

การวิจัยเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันการจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ปัจจัยเอื้อหนุนด้านต่างๆ ที่มีต่อกระบวนการจัดการความรู้ เครื่องมือในการจัดการความรู้ และการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ ขั้นตอนของการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การสำรวจและรวบรวมข้อมูลสภาพการณ์ปัจจุบันของการจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคม 2) การวิเคราะห์แยกแยะข้อมูลปัจจัยเอื้อหนุนการจัดการความรู้ 3) การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคม 4) การนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคมต่อผู้แทนเครือข่ายเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ การวิจัยดำเนินการในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 องค์กร ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจงจากภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน องค์กรพัฒนาเอกชน การรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า และบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องมือจดบันทึกแบบแผนที่ความคิด (Mind Mapping) โดยใช้โปรแกรม ConceptDraw v 3.5 และใช้เทคนิคการระดมสมอง (brainstorming) ในขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

ผลการวิจัยพบว่าสภาพการณ์ปัจจุบันของเครือข่ายทางสังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน องค์กรพัฒนาเอกชนมีการประสานงานโดยมีองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นชุมทางประสานงาน (hub) ในระดับประเทศ และองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นแกนประสานพื้นที่ (node) ในระดับภูมิภาคของแต่ละภาคส่วน ส่วนองค์กรในระดับท้องถิ่นจะมีการประสานงานกับองค์กรแกนประสานพื้นที่กับทั้งสามภาคส่วน โดยมีการประสานงานในด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนงบประมาณ การพัฒนาระหว่างกันและกัน และพบว่าสภาพการณ์ปัจจุบันของกระบวนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ จะมีระบบงาน (System) เครื่องมือดำเนินงาน (tools) ปัจจัยเอื้อหนุน (Enablers) และกระบวนการ (Process) ที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรภายใน

เครือข่ายโดยภาครัฐจะเป็นภาคส่วนหลักในการดำเนินงานและมีเครือข่ายภาคธุรกิจและภาคประชาชน องค์กรพัฒนาเอกชนร่วมดำเนินงานในลักษณะของภาคีเครือข่าย ใช้คำย่อเป็น STEP นอกจากนั้นแล้วยังพบว่า กระบวนการจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคมจะมีขั้นตอนที่ต่อเนื่องกันไปเริ่มจากการคิด (Thinking) การปฏิบัติ (Action) การเรียนรู้ (Learning) และการสร้างความรู้ (Knowledge) โดยแต่ละภาคส่วนจะมีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดขึ้นอยู่กับความพร้อมและเป้าหมายขององค์กร ใช้คำย่อเป็น TALK สำหรับปัจจัยเอื้อหนุนการจัดการความรู้พบว่า มีการเอื้อหนุนกันและกันระหว่างปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ โครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการวัดผลและการติดตามผล โดยภาครัฐมีความพร้อมในปัจจัยเอื้อหนุนทุกปัจจัยมากกว่าจึงทำให้ภาครัฐทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนแก่ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน องค์กรพัฒนาเอกชน

การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ได้ปรับปรุงกรอบแนวคิดใหม่ โดยการสร้างตารางความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (STEP) และกระบวนการจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคม (TALK) เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันของเครือข่ายเป็นกรอบแนวคิดที่ชื่อว่า STEP-TALK ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินรูปแบบจัดการความรู้ของทั้ง 30 องค์กร จากนั้นนำผลที่ได้เข้าที่ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 8 คน จากเครือข่ายทางสังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน องค์กรพัฒนาเอกชน พบว่ารูปแบบการจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ 1) การสร้างผังเครือข่าย (network mapping) เพื่อเป็นการแสดงผังโครงสร้างความสัมพันธ์และการแบ่งบทบาทภายในเครือข่าย 2) การจัดทำแผนที่ความรู้ (knowledge mapping) เพื่อแสดงแหล่งความรู้และการใช้ความรู้ภายในเครือข่าย 3) การบริหารความรู้ (knowledge administration) เพื่อเป็นการดำเนินการจัดการความรู้ในภาคปฏิบัติ และ 4) การสรุปบทเรียนร่วมกันของเครือข่าย (knowledge sharing)

This descriptive study aims to explore the current status of knowledge management in consumer health protection social network (CHPSN), to analyze the impact of enablers on knowledge management processes and tools, and to develop a knowledge management model for this social network. Four phases of this study were 1) survey and gathering information about the current status of knowledge management in CHPSN, 2) analysis and categorization of knowledge management enablers, 3) developing a social network knowledge management model, and 4) proposing the developed model for social network representatives to apply for their work.

Thirty organizations were selected by purposive sampling. These organizations were from public sectors (government organizations), private sectors (businesses), consumer sectors, and Non-Governmental Organizations (NGO). Face-to-face interview was used as a data collection method. Data from the interviews was listed and categorized by Mind Mapping Technique. This technique uses version 3.5 of Concept Draw Program for listing and analyzing concepts in the third phase.

The study found that social network from public, private and consumer sectors coordinated their work by acting as a national-level hub and a regional-level node. Local-level organizations coordinated their work with local representatives of public, private and consumer sectors. Coordination is composed of information exchange, budget allocation, and organization development.

Results also yield that consumer health protection of social network functioned by Systems, Tools, Enablers, and Processes (can be abbreviated as "STEP"). Social network knowledge management process consisted of four steps: Thinking, Acting, Learning, and Knowledge (can be abbreviated as "TALK"). These steps were integrated with consumer health protection. One of the important knowledge management tools was knowledge sharing discussion. This tool was prominent; particularly, in consumer network and private development organizations. In contrast, public sectors had more variety of knowledge management tools and had more readiness than other sectors did.

Five knowledge management enablers i.e. organization culture, leadership & strategy, basic structure, information technology, and evaluation & monitoring supported and had an impact on each other. Since public sectors had more readiness, they acted as a supporter of private sectors and consumer sectors, as well as private development organizations.

According to results, the researcher reorganized research conceptual framework by creating a relationship table between consumer protection processes (STEP) and knowledge management (TALK) in order to be correspondence with the current situation. The new conceptual framework is called "STEP-TALK." Subsequently, "STEP-TALK" was applied for the evaluation of knowledge management of thirty organizations.

In conclusion, knowledge management model of CHPSN consisted of 1) network mapping for producing a relationship structure map and performing functional analysis within network, 2) knowledge mapping for presenting knowledge sources and knowledge utilization within network, 3) knowledge process for managing knowledge at an action level, and 4) knowledge sharing for exchanging knowledge within network. This model based on eight experts' opinion from social network by using Del-Phi technique.