

สรุปบทเรียนจากการ พัฒนาความรู้

รอบการประเมินที่ 1 : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

หลักสูตร

ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะ
ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์
(Digital Literacy : Essential Skills for
Working Online)

จัดทำโดย นายฉัตรชัย เจริญสรรพสุข

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

การพัฒนาความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence Quotient: DQ)

สมรรถนะของบุคลากรในองค์กร จะมุ่งเน้นการยกระดับทักษะจากระดับพื้นฐานสู่การเป็นบุคลากรดิจิทัล
ที่มีคุณภาพ เพื่อรับมือกับความท้าทายในยุค Digital Transformation โดยมีกรอบแนวคิด ๘ ทักษะดิจิทัลที่สำคัญ
(DQ ๘ Dimensions) ที่มีรายละเอียด ดังนี้

Digital Identity: การสร้างและจัดการอัตลักษณ์ที่ติดบนโลกออนไลน์

Digital Use: การใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและสมดุล (จัดสรรเวลาหน้าจอ)

Digital Safety: การรับมือกับการคุกคาม เช่น Cyberbullying

Digital Security: การป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ

Digital Emotional Intelligence: ความฉลาดทางอารมณ์บนโลกดิจิทัลและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

Digital Communication: การสื่อสารอย่างมีมารยาทและถูกต้อง

Digital Literacy: การอ่านออกเขียนได้และการประมวลผลข้อมูล (Fake News)

Digital Rights: ความเข้าใจในสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นเจ้าของข้อมูล

ทักษะที่สำคัญในการทำงานยุคดิจิทัล

ในปัจจุบัน ทักษะในการปฏิบัติงานจะไม่ได้หยุดอยู่ที่เรื่องไอทีเท่านั้น แต่คือการผสมผสานระหว่าง Hard
Skills (ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค) และ Soft Skills (ทักษะทางสังคมและอารมณ์) เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับ
เทคโนโลยีได้อย่างไร้รอยต่อ ดังนี้

๑. ความฉลาดทางดิจิทัลและเทคโนโลยี (Digital & Tech Literacy)

Data Literacy: ทักษะการอ่าน วิเคราะห์ และนำข้อมูล (Data) มาใช้ประกอบการตัดสินใจ ไม่ใช่แค่
ใช้ความรู้สึก

AI Fluency: ความสามารถในการใช้งานเครื่องมือ AI (เช่น ChatGPT, Midjourney) เพื่อเป็น
"พาร์ทเนอร์" ในการช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Productivity)

Cyber Security Awareness: ความเข้าใจพื้นฐานในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและองค์กรจาก
ภัยคุกคามไซเบอร์

๒. ทักษะทางสติปัญญาและการคิด (Cognitive Skills)

Critical Thinking: การคิดเชิงวิพากษ์เพื่อคัดกรองข้อมูลจำนวนมาก และแยกแยะข้อเท็จจริงออกจาก Fake News

Complex Problem Solving: การแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในสถานการณ์ที่มีความผันผวนสูง

Creativity & Innovation: ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างโซลูชันใหม่ๆ ที่เทคโนโลยีหรือหุ่นยนต์ยังทำแทนไม่ได้

๓. ทักษะการบริหารจัดการและสังคม (Self-Management & Social Skills)

Agility & Adaptability: ความคล่องตัวและการพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ (Lifelong Learning) เพื่อปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง

Emotional Intelligence (EQ): ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งสำคัญมากในการทำงานเป็นทีมและการบริหารคนในยุคที่การทำงานมีความกดดันสูง

Virtual Collaboration: ทักษะการสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ทักษะด้านคุณธรรม (Ethical Skills)

Digital Ethics: การมีความรับผิดชอบและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี เช่น การเคารพสิทธิส่วนบุคคล (PDPA) และความเป็นเจ้าของผลงาน

มารยาททางดิจิทัล (Digital Etiquette)

เป็นกฎกติกาทางสังคมในการประพฤติตนเมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้การอยู่ร่วมกันในโลกไซเบอร์เป็นไปอย่างสงบสุขและให้เกียรติซึ่งกันและกัน หัวใจสำคัญของมารยาทดิจิทัลประกอบด้วย:

- การตระหนักว่าอีกฝ่ายเป็นมนุษย์ เป็นการระลึกเสมอว่าเบื้องหลังหน้าจอคือคนที่มีความรู้สึก ไม่ควรพิมพ์หรือทำอะไรที่ตนเองจะไม่กล้าทำต่อหน้าในโลกจริง

