



บทความวิจัย/วิชาการ



การเปลี่ยนผ่าน ของการจัดการความรู้

พลเอก ประสิดิธิชัย พิบูลรัตน์*

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

pibulrat@gmail.com

บทคัดย่อ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้เข้ามามีบทบาทอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ความรู้ทำให้มนุษย์มีทางเลือกในการใช้ชีวิต และเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร แนวคิดการจัดการความรู้ที่นำเสนอโดย Nonaka and Takeuchi (1995) ทำให้บริษัทญี่ปุ่นประสบความสำเร็จอย่างถล่มทลาย และได้ถูกนำไปใช้ในประเทศต่างๆ อย่างแพร่หลาย ในทางกลับกัน ความบกพร่องในการจัดการความรู้โดยเฉพาะในภาคของการแบ่งปันความรู้ก็อาจนำไปสู่การเกิดความเสียหายที่คาดไม่ถึง สื่อสังคม (Social Media) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Web 2.0 ได้เปิดมิติทางสังคมให้กับชุมชน การจัดการความรู้กลายเป็นช่องทางหลักในการติดต่อเชื่อมโยงกับบุคคลอื่น จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่สูงขึ้นทุกปีแสดงให้เห็นความทั่วถึงและความนิยมของประชาชน แต่สิ่งที่ตามมาในด้านร้ายก็คือการใช้สื่อสังคมอย่างผิดๆ รวมทั้งการก่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ในปีที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้ประกาศยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 เพื่อผลักดันให้ประเทศก้าวไปสู่ความเป็น First World Nation ประเด็นหลักคือการสร้างนวัตกรรม 5 กลุ่ม ได้แก่ เมืองอัจฉริยะ ชุมชนลดมลพิษ ศูนย์กลางทางการแพทย์ ศูนย์นวัตกรรมทางอาหาร และเทคโนโลยี การจัดการน้ำ ผู้เขียนมีความเห็นว่า ในปัจจุบันกลไกและสถานะแวดล้อมของการจัดการความรู้ยังมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐานสนับสนุนมีความพร้อมและเอื้ออำนวยต่อการไปสู่เป้าหมาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ การแบ่งปันความรู้ วงจร SECI ข้อมูลขนาดใหญ่ ประเทศไทย 4.0

Abstract

Knowledge Management (KM) has come to play a pivotal role in the development of both public and private organizations. Knowledge makes human more choices and is a valuable resource for organization. KM model presented by Nonaka and Takeuchi (1995) makes a Japanese company all successful. On the other hand, deficiencies in KM, especially in the sector of knowledge sharing, may lead to unexpected damage. Social Media as part of Web 2.0 has opened a social dimension to the KM community. The rising number of mobile internet users shows the thoroughness and popularity of the people. But what follows in the dark side is the misuse of Social Media and became a cybercriminal. Last year, Thai government promoted “Thailand 4.0”, a new economic model to push the country to become “First World Nation”. The main issue is the innovation of 5 groups comprising Smart City, Low-carbon Society, Medical Hub, Food Innopolis, and Water Management & Technology. In this regard, KM which based on information technology will play a significant role in creating these innovations.

Keywords : Knowledge Management, Knowledge Sharing, SECI Model, Big Data, Thailand 4.0

“Knowledge is power, which is why people who had it in the past often tried to make a secret of it. In post-capitalism, power comes from transmitting information to make it productive, not from hiding it.”

Peter Drucker

ความเป็นมา

นับถึงวันนี้เป็นเวลามากกว่ายี่สิบปีที่การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้เข้ามา มีบทบาทอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การจัดการความรู้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของมนุษย์ในสังคมยุคสมัยซึ่งผูกพันอยู่กับการใช้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ในชีวิตประจำวัน ความรู้ทำให้มนุษย์มีทางเลือกมากขึ้น สำหรับองค์กรแล้วข้อมูลข่าวสารและความรู้เป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง โดยทำหน้าที่สนับสนุนการบริหารจัดการ กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดทิศทาง และการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร การจัดการความรู้มีให้เห็นมากมายทั้งในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ ข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ ความคิดดีๆ ที่แบ่งปันกันในกลุ่มพนักงาน ในคู่มือ กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขขององค์กร คำว่า “Knowledge is power” นั้นยังทรงพลังอยู่เสมอ และจะชัดเจนมากยิ่งขึ้น บทความนี้ผู้เขียนประสงค์จะนำเสนอการสำรวจทิศทางการเปลี่ยนผ่าน (Transition) ของการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การแบ่งปันความรู้” ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา และสำรวจวัฒนธรรม

การจัดการความรู้ในเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ซึ่งนับวันจะเข้ามาผูกพันกับวิถีชีวิตของเราอย่างเหนียวแน่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากนวัตกรรมการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2550 (ค.ศ. 2007) เป็นต้นมา เมื่อมีการนำเสนอโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคที่สาม รวมทั้งโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ที่ใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น เฟซบุ๊ก และทวิตเตอร์

การจัดการความรู้เป็นเรื่องธรรมชาติ

ในกรุงลอนดอน อาชีพการขับแท็กซี่เป็นอาชีพที่มีเกียรติ รายได้ดี จนถือได้ว่าเป็นอาชีพยอดนิยม อาชีพหนึ่งของคนอังกฤษ ถึงกับมีคำกล่าวว่า “เป็นแท็กซี่ที่ดีที่สุดในโลก” ในแต่ละปีจะมีผู้เข้ารับการทดสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตประมาณเจ็ดพันคน แต่จะมีผู้ผ่านการทดสอบเพียงร้อยละสามสิบ ว่ากันว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ต้องใช้เวลาถึงสี่ปีจึงจะสอบผ่าน นอกเหนือจากเรื่องของการแต่งกาย บุคลิกภาพ และมารยาทแล้ว ส่วนที่ยากที่สุดเห็นจะเป็นเรื่องของการจดจำเส้นทาง ผู้เข้ารับการทดสอบต้องมี “ความรู้” เป็นอย่างดีเกี่ยวกับเส้นทางในกรุงลอนดอน ซึ่งมีระยะทางรวมๆ กันประมาณ 25,000 กิโลเมตร รวมทั้งชอกเล็กชอกน้อย สถานที่สำคัญ ที่ทำการรัฐบาล ธนาคาร สถานศึกษา สถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ ถึงกับมีธุรกิจโรงเรียนที่รับฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้ที่ประสงค์จะเป็นโซเฟอร์ ส่วนหนึ่งของความสำเร็จคือสมุดคู่มือที่เรียกว่า Blue Book ซึ่งจะบรรจุคำแนะนำต่างๆ รวมทั้งเส้นทางในกรุงลอนดอนอย่างละเอียด เปรียบได้กับ GPS ส่วนตัว นอกจากนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจและเป็นการสร้างความรู้ให้กับตัวเองโดยตรง มีคำแนะนำว่าควรขับมอเตอร์ไซด์ (Scooter) ไปตามเส้นทางถนนสายหลัก ถนนสายรอง ชอกชอยให้ทั่วกรุงลอนดอนหลายๆ ครั้ง จนสามารถจดจำสิ่งต่างๆ ได้อย่างมั่นใจ นี่เป็นกระบวนการหนึ่งของ “การจัดการความรู้” เป็นการผสมผสานระหว่าง “ความรู้ที่มีในตน” (Tacit Knowledge) และ “ความรู้ที่ชัดแจ้ง” (Explicit Knowledge) หรือความรู้ที่อยู่ในตำรา ที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรมอย่างมาก และสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตจริงเพื่อประกอบอาชีพได้

