

ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence - DQ)

โดย นายเมธา ศรีทองคำ
ตำแหน่ง นักสำรวจดินชำนาญการพิเศษ
หน่วยงาน กลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๐

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการบริหารจัดการตนเองบนโลกออนไลน์
- เพื่อเสริมสร้างทักษะการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย
- เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันเป็นทีม
- เพื่อเตรียมความพร้อมและปรับตัวรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence - DQ) โดย อาจารย์สุนันท์ จิรพัฒน์พร สามารถสรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร ได้ดังนี้ ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในทุกมิติของชีวิต "ความฉลาดทางดิจิทัล" ไม่ได้หมายถึงแค่การใช้คอมพิวเตอร์เป็น แต่คือชุดทักษะทางสังคม อารมณ์ และการรู้คิด ที่ช่วยให้มนุษย์สามารถเผชิญความท้าทายและปรับตัวเข้ากับวิถีชีวิตดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสร้างสรรค์ บทเรียนนี้ได้แบ่งองค์ประกอบสำคัญออกเป็น ๖ ด้านหลัก ซึ่งประกอบด้วย

๑. อัตลักษณ์ดิจิทัล (Digital Identity) คือ การสร้างและบริหารจัดการตัวตนบนโลกออนไลน์เป็นด่านแรกของการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี ประกอบด้วย โลกดิจิทัล (Digital World): โลกออนไลน์และออฟไลน์ในปัจจุบันได้หลอมรวมกันจนแยกไม่ออก การกระทำบนโลกดิจิทัลส่งผลกระทบต่อชีวิตจริงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ใช้ต้องเข้าใจพลวัตของโลกดิจิทัลที่มีความรวดเร็ว กว้างขวาง และไร้พรมแดน อัตลักษณ์ดิจิทัล (Digital Identity): คือการสร้างและจัดการ "ตัวตน" บนโลกออนไลน์ (Online Persona) สิ่งที่เราโพสต์ แชร์ หรือแสดงความคิดเห็น ล้วนประกอบร่างเป็นตัวตนของเราในสายตาผู้อื่น ผู้ใช้ที่ฉลาดต้องรู้จักบริหารจัดการตัวตนให้เหมาะสม ทั้งในแง่ส่วนตัวและหน้าที่การงาน (Professional Identity) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความเป็นส่วนตัวในโลกดิจิทัล (Digital Privacy): การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA/Data Privacy) เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ต้องรู้จักตั้งค่าความเป็นส่วนตัวบนแพลตฟอร์มต่างๆ เข้าใจสิทธิในข้อมูลของตนเอง และรู้เท่าทันว่า แอปพลิเคชันหรือบริการต่างๆ นำข้อมูลของเราไปใช้อย่างไร เพื่อป้องกันการถูกละเมิดสิทธิ

๒. การใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม (Digital Use)

เทคโนโลยีเป็นดาบสองคม การใช้งานอย่างชาญฉลาดจึงต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น การใช้เทคโนโลยีอย่างสมดุล (Digital Screen Time & Balance): คือความสามารถในการควบคุมเวลาที่ใช้กับหน้าจอ (Screen Time) ให้เหมาะสม ไม่ให้เทคโนโลยีมาเบียดบังเวลาพักผ่อน การออกกำลังกาย หรือความสัมพันธ์ในชีวิตจริง ป้องกันภาวะเสพติดติดหน้าจอ (Digital Addiction) และรักษาสุขภาพกายและใจ (Digital Wellbeing) เช่น ภาวะออฟฟิศซินโดรม หรือความเครียดจากโซเชียลมีเดีย การเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล (Digital Empathy): โลกออนไลน์มักทำให้เราลืมไปว่ามี "มนุษย์" อยู่หลังหน้าจอ ทักษะนี้คือ

ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่ด่วนตัดสิน ไม่ร่วมวง Cyberbullying (การกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์) รู้จักใช้คำพูดที่ให้เกิดประโยชน์ และพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือยื่นยืดยอดเพื่อผู้ที่ถูกรังแกบนโลกออนไลน์

๓. การจัดการความปลอดภัยในโลกดิจิทัล (Digital Security)