- การเคารพเวลาและพื้นที่ ไม่ส่งข้อความรบกวนผู้อื่นในเวลาวิกาล หรือส่งข้อมูลขยะ (Spam) เข้าไปในกลุ่มแชท

- การควบคุมอารมณ์ หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำรุนแรง (Flaming) หรือการบูลลี่ออนไลน์ และไม่ควรตอบโต้ด้วยความโกรธ

- การเคารพความเป็นส่วนตัว ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น (Doxing) หรือแท็กภาพที่อาจทำให้ผู้อื่นเสียหายโดยไม่ขออนุญาต

- การแบ่งปันความรู้ที่ถูกต้อง ตรวจสอบข้อมูลก่อนแชร์ (Fake News) และให้เครดิตแหล่งที่มาของข้อมูลเสมอ

- การให้อภัยในความผิดพลาด หากเห็นผู้อื่นทำผิดมารยาทออนไลน์ ควรแนะนำอย่างสุภาพหรือเลือกที่จะมองข้ามแทนการรุมประณาม

Digital Resilience หรือ "ความยืดหยุ่นและการฟื้นตัวทางดิจิทัล"

ความสามารถของบุคคลหรือองค์กรในการรับมือ ปรับตัว และฟื้นตัว จากอุปสรรค ภัยคุกคาม หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว หากเปรียบเทียบกับ "ภูมิคุ้มกัน" Digital Resilience คือการมีเกราะป้องกันที่แข็งแรงและมีความสามารถในการเยียวยาตัวเอง โดยมีมิติของ Digital Resilience แบ่งออกเป็น ๒ ระดับหลัก:

๑. ระดับบุคคล (Individual)

การรับมือกับความเสียหาย มีสติและรู้วิธีจัดการเมื่อเผชิญกับ Cyberbullying, ข้อมูลเท็จ (Fake News) หรือการถูกแฮ็กข้อมูล

สุขภาวะดิจิทัล (Digital Well-being) สามารถจัดการความเครียดที่เกิดจากโลกออนไลน์ได้ เช่น อาการสมาธิสั้นจากการไถ่ฟีด หรือความรู้สึกด้อยค่าตนเองจากการเปรียบเทียบกับผู้อื่น

การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยน พนักงานที่มี Resilience จะไม่ท้อถอย แต่จะสนุกกับการหาวิธีเรียนรู้เครื่องมือใหม่ ๆ

๒. ระดับองค์กร (Organizational)

Business Continuity เมื่อระบบล่มหรือถูกโจมตีทางไซเบอร์ (เช่น Ransomware) องค์กรมีแผนสำรองที่ทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้โดยไม่หยุดชะงัก

Agile Infrastructure ระบบไอทีที่มีความยืดหยุ่น สามารถขยายหรือปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของตลาดที่ผันผวน

Cybersecurity Resilience ไม่ใช่แค่การป้องกัน (Protection) แต่เน้นที่การตรวจจับได้ไวและกู้คืนระบบได้ทันที (Recovery)

ข้อสรุปและแนวคิดในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์การ

การพัฒนาความฉลาดทางดิจิทัลของบุคลากร ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการ "ใช้เป็น " แต่เป็นการสร้าง "วุฒิภาวะ" ใน ๔ ระดับ คือ การเข้าถึง (Connectivity) การเป็นพลเมือง (Citizenship) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) รวมถึง **ทัศนคติ (Mindset) ที่ดี** ในการพัฒนาอีกด้วย รวมถึงทักษะที่เจ้าหน้าที่ในยุคนี้ต้องมีคือ "Human-Centric Tech Skills" หรือการใช้เทคโนโลยี โดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลางในการพัฒนามากกว่าการใช้เทคโนโลยี หรือ AI เพียงอย่างเดียว

ในยุคที่ Disruption เกิดขึ้นตลอดเวลา คนหรือองค์กรที่ "เก่ง" อย่างเดียวอาจไม่พอ แต่ต้อง **"ล้มแล้วลุกไว"** เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างยั่งยืนและปลอดภัยอีกด้วย

แหล่งที่มา

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

ด้านการพัฒนา : ทักษะด้านดิจิทัล

บรรยายโดย : ชื่อ-สกุล ศ.ดร. จินตวีร์ คล้ายสังข์ ตำแหน่ง ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)

วิธีการพัฒนาตนเอง : TDGA e-learning

วันที่ได้รับการฝึกอบรม : 10 กุมภาพันธ์ 2569 **สถานที่ :** เว็บไซต์ TDGA