดำเนินการมีความพร้อมด้าน เทคโนโลยีและมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเกิดการจัดการความรู้

ปัญหาและข้อจำกัดที่ศูนย์สุขภาพจิตเขตทั้ง 3 องค์กร ประสบ คือ บุคลากรมีน้อย ภาระงานมาก เวลาในการดำเนินการจัดการความรู้มีน้อย บุคลากรบางคนขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการจัดการความรู้ บุคลากรบางคนไม่เห็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนความรู้

จากการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษาขอเสนอรูปแบบและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเหมาะสมของการจัดการความรู้ต่อศูนย์สุขภาพจิตเขต โดยเริ่มที่ กรมสุขภาพจิต กำหนดเป็น นโยบาย มอบหมายให้ศูนย์สุขภาพจิตดำเนินการโดยจัดตั้งทีมงานและมีผู้รับผิดชอบ สำนักพัฒนาสุขภาพจิตเป็นที่เล็งระดับกรม ใช้เทคนิคกระบวนการขั้นตอน 7 ขั้นตอน รวมถึงการนำปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้มาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

Title of Research Paper : Process and Factors Contributing to Success in the Knowledge Management in an Organization : A Case Study of Regional Mental Health Center under the Mental Health Department

Author : Mrs. Thida Julinthorn

Degree : Master of Arts(Social Development)

Year : 2006

The study aimed to examine the process, factors to success, problems and constraints of knowledge management (KM) in three regional mental health centers and to present a design and some guideline for efficient knowledge management to the center. This qualitative research was conducted by in-depth interviewing 15 key informants from three regional mental health centers. The data were classified into group and analysis was made on logical reasoning.

Findings. Most of the key informants were female. They were 24 – 59 years old. They got a doctoral degree and were in the position of psychologist. They worked at the regional mental health centers for 1 – 10 years.

The KM process at the three regional mental health centers. An academic team was formed from the mental health and psychiatrist personnel. The Mental Health Center B carried out all the seven steps : 1) identifying knowledge, 2) building and searching a body of knowledge, 3) organizing knowledge, 4) sharing knowledge 5) access to knowledge, 6) learning and application, 7) evaluation of knowledge application. However, the Mental Health Center Q carried out only the first six step (Step 1 -6). The Mental Health Center X carried out only steps 2 – 6. It did not identify knowledge (Step1) and evaluation of knowledge application (Step 7).

The factors contributing to the success of knowledge management at the regional mental health center were (1) the leader's giving importance the knowledge management and seriously supporting it, (2) a clear policy and objectives, (3) all the personnel's giving

importance to it, thus giving cooperation in exchanging knowledge and learning, (4) the personnel's understanding of the meaning, objectives and operational steps, (5) technological readiness, and (6) corporate culture that facilitates knowledge management.

Problems and constraints of the three mental health centers. There was not enough personnel to cope with the amount of work. There was also limited time for knowledge management. Some officials had a poor knowledge and understanding, including skills in knowledge management. Still, some did not see any benefit in exchanging knowledge.

Based on the research results, the researcher made the following recommendations. First, the Mental Health Department must set up a policy on knowledge management and assign the mental health centers to implement its by forming a working team with a leader. The Mental Health Development Office should serve as a departmental consultant. All the seven steps should be carried out. The department should also provide the mental health centers with inputs that can bring about success to knowledge management.