

สรุปบทเรียน
หลักสูตร “ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์
(Digital Literacy : Essential Skills for Working Online)”

คำอธิบายบทเรียน

เรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของ Digital Literacy ทักษะการใช้งาน Web Browsing เพื่อการทำงาน ทักษะการใช้งานอีเมลเพื่อการทำงาน ทักษะการใช้เครื่องมือเพื่อการทำงานออนไลน์ร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการทำงานออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายและเห็นความสำคัญของ Digital Literacy
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานในการใช้อีเมล เครื่องมือการทำงานร่วมกันออนไลน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิทยากร

ศ.ดร.จินตวิทย์ คล้ายสังข์

อาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ การรู้ดิจิทัลและทักษะอนาคตในที่ทำงาน (Digital Literacy and Future Skill in Workplace)

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจจากรูปแบบ Labour Intensive ซึ่งเน้นการใช้แรงงาน เป็นแบบ Data Driven ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยี เช่น AI, Smart Devices, และเครื่องมืออัตโนมัติต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางของนานาประเทศ

ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence) เป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนา Future Skill Set ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ มิติ ได้แก่

๑. การคิดและการแก้ปัญหา เช่น การคิดวิเคราะห์ การสร้างนวัตกรรม การแก้ปัญหาซับซ้อน และการคิดอย่างมีเหตุผล
๒. ภาวะผู้นำและอิทธิพลทางสังคม โดยเน้นการทำงานร่วมกับผู้อื่นในโลกออนไลน์
๓. ทักษะด้านเทคโนโลยี ได้แก่ การใช้ การควบคุมเทคโนโลยี และการออกแบบโปรแกรม
๔. การบริหารตนเอง ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การรับมือกับความเครียด และการปรับตัวอย่างยืดหยุ่น

นอกจากนี้ ยังมีการส่งเสริมทักษะพลเมืองดิจิทัล ๘ ด้าน อาทิ การจัดการตัวตนในโลกออนไลน์ การใช้เวลาอย่างเหมาะสม การป้องกันการกลั่นแกล้งไซเบอร์ การรักษาความปลอดภัยข้อมูล ความเห็นอกเห็นใจ และการรับรู้ร่องรอยทางดิจิทัล เพื่อการใช้งานอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบ

ตอนที่ ๒ ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล : ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ (Digital Literacy Skills for Working Online)

จากรายงานของ World Economic Forum ทักษะสำคัญในปี ๒๐๒๕ และอนาคต ได้แก่

๑. **ทักษะการคิดขั้นสูง** เช่น การรู้หนังสือขั้นสูง การคิดเชิงวิเคราะห์และประมวลข้อมูล
๒. **ทักษะด้านอารมณ์และสังคม** เช่น การเจรจาต่อรอง ความเห็นอกเห็นใจ การปรับตัว
๓. **ทักษะด้านเทคโนโลยี** ทั้งระดับพื้นฐานจนถึงระดับสูง เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล วิศวกรรม และการวิจัย

องค์กรจำเป็นต้องปรับ Mindset ของบุคลากรให้พร้อมกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการเปลี่ยนรูปแบบการจ้างงาน เช่น Freelance และ Outsourcing เครื่องมือสำคัญที่ควรรู้จักและใช้งานเป็น ได้แก่ Zoom, Microsoft Teams, Google Search, PowerPoint, YouTube, LinkedIn, Google Docs and Drive และเครื่องมือ MOOC เช่น Class Central

ตอนที่ ๓ แนวปฏิบัติและการปรับตัวในโลกดิจิทัล (Digital Etiquette & Digital Resilience) Digital Etiquette หรือ Netiquette

Digital Etiquette ซึ่งหมายถึง ธรรมเนียมปฏิบัติเกี่ยวกับการประพฤติตนอย่างเหมาะสม สุภาพในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งทางโลกออนไลน์ และเครือข่ายต่างๆ ทั้งทางโทรศัพท์ Email การสนทนาส่วนบุคคล หรือกระดานสาธารณะต่างๆ รวมถึงโซเชียลมีเดียด้วย จึงต้องมีมารยาททางอินเทอร์เน็ต เปรียบเหมือนมารยาททางสังคม ยกตัวอย่าง ๑๐ ข้อ (๑๐ core rule of Netiquette) ดังนี้

๑. **Remember the Human** ปฏิบัติตนในแบบที่อยากให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเรา

๒. **Adhere to the same standard of behavior** ประพฤติตนเช่นเดียวกันกับประพฤติดีปฏิบัติอยู่ในชีวิตจริง

๓. **Know you are in cyberspace** มีมารยาทในการใช้เครือข่ายต่างๆ และต้องรู้ว่ากลุ่มนั้นมีธรรมเนียมปฏิบัติอย่างไร