การป้องกันตนเองจากภัยคุกคามไซเบอร์เป็นทักษะเอาชีวิตรอดที่สำคัญที่สุดในยุคนี้ การรับมือกับภัยคุกคาม: ผู้ใช้ต้องรู้จักภัยไซเบอร์รูปแบบต่างๆ เช่น Phishing (การหลอกลวงเอาข้อมูล), Malware, Ransomware (มัลแวร์เรียกค่าไถ่) และ Scam (มิจฉาชีพหลอกโอนเงิน) การป้องกันและการตั้งรับ: ต้องมีทักษะในการตั้งรหัสผ่านที่คาดเดายาก (Strong Password), การเปิดใช้งานระบบยืนยันตัวตนแบบสองชั้น, การหมั่นอัปเดตซอฟต์แวร์ให้เป็นปัจจุบันเสมอ รวมถึงการไม่คลิกลิงก์หรือดาวน์โหลดไฟล์จากแหล่งที่น่าเชื่อถือ หากเกิดเหตุการณ์ถูกแฮกหรือข้อมูลรั่วไหล ต้องรู้ขั้นตอนในการระงับเหตุและแจ้งอายัดอย่างทันท่วงที

๔. ด้านการรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy)

ทักษะในการกลั่นกรองและสร้างสรรค์ข้อมูล ท่ามกลางมลภาวะทางข้อมูลข่าวสาร (Information Overload) การใช้งานสื่อสารสนเทศ (Media & Information Consumption): ความสามารถในการสืบค้นข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล มีวิจารณญาณในการแยกแยะระหว่าง ข่าวจริง ข่าวปลอม (Fake News) และข้อมูลบิดเบือน (Disinformation/Misinformation) โดยใช้หลัก "เช็คให้ชัวร์ก่อนแชร์" เพื่อไม่ตกเป็นเครื่องมือในการกระจายข่าวลือ ผู้จัดทำสื่อและสารสนเทศ (Media & Information Creator): เมื่อเราเปลี่ยนบทบาทจากผู้รับสารมาเป็น "ผู้สร้างสรรค์เนื้อหา" (Content Creator) เราต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ผลิตเนื้อหาที่เป็นความจริง สร้างสรรค์ ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ (Copyright) เข้าใจการใช้สัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์ (Creative Commons) และไม่คัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism)

๕. ด้านการสื่อสารดิจิทัล (Digital Communication)

การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อเชื่อมโยงและทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ร่องรอยดิจิทัล (Digital Footprint): ทุกถ้อยคำที่เราก้าวเดินบนโลกออนไลน์ ทั้งการกดไลค์ คอมเมนต์ การค้นหา หรือการเช็กอิน ล้วนถูกบันทึกไว้ถาวร (The Internet Never Forgets) ร่องรอยเหล่านี้สามารถส่งผลดี (เช่น เป็นพอร์ตโฟลิโอในการสมัครงาน) และผลเสีย (เช่น การโพสต์ด้วยอารมณ์ชั่ววูบที่กลับมาทำลายชื่อเสียงในอนาคต) ผู้ใช้จึงต้องระมัดระวังและบริหารจัดการร่องรอยดิจิทัลของตนเองให้ดี การมีปฏิสัมพันธ์และการสร้างความร่วมมือ (Interaction & Collaboration): ความสามารถในการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบท (เช่น อีเมลสำหรับงานทางการ, แชตสำหรับงานเร่งด่วน) รวมถึงทักษะในการทำงานร่วมกันผ่านระบบ Cloud Computing (เช่น Google Workspace, Microsoft ๓๖๕) การประชุมออนไลน์ การระดมสมองแบบเสมือนจริง ซึ่งเป็นทักษะสำคัญสำหรับยุคการทำงานแบบ Hybrid และ Remote Work

๖. การปรับตัวในยุคดิจิทัล (Digital Disruption)

โลกดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันและรุนแรง ผู้ที่ไม่ปรับตัวจะถูกทิ้งไว้เบื้องหลัง ความเข้าใจในความเปลี่ยนแปลง: เข้าใจว่าเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), Blockchain, หรือ Automation เข้ามาเปลี่ยนวิถีชีวิต รูปแบบธุรกิจ และตลาดแรงงานอย่างไร Mindset ของการปรับตัว (Growth Mindset):

