

## สรุปบทเรียน

หลักสูตร “ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์

(Digital Literacy : Essential Skills for Working Online)”

ของนางสาวณัฐสุดา แซ่ลิ้ม นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ผ่านระบบการเรียนออนไลน์ของสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

(TDGA E-LEARNING)

### คำอธิบายบทเรียน

เรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของ Digital Literacy ทักษะการใช้งาน Web Browsing เพื่อการทำงาน ทักษะการใช้งานอีเมลเพื่อการทำงาน ทักษะการใช้เครื่องมือเพื่อการทำงานออนไลน์ร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการทำงานออนไลน์ให้ประสบผลสำเร็จ

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายและเห็นความสำคัญของ Digital Literacy
- เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานในการใช้อีเมล เครื่องมือการทำงานร่วมกันออนไลน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วิทยากร

ศาสตราจารย์ ดร. จินตวีร์ คล้ายสังข์

ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### เนื้อหาประกอบด้วย ๖ ตอน ดังนี้

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

ประเทศไทยแต่เดิมจะเน้นเรื่อง Labour Intensive คือ เน้นในเรื่องของการใช้แรงงานในการทำธุรกิจ อุตสาหกรรมต่างๆ แต่ปัจจุบัน อยู่ในยุคที่เรียกว่าเป็น Data Driven หรือในการขับเคลื่อนประเทศด้วยการใช้ ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการขับเคลื่อนในเรื่องของการใช้ AI เทคโนโลยี Smart Device หรือ Automation Tools ต่างๆ ตลอดจนการที่เราจะต้องฝึกให้บุคลากรมีทักษะความคิดสร้างสรรค์ สอดคล้องกับ บริบทสากลแล้วให้ความสำคัญกับการทำงานทักษะในอนาคตต่างๆ นอกจากนี้ทัศนคติก็ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ มากๆ ของการทำงานในปัจจุบัน ฉะนั้น ความฉลาดทางดิจิทัลจะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญให้เกิด Future Skill Set ได้อย่างดี

## ๑.๑ Future Skill Set ประกอบด้วย ๔ มิติหลัก



### ๑.๑.๑ ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา แบ่งเป็น ๔ ส่วน

๑) ทักษะการคิด วิเคราะห์ และทักษะด้านนวัตกรรม (Analytical thinking and Innovation) ผู้ทำงานต้องสามารถวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศที่ได้รับ บอกได้ว่าข้อมูลถูกหรือผิด น่าเชื่อถือหรือไม่

๒) ทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (Complex problem – solving) ที่ต้องใช้ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ ที่วิเคราะห์ข้อมูลแล้วจะต้องนำข้อมูลไปแก้ปัญหาต่อได้

๓) จากนั้น จะเป็นเรื่องของทักษะความคิดสร้างสรรค์และการริเริ่มสิ่งใหม่ (Creativity, originality และ initiative) คือ เมื่อสามารถวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้แล้ว ทักษะต่างๆ เหล่านี้จะพาไปสู่ความสามารถในการสร้างสรรค์งานออกมา มีความเป็นต้นฉบับ ที่จะนำไปสู่การเป็นนวัตกรรมต่อไป

๔) ทักษะการใช้เหตุผล ทักษะการตัดสินใจและทักษะระดมความคิด (Reasoning, problem solving and ideation) เป็นทักษะย่อยที่ช่วยนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม

๑.๑.๒ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ต้องมีความฉลาดทางดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อให้มีการทำงานออนไลน์ร่วมกับผู้อื่น และมีทักษะการเป็นผู้นำและอิทธิพลทางสังคม (Leadership and Social Influence) คือ การเป็นผู้นำ และเป็นผู้มีอิทธิพลในสังคมได้เป็นอย่างดี

๑.๑.๓ ทักษะด้านเทคโนโลยี ทุกองค์กรต้องปรับตัวเข้าสู่ดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ทักษะการใช้เทคโนโลยี ตลอดจนการใช้เครื่องมือดิจิทัล โปรแกรมใหม่ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้เลย ทั้งเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับ Data, AI, Cloud Computing, Digital Marketing ต่างๆ นอกจากนี้ ยังมีทักษะการออกแบบ การเขียนโปรแกรม จึงสรุปได้ว่าในทักษะนี้จะมีทักษะย่อย ๒ ทักษะ คือ ทักษะการใช้ ดูแลและจัดการเทคโนโลยี (Technology use, monitoring and control) และการออกแบบการเขียนโปรแกรม (Technology design and programming)

๑.๑.๔ การบริหารตัวเอง (Self-Management) เป็นทักษะที่เข้ามาใหม่ หลังการเผชิญวิกฤตโควิด ๑๙ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความกดดัน อารมณ์ ความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน โดยมีทักษะย่อย ๒ ทักษะ ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Active learning and Learning Strategies) และทักษะการรับมือกับปัญหา อดทนต่อความกดดันและทักษะการปรับตัว (Resilience} stress tolerance and flexibility)