๔. **Respect other people's time and bandwidth** หมายถึง การส่งข้อมูลต้องแน่ใจว่าไม่เป็นการรบกวนผู้รับทั้งในเรื่องของเวลา และ bandwidth ของผู้อื่น ไม่ส่งพร่ำเพรื่อ และอย่าคาดหวังว่าทุกคนจะเห็นด้วยกับเรา

๕. **Make yourself look good online** ต้องใช้คำพูดที่ถูกต้อง สละสลวย และเหมาะสมกับสถานที่และเวลา คิดก่อนพูด

๖. **Share expert knowledge** แบ่งปันความรู้ที่มี โดยการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก การต่อยอดเสนอแนะผู้อื่น

๗. **Help keep Flame wars under control** Flaming คือ การช่วยควบคุม Flame wars (จดหมายขู่ข่มขู่ จดหมาย หรือถ้อยคำจากกลุ่มคนที่ก่อให้เกิดความเสียหาย)

๘. **Respect other people's privacy** เคารพสิทธิของผู้อื่น ไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

๙. **Don't abuse your power** ไม่ใช้สิทธิที่มีเหนือผู้อื่นในทางที่ผิด

๑๐. **Be forgiving of other people's mistake**ให้อภัยในความผิดพลาด

การฟื้นตัวทางดิจิทัล (Digital Resilience) ประกอบด้วย ๔ มิติ ได้แก่

- มิติ ๑ ความเข้าใจ (Understanding) : เมื่อพบความเสี่ยงออนไลน์ก็สามารถตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาด

- มิติ ๒ รู้ (Know) : รู้ว่าควรต้องทำอะไรเพื่อขอความช่วยเหลือจากที่ไหนที่เหมาะสม
- มิติ ๓ เรียนรู้ (Learn) : เรียนรู้จากประสบการณ์และนำมาปรับใช้กับตัวเลือกในอนาคต
- มิติ ๔ การฟื้นฟู (Recover) : เมื่อเกิดความผิดพลาดแล้ว ต้องรู้จักปรับตัวได้เร็ว ได้รับการช่วยเหลือ
การใช้ชีวิตในโลกออนไลน์ต้องคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การตั้งรหัสผ่านที่รัดกุม หลีกเลี่ยงการใช้ Wi-Fi สาธารณะในการทำธุรกรรม และการทำงานแบบ Hybrid Working ซึ่งเป็นแนวโน้มสำคัญที่พัฒนาข้อดีของการทำงานที่บ้านและในสำนักงาน

ตอนที่ ๔ การท่องเว็บและการใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ (All about Web Browsing & How to Use Email Effectively)

๔.๑ การท่องเว็บอย่างปลอดภัย ควรเปิดใช้งาน Incognito Mode โดยเฉพาะเมื่อใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะ เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลส่วนตัว

๔.๒ เรื่องของลิขสิทธิ์ (Copyright) ควรตระหนักถึงการใช้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และสามารถใช้ทรัพยากรที่เปิดเผยภายใต้ใบอนุญาต Creative Commons License ได้อย่างเหมาะสม

การละเมิดลิขสิทธิ์ โดยไม่ได้รับอนุญาตต้องถูกลงโทษ ถูกปรับตั้งแต่ ๒ หมื่นบาท ถึง ๘ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่ มีการนำตัวผลงานลิขสิทธิ์ไปใช้ในการวิจัย การศึกษาหรือว่าประโยชน์ในการสอนโดยไม่ได้แสวงหากำไร และมี องค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร (Creative Commons) ในการแบ่งปันข้อมูล โดยเน้นเรื่องของการอนุญาตให้นำข้อมูล ภาพ เสียง ไปใช้โดยการอ้างอิงถึงเจ้าของลิขสิทธิ์เดิม Creative Commons มี ๖ แบบ ได้แก่

๑) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลง รวมถึงนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าได้ โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา ใช้เครื่องหมาย CC BY

๒) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลง รวมถึงนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าได้ โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา ในรูปแบบเดียวกัน คือ Share Alike

๓) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ห้ามดัดแปลง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าได้ โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา

๔) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลงได้ แต่ห้ามนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้า โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา

๕) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลงได้ แต่ห้ามนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้า โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา เอาไปใช้ในรูปแบบเดียวกัน

๖) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ห้ามดัดแปลง โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา Creative Commons ซึ่งเชื่อมโยงกับ Search Engines เช่น Google Search Engines ในการค้นหาภาพใดภาพหนึ่ง โดยการพิมพ์ Key word ซึ่งจะมีเมนูที่เรียกว่า Tools หรือ เครื่องมือที่สามารถเลือก Used right ได้ ๒ รูปแบบ คือ Creative Commons License หรือ Commercial and other License สามารถแสดงผลได้ ๒ แบบ หรือแบบใดแบบหนึ่งให้เป็นไปตามลิขสิทธิ์ในการนำไปใช้

