

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

โดย นางสาวอรรษยา ศิลป์เจริญ
ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ
หน่วยงาน กลุ่มวิเคราะห์ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๐ กรมพัฒนาที่ดิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายและเห็นความสำคัญของ Digital Literacy
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานในการใช้อีเมล เครื่องมือการทำงานร่วมกันออนไลน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

แบ่งออกเป็น ๖ หัวข้อหลัก ดังต่อไปนี้

หัวข้อที่ ๑ Digital Literacy and Future Skills in Workplace

(การรู้ดิจิทัลและทักษะอนาคตในที่ทำงาน)

Digital literacy หรือความฉลาดทางดิจิทัลในระดับพลเมือง เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับบุคคลทั่วไปในการสื่อสารในโลกออนไลน์เป็นอย่างยิ่ง เป็นความสามารถในการเข้าถึง ตีความ วิเคราะห์ จัดการข้อมูล และประเมิน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ในขณะที่ Future skills เป็นทักษะที่สำคัญในยุคการทำงานแบบดิจิทัล ประกอบด้วย ๔ มิติหลัก ได้แก่

๑. ทักษะการแก้ปัญหา ดังนี้

- Analytical thinking and innovation มุ่งเน้นให้คนทำงานคิดวิเคราะห์และมีทักษะด้านนวัตกรรม
- Complex problem-solving การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
- Critical thinking and analysis การคิดเชิงวิพากษ์
- Creativity, Original and Initiative ความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงาน
- Reasoning, Problem solving and ideation การใช้เหตุผลในการตัดสินใจ และการระดมความคิด

๒. ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

- Leadership & Social Influence ทักษะการเป็นผู้นำและอิทธิพลทางสังคม

๓. ทักษะด้านเทคโนโลยี

- Technology use, monitoring, and control ทักษะการใช้ดูแลและจัดการเทคโนโลยี
- Technology design & programming ทักษะการออกแบบและการเขียนโปรแกรม

๔. ทักษะการบริหารจัดการตัวเอง (ใหม่ล่าสุด)

- Active learning and learning strategies ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- Resilience, stress tolerance and flexibility ทักษะการรับมือกับปัญหา อดทนต่อความกดดัน
ทักษะการปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

🌸 ความฉลาดทางดิจิทัล ๘ ทักษะ (ระดับพลเมืองดิจิทัล)

๑. เอกลักษณ์พลเมืองดิจิทัล (Digital Citizen Identity)

เป็นความสามารถในการสร้างและบริหารจัดการอัตลักษณ์ที่ดีของตนเองไว้ได้อย่างดีทั้งในโลกออนไลน์และโลกความจริง อัตลักษณ์ที่ดีคือ การที่ผู้ใช้สื่อดิจิทัลมีวิจารณญาณในการรับส่งข่าวสารและแสดงความคิดเห็น

๒. การบริหารจัดการเวลาบนโลกดิจิทัล (Screen Time Management)

เป็นความสามารถในการควบคุมตนเอง ความสามารถในการจัดสรรเวลาในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้งานสื่อสังคม (Social Network) ด้วย

๓. การจัดการการกลั่นแกล้งบนไซเบอร์ (Cyberbullying Management)

เป็นความสามารถในการป้องกันตนเอง มีภูมิคุ้มกันในการรับมือและจัดการกับสถานการณ์การกลั่นแกล้งบนอินเทอร์เน็ตได้อย่างชาญฉลาด

๔. การจัดการความปลอดภัยบนระบบเครือข่าย (Cybersecurity Management)

เป็นความสามารถในการสำรวจ ตรวจสอบ การป้องกัน และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบเครือข่าย มีทักษะในการรักษาความปลอดภัยของตนเองในโลกออนไลน์

๕. การจัดการความเป็นส่วนตัว (Privacy Management)

เป็นความสามารถในการจัดการกับความเป็นส่วนตัวของตนเองและของผู้อื่น การใช้ข้อมูลออนไลน์ร่วมกัน รู้จักการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง เช่น การแชร์ข้อมูลต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือดิจิทัล การถูกขโมยข้อมูลอัตลักษณ์ เป็นต้น

๖. การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)