ภาพที่ 1 ตัวอย่าง Blue Book ของ West London Knowledge School

West London Knowledge School	
List 01 - Run 01 - Run Total 1	Distance 3.7 M Direction SSW
Manor House Station to Gibson Square N1	
1/ Majestic Hotel	392 Seven Sisters Rd N4
2/ Castle Climbing Centre	Green Lanes N4
3/ John Scott Health Centre	230 Green Lanes N4
4/ St Johns Deaf Community Centre	285 Green Lanes N4
Lon L	Green Lanes
Re R	Highbury New Park
L	Highbury Grove
R	St Paul's Road
C	Highbury Corner
L/By	Upper Street
R	Islington Park Street
L	College Cross
R	Barnsbury Street
L	Miner Square
F	Miner Place
Gibson Square facing	
5/ Islington Town Hall	Upper Street N1
6/ Kings Head Theatre	115 Upper Street N1
7/ Islington Fire Station	278 Upper Street N1
8/ Islington Green	Upper Street N1

ผู้เขียนมีความเห็นเป็นส่วนตัวว่า ก่อนที่ “การจัดการความรู้” จะได้รับการนำเสนออย่างเป็นวิชาการ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีมารองรับจนสามารถนำมาจัดทำเป็นตำราได้นั้น กระบวนการค้นหา การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้ได้เกิดขึ้นและมีที่มาจากหลายปรากฏการณ์ สิ่งประดิษฐ์ที่เป็นนวัตกรรมสำคัญของโลก จนสามารถปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของมนุษยชาติให้มีความสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นแท่นพิมพ์ของ Johannes Gutenberg โทรศัพท์ของ Alexander Graham Bell ยาเพนิซิลลินของ Alexander Fleming หรือเครื่องบินของ Orville และ Wilbur Wright ล้วนแล้วแต่เป็นผลผลิตของการจัดการความรู้ทั้งสิ้น

ในฐานะที่ผู้เขียนเคยทำงานด้านความมั่นคง ประเด็นที่สนใจมาโดยตลอดคือวิธีการที่องค์กรก่อการร้าย ใช้เพื่อค้นหาความรู้และจัดเก็บความรู้ จากเอกสารของ RAND Corporation ที่รับทำงานวิจัยให้กับหน่วยงาน ความมั่นคงของสหรัฐฯ ในที่นี้คือเอกสารหัวข้อ Aptitude for Destruction: Organizational Learning in Terrorist Groups and Its Implications for Combating Terrorism (Jackson, 2005) และบทความ ชื่อ How Terrorist Groups ‘Learn’ (Mumford, 2015) ซึ่งเป็นเอกสารประกอบการสัมมนาของ British Academy มีคำตอบที่น่าพอใจให้กับผู้เขียน ในเอกสารเหล่านี้ระบุว่า ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มก่อการร้ายหรือ ผู้ก่อการร้ายประเภทปฏิบัติการเดี่ยว (Lone wolf) ก็ตาม จะมีการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์จากการ ปฏิบัติการครั้งก่อนๆ และวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ก็เพื่อยกระดับขีดความสามารถและทักษะของกลุ่ม ให้สูงขึ้น หากกลุ่มก่อการร้ายมีความสามารถในการจัดการความรู้และเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีแล้ว จะทำให้การ ปฏิบัติการในระดับต่างๆ เป็นไปอย่างมีระบบ มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ เต็มเต็มเป้าประสงค์ของกลุ่ม และสามารถกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ได้เปรียบต่อฝ่ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ

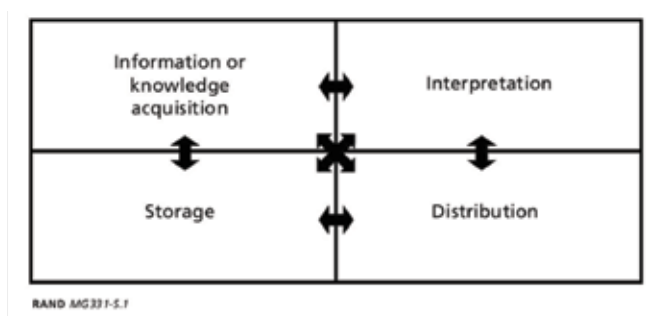
กรณีศึกษาของขบวนการ PIRA (Provisional Irish Republican Army) ซึ่งเคลื่อนไหวอยู่ใน ไอร์แลนด์เหนือมาตั้งแต่ ค.ศ. 1969 ประเด็นหลักของกลุ่มคือ ใช้วิธีการที่รุนแรงต่อกองกำลังของรัฐบาล อังกฤษ เพื่อให้อังกฤษยอมถอนตัวออกจากเขตการปกครองไอร์แลนด์เหนือ ในช่วงแรก PIRA ใช้วิธีการแบบ ผู้ก่อการร้ายทั่วไป คือการก่อวินาศกรรมและการลอบสังหารด้วยอาวุธปืนเล็ก การวางระเบิดต่อเป้าหมายกองกำลัง ทหารอังกฤษ ต่อมากองกำลังอังกฤษทั้งทหารและตำรวจได้ปรับปรุงระบบการป้องกันที่ตั้งให้มีความมั่นคง แข็งแรงมากยิ่งขึ้น การเข้าโจมตีโดยตรงไม่ได้ผลอีกต่อไป เพื่อแก้ปัญหานี้ PIRA ตกลงใจจัดหาอาวุธชนิดใหม่ “เครื่องยิงลูกระเบิด” ที่สามารถยิงข้ามแนวป้องกันที่แข็งแรงได้ แม้ว่าอาวุธชนิดนี้ตามกฎหมายจะสามารถจัดหา ได้จากตลาดค้าอาวุธก็ตาม แต่เพื่อรักษาความลับ ทางเลือกคือการสร้างขึ้นเอง เริ่มต้นด้วยการค้นหาความรู้ จากตำราอาวุธทางทหาร และลงมือสร้าง ณ สถานที่ลับจนสำเร็จ อย่างไรก็ตาม อาวุธนี้ในรุ่นแรกๆ ยังไม่มี ประสิทธิภาพเพียงพอ เช่น ยิงไปแล้วกระสุนไม่ตก ณ ที่หมาย บางครั้งกลับไปตกในบริเวณที่พักอาศัยของ ประชาชนหรือโรงเรียน หรือตก ณ ที่หมายแต่กระสุนกลับไม่ระเบิด ที่ร้ายคือเกิดการระเบิดในที่ดังยิ่ง ทำให้ สมาชิกของ PIRA ต้องบาดเจ็บล้มตายโดยไม่จำเป็น

แต่ด้วยความพยายามที่จะแก้ไขปรับปรุงผลผลิต โดยอาศัยบทเรียนจากความผิดพลาดที่ได้ช่วยกันจดจำ และบันทึกไว้ รวมทั้งจากประสบการณ์ของบรรดานักรบ ทำให้การปรับปรุงประสบความสำเร็จ เหตุการณ์ที่มี ผลกระทบต่อฝ่ายรัฐบาลอังกฤษอย่างมากคือ กรณีการใช้เครื่องยิงลูกระเบิดยิงโจมตีทำเนียบนายกรัฐมนตรี

อังกฤษ ณ บ้านเลขที่ 10 ถนนดาวนิง ในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 1991 เพื่อหวังสังหารคณะรัฐมนตรีที่กำลังประชุมกันอยู่ และอีกสามปีต่อมาเป็นการโจมตีท่าอากาศยาน Heathrow ณ กรุงลอนดอน เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 1994 การปฏิบัติการเหล่านี้แม้จะไม่ประสบความสำเร็จร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่ผลที่เกิดขึ้นก็เพียงพอที่จะทำให้ฝ่ายรัฐบาลอังกฤษได้ตระหนักถึงขีดความสามารถของ PIRA ที่ไม่อาจมองข้ามได้อีกต่อไป ผู้เขียนเชื่อว่ากลุ่ม PIRA น่าจะมีได้ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้โดยตรง หากแต่ดำเนินการไปด้วยแรงผลักดันที่จะแข่งขันกับอำนาจรัฐ และเพื่อความอยู่รอดของกลุ่ม