ต้องมีทัศนคติที่เปิดรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) พร้อมทั้งจะ Reskill (สร้างทักษะใหม่) และ Upskill (ยกระดับทักษะเดิม) เพื่อให้ตนเองยังคงมีคุณค่าและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งการใช้ชีวิตประจำวันและการพัฒนาองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

๑. ต่อตนเอง คือ ช่วยสร้าง "ภูมิคุ้มกันดิจิทัล" และเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ชีวิตยุคใหม่ให้แก่ผู้เรียนโดยตรง ได้แก่ ปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ รู้จักวิธีป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัย และรู้เท่าทันกลโกงของมิจฉาชีพ ทำให้ไม่ตกเป็นเหยื่อและสูญเสียทรัพย์สิน มีสุขภาวะดิจิทัลที่ดี สามารถบริหารจัดการเวลาหน้าจอ ได้อย่างสมดุล ไม่เสพติดเทคโนโลยีจนกระทบต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต และความสัมพันธ์รอบข้าง เสริมสร้างภาพลักษณ์และโอกาสทางอาชีพ: เข้าใจการสร้าง "อัตลักษณ์ดิจิทัล" และการจัดการ "ร่องรอยดิจิทัล" (Digital Footprint) ในเชิงบวก ซึ่งเปรียบเสมือนเรซูเม่บนโลกออนไลน์ที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ มีวิจารณญาณในการเสพสื่อ ทักษะการรู้เท่าทันสื่อช่วยให้สามารถแยกแยะข่าวจริง ข่าวปลอม ไม่ตื่นตระหนกไปกับข้อมูลที่บิดเบือน

๒. ต่อองค์กร คือ บุคลากรที่มีความฉลาดทางดิจิทัลเป็นฟันเฟืองสำคัญที่ช่วยให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ลดความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ระดับองค์กร ปัญหาข้อมูลรั่วไหลหรือ Ransomware มักเกิดจาก Human Error (เช่น พนักงานคลิกลิงก์แปลกปลอม) พนักงานที่รู้เท่าทันจะเป็นด่านหน้าในการปกป้องข้อมูลความลับขององค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน เข้าใจการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารดิจิทัลและเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ทำให้การทำงานแบบทีม รวดเร็ว ราบรื่น และลดความซ้ำซ้อน ปกป้องภาพลักษณ์ของแบรนด์ พนักงานที่มีความเข้าใจเรื่องมารยาททางดิจิทัล จะระมัดระวังในการโพสต์หรือแสดงความคิดเห็นบนโซเชียลมีเดีย ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดวิกฤตดราม่าที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร พร้อมรับมือกับ Digital Disruption องค์กรจะเต็มไปด้วยบุคลากรที่มี Growth Mindset ที่ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง พร้อมเรียนรู้และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและสร้างนวัตกรรม

๓. ต่อสาธารณะ คือ เมื่อประชากรส่วนใหญ่มีทักษะ Digital Literacy สังคมโดยรวมจะเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างมีคุณภาพ ได้แก่ สังคมที่เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน ผู้คนเข้าใจความสำคัญของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และการเคารพทรัพย์สินทางปัญญา ทำให้การละเมิดสิทธิบนโลกออนไลน์ลดลง ลดปัญหาการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ (Cyberbullying) การปลูกฝังความเห็นอกเห็นใจทางดิจิทัล (Digital Empathy) จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมบนโซเชียลมีเดียที่สร้างสรรค์ ให้เกียรติกัน และเป็นพื้นที่ปลอดภัยสำหรับทุกคน หยุดยั้งการแพร่กระจายของข้อมูลเท็จ เมื่อทุกคนมีวัฒนธรรม "เช็กให้ชัวร์ก่อนแชร์" มลภาวะทางข้อมูล และความขัดแย้งในสังคมที่เกิดจากข่าวลือหรือความเข้าใจผิดจะลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ยกระดับขีดความสามารถของประเทศ: ประเทศที่มีพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizen) ที่มีคุณภาพ จะมีความพร้อมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างสรรค์นวัตกรรม และแข่งขันได้ในระดับสากล

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๑. การบริหารภาพลักษณ์และร่องรอยทางดิจิทัล

สร้างความน่าเชื่อถือโดยการจัดการโปรไฟล์บนโซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์มการทำงาน (เช่น LinkedIn หรือระบบภายในองค์กร) ให้ดูเป็นมืออาชีพ คิดก่อนโพสต์เสมอ ระวังกว่าทุกความคิดเห็นหรือการแชร์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน จะกลายเป็นร่องรอยดิจิทัลที่สะท้อนภาพลักษณ์ของทั้งตนเองและองค์กร จึงต้องหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์หรือการละเมิดความลับของบริษัทบนพื้นที่สาธารณะ

๒. การสื่อสารและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

เลือกเครื่องมือให้ถูกบริบทโดยใช้อีเมลสำหรับการสื่อสารที่เป็นทางการหรือต้องการหลักฐานอ้างอิง และใช้แชต (เช่น LINE, Microsoft Teams) สำหรับการคุยงานที่ต้องการความรวดเร็ว ทำงานแบบ Co-creation: ใช้ประโยชน์จากระบบ Cloud Computing (เช่น Google Workspace) เพื่อให้ทีมสามารถแก้ไขเอกสารร่วมกันได้แบบ Real-time ลดความซ้ำซ้อนของการส่งไฟล์ไปมา ใช้ความเห็นอกเห็นใจ (Digital Empathy) พิมพ์ข้อความสั่งงานหรือทักท้วงงานด้วยความสุภาพ ชัดเจน และให้เกียรติเพื่อนร่วมงานเสมอ เพื่อลดความเข้าใจผิดจากการสื่อสารผ่านตัวอักษร

๓. การเป็นด่านหน้าด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยโดยตั้งรหัสผ่านที่รัดกุมและเปิดใช้งานการยืนยันตัวตนแบบสองชั้น สำหรับทุกบัญชีที่เกี่ยวข้องกับงาน ระวังภัย Phishing: ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของอีเมลหรือลิงก์แปลกปลอมอย่างรอบคอบก่อนคลิก เพื่อป้องกันไม่ให้มัลแวร์หรือแรนซัมแวร์ (Ransomware) เข้าสู่ระบบ เครือข่ายขององค์กร รักษาความลับข้อมูล (Data Privacy) ปฏิบัติตามกฎหมาย PDPA อย่างเคร่งครัด ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหรือข้อมูลความลับของบริษัทไปเปิดเผยหรือใช้งานผิดวัตถุประสงค์

๔. การจัดการข้อมูลและการสร้างสรรค์งานอย่างมีวิจารณญาณ

เช็คให้ชัวร์ก่อนนำไปใช้ เมื่อต้องหาข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจหรือทำรายงาน ต้องตรวจสอบแหล่งที่มาว่าน่าเชื่อถือหรือไม่ เพื่อป้องกันการนำข้อมูลที่บิดเบือนมาใช้ในการทำงาน เคารพทรัพย์สินทางปัญญา: เมื่อต้องสร้างสรรค์สื่อ นำเสนอผลงาน หรือทำคอนเทนต์ ต้องตรวจสอบลิขสิทธิ์รูปภาพ ฟอนต์ หรือข้อมูลที่นำมาอ้างอิงเสมอ เพื่อป้องกันการถูกฟ้องร้อง

๕. การเปิดรับและนำการเปลี่ยนแปลง

มี Growth Mindset ไม่ต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ (เช่น การนำ AI มาช่วยร่างอีเมล วิเคราะห์ข้อมูล หรืองานเอกสาร) แต่พร้อมที่จะเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อลดเวลาการทำงานแบบเดิมๆ Upskill & Reskill อย่างต่อเนื่อง หมั่นอัปเดตความรู้ด้านดิจิทัลของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้พร้อมรับมือกับเครื่องมือหรือกระบวนการทำงานใหม่ๆ ที่องค์กรนำมาใช้

แหล่งที่มา

หลักสูตร : Digital Literacy: ความฉลาดทางดิจิทัล

วิทยากร/ผู้ให้ความรู้ : อาจารย์สุนันต์ จิรพัฒน์พร

หน่วยงานที่จัดอบรม : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รูปแบบหลักสูตร : e-Learning

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : สิงหาคม ๒๕๖๙