

การจัดการความรู้ กับ AI

ในยุคที่เทคโนโลยีสร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แน่นอนว่าข้อมูลต่าง ๆ ย่อมเพิ่มขึ้นตามไปด้วย การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวม วิเคราะห์ และนำองค์ความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะในด้านการแพทย์และการศึกษา ที่ต้องรับมือกับข้อมูลจำนวนมากและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา วิธีการจัดการความรู้แบบเดิมอาจไม่เพียงพอ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) จึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น AI สามารถสกัดประเด็นและรวบรวม เชื่อมโยงองค์ความรู้ และนำเสนอในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน การจัดการความรู้ กับ AI จึงไม่เพียงช่วยลดภาระงาน แต่ยังช่วยสร้างการเรียนรู้ นวัตกรรมและพัฒนางานได้อีกด้วย

การจัดการความรู้ (KM) เป็นกระบวนการรวบรวม การสร้าง การถ่ายทอดแบ่งปัน และการจัดเก็บความรู้ เผยแพร่ ขยายผล เพื่อให้บุคลากรมีการใช้ความรู้และต่อยอดความรู้ในการทำงานประจำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายของคณะฯ ในปัจจุบันที่ AI เข้ามามีบทบาทมากขึ้น เป็นตัวเร่งสำคัญที่ช่วยยกระดับการจัดการความรู้ ในองค์กร โดยเฉพาะในบริบททางการแพทย์ที่มีข้อมูลจำนวนมากและซับซ้อน ซึ่ง AI จะมีส่วนช่วยในการจัดการความรู้ ดังนี้

- 1. รวบรวมและจัดเก็บความรู้** AI สามารถสกัดข้อมูลสำคัญจากเอกสาร ไม่ว่าจะเป็น บทความวิชาการ รายงานวิจัย หรือบันทึกการประชุมออกมาเป็นประเด็นสำคัญได้ นอกจากนี้ยังช่วยจำแนกและจัดหมวดหมู่ข้อมูล ให้ค้นหาได้ง่ายขึ้น มีระบบแท็กอัตโนมัติ ทำให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้เร็ว
- 2. แลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้** AI ช่วยสร้าง Chatbot หรือ Virtual Assistant สำหรับตอบคำถามเบื้องต้น และมีระบบแนะนำบทความ งานวิจัย หรือคู่มือที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของผู้ใช้งาน รวมทั้งสามารถทำ real-time translation เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในกลุ่มเป็นชาวต่างชาติ
- 3. การประมวลผลและสร้างความรู้ใหม่** AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางการแพทย์จำนวนมากเพื่อค้นหารูปแบบที่มนุษย์อาจมองไม่เห็น และต่อยอดเป็นองค์ความรู้ใหม่ เช่น งานวิจัย ข้อเสนอโครงการ หรือคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญปรับแก้ให้สมบูรณ์ได้ และยังช่วยจำลองสถานการณ์ (Simulation) เช่น การฝึกผ่าตัดใน VR โดยมี AI ประเมินทักษะของผู้เรียน ทำให้การเรียนรู้มี feedback ทันที
- 4. การใช้และประยุกต์ความรู้** โดยสนับสนุน Clinical Decision Support System (CDSS) ในโรงพยาบาล เช่น วิเคราะห์ภาพ X-ray, CT scan เป็นต้น สามารถแนะนำ Best Practice ให้

บุคลากรเลือกใช้ความรู้ที่ถูกต้องในสถานการณ์จริง ช่วยคาดการณ์แนวโน้ม เช่น การระบาดของโรค ความเสี่ยงของผู้ป่วยสูงอายุ หรือการจัดสรรทรัพยากรโรงพยาบาล เป็นต้น

5. **การประเมินและปรับปรุงความรู้** AI ช่วยประเมินผลลัพธ์ของความรู้ที่นำไปใช้จริง เช่น แนวทางการรักษามีผลทางคลินิกดีขึ้นหรือไม่ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ผ่าน Sentiment Analysis และช่วยตรวจสอบข้อเท็จจริง (fact-checking) เพื่อลดความเสี่ยงจากข้อมูลที่ไม่แม่นยำ

แม้ว่า AI จะช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น แต่ก็มีข้อจำกัดที่ควรคำนึงถึง ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงด้านความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ที่ไม่แม่นยำ ปัญหาจากฐานข้อมูลต้นทางที่ไม่ถูกต้องส่งผลต่อผลลัพธ์ของระบบ รวมถึงการพึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไป อาจลดทักษะการคิดวิเคราะห์ของบุคลากร ดังนั้นจึงควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้เชี่ยวชาญทุกครั้งก่อนเผยแพร่ หรือนำไปใช้

การนำ AI เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ (KM) ช่วยให้กระบวนการทั้งหมดดำเนินการไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตั้งแต่การเชื่อมโยงและรวบรวมความรู้ (Link) ที่ AI สามารถสกัดวิเคราะห์ และจัดเก็บได้อย่างเป็นระบบ ไปจนถึงการแลกเปลี่ยนและแบ่งปัน (Share) ที่ AI ช่วยสรุป จัดหมวดหมู่ และปรับระดับเนื้อหาให้เหมาะกับผู้ใช้ที่หลากหลาย ตลอดจนการเรียนรู้และประเมินผล (Learn) AI สามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง และหาแนวทางพัฒนาต่อไป อีกทั้งยังสามารถสร้างความรู้ใหม่จากข้อมูลจำนวนมาก สามารถสร้างต้นแบบงานวิจัย คู่มือ หรือเครื่องมือที่นำไปต่อยอดได้ รวมถึงจำลองสถานการณ์การเรียนรู้แบบเสมือนจริงเพื่อให้ข้อเสนอแนะแบบเรียลไทม์ กระบวนการเหล่านี้ทำให้การจัดการความรู้ ไม่เป็นแค่การจัดเก็บหรือแลกเปลี่ยนความรู้ แต่ยังเป็นกลไกสร้างสรรค์ที่ผลักดันให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน



งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750
Email: sirirajkm@mahidol.ac.th