แนวทางการจัดการความรู้ของกลุ่ม PIRA จากการวิจัยของ RAND เริ่มด้วยการค้นหาข่าวสารและความรู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อรวบรวมได้ตามความต้องการแล้วจะนำมาแปลความหมาย จัดหมวดหมู่ความรู้ และแจกจ่ายไปตามส่วนงานต่างๆ เพื่อนำไปใช้ตามภารกิจของตน สุดท้ายคือการเก็บรวบรวมเป็นฐานข้อมูลสำหรับการปฏิบัติการในอนาคต

ภาพที่ 2 วงจรการจัดการความรู้ของกลุ่มก่อการร้าย PIRA



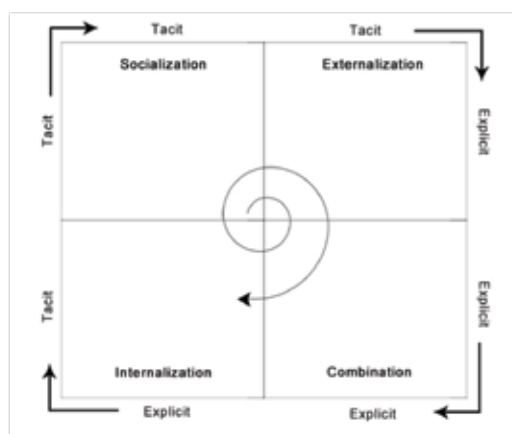
ที่มา: Jackson (2005)

การจัดการความรู้ในทางวิชาการ

การใช้วงจรของการจัดการความรู้เป็นงานเป็นงานนั้น ในประเทศญี่ปุ่นซึ่งมีนิสัยของการสะสมองค์ความรู้ไว้ในสายเลือด มีกระบวนการจัดเก็บความรู้อย่างประณีตมานับร้อยปี เรื่องเล็กๆ เช่น การจัดกลุ่มสายพันธุ์ผีเสื้อ การพับกระดาษ การจัดดอกไม้ หรือเรื่องใหญ่ๆ เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิต จะได้รับการจัดเก็บในรูปแบบของ Japanese Version ทั้งสิ้น บริษัทญี่ปุ่นได้นำแนวคิดการจัดการความรู้ที่นำเสนอโดย Nonaka and Takeuchi (1995) มาประยุกต์ใช้อย่างเข้มข้นจนประสบความสำเร็จโดยถ้วนหน้า ทำให้บริษัทอย่างโซนี่ พานาโซนิค โตโยต้า แคนนอน สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับโลกได้ตลอดเวลา จนแข่งขันสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นประเทศชั้นนำในด้านการสร้างนวัตกรรม หรือในกรณีของเกาหลี เช่น ซัมซุง ที่มียอดขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครองอันดับหนึ่งในขณะนี้ ก็ใช้วงจรของการจัดการความรู้อย่างเข้มข้นเช่นกัน เมื่อปีที่แล้ว

(ค.ศ. 2016) แม้ซัมซุงจะประสบปัญหาอย่างหนักกับแบตเตอรี่ของ Samsung Galaxy Note 7 บริษัทก็นำข้อผิดพลาดมาเป็นความรู้ เป็นบทเรียนนำไปสู่การแก้ไขอย่างทันท่วงทีในรูปของการ Refurbished Device ทั้งญี่ปุ่นและเกาหลีมีวัฒนธรรมทางสังคมที่คล้ายคลึงกันคือ การส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ มีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างไม่เป็นทางการ ไม่จำกัดสถานที่และเวลา เช่น การพบกันในห้องกาแฟ หน้าตู้น้ำเย็น หรือในร้านอาหารก็สามารถพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ ซึ่งวัฒนธรรมเช่นนี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนให้การจัดการความรู้ในระบบประสบความสำเร็จ

ภาพที่ 3 SECI Model of Knowledge Dimensions



ที่มา: SECI model of knowledge dimensions [online]: เข้าถึงจาก https://en.wikipedia.org/wiki/SECI_model_of_knowledge_dimensions

ตาม Model SECI ของ Nonaka และ Takeuchi จะเป็นการแสดงความสัมพันธ์ของการหลอมรวมความรู้ในองค์กรระหว่างความรู้ที่มีในตน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) โดยมีกิจกรรมต่างๆ เป็นกลไกในการขับเคลื่อน เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) การสกัดความรู้ออกจากตัวตน (Externalization) การรวบรวมความรู้ (Combination) และการฝึกฝังความรู้ (Internalization)

การจัดการความรู้กับการพัฒนาระบบราชการ

เอกสาร World Public Sector Report (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2005) ที่ใช้ชื่อว่า “Unlocking the Human Potential for Public Sector Performance” ขององค์การสหประชาชาติระบุว่า บทบาทของการบริหารภาครัฐกำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เป็นผลมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น งานและกิจกรรมในรูปแบบใหม่ของรัฐบาล พัฒนาการของวิชาการบริหาร การพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยเหล่านี้ได้ผลักดันให้องค์กรภาครัฐ

ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการและกระบวนการตัดสินใจอย่างพลิกฝ่ามือ เป็นประเด็นท้าทายที่ทำให้ นักวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรภาครัฐให้ความสนใจและมองไปถึงวิธีการที่จะสร้างความสามารถของ องค์กรให้รับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวได้ และเมื่อผนวกกับการเคลื่อนตัวของระบอบประชาธิปไตยภาค ประชาชนที่แพร่ขยายออกไป ยิ่งเป็นโจทย์ที่ทำให้องค์กรภาครัฐต้องนำมาขบคิดเพื่อกำหนดรูปแบบและ วิธีการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสอดคล้อง คำตอบที่นักพัฒนาองค์กรภาครัฐ ค้นพบคือ การพัฒนาองค์กรภาครัฐให้เข้าสู่สังคมอุดมปัญญา โดยมีจุดเน้นอยู่ที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงองค์กรภาครัฐมาโดยตลอด ควบคู่ไปกับการพัฒนาความเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง ขององค์กรภาครัฐด้วยการจัดการความรู้ การสร้างขีดความสามารถใหม่ขององค์กรภาครัฐในทิศทางนี้จะสามารถ รับมือกับประเด็นท้าทายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับประเทศไทย หลังจากประสบวิกฤตเศรษฐกิจใน พ.ศ. 2540 รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ ได้พยายามสรรหาวิธีการและยุทธศาสตร์ใหม่ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับประเทศในทุกมิติ และเป็นที่มาของ การปฏิรูประบบราชการ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการไทยภายใต้สภาพแวดล้อมที่ ประเทศเผชิญอยู่ ด้วยการแก้ไขปัญหาค้นหาพื้นฐานและจุดอ่อนของระบบราชการที่สั่งสมกันมาเป็นเวลานาน โดยมี เป้าหมายอยู่ที่ “การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” และด้วยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

จนกระทั่ง พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้ออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นส่วนขยายของแนวทางการปฏิรูประบบราชการในเวลานั้น ในมาตรา 11 ของพระราช กฤษฎีกาฉบับนี้กำหนดให้ “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรการ แห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถ...ของข้าราชการ ฯลฯ” ความหมายก็คือ การกำหนดความรับผิดชอบของ องค์กรภาครัฐ และกำหนดทิศทางของการพัฒนาเพื่อเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้”

หลังจาก พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา องค์กรภาครัฐจึงได้กำหนดนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยปรับให้มีทิศทางไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” อาศัย Model SECI เป็นกรอบในการดำเนินการ และเป็น ที่น่ายินดีว่า การจัดการความรู้ในองค์กรตามวิธีการนี้ได้รับการยอมรับอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาต่อยอด โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเสริมตามความเหมาะสม

บทบาทของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับการจัดการความรู้

ตั้งแต่ศาสตราจารย์โนนากะเสนอแนวคิดวงจรการจัดการความรู้ (SECI Model) เมื่อ ค.ศ. 1995 เป็นต้นมา องค์กร บริษัท สถาบันการศึกษาต่างๆ ได้นำตัวแบบการจัดการความรู้ (KM Model) มาใช้

อย่างตรงไปตรงมา บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ได้โดยง่ายและพลิตเพลิน ในบางหน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจประเมินการจัดการความรู้ในองค์กรโดยยึด KM Model เป็นตัวตั้ง เวลาผ่านไป การจัดการความรู้ยังอยู่ในรูปแบบเดิม ทั้งที่การจัดการความรู้เป็นพลวัต การผูกมัดตัวเองอย่างเข้มงวดกับพื้นฐานเดิมของการจัดการความรู้อาจจะไม่เพียงพออีกต่อไป

ในห้วงปี 2004 มีการนำเสนอ Web 2.0 ออกสู่สังคมออนไลน์ เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับการใช้ Web ในรูปแบบเดิมๆ ทั้งนี้ เพราะ Web 2.0 เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ แบ่งปันข้อมูลข่าวสาร เสนอความคิดเห็น (Comment) และสามารถเข้าไปแก้ไขเพิ่มเติมเนื้อหา (Content) ซึ่งแต่เดิมเป็นสิทธิของผู้บริหาร (Web Administrator) เท่านั้น ตัวอย่างของ Web 2.0 ในเวลานั้น ได้แก่ Weblog Social-Networking, Video Sharing Site (YouTube), Wikipedia, Hi5, Facebook, RSS, Web Feed ฯลฯ เท่ากับว่า Web 2.0 ได้เปิดมิติทางสังคมให้กับชุมชนการจัดการความรู้ ทำให้การค้นหาความรู้ การแบ่งปันความรู้เป็นทั้งงานและเพิ่มความหรรษาให้กับผู้รับบริการ นอกเหนือจากผลตอบแทนทางธุรกิจจำนวนมหาศาลของผู้เป็นเจ้าของ Web เหล่านั้น

กรณีของ IBM บริษัทด้านสารสนเทศของสหรัฐฯ ที่ใช้ประโยชน์ของ Web 2.0 อย่างเต็มตัวด้วยจำนวนบุคลากรในสาขาทั่วโลกเกือบสี่แสนคน IBM พุ่มเทให้กับการจัดการความรู้มาตั้งแต่ ค.ศ. 1994 ทำให้สามารถรักษามาตรฐานของการเป็นบริษัทชั้นนำของโลก รวมทั้งยังเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยให้องค์กรอยู่รอดและขยายตัวได้ การผลจากการจัดการความรู้ในรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบใหม่ ด้วยสโลแกนที่ว่า *"The world's most forward-looking company"* ถ้ายังจำกันได้ ในช่วงปี 1980 IBM เป็นบริษัทด้าน IT ชำนาญที่บุกเบิกการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) และมีทีมงานเฉพาะกิจที่ร่วมมือกันพัฒนาระบบปฏิบัติการที่เรียกว่า IBM PC DOS (Disk Operating System) เพื่อใช้กับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและใช้กันทั่วไปอย่างแพร่หลาย ก่อนที่ Microsoft จะพัฒนาระบบ MS DOS และระบบปฏิบัติการ Windows ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน กล่าวได้ว่า IBM เป็นผู้สร้างประวัติศาสตร์ของการเปลี่ยนแปลงคอมพิวเตอร์จากระบบขนาดใหญ่มาสู่ขนาดเล็ก และใช้ทำงานส่วนบุคคล

ในเวลานั้น IBM สนใจที่จะใช้ Web 2.0 เป็นเครื่องมือของการแบ่งปันความรู้ โดยให้ความสำคัญต่อการกระจายข้อมูลข่าวสารและความรู้ในแบบองค์กรแนวราบ (Flat Organization) ผ่านชุมชนต่างๆ ของ IBM ซึ่งมีที่ตั้งสำนักงานอยู่ทั่วโลก และผ่านบุคลากรในสำนักงานส่วนกลางอย่างเปิดเผย ตัวอย่างเช่น เมื่อเปิดเข้าไปในหน้าจอของ About IBM จะมี Sidebar ที่แสดงถึงสถานภาพของบริษัท จำนวนพนักงาน จำนวนผู้ถือหุ้น รายได้และทรัพย์สิน ณ เวลาปัจจุบัน (Real-time) ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ตลอดเวลา Weblog และ Wiki (สารานุกรมอิสระ) ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นภายใน IBM ได้ทำหน้าที่อย่างคุ้มค่า ณ สำนักงานใหญ่ IBM พนักงานจำนวน 22,000 คน จะอยู่ใน Facebook ทุกวัน เพื่อเก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสารและแบ่งปันความรู้ ผู้อำนวยการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทกล่าวว่า *"Web 2.0 ได้พาเราออกจากความยุ่งยากในการถ่ายเทระหว่างความรู้ที่มีอยู่ในตัวพนักงาน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ทั้งยังเปิดโอกาสให้เกิดความร่วมมือในการทำงานภายใต้ขอบเขตที่กว้างขวางมากขึ้น"*

การจัดการความรุกรับกรณวิฤกต

วิฤกตทางการเงินของสหรัฐอเมริกา (Subprime) ใน ค.ศ. 2008 นับได้ว่าเป็นหายนะของระบบการเงินการคลังครั้งสำคัญของสหรัฐฯ และได้ส่งผลกระทบไปทั่วโลก เมื่อบริษัททางการเงินรายใหญ่คือ Lehman Brothers ประสบปัญหาในการบริหารจนถึงขั้นล้มละลาย วิฤกตนี้ลามไปถึง AIG, Goldman Sachs ฯลฯ โดยปกติจะเป็นที่รับรู้กันทั่วไปว่า การที่สถาบันทางการเงินล้มเป็นเรื่องใหญ่ของประเทศ ร้อนถึงรัฐบาลสหรัฐฯ ต้องเข้ามาแทรกแซงด้วยการเสนอร่างแผนฟื้นฟูเศรษฐกิจ (Bailout Plan) โดยใช้เงินจากภาษีอากรของประชาชนจำนวนเจ็ดแสนล้านดอลลาร์ เพื่ออัดฉีดเงินเข้าสู่ระบบ แต่ด้วยแรงกดดันทางการเมืองในรัฐสภา ทำให้การแก้ไขต้องใช้เวลานานมาก จนดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของสหรัฐฯ ร่วงลงไปมากกว่าเจ็ดเปอร์เซ็นต์ ซึ่งมากกว่าตอนที่เกิดเหตุการณ์ 9/11 เสียอีก แม้รัฐบาลจะสามารถทำให้รัฐสภายอมผ่านแผนนี้ในเวลาต่อมา แต่ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของสหรัฐฯ และยุโรปก็ยังคงพากันดิ่งต่อไป

คำถามก็คือ องค์กรระดับโลกเช่นนี้ไม่มีกลไกหรือเครื่องมือที่คอยแจ้งเตือนภัยอันตราย ไม่มีองค์ความรู้ที่จะหันเหหรือลดการเสี่ยงภัยได้เลยหรือ ถ้ายังพอจะจำกันได้ ก่อนหน้านั้นประมาณปลาย ค.ศ. 2001 บริษัทขนาดใหญ่ของสหรัฐฯ เช่น Enron, WorldCom, Kmart ฯลฯ ก็ได้สร้างบทเรียนที่เจ็บปวดให้กับสังคมอเมริกันมาแล้ว แต่เหมือนไม่มีบทเรียน สถาบันทางธุรกิจเหล่านี้ยังคงพากันเดินไปสู่หุบผาพรางเดิม ความผิดพลาดครั้งนั้นนอกจากจะเป็นเรื่องของธรรมาภิบาลแล้ว น่าจะมาจากข้อบกพร่องของการจัดการความรู้ในองค์กร ทำให้ไม่เกิดวัฒนธรรมของการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ทำให้ทิศทางขององค์กรรับรู้กันเฉพาะฝ่ายบริหารระดับสูง ส่วนพนักงานระดับล่างๆ ลงมาไม่มีโอกาสได้รับรู้ข้อเท็จจริง เพราะไม่มีพื้นที่ในการนำเสนอหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร กรณีเช่นนี้ นาย Andrew Grove อดีตผู้บริหาร Intel ได้กล่าวไว้ในหนังสือ Only the Paranoid Survive (Grove, 1996) ว่า “ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานระดับล่างให้มาก เพราะโดยธรรมชาติแล้วบุคคลเหล่านี้มักจะมองเห็นและรับรู้ถึงปัญหาได้ก่อนผู้บริหารระดับสูง” (People in the trenches are usually in touch with impending changes early.)

สื่อสังคมกับการจัดการความรู้

สื่อสังคม (Social Media) ที่มาพร้อมกับ Web 2.0 ได้ทำให้เกิดการรวบรวมและการกระจายข้อมูลข่าวสารความรู้ในปริมาณมหาศาล เป็นปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังการสร้างสรรคผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ มารับใช้ประชากรโลกในปัจจุบัน การใช้สื่อสังคมในชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นเรื่องปกติไปแล้ว จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่สูงขึ้นทุกปี แสดงถึงการให้บริการที่ทั่วถึงและความนิยมของประชาชน ในทางธุรกิจ การใช้สื่อสังคมจะเป็นไปเพื่อทำให้ Brand ของสินค้าและบริการปรากฏอยู่ในเว็บหรือ “ติดตลาด” ทำให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ เป็นการรักษาและขยายฐานลูกค้า ทั้งนี้บริษัทฯ สามารถประเมินผลความนิยมชมชอบและกำหนดทิศทางการผลิต ทิศทางการตลาดได้อย่างรวดเร็ว อันเป็นความรู้ที่ได้มาจากการวิจารณ์คุณภาพสินค้าและบริการได้โดยตรงในสื่อสังคมนั่นเอง

ตารางที่ 1 การสำรวจบทบาทของสื่อสังคมในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

Social media tool	คำอธิบาย
Facebook	Facebook เป็นบริการเครือข่ายทางสังคมภายนอก ช่วยให้ชุมชนสามารถสร้างข้อมูลส่วนตัว (และกลุ่มหัวข้อ) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งปันข้อมูลและความรู้ให้แก่ผู้ติดตาม (พันธมิตรผู้มีโอกาสเป็นลูกค้า) ในหน้าชุมชนของตนควรมีการแบ่งปันเฉพาะข้อมูลกับสมาชิกเท่านั้น สำหรับบุคคลอื่นที่สนใจคงได้อ่านเพียงโฆษณาและข่าว
LinkedIn	LinkedIn เป็นบริการเครือข่ายสังคมภายนอก สามารถใช้งานได้อย่างมืออาชีพ อาจเป็นเครื่องมือที่สมบูรณ์แบบสำหรับการค้นหาข้อมูลอย่างผู้เชี่ยวชาญ
Meetup	Meetup เป็นชุมชนการปฏิบัติที่มีประตูทางเข้า (Portal) ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกในการประชุมกลุ่มในหลายพื้นที่ทั่วโลก สมาชิกของกลุ่มจะติดต่อกับคนอื่นๆ โดยทั่วไปโดยมีจุดมุ่งหมายแบบมืออาชีพ
Skype	Skype เป็นบริการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือการประชุมแบบออนไลน์ ซึ่งสามารถส่งเสริมการสื่อสารและการแบ่งปันความรู้ได้อย่างรวดเร็วระหว่างสมาชิกในชุมชน การเจรจาอาจเกิดขึ้นได้ในหลายประเทศ และเครื่องมือนี้ยังทำหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพมาก
Google Docs	Google Docs เป็น Groupware ภายนอกที่สนับสนุนการสร้างความรู้ สามารถใช้ร่วมกันได้โดยไม่ต้องส่งเอกสารผ่านทางอีเมล แต่จะแบ่งปันกันเฉพาะลิงก์ของเอกสารเท่านั้น สมาชิกชุมชนคนอื่นๆ ที่มีสิทธิ์เข้าถึง Google Docs มีโอกาสที่จะปรับเปลี่ยนเนื้อหาของเอกสารนั้น
Weblog	Weblog เป็น Blog ของมืออาชีพ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บ และประกอบด้วยโพสต์ที่มักจะแสดงตามลำดับเวลาย้อนหลัง เว็บบล็อกของชุมชนจะมุ่งเน้นไปที่คู่ค้า พนักงาน หรือทุกคนในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งปันข้อมูลหรือความรู้
YouTube	YouTube เป็นเว็บไซต์แบ่งปันวิดีโอจากภายนอก ช่วยให้ผู้ใช้สามารถใส่ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของตนไปยัง Servers ส่วนกลาง เพื่อดูและแสดงวิดีโอสำหรับบุคคลอื่นๆ

ในขณะที่สื่อสังคมได้กลายเป็นวิถีของการสื่อสารกระแสหลักที่ทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลต่อบุคคล และระหว่างบุคคลต่อองค์กร สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการจัดปัญหาและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่ดีและมีประโยชน์ ในชุมชนเสมือนจริง (Virtual Communities) การปกปิดข้อมูลส่วนตัวเป็นเรื่องปกติ ดังเช่นภาพล้อเลียนที่มีชื่อเสียงของ Peter Steiner (ในนิตยสาร The New Yorker เมื่อ 5 กรกฎาคม 1993) สะท้อนให้เห็นว่า ในมุมมองของ Social Media บุคคลที่เราติดต่อกันด้วยอาจจะไม่ได้มีหน้าตาหรือบุคลิกตามที่เรารจินตนาการไว้หรือตามข้อมูลที่ปรากฏต่อสาธารณชนก็เป็นได้

ภาพที่ 4 ภาพล้อเลียนในนิตยสาร The New Yorker ฉบับวันที่ 5 กรกฎาคม 1993



ขณะเดียวกัน การขโมยอัตลักษณ์ (Identity) ของบุคคลอื่นเพื่อนำไปลงทะเบียนในสื่อสังคมก็เป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายและเป็นความผิดร้ายแรง ส่วนการเผยแพร่ข้อมูลอันเป็นเท็จ ถ้ารู้เท่าทันก็คงไม่มีผลอะไรมากนัก แต่ถ้ารู้ไม่ทันก็อันตราย ในบทนำของหนังสือ Head in the Cloud: Why Knowing Things Still Matters When Facts Are So Easy to Look Up (Poundstone, 2017) ใช้ชื่อหัวข้อว่า “Facts are Obsolete” เป็นเหตุการณ์จริงก่อนที่จะมีการเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐฯ ครั่งล่าสุด (ค.ศ. 2016) เมื่อชายผู้หนึ่งขับรถจากนอร์ทแคโรไลนาบุกเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งในกรุงวอชิงตัน ดี.ซี. แล้วใช้อาวุธปืนที่นำติดตัวมายิงฆ่าพนักงานและลูกค้าของภัตตาคารจนต้องหนีกันจ้าละหวั่น โชคดีที่ไม่มีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต หลังจากนั้นก็พยายามค้นหาห้องลับหรืออุโมงค์ลับอะไรสักอย่าง แต่หาไม่พบ เมื่อถูกจับกุมได้ในเวลาต่อมาก็ให้การว่าตนเองได้อ่านข้อมูลจากสื่อสังคมและสืบค้นจากเว็บอีกหลายแห่ง พบว่าภัตตาคารแห่งนี้เบื้องหลังเปิดเป็นแหล่งค้ากามโดยมีเยาชนเป็นเหยื่อ นอกจากนั้นยังรู้ร่ว่านาง Hillary Clinton อดีตสตรีหมายเลขหนึ่งของสหรัฐฯ และเป็นผู้สมัครชิงตำแหน่งประธานาธิบดีของพรรคเดโมแครตอยู่เบื้องหลังธุรกิจนี้ อย่างไรก็ตาม เรื่องนี้กลายเป็นว่านายคนนั้นถูกหลอก โดยการปล่อยข่าวในสื่อสังคมเพื่อหวังผลทางการเมือง โดยผู้รับจ้างปล่อยข่าวได้รับประโยชน์ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เรื่องนี้ไม่จบลงง่ายๆ เพราะหลังจากเหตุการณ์นี้ผ่านไปแล้วก็มีผู้ปล่อยข่าวปลอม (Fake News) ออกมาสมทบอย่างสนุกสนาน ในบ้านเราก็มีกรณีตัวอย่างมากมาย เช่น มีผู้โพสต์ในสื่อสังคมว่า “การดื่มน้ำเย็นหลังอาหารจะทำให้ไขมันเกาะกันเป็นก้อนในเส้นเลือด และเป็นเหตุของโรคมะเร็ง” แถมนบอกว่าเป็นเพื่อนที่เพื่อนส่งมา จนผู้เชี่ยวชาญต้องออกมาแก้ข่าว ซึ่งไม่รู้ว่าจะได้ผลแค่ไหน เพราะคนบางกลุ่ม

เชื่อข้อความนี้ไปแล้ว ทำให้เกิดวลีที่ว่า “ซัวร์ก่อนแชร์” เพื่อเตือนใจนักท่องสื่อสังคมทั้งหลายไม่ให้ตกเป็นเหยื่อข่าวปลอมข่าวปลอมที่เคลื่อนไหวอยู่เวลานี้ อาจกล่าวอย่างเปรียบเทียบได้ว่า สื่อสังคมได้กลายเป็น Post-fact World (โลกหลังความจริง) ไปเสียแล้ว คำแนะนำที่พอจะให้ได้เวลานี้ก็คือ “สำหรับผู้ที่ไม่ค่อยรู้เรื่องอะไรมากนัก ขอแนะนำว่าอย่าเพิ่งเชื่ออะไร นี่เป็นข่าวที่น่าสะพรึงกลัวมาก (To those who know little, nothing is incredible. That is the scariest news of all.)” (Poundstone, 2017)

ผู้บริหารสื่อสังคม เช่น Mark Zuckerberg แห่ง Facebook ให้ความเห็นว่า ข้อมูลข่าวสารที่เป็นเรื่องเท็จเป็นเรื่องที่ทำให้ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการสื่อสังคม และให้คำนึงว่าเงาทางสร้างซอฟต์แวร์ขึ้นมากลั่นกรองเรื่องที่จะออกมาสู่สังคมให้มีคุณค่ามากที่สุด คงต้องติดตามกันต่อไป

ประเด็นที่ต้องให้ความระมัดระวังอีกเรื่องคือ ความเสี่ยงภัยจากการเข้ามาของมิจาชีพ ปรากฏการณ์ Ransomware (WannaCry Virus) ที่เกิดขึ้นในช่วงต้นปี 2017 ก่อให้เกิดความตื่นตระหนกไปทั่วโลก บางองค์กรที่ตกเป็นเหยื่อออกมายอมรับว่าได้จ่ายเงินให้กับผู้ปล่อยไวรัส WannaCry อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมองว่ายังโชคดีที่สื่อสังคมมีส่วนเป็นอย่างมากที่เป็นเวทีในการแสดงความจำนงของผู้เชี่ยวชาญทั่วโลกให้ได้เข้ามาร่วมแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที ก่อนที่ WannaCry จะก่อให้เกิดความเสียหายกับเศรษฐกิจโลกมากไปกว่านี้

การตกดอยของสื่อสิ่งพิมพ์

ภายหลังจากครองตลาดฟิล์มถ่ายรูปมานานนับร้อยปี Kodak เป็นชื่อที่ยอมรับกันทั่วโลก เนื่องจากมีสินค้าหลากหลายให้เลือกใช้และมีบริการแบบครบวงจร แต่การมาถึงของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้โลกเปลี่ยนสินค้าและบริการเปลี่ยน Kodak ก็หนีไม่พ้นวงจรนี้ หลังจากการก่อตั้งเมื่อ ค.ศ. 1888 และผลิตสินค้ายอดนิยมออกมาใช้ผู้บริโภคมาร้อยปีเศษ แม้จะพยายามก้าวให้ทันเทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว แต่ใน ค.ศ. 2012 Kodak ได้ประกาศหยุดการผลิตอุปกรณ์ถ่ายภาพทั้งในระบบดิจิทัลและฟิล์มถ่ายรูปภายหลังการล้มลุกคลุกคลานด้านการเงินมาหลายสิบปี รวมทั้งต้องขายลิขสิทธิ์เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์และการถ่ายรูปให้กับบริษัทเกิดใหม่ที่มีอนาคตดีหลายราย ปรากฏการณ์นี้เป็นการประกาศพลังอำนาจของเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มตัว

วันที่ 19 พฤศจิกายน ค.ศ. 2007 บริษัท Amazon เจ้าแห่งธุรกิจสินค้าออนไลน์รายใหญ่ของสหรัฐฯ เปิดตัวสินค้าใหม่ล่าสุดของการอ่านหนังสือภายใต้ชื่อ Kindle โดยออกจำหน่ายในราคา 399 ดอลลาร์ ถือเป็นการกำเนิดอุปกรณ์อ่านหนังสือยุคแรก Amazon ขาย Kindle หมดสต็อกในเวลาเพียงห้าชั่วโมงครึ่ง และกว่าสินค้าล็อตใหม่จะออกสู่ตลาดได้ก็เป็นในเดือนเมษายนปีต่อมา หลังจากนั้นก็มีผู้ผลิตอุปกรณ์ประเภท E-reader ออกสู่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างหลากหลาย นับถึงวันนี้เป็นเวลาสิบปี อุปกรณ์ E-reader ได้เข้าสู่โลกแห่งการอ่านอย่างเต็มตัว สร้างนิสัยและความเคยชินในการบริโภค ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบาย ปรับแต่งหน้าจอได้ตามต้องการ นำติดตัวไปได้ทุกสถานที่ อ่านค้างไว้ตรงไหนก็อ่านต่อได้ทันที การสั่งซื้อง่าย แลก็มีตัวอย่างให้ทดลองอ่านก่อนตัดสินใจซื้อ ด้วยคุณสมบัติเช่นนี้ส่งผลกระทบต่อบรรดา

สิ่งพิมพ์ในรูปแบบเดิมที่ใช้กระดาษเป็นหลัก ที่ถูกเบียดออกจากตลาดไปที่ละน้อย Kindle ขายดีอยู่หลายปี จนกระทั่งมีการพัฒนา iPad และ Tablet ที่ทำงานตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ครอบคลุมมากกว่า และสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการอ่านหนังสือให้กับนักอ่าน สิ่งพิมพ์ที่เคยเป็นอุปกรณ์หลักในการแบ่งปันความรู้ได้เปลี่ยนผ่านหน้าที่นี้ให้กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