๔.๓ การใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ Email เป็นสิ่งที่ทุกคนควรใช้ให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการใช้อีเมลต้องคำนึงถึงองค์ประกอบดังนี้

๑) การเลือกใช้หัวข้อในการเขียนอีเมลที่เหมาะสม ต้องตระหนักถึงความกระชับ ใจความสำคัญค้นหาง่าย แต่ละหัวข้อควรมุ่งเน้นประเด็นใดประเด็นหนึ่งเท่านั้น

๒) การหาอีเมล ควรเน้นใจความสำคัญในบรรทัดแรก เขียนให้เรียบง่ายที่สุด และใช้ภาษาให้เหมาะสม

๓) ตรวจสอบความถูกต้องของอีเมล ทั้ง Email Address และข้อความใน Email และให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการใช้ Email Signature ที่มีชื่อและรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ผู้รับอีเมลสามารถติดต่อกลับได้ในหลากหลายช่องทาง

๔) การตั้งรหัสผ่านเข้าใช้งานอีเมล ควรตั้งให้ยากต่อการคาดเดา มีอย่างน้อย ๘ ตัวอักษร ประกอบด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก ตัวเลข อักขระพิเศษต่างๆ เพื่อให้ยากต่อการคาดเดาและลักลอบนำไปแอบอ้างใช้ต่อ

๕) ตอบกลับอีเมลที่มีผู้ผู้รับหลายคนควรตรวจสอบความถูกต้อง

๖) ส่งต่ออีเมล ควรมีการสรุปใจความสำคัญของอีเมล

๗) เอกสารแนบควรตรวจสอบขนาดของไฟล์ข้อมูล เลือกไฟล์ที่ถูกต้องเหมาะสม

ตอนที่ ๕ เครื่องมือการทำงานร่วมกันบนออนไลน์ (Online Collaboration Tools)

เครื่องมือแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่มหลัก ได้แก่

กลุ่มเครื่องมือการทำงานร่วมกันบนออนไลน์		
กลุ่มเครื่องมือ	รายละเอียด	ตัวอย่างเครื่องมือ
1.SOCIAL & COLLABORATION PLATFORM AND SPACES	เครื่องมือทำงานเป็นทีม (COMMUNITY NETWORK) ใช้ POST CONTENT จัดกิจกรรม วัดผลประเมินผล และประชุมออนไลน์	GOOGLE WORKSPACE, MICROSOFT TEAMS, ZOOM, SLACK, TRELLO และ METAVERSE
2.FILE AND RESOURCE SHARING TOOLS	แพลตฟอร์มจัดเก็บและแบ่งปันไฟล์ร่วมกันในทีม หรือข้ามองค์กร	DROPBOX, ONEDRIVE และ GOOGLE DRIVE
3.ADVANCED PACKAGE	เครื่องมือวางแผนงาน นัดหมาย และบริหารงานแบบกลุ่ม	GOOGLE CALENDAR และ MIRO
4.COLLABORATIVE ONLINE BRAINSTORMING AND WHITEBOARDING	เครื่องมือระดมความคิดแบบร่วมมือในรูปแบบกระดานออนไลน์	PADLET

ตอนที่ ๖ เครื่องมือสำหรับสร้างคอนเทนต์ (Content Creation tools)

ปัจจุบันในองค์กรมีการนำเอาเครื่องมือมาใช้ เช่น Podcast, Vlog, และ Social Media Content ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้คนเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง และโปรแกรม Canva เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือสำคัญที่ช่วยออกแบบกราฟิกและวิดีโอได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องมีพื้นฐานด้านกราฟิก เพราะมีเทมเพลตให้เลือกหลากหลาย ใช้งานง่ายด้วยระบบ Drag and Drop และสามารถบันทึกการนำเสนอ (Presentation Recording) และตัดต่อวิดีโอเบื้องต้นได้

บทสรุปเนื้อหา “ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ (Digital Literacy : Essential Skills for Working Online)”

ในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การมีความฉลาดทางดิจิทัลและทักษะแห่งอนาคตจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นต่อบุคลากรและองค์กรทุกระดับ การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเสริมศักยภาพในการทำงาน สื่อสาร และปรับตัวให้ทันกับโลกที่เปลี่ยนไป การใช้เครื่องมือดิจิทัลอย่างมีมารยาทและปลอดภัย ไม่เพียงส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังช่วยสร้างสังคมออนไลน์ที่มีคุณภาพ ทั้งนี้การสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบยืดหยุ่น พร้อมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในโลกยุคปัจจุบัน

สรุปบทเรียน รอบการประเมิน ๒/๒๕๖๘

โดย นางสาวกัญยรัตน์ ทะเทพ

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายแผนปฏิบัติการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร