

รอยเท้าดิจิทัล (Digital Footprint) : ไม่รู้ไม่ใช่

สัญญา เงินเล็ก¹

เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ต้องการตอบคำถามหรือไม่รู้สิ่งใด คนทั่วไปจะตอบว่า “ไม่รู้” คำว่า “ไม่รู้” นี้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำอธิบายไว้ ดังนี้

วิกิพีเดีย กล่าวว่า ความไม่รู้ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “ignorance” เป็นการขาดความรู้ และสารสนเทศ โดยอธิบายเพิ่มเติมคำว่า “ไม่รู้” อาจใช้อธิบายบุคคลว่าอยู่ในสภาพไม่ตระหนักรู้ และความสัมพันธ์การรู้ (cognitive relation) อย่างอื่น และสามารถใช้อธิบายบุคคลที่ไม่ตระหนักถึงสารสนเทศ หรือข้อเท็จจริงสำคัญ ความไม่รู้แบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ ความไม่รู้ข้อเท็จจริง ความไม่รู้วัตถุ (ไม่คุ้นเคย) และความไม่รู้เทคนิค (ไม่รู้วิธีทำ)

นอกจากนี้ในทางกฎหมายมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความไม่รู้ คือ ความไม่รู้กฎหมายไม่เป็นข้อแก้ตัว (ละติน: ignorantia juris non excusat) เป็นหลักกฎหมายที่ถือว่า บุคคลผู้ไม่รู้กฎหมายไม่อาจพ้นความรับผิดชอบจากการฝ่าฝืนกฎหมาย เพียงเพราะเขาไม่รู้ถึงเนื้อหาของกฎหมายนั้น ตำรากฎหมายสากลได้จำแนกความไม่รู้กฎหมายออกเป็นสองประเภท อย่างแรกคือความไม่รู้โดยแท้ (simple ignorance) หมายถึงความไม่รู้ข้อกฎหมายนั้นมียู่ อย่างที่สองคือความไม่รู้เพราะสำคัญผิด (mistake ignorance) หมายถึงเข้าใจว่าข้อกฎหมายนั้นมียู่แต่ความจริงกลับไม่มีอยู่ หรือเป็นการเข้าใจกฎหมายอย่างผิด ๆ ระบบกฎหมายไม่คำนึงถึงจิตสำนึกของผู้กระทำว่าทราบหรือไม่ว่าการกระทำนั้นถือเป็นความผิดตามกฎหมาย มิเช่นนั้นแล้วผู้ที่ต้องรับผิดชอบก็จะมีเพียงผู้รู้กฎหมาย ซึ่งขัดต่อหลักความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายที่ต้องการใช้บังคับแก่ทุกคนโดยไม่มีใครปฏิเสธได้

การปฏิบัติราชการเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการทำงานที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อให้เท่าทันความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่กฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติราชการมีการปรับเปลี่ยนอย่างช้า ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในสายงานวิชาคอมพิวเตอร์ขาดความตระหนักหรือระมัดระวังในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่ราชการกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินสารสนเทศมีประเด็นความไม่รู้ ดังนี้

๑. ผู้ปฏิบัติไม่รู้ว่ามีความหมายใดที่ต้องนำมาเป็นแนวทางการจัดหาทรัพย์สินสารสนเทศ
๒. ผู้ปฏิบัติไม่รู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตเป็นอย่างไร
๓. ผู้บริหารไม่รู้ไม่เข้าใจความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนด กฎ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติสำหรับการจัดหาทรัพย์สินสารสนเทศรู้ไม่ทันเทคโนโลยี

¹ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๕. การแข่งขันที่เกินความจำเป็นของผู้ประกอบการทำให้การจัดสรรงบประมาณของทางราชการไม่สอดคล้องกับราคาตลาดที่เป็นจริง

ผู้เรียบเรียงรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์แล้ว พบว่าความไม่รู้ดังกล่าวข้างต้น มีสาเหตุและแนวทางการแก้ไข ดังนี้

๑. ผู้ปฏิบัติไม่รู้ว่ามีความหมายใดที่ต้องนำมาเป็นแนวทางการจัดหาทรัพย์สินสารสนเทศ

สาเหตุ เป็นผลสืบเนื่องจากการจัดโครงสร้างองค์กรที่แยกหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามตำแหน่งงานของตน

แนวทางแก้ไข ส่งเสริมให้มีการส่งต่อองค์ความรู้จากผู้มีประสบการณ์ไปยังผู้เริ่มปฏิบัติงาน จะทำให้ข้อบกพร่องเรื่องการไม่รู้ กฎ ระเบียบในการปฏิบัติที่เคยเกิดขึ้นหมดไป

๒. ผู้ปฏิบัติไม่รู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตเป็นอย่างไร

สาเหตุ ผลผลิตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่หน่วยราชการไม่ได้เป็นผู้คิดค้นขึ้นด้วยตนเอง การใช้งานเทคโนโลยีเป็นไปตามกลไกตลาดและแนวนโยบายของเจ้าของผลิตภัณฑ์

แนวทางแก้ไข ผู้ปฏิบัติต้องดำรงจนเป็นผู้แสวงหาความรู้ตลอดเวลาและพร้อมที่จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้น

๓. ผู้บริหารไม่รู้ว่าไม่เข้าใจความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สาเหตุ ผู้บริหารเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการบริหาร มีทักษะสำหรับการบริหารงาน จึงไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวทางแก้ไข ผู้ปฏิบัติต้องนำเสนอข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ หากข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงต้องรีบนำเสนอผู้บริหารโดยเร็ว