ในหัวขั้ว 2-3 ปีที่ผ่านมา สำนักพิมพ์ต่างๆ ทั้งในระดับโลกและในประเทศไทย ต่างทยอยปิดตัวหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ด้านหนึ่งอาจจะสอดคล้องกับแนวโน้มของการรักษารักษ์โลก แต่ประเด็นหลักคือความสอดคล้องกับทิศทางของโลกที่ดิจิทัลแทรกซึมเข้ามาในทุกวงการ

ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) กับการจัดการความรู้

ผู้เชี่ยวชาญด้าน IT ได้ให้ความหมายของข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ว่าเป็นข้อมูลทุกอย่างที่มีอยู่ในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด (Structured Data & Unstructured Data) รวมทั้งข้อมูลจากสื่อสังคมด้วย เป็นข้อมูลที่ต้องนำไปวิเคราะห์โดยพิศดารต่อไปเพื่อคาดการณ์แนวโน้มหรือคำตอบอื่นๆ ในอนาคต กล่าวกันว่าองค์กรที่ให้บริการประชาชนมีโอกาสอย่างมากที่จะต้องเผชิญกับ Big Data ซึ่งการใช้โปรแกรมวิเคราะห์แบบเดิมใช้ไม่ได้อีกต่อไป จำเป็นต้องใช้ Solution ที่สร้างขึ้นมาเฉพาะกิจ ดังนั้นการจัดเก็บข้อมูล การดำเนินการกรวิธี และการนำข้อมูลออกมาใช้ต้องทำควบคู่ไปกับกระบวนการ Business Intelligence (BI) เพื่อการวิเคราะห์ในรายละเอียด

ศึกษาจากกรณีของ Expedia.com ซึ่งเป็นบริษัทที่บุกเบิกธุรกิจการท่องเที่ยวออนไลน์ โดยให้บริการชนิดครบวงจรตั้งแต่การจองตั๋วเครื่องบิน จองที่พัก จองรถเช่า เรือท่องเที่ยว จองกิจกรรมหลากหลายชนิด ณ จุดท่องเที่ยว เว็บไซต์ของ Expedia ให้บริการด้วยภาษาที่ใช้กันใน 26 ประเทศ ในแต่ละปีจะมีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์มากกว่า 75 ล้านคน นอกจากนี้ยังมี Clip แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจน่าร้อยแห่งที่ถ่ายทำอย่างประณีต นำเสนอทาง YouTube สถานการณ์เช่นนี้ทำให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารปริมาณมหาศาล ข้อมูลมีความหลากหลาย และต้องตอบสนองผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว เข้าเกณฑ์ของการเป็น Big Data นั่นคือ Volume, Velocity, Variety จำเป็นต้องใช้ Solution ที่เหมาะกับ Big Data จุดเน้นของ Expedia อยู่ที่การวิเคราะห์และประเมินผลการให้บริการและการรักษารักษ์ลูกค้า วิเคราะห์ความนิยมชมชอบของลูกค้า ในขณะเดียวกันก็วัดประสิทธิภาพทางการตลาดไปในตัว

พูดถึงด้าน Hardware เพื่อให้สามารถรองรับ Big Data ปัจจุบัน Data Warehouse ของ Expedia มีความจุถึง 200 Terabytes ซึ่งเป็นเรื่องที่เป็นไปได้เลยสำหรับ 10 ปีที่แล้ว แต่ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยให้การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร และการกำหนดทิศทางของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

Thailand 4.0 กับการจัดการความรู้

ในระหว่างที่จัดทำบทความนี้ (2017) องค์การ WIPO (World Intellectual Property Organization) ได้เปิดเผยรายงาน Global Innovation Index 2017 ในรายงานฉบับนี้ได้ให้รายละเอียดของการสำรวจความสามารถในการสร้างนวัตกรรมและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของ 127 ประเทศทั่วโลก โดยมี 81 ดัชนีชี้วัด ประกอบด้วยวิสัยทัศน์การสร้างนวัตกรรม สภาวะแวดล้อมทางการเมือง การจัดการศึกษา ระบบสาธารณสุข และความน่าลงทุนทางธุรกิจ ในปีนี้การสำรวจจะให้น้ำหนักในเรื่องนวัตกรรมการผลิตอาหารและการเกษตรกรรม ภายใต้หัวข้อ “Innovation Feeding the World” หรือ “นวัตกรรมเลี้ยงโลก” ดูจากหัวข้อแล้ว ในฐานะที่ประเทศไทยได้รับการยอมรับว่ามีความเป็นเลิศทางด้านเกษตรกรรมของโลก และรัฐบาลได้ประกาศว่าจะเป็นครัวของโลก ก็นึกว่าเราน่าจะอยู่ในลำดับต้นๆ แต่พอเข้าไปดูในการจัดลำดับกลับพบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 51 ของโลก ถ้านับเฉพาะอาเซียนเราเป็นรองทั้งสิงคโปร์ มาเลเซีย และเวียดนาม มีคำสำคัญ (Keyword) ที่จั่วหัวรายงานไว้อย่างสะดุดตา คือ “Innovation as the Key Driver of Sustainable Agriculture and Future Food Security in the Developing World” เท่ากับว่าหัวใจของความมั่นคงแข็งแรงและความก้าวหน้าด้านอาหารและการเกษตรของประเทศขึ้นอยู่กับนวัตกรรม ทั้งนี้เพราะนวัตกรรมมีบทบาทอย่างมากในการสร้างเสริมความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ ปกตินวัตกรรมจะอยู่ในรูปของการค้นพบกระบวนการใหม่ สิ่งใหม่ วิธีการใหม่ และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

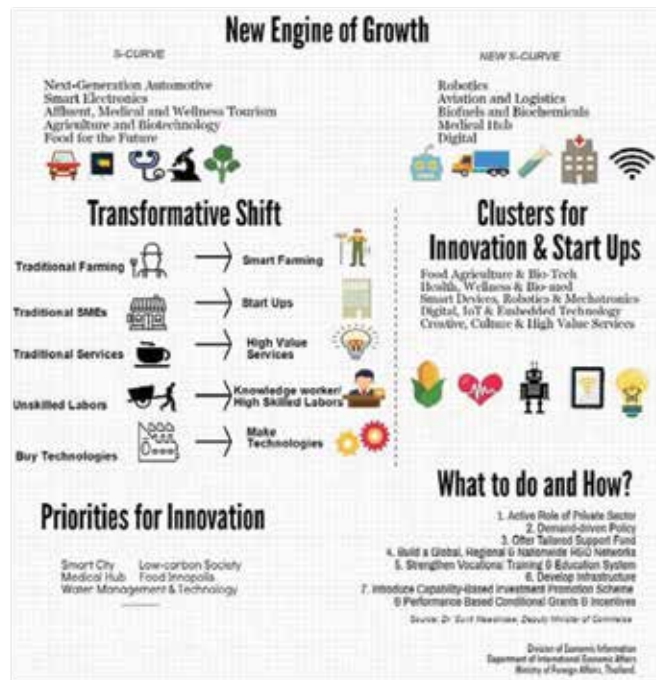
จากเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ของรัฐบาลที่กำหนดทิศทางให้ประเทศไทยพ้นจากความเป็น “ประเทศรายได้ระดับกลาง” ไปสู่ “First World Nation” ด้วยยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 องค์การที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเร่งด่วนในการสร้างนวัตกรรมสำคัญไว้ 5 ประเด็น คือ

- เมืองอัจฉริยะ (Smart City)
- ชุมชนลดมลพิษ (Low-carbon Society)
- ศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub)
- ศูนย์นวัตกรรมทางอาหาร (Food Innopolis)
- เทคโนโลยีการจัดการน้ำ (Water Management & Technology)

กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้ง 5 ประเด็นเพื่อผลักดันให้ประเทศก้าวไปสู่เป้าหมายของ Thailand 4.0 นอกเหนือจากข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ที่องค์กรได้สะสมไว้แล้วยังต้องพึ่งพาการจัดการความรู้เป็นอย่างยิ่ง การจัดการความรู้เป็นมากกว่าข่าวสารข้อมูลที่อยู่ล้อมรอบตัวเรา กล่าวคือ ต้องเป็นความรู้ เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการกลั่นกรอง ประมวลผลจัดกลุ่ม จนตกผลึกเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่พร้อมจะได้รับการนำไปต่อยอดช่วยปลดล็อกปัญหาอุปสรรคที่ขวางหน้าการพัฒนาประเทศ

ตามเป้าหมายของรัฐบาลในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการเป็น Thailand 4.0 ผู้เขียนคิดว่ากลไกและสภาวะแวดล้อมของการจัดการความรู้มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐานสนับสนุนในปัจจุบันมีความพร้อมและเอื้ออำนวยต่อการไปสู่เป้าหมายของรัฐบาล

ภาพที่ 5 ภาพ New Engine of Growth เพื่อสนับสนุน Thailand 4.0



ที่มา: Thailand 4.0 [online]: เข้าถึงจาก <http://thaiembdc.org/thailand-4-0-2/>

อีกในแง่หนึ่งก็กล่าวกันว่า ในยุค Thailand 4.0 นั้น Artificial Intelligence (AI) หรือ “หุ่นยนต์อัจฉริยะ” จะมาแทนแรงงานในอุตสาหกรรมแบบ Labor Intensive หรือแม้กระทั่งในกลุ่มที่ทำงานอยู่ในสำนักงาน (Knowledge Worker) ขณะที่จัดทำบทความอยู่นี้มีข่าวว่า ขสมก. ประกาศโครงการนำร่องจะนำเครื่องเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ (E-Ticket) ติดตั้งในรถเมล์โดยสารของ ขสมก. จำนวน 500 คัน ช่ววันสร้างความปั่นป่วนให้กับพนักงานเก็บค่าโดยสารของ ขสมก. โดยถั่วหน้า เพราะเกรงว่าจะตกงาน แม้ผู้บริหารของ ขสมก. จะเตรียมแก้ปัญหาให้กับพนักงานในกลุ่มนี้ไว้ดีพอสมควร เช่น การหาทางออกไว้ด้วยการย้ายให้ไปทำหน้าที่อื่น แต่ความวิตกกังวลคงแพร่ขยายไปยังองค์กรอื่นๆ ที่กำหนดทิศทางไปในทางที่จะนำ AI เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานซึ่งผลกระทบก็จะตกอยู่กับแรงงานเช่นเดิม ปรากฏการณ์นี้คงทยอยเกิดขึ้นให้เราได้เห็นอยู่เรื่อยๆ ถ้าหากแรงงานจากมนุษย์ต้องการอยู่รอดก็ต้องปรับตัว ใช้ความรู้ค้นหางานประเภทที่หุ่นยนต์ทำไม่ได้ หรือทำแล้วไม่คุ้มค่าที่มนุษย์ทำ เช่น งานศิลปะ งานที่ใช้จินตนาการ ฯลฯ

unสรุป

การปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้คนในทุกภูมิภาคของโลกทุกวันนี้ทวีความรวดเร็วมากขึ้นอย่างสังเกตได้ เป็นผลของการเชื่อมโยงกันของมนุษย์จากความก้าวหน้าอย่างไม่มีที่สิ้นสุดของเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ที่แพร่กระจายอยู่ในโลก โดยเฉพาะในสื่อสังคมที่มีปริมาณมากมายมหาศาลและสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา การรู้เท่าทันและความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริงเป็นเรื่องสำคัญ เมื่อโลกเคลื่อนย้ายจากสังคมเกษตรมาสู่สังคมอุตสาหกรรมและสังคมข้อมูลข่าวสารโลกใช้เวลานานพอสมควร แต่เมื่อโลกเคลื่อนย้ายจากสังคมข้อมูลข่าวสารมาสู่สังคมฐานความรู้หรือสังคมอุดมปัญญาในปัจจุบันใช้เวลาสั้นมากจนมีผู้กล่าวเปรียบเทียบว่า โลกเรานั้นเหมือนจะแบนลงและไร้พรมแดน ผลลัพธ์จากสภาวะโลกไร้พรมแดนในระยะแรกได้ก่อให้เกิดความวุ่นวายในหลายจุด เพราะสังคมปรับตัวไม่ทัน เกิดการปะทะทางวัฒนธรรม เพราะต่างความคิด ต่างความเข้าใจ โลกที่เราอาศัยดำรงชีวิตอยู่นี้มีโลกสี่ใบซ้อนกันอยู่ คือ “โลกแห่งความเร็ว โลกแห่งการแข่งขัน โลกแห่งการต่อสู้ และโลกแห่งการเรียนรู้” ผู้เขียนเชื่ออย่างสนิทใจว่า การอยู่ในโลกแห่งการเรียนรู้จะทำให้เรามองเห็นโลกในมิติอื่นๆ อย่างเป็นกลางด้วยความเข้าใจ อย่างรู้เท่าทัน และสามารถรับมือกับทุกเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตอย่างมีความสุข...

บรรณานุกรม

- Boyes, B. (2016, November 11). The impact of social media on knowledge management. *RealKM Magazine*. Retrieved from <https://realkm.com/2016/11/11/the-impact-of-social-media-on-knowledge-management/>
- Buckman, R. H. (2004). *Building a knowledge-driven organization*. Wisconsin: McGraw-Hill Education.
- Channel 4. (2017, April 19). *The people who have to remember 25,000 streets / The knowledge: The world's toughest taxi test* [Video clip]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=u7gp8KBP7ak>
- Cornell University, INSEAD, & World Intellectual Property Organization, (2017). *Global innovation index 2017: Innovation feeding the world*. Retrieved from <http://www.wipo.int/publications/en/details.jsp?id=4193>
- Filgueiras, M. L. (2013). What are the relationships between Knowledge Management Innovation Management Organizational Learning? [Online discussion]. Retrieved from https://www.researchgate.net/post/What_are_the_relationships_between_Knowledge_Management-Innovation_Management-Organizational_Learning
- Friedman, T. L. (2006). *The world is flat: The globalized world in the twenty-first century*. London, England: Penguin Books.
- Gaál, Z., Szabó, L., Obermayer, N., & Csepregi, A. (2015, November). Exploring the role of social media in knowledge sharing [Online publication]. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/289991763>
- Grove, A. S. (1996). *Only the paranoid survive*. New York, NY: Double Day.
- Jackson, B. A. (2005). *Aptitude for destruction: Organizational learning in terrorist groups and its implications for combating terrorism*. Santa Monica, CA: RAND Corporation.
- Lamont, J. (2012, March 31). Big data has big implications for knowledge management, *KM World*, 21(4). Retrieved from <http://www.kmworld.com/Articles/Editorial/Features/Big-data-has-big-implications-for-knowledge-management-81440.aspx>
- Mumford, A. (2015). *How terrorist groups 'learn': Innovation and adaptation in political violence*. London, England: British Academy.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford, NY: Oxford University Press.

Poundstone, W. (2017). *Head in the cloud: Why knowing things still matters when facts are so easy to look up*. New York, NY: Little, Brown and Company.

StatCounter GlobalStats. (2016, November 1). *2016 Press Release: Mobile and tablet internet usage exceeds desktop for first time worldwide*. Retrieved from <http://gs.statcounter.com/press/mobile-and-tablet-internet-usage-exceeds-desktop-for-first-time-worldwide>

Thailand 4.0 [Online article]. (n.d.). Retrieved from <http://thaiembdc.org/thailand-4-0-2/>

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2005). *Unlocking the human potential for public sector performance* (World Public Sector Report). New York, NY: United Nation.