## ๑.๒ ความฉลาดทางดิจิทัล ๘ ทักษะ (ระดับพลเมืองดิจิทัล)

พลเมืองดิจิทัลจะต้องตระหนักถึงโอกาส ความเสี่ยงในโลกดิจิทัล เข้าใจถึงสิทธิความรับผิดชอบในโลกออนไลน์ การมีจริยธรรม เรื่องของกฎหมายต่างๆ เกี่ยวกับโลกดิจิทัล ด้วย ๘ ทักษะ ดังนี้

๑.๒.๑ เอกลักษณ์พลเมืองดิจิทัล (Digital Citizen Identity) ความสามารถในการสร้างและบริหารจัดการอัตลักษณ์ที่ดีของตนเอง มองเห็นตนเองในเชิงบวก มีความสามารถในการเรียนรู้พัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่นได้ในโลกออนไลน์ นับถือตนเอง และป้องกันตนเองและผู้อื่นในโลกออนไลน์ได้ เช่น การใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม

๑.๒.๒ การบริหารจัดการเวลาบนโลกออนไลน์ (Screen Time Management) เป็นเรื่องการบริหารเวลากับการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การเล่นเกม ที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง บริหารเวลาได้เหมาะสม และทราบถึงอันตรายและความเสี่ยงหากจ้องหน้าจอจนเกินไป จะมีผลเสีย หรือแม้แต่การเสพติดสื่อดิจิทัลที่ไม่สามารถหยุดใช้งานได้

๑.๒.๓ การจัดการ การกลั่นแกล้งบน Cyber (Cyber Bullying Management) เช่น การการว่าร้ายใส่ความ ชูทำร้ายหรือหยาบคาย การคุกคามทางเพศผ่านโลกออนไลน์ การแอบอ้างตัวตนของผู้อื่น การแบล็กเมล การหลอกลวง การสร้างกลุ่มในโลกโซเชียลเพื่อโจมตีโดยเฉพาะ เป็นต้น จะต้องรู้จักวิธีในการรับมือคือ หยุดการตอบโต้กับผู้กลั่นแกล้ง ปิดกั้นการสื่อสารกับผู้กลั่นแกล้ง และรายงานผู้เกี่ยวข้อง

๑.๒.๔ การจัดการความปลอดภัยบนระบบเครือข่าย (Cybersecurity Management) เป็นเรื่องของความสามารถในการตรวจสอบ การป้องกันข้อมูลของตนเองในระบบเครือข่าย รอดจากการถูกโจมตี

๑.๒.๕ การจัดการความเป็นส่วนตัว (Privacy Management) ในเรื่องของการใช้ข้อมูลออนไลน์ การแบ่งปันผ่านสื่อดิจิทัล ด้วยการสร้างรหัสผ่าน (Password) ที่คาดเดาได้ยาก ไม่ใช้ Wifi สาธารณะในการโอนถ่ายข้อมูล

๑.๒.๖ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) ต้องมีความสามารถในการตัดสินใจที่จะเชื่อข้อมูลหรือไม่ สามารถวิเคราะห์บนหลักการเหตุและผลได้ แยกแยะระหว่างเรื่องจริง ข้อมูลที่ถูกต้อง ข้อมูลที่ผิดได้ และหมั่นอัปเดตข้อมูลข่าวสารที่เกิดบนโลก Cyber หรือ โลกดิจิทัล บ้าง เพื่อนำมาใช้ในการแยกแยะข้อมูล

๑.๒.๗ ร่องรอยทางดิจิทัล (Digital Footprint) จะต้องเข้าใจธรรมชาติของโลกดิจิทัลว่าทุกอย่างที่ทำบนโลกออนไลน์ในอุปกรณ์ดิจิทัล จะหลงเหลือร่องรอยข้อมูลทิ้งไว้เสมอ ซึ่งร่องรอยดังกล่าว อาจกระทบกับผลในชีวิตอนาคตได้ ฉะนั้น จะต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนเองทำลงไปในโลกดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการส่ง E-mail การ Post ข้อความบน Social Media ต่างๆ การ Post รูปภาพ File งานต่างๆ ซึ่งตรงนี้จะทิ้งร่องรอยข้อมูลส่วนตัวไว้ให้ทุกคนสามารถที่จะติดตามได้ ฉะนั้น ก่อนจะ Post ข้อความใดบนโลก Social ต้องคิดเยอะๆ คิดให้รอบคอบ

๒.๘ ความเห็นอกเห็นใจ และสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นทางดิจิทัล (Digital Empathy) เช่น เห็น Post ข้อความใดบนโลกออนไลน์ อย่าเพิ่งด่วนตัดสินใจ อย่างเพิ่งเชื่อข้อความนั้นในทันที เพราะอาจจะเป็นข้อมูลจริงหรือเท็จก็ได้ ต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจ และช่วยเป็นกระบอกเสียงให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