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนด กฎ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติสำหรับการจัดหาทรัพย์สินสารสนเทศรู้ไม่ทันเทคโนโลยี

สาเหตุ ผู้บริหารเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการบริหาร มีทักษะสำหรับการบริหารงาน จึงไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวทางแก้ไข ผู้ปฏิบัติต้องนำเสนอข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ หากข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงต้องรีบนำเสนอผู้บริหารโดยเร็ว

๕. การแข่งขันที่เกินความจำเป็นของผู้ประกอบการทำให้การจัดสรรงบประมาณของทางราชการไม่สอดคล้องกับราคาตลาดที่เป็นจริง

สาเหตุ ผู้ประกอบการบางคนต้องการสร้างผลงานโดยไม่ยึดหลักจริยธรรมในอาชีพ ทำให้ราคาผลิตภัณฑ์ที่ราชการจัดหาต่ำหรือสูงเกินจริง ส่งผลต่อวงจรชีวิตของทรัพย์สินสารสนเทศ เช่น การจัดหาเครื่องพิมพ์ที่มีการเสนอราคาขายต่ำกว่าราคาตลาดมากกว่าร้อยละ ๕๐ เนื่องจากผู้ขายหวังผลต่อเนื่อง

เพื่อขยายวัสดุสิ้นเปลืองอื่นของเครื่องพิมพ์รุ่นนั้น ทำให้งบประมาณที่จะได้รับจัดสรรในครั้งต่อไปถูกปรับลดลง จนกระทั่งไม่สามารถจัดหาเครื่องพิมพ์ที่มีคุณภาพเหมาะสมต่อการใช้งานได้

แนวทางแก้ไข ผู้ปฏิบัติต้องจัดทำข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะให้รัดกุม มีรายละเอียดครบถ้วนตรงกับความต้องการ ไม่สูงหรือต่ำเกินไป รวมทั้งต้องหมั่นศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการใช้งานให้กระจ่างโดยไม่มีอคติกับยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง

นอกจากประเด็นดังกล่าวข้างต้นแล้ว อาจมีประเด็นปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นตามบริบทที่เปลี่ยนไปของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้เรียบเรียงขอเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาโดยอาศัยหลักการบริหารบุคคลซึ่งแบ่งคนออกเป็น ๔ กลุ่ม คือ ไม่รู้ไม่ใช่, ไม่รู้แต่ใช่, รู้แต่ไม่ใช่, รู้แล้วจึงใช่ อธิบายได้ ดังนี้

๑. **ไม่รู้ไม่ใช่** หมายถึง บุคคลผู้รู้ตัวเองว่าไม่มีความรู้ความสามารถจึงไม่ได้แนะนำคนอื่นให้ปฏิบัติอย่างไรหรือทำอะไร เป็นบุคคลประเภทที่โง่แล้วรู้ตัวว่าโง่ คนกลุ่มนี้ไม่เป็นพิษภัยกับองค์กรแต่ไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใด

๒. **ไม่รู้แต่ใช่** หมายถึง บุคคลผู้ไม่รู้ที่ตัวเองไม่มีความรู้ความสามารถ แต่กลับสำคัญตนว่ามีความรู้ความสามารถ จึงไปแนะนำหรือชักนำให้ผู้อื่นกระทำในสิ่งที่ตนไม่รู้จริง เป็นบุคคลประเภทที่โง่แล้วไม่รู้ตัวว่าโง่ เป็นคนที่ไม่ควรให้ปฏิบัติงานใดเพราะจะทำความเสียหายให้แก่งานได้

๓. **รู้แต่ไม่ใช่** หมายถึง บุคคลผู้มีความรู้แต่กลับไม่แนะนำคนอื่นให้รู้ เก็บความรู้ไว้กับตนเอง เข้าทำนองตนเองเก่งคนเดียวแต่ทำงานกับคนอื่นไม่ได้ หากมีคนประเภทนี้อยู่ในองค์กรใดจะไม่มีประโยชน์แก่คนอื่นเลย อีกทั้งยังจะทำให้งานล่าช้าหรืองานไม่สำเร็จด้วย

๔. **รู้แล้วจึงใช่** หมายถึง บุคคลผู้มีความรู้ความสามารถและสามารถถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่นได้ เป็นคนมีประโยชน์แก่ตนและคนอื่นได้ เมื่อบุคคลลักษณะนี้อยู่ในที่ใดจะมีแต่ความเจริญก้าวหน้าในทุกองค์กรต้องการบุคคลประเภทนี้

ดังนั้น การบริหารจัดการให้องค์กรมีคนที่มีความรู้ จำเป็นต้องบริหารเรื่องความรู้ให้บุคลากรทุกคนรู้ในสิ่งที่ควรรู้และสามารถถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้องไปยังคนรุ่นต่อไป เหมือนการผากรอยเท้าที่มีคุณค่าควรแก่การก้าวตามเพื่อประโยชน์สุขในสังคม

อ้างอิง

ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล ร่องรอยดิจิทัล (Digital footprint) ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ แหล่งที่มา

<https://www.scimath.org/article-technology/item/10617-digital-footprint>

พระมหา สุวัฒน์ ปญญาวิโร เพ็ชรรักษา “ไม่รู้ไม่ใช่ ไม่รู้แต่ใช่ รู้แต่ไม่ใช่ รู้แล้วจึงใช่” แหล่งที่มา

<https://th.wikipedia.org/wiki/ความไม่รู้> สืบค้นเมื่อ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