

# ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์

## (Digital Literacy : Essential Skills for Working Online)

โดย นางดวงพร บุญยะพรรค  
นักวิชาการแผนกที่ภาพถ่ายปฏิบัติการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายและเห็นความสำคัญของ Digital Literacy ผู้เข้ารับการอบรมสามารถอธิบายขั้นตอนการสร้าง Super team
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานในการใช้อีเมล เครื่องมือการทำงานร่วมกันออนไลน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เนื้อหา

#### เนื้อหาแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

#### 1. Digital Literacy and Future Skills in Workplace การรู้ดิจิทัลและทักษะอนาคตในที่ทำงาน

ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในยุคการขับเคลื่อนประเทศด้วยข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ (Data-Driven) เช่น AI, Smart Device และ Automation tools ต่าง ๆ องค์กรต้องฝึกบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ ในการคิดค้นนวัตกรรมต่างใหม่ ให้สอดคล้องกับบริบทของสากล นอกจากเรื่องความฉลาดในเรื่องดิจิทัล ความรู้ หรือทักษะต่าง ๆ ที่คนคิดก็เป็นเรื่องที่สำคัญของการทำงานในปัจจุบัน

#### ทักษะในอนาคตที่สำคัญ (Future Skills)

1. ทักษะการแก้ปัญหา: ครอบคลุมการคิดวิเคราะห์, การคิดเชิงวิพากษ์, การใช้เหตุผล, การตัดสินใจ, และการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น: ความสามารถในการทำงานเป็นทีมทั้งในรูปแบบปกติและออนไลน์ รวมถึงการสื่อสารและประสานงานในบริบทดิจิทัล
3. ทักษะการเป็นผู้นำ: ความสามารถในการขับเคลื่อนและสร้างอิทธิพลเชิงบวกต่อทีมและองค์กร
4. ทักษะด้านเทคโนโลยี: การประยุกต์ใช้, การดูแล, และการจัดการเครื่องมือดิจิทัลและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น AI, Cloud Computing, และ Digital Marketing รวมถึงทักษะการออกแบบและเขียนโปรแกรม
5. ทักษะในการบริหารจัดการตนเอง: ความสามารถในการปรับตัว, การเรียนรู้ด้วยตนเอง, และการรับมือกับความกดดันในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

#### ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy)

ความฉลาดทางดิจิทัล คือความสามารถในการเข้าถึง, ตีความ, วิเคราะห์, และประเมินข้อมูลดิจิทัลเพื่อใช้งานอย่างชาญฉลาดและปลอดภัย ซึ่งเป็นทักษะสำคัญสำหรับพลเมืองดิจิทัล ประกอบด้วย 8 ด้านดังนี้

1. เอกลักษณ์ดิจิทัล: การบริหารจัดการตัวตนที่ติบนโลกออนไลน์
2. การบริหารเวลา: การใช้อุปกรณ์และเวลาบนโลกดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดการการกลั่นแกล้งบนโซเชียล: การป้องกันและรับมืออย่างชาญฉลาด

4. ความปลอดภัยบนเครือข่าย: การป้องกันข้อมูลและระบบจากการถูกโจมตี
5. การจัดการความเป็นส่วนตัว: การปกป้องข้อมูลส่วนตัวของตนเองและผู้อื่น
6. การคิดอย่างมีวิจารณญาณ: การตัดสินใจและแยกแยะข้อมูลที่ถูกตั้งจากข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ
7. ร่องรอยดิจิทัล: ความเข้าใจว่าการกระทำบนโลกออนไลน์จะทิ้งร่องรอยข้อมูลไว้อย่างไร
8. ความเห็นอกเห็นใจ: การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและเคารพผู้อื่นในโลกดิจิทัล

## 2. Digital Literacy in Workplace การรู้ดิจิทัล: ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในที่ทำงาน

ได้มีการสำรวจทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต (ค.ศ. 2030) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

1. ทักษะการรู้คิดขั้นสูง (High Cognitive): รวมถึงทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงซับซ้อน, การคิดเชิงวิพากษ์, และความเข้าใจด้านตัวเลข
2. ทักษะด้านอารมณ์และสังคม (Social and Emotional): เช่น การเจรจาต่อรอง, การสื่อสาร, ความเห็นอกเห็นใจ, และความสามารถในการปรับตัว
3. ทักษะด้านเทคโนโลยี (Technological): ตั้งแต่ทักษะพื้นฐานไปจนถึงทักษะขั้นสูงด้านวิศวกรรมและการวิจัย

ในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและงานบางส่วนถูกแทนที่ด้วย AI, Automation บุคลากรจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องผ่านกระแส “UpSkill” (พัฒนาทักษะเดิม) และ “ReSkill” (เรียนรู้ทักษะใหม่) โดยใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิดขนาดใหญ่ เช่น MOOCs (Massive Open Online Courses) เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต



## 3. Digital Etiquette & Digital Resilience การรู้ดิจิทัล: มารยาทและการปรับตัวในโลกดิจิทัล

มารยาทดิจิทัล (Digital Etiquette) มารยาทดิจิทัลคือหลักปฏิบัติที่สุภาพและเหมาะสมในการสื่อสารออนไลน์ โดยมีข้อควรปฏิบัติ 10 ประการดังนี้:

1. Remember the Human: ตระหนักเสมอว่าผู้ที่เราสื่อสารด้วยคือมนุษย์ที่มีความรู้สึก
2. Adhere to Real-Life Standards: ปฏิบัติตัวบนโลกออนไลน์เช่นเดียวกับในชีวิตจริง
3. Know Your Space: เข้าใจบริบทและปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ออนไลน์
4. Respect Time and Bandwidth: เคารพเวลาและทรัพยากรอินเทอร์เน็ตของผู้อื่น
5. Maintain a Positive Image: สร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ และเป็นมืออาชีพ
6. Share Expertise: แบ่งปันความรู้ที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์
7. Keep Conversations Civil: ช่วยควบคุมการโต้เถียงที่ใช้อารมณ์บนโลกออนไลน์
8. Respect Privacy: เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น
9. Do Not Abuse Power: ไม่ใช้อำนาจหรือสิทธิพิเศษในทางที่ผิด
10. Be Forgiving: ให้อภัยความผิดพลาดเล็กน้อยของผู้อื่นและหลีกเลี่ยงการโจมตีโดยทันที

#### 4. All about Web Browsing & How to Use Email Effectively การรู้ดิจิทัล: การท่องเว็บและการใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ

การรู้เท่าทันดิจิทัล ในการใช้ เว็บเบราว์เซอร์, ลิขสิทธิ์, และอีเมล

1. เว็บเบราว์เซอร์: ที่นิยมใช้ ได้แก่ Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge และ Safari



หากใช้คอมพิวเตอร์สาธารณะ ควรใช้ โหมดไม่ระบุตัวตน (Incognito Mode) เพื่อป้องกันการบันทึกประวัติการใช้งาน แต่โปรดจำไว้ว่า ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตยังสามารถตรวจสอบประวัติการใช้งานได้

2. ลิขสิทธิ์และครีเอทีฟคอมมอนส์: ลิขสิทธิ์ (Copyright): การคุ้มครองผลงานสร้างสรรค์ตามกฎหมาย การละเมิดมีโทษ ยกเว้นการใช้เพื่อการศึกษาหรือวิจัยโดยไม่แสวงหาผลกำไร

3. ครีเอทีฟคอมมอนส์ (Creative Commons - CC): องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่ส่งเสริมการแบ่งปันข้อมูลโดยมีเงื่อนไข เช่น การอ้างอิงแหล่งที่มา ใน Google Search คุณสามารถกรองภาพตามสิทธิ์การใช้งานได้

4. การใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย: การเขียนอีเมล: ควรใช้หัวข้อที่กระชับและเนื้อหาที่ชัดเจน ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่ง และใช้ลายเซ็นอีเมลที่เหมาะสม

5. มารยาท: พิจารณาการใช้ Reply All, Forward, และการแนบไฟล์อย่างรอบคอบ รวมถึงการใช้ CC และ BCC ให้เหมาะสม

6. ความปลอดภัย: ตั้งรหัสผ่านอีเมลให้คาดเดายาก โดยมีความยาวและผสมผสานตัวอักษร, ตัวเลข, และอักขระพิเศษ

#### 5. Online Collaboration Tools การรู้ดิจิทัล: เรียนรู้เครื่องมือเพื่อการทำงานร่วมกันออนไลน์

เครื่องมือทำงานร่วมกันออนไลน์ (Online Collaboration Tools) เป็นองค์ประกอบสำคัญของความฉลาดทางดิจิทัล สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทหลักดังนี้

- 5.1 แพลตฟอร์มและพื้นที่ทำงานร่วมกันทางสังคม (Social and Collaboration Platforms):



- Google Workspace และ Microsoft 365: ชุดเครื่องมือที่ใช้สร้างและแก้ไขเอกสารร่วมกัน
- Online Meeting Tools: เช่น สำหรับการประชุมออนไลน์
- Slack: แพลตฟอร์มการสื่อสารสำหรับทีมโดยเฉพาะ
- Trello: เครื่องมือจัดการโปรเจกต์ที่ช่วยจัดระเบียบงาน

- 5.2 เครื่องมือแบ่งปันไฟล์และทรัพยากร (File and Resource Sharing Tools) ใช้สำหรับจัดเก็บและแบ่งปันไฟล์ เช่น Dropbox, OneDrive, และ Google Drive

- 5.3 เครื่องมือจัดการกลุ่ม งาน และตารางเวลา (Group/Task/Gathering Tools)