สรุปว่า Digital Literacy หรือ ความฉลาดทางดิจิทัลในระดับพลเมืองดิจิทัลเป็นทักษะที่สำคัญ เป็นความสามารถของบุคคลในการเข้าถึง ตีความ วิเคราะห์ จัดการข้อมูลและประเมินเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการสร้างความรู้และการมีบทบาทในสังคมอย่างชาญฉลาดและปลอดภัย

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

ปัจจุบันมี World Economic Forum ได้กล่าวถึง Top ๑๐ Skills สำหรับปี ๒๐๒๕ ให้พร้อมในการทำงาน



และมีผลสำรวจคาดไว้ในปี ๒๐๓๐ มี ๓ ทักษะที่เพิ่มเติมขึ้นมาและมีความสำคัญต้องมี คือ

๑) ทักษะการรู้คิดอย่างมีเหตุผลขั้นสูง เน้นในเรื่องของการเขียนการรู้หนังสือขั้นสูง ทักษะเชิงสถิติ ตัวเลข การคิดเชิงวิพากษ์และการคิดประมวลสารสนเทศที่ซับซ้อน ทักษะนี้พบในอาชีพ หมอ นักบัญชี นักวิเคราะห์วิจัย นักเขียนและบรรณาธิการ

๒) ทักษะด้านอารมณ์และสังคม ประกอบด้วย การเจรจาต่อรองและการสื่อสารขั้นสูง ความเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถบริหารจัดการและปรับตัวได้ ทักษะเหล่านี้พบในอาชีพ เช่น ที่ปรึกษา นักเขียนโปรแกรม นักพัฒนาธุรกิจ

๓) ทักษะด้านเทคโนโลยี ที่เน้นตั้งแต่เทคโนโลยีพื้นฐาน ไปจนถึงขั้นสูง การวิเคราะห์ข้อมูล วิศวกรรม และวิจัย ทักษะนี้อาจพบใน นักพัฒนาซอฟต์แวร์ วิศวกร ผู้เชี่ยวชาญด้านหุ่นยนต์ หรือนักวิทยาศาสตร์

ทั้ง ๓ ด้านมีความเชื่อมโยงในเรื่องของความฉลาดทางดิจิทัล ฉะนั้น พลเมืองโลกต้องมีทักษะที่จำเป็น ทั้ง ๓ ทักษะดังกล่าว เพราะล้วนแล้วแต่ครอบคลุมไปทั้งในเรื่อง Future Skill Set และ World Economic Forum

นอกจากนี้ ยังมีเรื่องของ การปรับโครงสร้างขององค์กรเพื่อรับมือกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเน้นของการปรับ Mind Set การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการปรับตัวในอนาคต ที่ต้องการเน้นย้ำให้เกิดการเพิ่มทักษะใหม่ มีงานหรือตำแหน่งใหม่ เป็นการจ้างงานแบบ Freelance หรือ Outsourcing ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และองค์กรมีแนวโน้มที่เหมือนกัน คือ การลดทักษะที่ไม่จำเป็น หรือลดบุคลากรที่ไม่จำเป็นลง

ความฉลาดทางดิจิทัล จะครอบคลุมถึงการเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม โดยบูรณาการเครื่องมือต่างๆ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นได้ ยกตัวอย่างเครื่องมือ

๑) Class Central เป็นชื่อเว็บไซต์ที่เป็นเครื่องมือในการช่วยหา Massive Open Online Courses: MOOCs โดย Class Central จะทำหน้าที่เป็น MOOCs Course Portal คือ รวบรวม Course ที่ Provide มาจากหลายๆ MOOCs Platform มาอยู่ในเว็บไซต์

๒) Top Tools for Learning เป็นเว็บไซต์ที่เก็บรวบรวมเครื่องมือที่ใช้สำหรับ Workplace มีการอัปเดตทุกๆ ปี อย่างน้อย ๑๐ อันดับแรกต้องรู้จักและใช้เป็น ประกอบด้วย ๑) Zoom ๒) Microsoft Team ๓) Google Search ๔) PowerPoint ๕) Youtube ๖) Stack ๗) Word ๘) Wikipedia ๙) LinkedIn ๑๐) Google Docs & Drive

### ตอนที่ ๓ แนวปฏิบัติและการปรับตัวในโลกดิจิทัล (Digital Etiquette & Digital Resilience)

Digital Etiquette หรือ Netiquette เป็นมารยาททาง Internet ซึ่ง Netiquette มาจากคำว่าเน็ต หรือ Internet และ Etiquette ที่แปลว่า จรรยาบรรณ ฉะนั้น Netiquette จึงหมายความว่า มารยาทในการใช้อินเทอร์เน็ต แต่วันเวลาผ่านไป โลกก้าวสู่ยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ก็เลยมีคำใหม่ขึ้นมา ก็คือ Digital Etiquette ซึ่งหมายถึง ธรรมเนียมปฏิบัติเกี่ยวกับการประพฤติตนอย่างเหมาะสม สุภาพในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งทางโลกออนไลน์ และเครือข่ายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ Email การสนทนาส่วนบุคคล หรือแม้กระทั่งกระดานสาธารณะต่างๆ รวมถึงโซเชียลมีเดียด้วย จึงต้องมีมารยาททางอินเทอร์เน็ต เปรียบเหมือนมารยาททางสังคม ยกตัวอย่าง ๑๐ ข้อ (๑๐ core rule of Netiquette) ดังนี้

๑) Remember the Human จำไว้ว่า แม้จะอยู่ในโลกดิจิทัล แต่คนที่ติดต่อสื่อสารด้วยก็คนเช่นกัน ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา ปฏิบัติตนในแบบที่อยากให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเรา ฉะนั้น การจะพิมพ์อะไรต้องนึกถึงคนรับสารด้วย

๒) Adhere to the same standard of behavior ประพฤติตนเช่นเดียวกันกับประพฤติดั้งเดิมปฏิบัติอยู่ในชีวิตจริง

๓) Know you are in cyberspace รู้ตัวว่าอยู่ในโลกไซเบอร์ ต้องมีมารยาทในการใช้เครือข่ายต่างๆ โดยต้องรู้ว่าอยู่ในกลุ่มนั้น มีธรรมเนียมปฏิบัติอย่างไร ให้เข้าไปสังเกตก่อน อย่าผลิผลามก่อนทำอะไรลงไป

๔) Respect other people's time and bandwidth หมายถึงการจะส่งอะไรให้ใคร การส่งข้อมูลต้องอาศัย Bandwidth (ความสามารถในการส่งข้อมูลของสายสัญญาณที่เชื่อมระหว่างบุคคล และรวมถึงความสามารถในการเก็บข้อมูลของระบบที่ให้บริการด้วย) ฉะนั้น หากจะส่งอะไรให้ใครต้องแน่ใจว่าไม่เป็นการรบกวนผู้รับทั้งในเรื่องของเวลา และ bandwidth ของผู้อื่น ไม่ส่งพร่ำเพรื่อ และอย่าคาดหวังว่าทุกคนจะเห็นด้วยกับเรา

๕) Make yourself look good online ทุกคนอยากดูดีทั้งในโลกปกติและโลกออนไลน์ ฉะนั้น ต้องใช้คำพูดที่ถูกต้อง สละสลวย และเหมาะสมกับสถานที่และเวลา คิดก่อนพูด เพราะประโยคที่เราพิมพ์หรือพูดไปอาจเกิดผลกระทบตามมาภายหลัง ไม่ใช่คำพูดในเชิงลบ เช่น พูดส่อเสียด พูดคำหยาบคาย พูดอนาจาร เป็นต้น

๖) Share expert knowledge แบ่งปันความรู้ที่มี โดยการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก การต่อ ยอดเสนอแนะผู้อื่น เพื่อเป็นการเพิ่มบรรยากาศบนโลกออนไลน์ได้

๗) Help keep Flame wars under control Flaming คือ การช่วยกันควบคุมสิ่งที่เรียกว่า Flame wars (จดหมายขู่ข่มขู่ หรือจดหมายหรือถ้อยคำจากกลุ่มคนที่มักจะก่อให้เกิดความเสียหาย)

๘) Respect other people's privacy เคารพสิทธิของผู้อื่น เช่น เห็นหน้าจอ Email คนอื่นเปิดค้างไว้ หรือมี Message ส่งมาถึงเขา ต้องไม่ละลอบละล้วงหรือไปละเมิดสิทธิของเขา

๙) Don't abuse your power ไม่ใช่สิทธิที่มีเหนือผู้อื่นในทางที่ผิด เช่น บางคนมีความสามารถ ความเชี่ยวชาญแต่ลักลอบเข้าไปใช้ระบบต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควรทำ

๑๐) Be forgiving of other people's mistake ให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น เพราะในโลกออนไลน์ สามารถทำอะไรผิดพลาดได้ง่าย

ความสามารถในการเตรียมตัว ปรับตัวต่อเทคโนโลยีและความเสี่ยงที่เปลี่ยนไปอย่างเข้าใจ (Digital Resilience) มีการพูดถึงอย่างมากในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ในช่วงโควิด ๑๙ ที่ต้องปรับตัวให้รวดเร็ว ฉบับสั้น เพราะเมื่อปรับตัวได้ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่ง Digital Resilience มีอยู่ ๔ มิติหลักๆ

มิติ ๑ ความเข้าใจ (Understanding) : เมื่อพบความเสี่ยงออนไลน์ก็สามารถตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาด

มิติ ๒ รู้ (Know) : รู้ว่าควรต้องทำอะไรเพื่อขอความช่วยเหลือจากที่ไหนที่เหมาะสม

มิติ ๓ เรียนรู้ (Learn) : เรียนรู้จากประสบการณ์และนำมาปรับใช้กับตัวเลือกในอนาคต การมีข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อจะได้เป็นตัวเลือกให้กับหน่วยงานหรือองค์กรในการนำมาปรับใช้พร้อมรับกับสิ่งที่จะขึ้นในอนาคต

มิติ ๔ การฟื้นฟู (Recover) : เมื่อเกิดความผิดพลาดแล้ว ต้องรู้จักปรับตัวได้เร็ว ได้รับการช่วยเหลือจากผู้คนระดับต่างๆ ในองค์กร ให้ฟื้นกลับมาได้ และอยู่ต่อในโลกอนาคตได้

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลต่างๆ ที่เป็นเทคนิค เช่น การทำธุรกรรมออนไลน์ให้ปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเมื่อเริ่มมีการปรับวิถีชีวิตมาอยู่ในบริบทออนไลน์มากยิ่งขึ้น การทำธุรกรรมต่างๆ ให้ปลอดภัยเป็นเรื่องที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสั่งรหัสผ่านเข้าอุปกรณ์ Smart Phone มือถือ คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นรหัสที่คาดเดาได้ยาก การไม่ใช้ WiFi สาธารณะในการทำธุรกรรมเพราะมีความเสี่ยงมากต่อการที่จะมีผู้อื่นขโมยข้อมูล หรือการสมัคร SMS, Email เหล่านี้เป็นพื้นฐานทางเทคนิคที่ควรจะต้องทราบในการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัลในปัจจุบัน

ปัจจุบัน ผู้คนจำนวนมากหันมาทำงานแบบ Hybrid Working ที่มีข้อดี คือ การลดเวลาในการเดินทาง มีสมาธิในการทำงานในบางเรื่อง เหมาะกับทำงานที่บ้าน ซึ่งจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดการ การตอบ Email การเตรียมนำเสนองาน การทำโปรเจกต์ต่างๆ ที่ต้องสมาธิมากๆ ไม่ต้องการให้คนอื่นมาขัดจังหวะความคิด ส่วนงานที่ทำงานจะเน้นในการทำงานที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้อื่น การระดมความคิดต่างๆ ฉะนั้น แนวทางในอนาคตการทำงานให้ประสบความสำเร็จก็เริ่มมีโมเดลต่างๆ ออกมาให้รูปแบบ Hybrid Working Mode

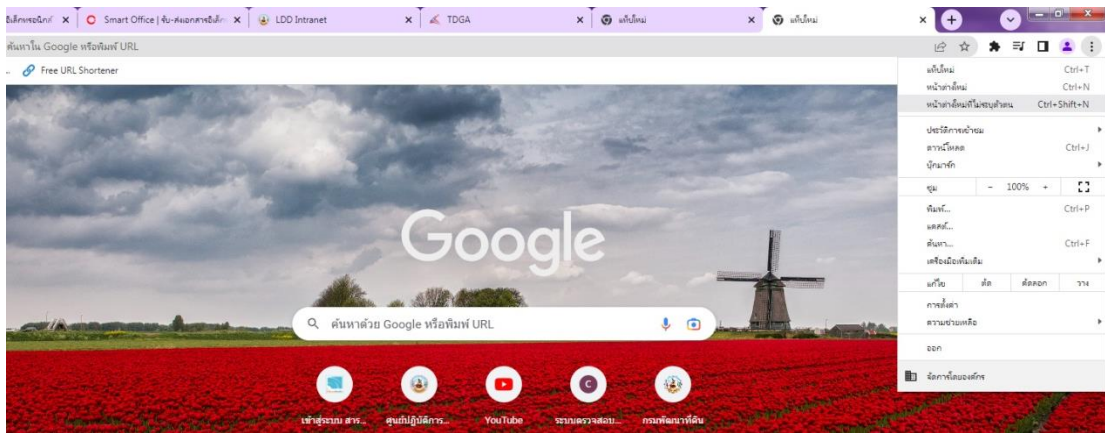
## ตอนที่ ๔ การท่องเว็บและการใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ (All about Web Browsing & How to Use Email Effectively)

### ๔.๑ การท่องเว็บ

Web Browsing ที่รู้จักกันดีในปัจจุบัน อาทิ Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari ในการหาข้อมูลสารสนเทศต่างๆ บนโลกอินเทอร์เน็ต สิ่งที่น่าสนใจ คือ การ Login ใช้งานไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของตนเองและสาธารณะ เรื่องของความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ จึงต้องรู้จัก Incognito Mode หรือ Private browsing Mode ซึ่งจะมีลักษณะของการสืบค้นข้อมูลที่ Web Browsing จะไม่จดจำข้อมูลที่ค้นหา ไม่จดจำว่าได้ใช้งานหน้าเว็บไซต์ใดมาบ้าง หรือว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่ถูกบันทึกในประวัติการใช้ Internet History Autofill Information หรือรหัสผ่านต่างๆ จะไม่ถูกบันทึกเก็บไว้ ซึ่งจะมีความปลอดภัยในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะในการสืบค้นในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามควรตระหนักเสมอว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและหน่วยงานที่ให้บริการ WiFi ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียน หรือที่ทำงานยังสามารถ

ตรวจสอบ IP Address แล้วก็ประวัติการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ ฉะนั้น เมื่อไปใช้คอมพิวเตอร์สาธารณะ ควรเปิดใช้งาน Incognito Mode ยกตัวอย่างการเปิด Incognito Mode ใน Google Chrome

- เปิด New Tab ⇨ คลิกปุ่ม  บนจอขวามือ แล้วเลือก “หน้าต่างใหม่ที่ไม่ระบุตัวตน”



ลิขสิทธิ์ (Copyright) เป็นความคุ้มครองที่มีให้กับเจ้าของผลงานสร้างสรรค์ ที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ การใช้สติปัญญา ความรู้ความสามารถ ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาประเภทหนึ่งโดยเจ้าของลิขสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียวในการที่จะกระทำการใดเกี่ยวกับผลงาน

ลิขสิทธิ์ มีอยู่ ๙ ประเภท วรรณกรรม นาฏกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรม โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ สิ่งบันทึกเสียง งานแพร่เสียงแพร่ภาพ และงานอื่นใดในแผนกวรรณคดี

การละเมิดลิขสิทธิ์ โดยไม่ได้รับอนุญาต ก็ต้องถูกลงโทษ ถูกปรับตั้งแต่ ๒ หมื่นบาท ถึง ๘ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่จะมีการยกเว้น ถ้ามีการนำตัวผลงานลิขสิทธิ์ไปใช้ในการวิจัย การศึกษาหรือว่าประโยชน์ในการสอนโดยไม่ได้แสวงหากำไร

ในทางกลับกัน สิ่งที่ตรงกันข้ามกับลิขสิทธิ์ก็คือ Creative Commons License ซึ่ง Creative Commons จะเป็นองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรในการแบ่งปันข้อมูล โดยจะเน้นเรื่องของการอนุญาตให้นำข้อมูลไม่ว่าจะเป็นภาพ เสียง ไปใช้โดยการอ้างอิงถึงเจ้าของลิขสิทธิ์เดิม

### Creative Commons จะมี Attribution ๖ แบบ

๑) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลง รวมถึงนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าได้โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มาด้วย จะมีเครื่องหมาย CC BY

๒) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลง รวมถึงนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าได้ โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มาในรูปแบบเดียวกัน คือ ShareAlike

๓) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ห้ามดัดแปลง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าได้โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา

๔) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลงได้ แต่ห้ามนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้าโดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา

๕) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลงได้ แต่ห้ามนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้าโดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา เอาไปใช้ในแบบเดียวกัน

๖) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ห้ามดัดแปลง โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา

Creative Commons จะเชื่อมโยงกับการใช้ Search Engines ต่างๆ เช่น Google Search Engines ในการค้นหาภาพใดภาพหนึ่ง โดยการพิมพ์ Key word ในช่องการค้นหา ซึ่งจะมีเมนูที่เรียกว่า

Tools หรือ เครื่องมือ ที่สามารถเลือก Used right ได้ ๒ รูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น Creative Commons License หรือ Commercial and other License ก็จะได้ผลทั้ง ๒ แบบ หรือแบบใดแบบหนึ่งให้เป็นไปตามลิขสิทธิ์ในการนำไปใช้

#### ๔.๒ การใช้อีเมล

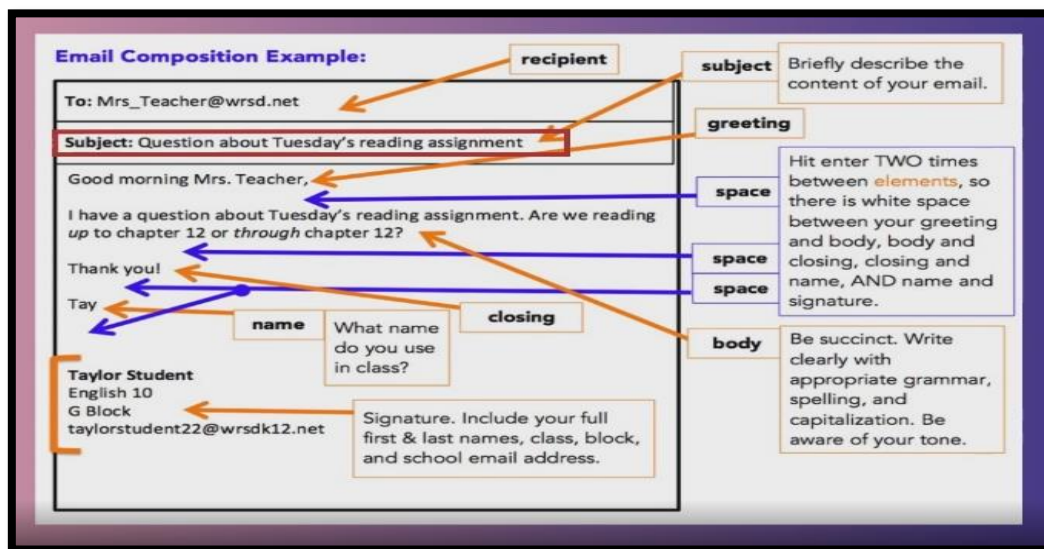
การใช้ Email เป็นสิ่งที่ทุกคนคุ้นเคยกันมาอย่างยาวนาน แต่ตลอดระยะเวลาที่ใช้ ใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพหรือไม่ ดังนั้นการใช้อีเมลให้มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงองค์ประกอบดังนี้

๑) การเลือกใช้หัวข้อในการเขียนอีเมลที่เหมาะสม ต้องตระหนักถึงความกระชับ ใจความสำคัญ ค้นหาง่าย ในแต่ละหัวข้อควรมุ่งเน้นประเด็นใดประเด็นหนึ่งเท่านั้น

๒) การหาอีเมล ควรเน้นใจความสำคัญในบรรทัดแรก เขียนให้เรียบง่ายที่สุด และใช้ภาษาให้เหมาะสม

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

#### ตัวอย่างอีเมลที่ดี



๔) การตั้งรหัสผ่านเข้าใช้งานอีเมล ต้องยากต่อการคาดเดา มีอย่างน้อย ๘ ตัวอักษร ประกอบไปด้วย ตัวพิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก ตัวเลข อักขระพิเศษต่างๆ เพื่อให้ยากต่อการคาดเดาและลักลอบนำไปแอบอ้างใช้ต่อ

๕) ตอบกลับอีเมลที่มีผู้ผู้รับหลายคนควรตรวจสอบความถูกต้อง

๖) ส่งต่ออีเมล ควรมีการสรุปใจความสำคัญของอีเมล

๗) เอกสารแนบควรตรวจสอบขนาดของไฟล์ข้อมูล เลือกไฟล์ที่ถูกต้องเหมาะสม

#### ตอนที่ ๕ เครื่องมือการทำงานร่วมกันบนออนไลน์ (Online Collaboration Tools) แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม

๕.๑ Social & Collaboration Platform and Spaces เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เป็นทีม เป็นกลุ่ม Community Network ต่างๆ ตัวอย่างเช่น Google Workspace, Microsoft Team, Trello และ Slack ซึ่งเป็นการใช้ในการ Post Content จัดกิจกรรม สำหรับการเรียนการสอนที่ครอบคลุมไปถึงเรื่องของการวัดผลประเมินผลด้วย เช่น Google Workspace จะประกอบด้วย Documents ที่หลายคนจะ



มาทำงานร่วมกันได้ แก้ไขได้หรือตั้งสิทธิ์ในการดูได้อย่างเดียวก็ได้ เช่นเดียวกับ Spreadsheet Slide จนกระทั่ง Meet Tool ที่เป็น Video Conference ต่างๆ และเครื่องมือที่ได้รับความนิยมมาก คือ Online Meet ทั้งจาก Google Meet, Microsoft Team, Zoom เครื่องมือเหล่านี้ช่วยลดต้นทุนในการจัดประชุมสัมมนา ช่วยจัดเก็บข้อมูลบันทึก รับชมย้อนหลังได้หลักจากมี Live แล้วยังเป็น On-Demand ได้

นอกจากนี้ ยังมีการทำ Metaverse หรือ จักรวาลเสมือนที่มีลักษณะของ Virtual Community เป็นการประชุมออนไลน์ที่มีลักษณะของการเข้าไปอยู่ในโลกเสมือนจริงของ Avatar สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล นำเสนองาน หรือจัดประชุมได้ในโลกเสมือนจริง

ส่วน Slack ได้รับความนิยมมากขึ้น เป็นการออกแบบมาสำหรับทำงานเป็นทีมโดยเฉพาะ มีระบบจัดการสมาชิกอย่างเป็นระเบียบ ควบคุมได้ สามารถรับส่งไฟล์ได้ ค้นหาไฟล์ได้ง่ายทั้งจากชื่อและคนส่ง รองรับสมาชิกได้ไม่จำกัดจำนวน

Trello จะเป็นเครื่องมือในการ Organize file เป็นเครื่องมือที่เพิ่มประสิทธิภาพให้กับทีมในการจัดการ Project ขั้นตอนการทำงาน หรือการติดตามงานได้ทุกประเภท เพิ่มไฟล์รายการตรวจสอบ หรือแม้กระทั่งการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ ที่กำหนดได้ด้วยตนเอง เพียงแค่ลงทะเบียน สร้างบอร์ด และเริ่มต้นใช้งาน

**๕.๒ File and resource Sharing Tools** ยกตัวอย่างเช่น Dropbox, One Drive, Google Drive

**๕.๓ Group Organizers, task managers and scheduling Tools**

- Google Calendar มีประโยชน์มากในการติดตาม ตารางการนัดหมาย การทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถเพิ่ม Link Video Conference ได้ด้วย

- Miro จะเป็น Platform ที่เน้นในเรื่องของการระดมความคิดแบบ Real-time มีจุดเด่นในเรื่องของ Template เพราะมีเยอะ เพื่อใช้ในการแชร์ไอเดีย การระดมสมอง การวางแผน การทำแผนกลยุทธ์ต่างๆ จะมีรูปแบบบอร์ดหรือหน้ากระดาษที่หลากหลาย ตอบโจทย์การทำงานในปัจจุบันมากๆ

**๕.๔ Collaborative Online brainstorming and whiteboarding**

- Padlet มี Template เยอะ มีความหลากหลาย ถือเป็นจุดเด่น มี Wall ที่สามารถแปะข้อมูลได้เลย เป็น Stream ไหลไปเรื่อยๆ ตามลำดับก่อนหลัง หรือแบบ Grid แบบ Shelf ที่มีการบางช่องคอลัมน์ แบบ Timeline แบบ Canvas ที่มีบอกความเชื่อมโยง

## ตอนที่ ๖ เครื่องมือสำหรับสร้างคอนเทนต์ (Content Creation tools)

ปัจจุบันมีเครื่องมือที่สามารถสร้างคอนเทนต์ได้มากมาย ยิ่งปัจจุบันมีการใช้โซเชียล เป็น Trend ที่นิยมเรื่องของเสียง Podcast การดู vlog องค์กรใดที่ปรับตัวเร็วก็จะมีช่องทางการเผยแพร่สารสนเทศที่หลากหลายด้วย เช่น Facebook Instagram และมีหลายหน่วยงานเริ่มไปใช้ Podcast vlog ที่เป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้คนเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง

**โปรแกรม Canva** เป็นโปรแกรมที่สามารถสร้างรูปภาพหรือวิดีโอที่สวยงามได้อย่างรวดเร็ว เพราะเต็มไปด้วยเทมเพลตให้เลือกมากมาย มีผู้คนนิยมใช้เป็นจำนวนมาก เพราะเป็นโปรแกรมที่ใช้ง่าย ไม่จำเป็นต้องมีพื้นฐานด้านกราฟิก ด้านวิดีโอ ก็สามารถทำงานกราฟิกได้

การใช้ Canva มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

๑) เข้า Canva.com หรือ Application Canva ได้ทั้งทางคอมพิวเตอร์และ Smart Phone

๒) เลือก Template ได้เลย

๓) ทำงานตาม Template สร้างผลงาน

๔) แชร์ผลงานร่วมกับผู้อื่นผ่านช่องทาง Social Media เป็น URL หรือเชิญให้เพื่อนเข้าชมผลงานปรับปรุงงานร่วมกัน

จากขั้นตอนง่ายๆ จึงทำให้ Canva เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ครบครัน ได้รับความนิยมนอย่างแพร่หลายและถือเป็นอาวุธในการทำงานที่ง่าย เพียงแค่ Drag & Drop เท่านั้น สามารถ Record Presentation และตัดต่อเป็นคลิปส่งแชร์ได้เลย เป็นโปรแกรมที่มีความสมบูรณ์แบบในตัว

**บทสรุป** เนื้อหาทั้ง ๖ ตอน จะเป็นองค์ประกอบให้เกิดความฉลาดทางดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น

Quote ของอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ “The more I learn, the more I realize I don't know” คือ ยิ่งเรียนรู้ไปเท่าไร ก็รู้สึกว่ายังไม่รู้อะไรเลย” ฉะนั้น การ Up Skill Reskill เป็นสิ่งสำคัญ

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม**

- ต่อตนเอง คือ ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำเอาองค์ความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น ลดเวลาในการทำงาน ทราบหลักการคิดในการปรับตัวและสภาพสังคมในยุคของการเปลี่ยนแปลง และยังสามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้

- ต่อหน่วยงาน สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปช่วยให้ปรับกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารระหว่างบุคคล การคำนึงถึงทรัพยากรองค์กร



(นางสาวณัฐสุดา แซ่ลิ่ม)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ผู้สรุปการอบรม

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๗