- Google Calendar: ใช้จัดตารางงานและนัดหมายร่วมกับผู้อื่น
- Miro: แพลตฟอร์มสำหรับระดมความคิดและวางแผนแบบเรียลไทม์

5.4 เครื่องมือระดมความคิดและ Whiteboard ออนไลน์ (Collaborative Brainstorming and Whiteboarding)

- Padlet: เครื่องมือที่ช่วยในการแชร์ไอเดียและข้อมูลในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งข้อความ, วิดีโอ, และภาพ การเลือกใช้เครื่องมือเหล่านี้อย่างเหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและพัฒนาทักษะทางดิจิทัลได้อย่างครอบคลุม

## 6. Digital Content Creation Tools การรู้ดิจิทัล: เรียนรู้เครื่องมือสำหรับสร้างคอนเทนต์

เครื่องมือสร้างคอนเทนต์ดิจิทัล (Digital Content Creation Tools) ในยุคที่ Digital Content มีความหลากหลายสูง องค์กรจำเป็นต้องมี Digital Resilience หรือความสามารถในการปรับตัวเพื่อเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น พอดแคสต์และบล็อก หนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการสร้างคอนเทนต์ คือ Canva ซึ่งมีจุดเด่น คือ ใช้งานง่าย มีเทมเพลตสำหรับงานกราฟิกและวิดีโอที่หลากหลาย เป็น Cloud-based application สามารถเข้าถึงและทำงานได้ทุกที่ผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ การทำงานร่วมกัน สามารถแชร์ผลงานและเชิญผู้อื่นเข้ามาแก้ไขร่วมกันได้ พีเจอาร์ครบครัน รองรับการลากและวาง (drag-and-drop) เพื่อเพิ่มองค์ประกอบต่าง ๆ พีเจอาร์ Present and Record ช่วยให้สามารถสร้างงานนำเสนอและบันทึกได้ในโปรแกรมเดียว

### บทสรุป

เนื้อหาเหล่านี้มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจและพัฒนา ทักษะการรู้ดิจิทัล ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการใช้ชีวิตและการทำงานในยุคปัจจุบัน โดยครอบคลุมทักษะแห่งอนาคต การเตรียมพร้อมด้านทักษะที่จำเป็น เช่น การแก้ปัญหา การทำงานร่วมกัน และการใช้เทคโนโลยี ความฉลาดทางดิจิทัล การปลูกฝังคุณสมบัติพลเมืองดิจิทัลที่ดี เช่น การมีมารยาท การเคารพสิทธิผู้อื่น และการบริหารจัดการตัวตนบนโลกออนไลน์ การปฏิบัติและการประยุกต์ใช้ การนำความรู้ไปใช้จริงในชีวิตประจำวันและที่ทำงาน เช่น การเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสม, การเข้าใจเรื่องลิขสิทธิ์ และการสร้างคอนเทนต์อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ทั้งหมดนี้มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัว และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบุคลากรในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

### การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

การนำองค์ความรู้เหล่านี้ไปปรับใช้จะช่วยให้นายงานราชการมีความทันสมัย, ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ, และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นในยุคดิจิทัล

### ประโยชน์ที่ได้รับ

- **ต่อตนเอง**
  - ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทราบแพลตฟอร์ม MOOCs เพื่อเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการมีความรู้ที่ทันสมัย
  - การทำงานออนไลน์ ใช้ในการประชุม การสื่อสารในทีมเพื่อลดขั้นตอน และเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงาน

- ฝึกทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และ ในการสืบค้น, ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ, และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้การตัดสินใจเชิงนโยบายหรือการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและแม่นยำยิ่งขึ้น

- **ต้องการ**

- พัฒนาการสื่อสารของหน่วยงานราชการให้ทันสมัย โดยใช้เครื่องมืออย่างเช่น Canva ในการสร้าง Infographic หรือวิดีโอสั้น ๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าใจง่ายและเข้าถึงได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- การส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะ UpSkill และ ReSkill ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ (MOOCs) จะทำให้หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความสามารถที่ทันสมัย พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้

- **ต่อสาธารณะ**

เมื่อหน่วยงานราชการปรับปรุงการทำงานด้วยทักษะดิจิทัล เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ และเครื่องมือที่ทันสมัย จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้สะดวกขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ ลดขั้นตอน, ลดระยะเวลาในการรอคอย และลดความจำเป็นในการเดินทางไปติดต่อที่สำนักงาน และทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร, นโยบาย และบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

**แหล่งที่มา**

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

บรรยายโดย : ศ.ดร.จันทวีร์ คล้ายสังข์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล Thailand Digital Government Academy

รูปแบบหลักสูตร : อบรมผ่านระบบหลักสูตรออนไลน์ TDGA e-Learning

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : เดือนสิงหาคม 2568