ความสามารถในการตัดสินใจของบุคคลว่าควรเชื่อ/ไม่ควรเชื่อ มีความสามารถในการวิเคราะห์แยกแยะระหว่างข้อมูลที่ถูกต้อง/ข้อมูลที่ผิด รู้เท่าทันสื่อ สามารถวิเคราะห์และประเมินข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายได้ เข้าใจรูปแบบการหลอกลวงต่าง ๆ ในสื่อดิจิทัล เช่น ข่าวปลอม เว็บไซต์ปลอม

๗. ร่องรอยทางดิจิทัล (Digital Footprints)

เป็นความสามารถในการเข้าใจธรรมชาติของการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัลว่าจะหลงเหลือร่องรอยข้อมูลทิ้งไว้เสมอ ร่องรอยทางดิจิทัลอาจจะส่งผลกระทบในชีวิตจริง เช่น การลงทะเบียน อีเมล การโพสต์ข้อความหรือรูปภาพ ไฟล์งานต่าง ๆ ต้องยอมรับว่าอาจเป็นข้อมูลที่ระบุตัวบุคคลได้อย่างง่ายดาย

๘. ความเห็นอกเห็นใจและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นทางดิจิทัล (Digital Empathy)

เป็นความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น การแสดงความเห็นใจและการแสดงน้ำใจต่อผู้อื่นบนโลกดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม มีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อคนรอบข้างทั้งในโลกออนไลน์และในชีวิตจริง ไม่ด่วนตัดสินผู้อื่นจากข้อมูลออนไลน์แต่เพียงอย่างเดียว และจะเป็นกระบอกเสียงให้ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือในโลกออนไลน์

หัวข้อที่ ๒ Digital Literacy in Workplace (ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในที่ทำงาน)

World Economic Forum กล่าวถึง ๑๐ ทักษะสำคัญที่จำเป็นต้องมีสำหรับปี ๒๐๒๕ ในการทำงาน และมีผลสำรวจคาดไว้ในปี ๒๐๓๐ มี ๓ ทักษะที่เพิ่มเติมขึ้นมา ได้แก่

๑. ทักษะการรู้คิดอย่างมีเหตุผลขั้นสูง (High Cognitive)

ประกอบด้วยทักษะการเขียนและการรับรู้หนังสือขั้นสูง ทักษะเชิงสถิติและตัวเลขการคิดเชิงวิพากษ์ และการคิดประมวลสารสนเทศที่ซับซ้อน ทักษะนี้พบในอาชีพ เช่น หมอ นักบัญชี นักวิเคราะห์วิจัย นักเขียน และบรรณาธิการ

๒. ทักษะด้านอารมณ์และสังคม (Social and Emotional/Soft Skills)

การเจรจาต่อรองและการสื่อสารขั้นสูง ความเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถบริหารจัดการและปรับตัวได้ โดยทักษะเหล่านี้พบในอาชีพ เช่น ที่ปรึกษา นักเขียนโปรแกรม นักพัฒนาธุรกิจ

๓. ทักษะด้านเทคโนโลยี (Technological Skills)

การวิเคราะห์ข้อมูล วิศวกรรมและวิจัย ทักษะนี้อาจพบใน นักพัฒนาซอฟต์แวร์ วิศวกร ผู้เชี่ยวชาญด้านหุ่นยนต์และนักวิทยาศาสตร์

หัวข้อที่ ๓ Digital Etiquette & digital Resilience (มารยาทและการปรับตัวในโลกดิจิทัล)

Digital Etiquette หรือ Netiquette เป็นมารยาททางอินเทอร์เน็ต ซึ่ง Netiquette มาจากคำว่า เน็ต หรือ Internet และ Etiquette ที่แปลว่า จรรยาบรรณ

ดังนั้น Netiquette จึงหมายความว่า มารยาทในการใช้อินเทอร์เน็ต แต่เมื่อวันเวลาผ่านไปโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น เลยมีคำใหม่ขึ้นมา คือ “Digital Etiquette”

★ ตัวอย่างมารยาททางอินเทอร์เน็ต ๑๐ ข้อ (๑๐ core rule of Netiquette) ดังนี้

๑. Remember the Human เป็นการย้ำเตือนว่า แม้จะอยู่ในโลกดิจิทัล แต่คนที่ติดต่อสื่อสารด้วยคือ “คน” ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา ปฏิบัติตนในแบบที่อยากให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเรา

๒. Adhere to the same standard of behavior ปฏิบัติตนเช่นเดียวกับการที่เราปฏิบัติในชีวิตจริง

๓. Know you are in cyberspace ตระหนักว่ากำลังอยู่ในโลกไซเบอร์ ต้องมีมารยาทในการใช้เครือข่าย

๔. Respect other people's time and bandwidth การส่งข้อมูลต้องการอาศัยสิ่งที่เรียกว่า

“Bandwidth คือ ความสามารถในการส่งข้อมูลของสายสัญญาณที่เชื่อมระหว่างบุคคล และรวมถึงความสามารถในการเก็บข้อมูลของระบบที่ให้บริการ” ผู้ส่งข้อมูลต้องแน่ใจว่าไม่เป็นการรบกวนผู้รับ ทั้งในเรื่องของเวลาและ Bandwidth ของผู้อื่น ต้องไม่ส่งข้อมูลพรวดพราด

๕. Make yourself look good online การใช้คำพูดในโลกออนไลน์ คำพูดที่ถูกต้อง สละสลวยและเหมาะสมกับเวลาและสถานที่ คือสิ่งสำคัญ ควรคิดก่อนพูด เพราะประโยคที่เราพิมพ์หรือพูดไปอาจเกิดผลกระทบตามมาภายหลัง

๖. Share expert knowledge แบ่งปันความรู้ที่มี โดยการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก การต่อ ยอดเสนอแนะผู้อื่น เพื่อเป็นการเพิ่มบรรยากาศบนโลกออนไลน์ได้

๗. Help keep Flame wars under control Flaming คือ การช่วยกันควบคุมสิ่งที่เรียกว่า Flame wars จดหมายขู่ หรือถ้อยคำจากกลุ่มคนที่จู่โจมให้เกิดความเสียหาย

๘. Respect other people's privacy เคารพสิทธิของผู้อื่น เช่น เห็นหน้าจ่ออีเมลผู้อื่นเปิดค้างไว้ หรือมีข้อความส่งมาถึงผู้อื่น เราต้องไม่ละลากล่าวล้วงหรือละเมิดสิทธิผู้อื่น

๙. Don't abuse your power ไม่ใช้สิทธิที่มีเหนือผู้อื่นในทางที่ผิด เช่น บางคนมีความเชี่ยวชาญแต่นำไปใช้ในทางที่ผิด ลักลอบเข้าระบบต่างๆ ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่สมควร

๑๐. Be forgiving of other people's mistake ให้อภัยในความผิดพลาดผู้อื่น เพราะในโลกออนไลน์ ทุกคนสามารถทำเรื่องผิดพลาดเกิดขึ้นได้ง่าย

Digital Resilience การปรับตัวต่อเทคโนโลยีและความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงอย่างเข้าใจ ๔ มิติหลัก ดังนี้

➤ มิติ ๑ ความเข้าใจ (Understanding)

➤ มิติ ๒ รู้ (Know)

➤ มิติ ๓ เรียนรู้ (Learn)

➤ มิติ ๔ การฟื้นฟู (Recover)

หัวข้อที่ ๔ All about Web Browsing & How to Use Email Effectively (การท่องเว็บและการใช้เมลอย่างมีประสิทธิภาพ)

๔.๑ การท่องเว็บ

Web browsing ที่รู้จักกันดีในปัจจุบัน เช่น Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge และ Safari ใช้สำหรับหาข้อมูลสารสนเทศต่างๆ บนโลกอินเทอร์เน็ต

Copyright (ลิขสิทธิ์) เป็นความคุ้มครองที่มีให้กับเจ้าของผลงานสร้างสรรค์ ที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ การใช้สติปัญญา ความรู้ความสามารถ ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาประเภทหนึ่งโดยเจ้าของลิขสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียวในการที่จะกระทำการใดเกี่ยวกับผลงาน โดยลิขสิทธิ์มีอยู่ ๙ ประเภท ได้แก่ วรรณกรรม นาฏกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรม โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ สิ่งบันทึกเสียง งานแพร่เสียงแพร่ภาพ และงานอื่นใดในแผนกวรรณคดี

๔.๒ การใช้อีเมล

ในการใช้อีเมลอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ควรคำนึงถึงองค์ประกอบ ดังนี้

๑. การเลือกใช้หัวข้อในการเขียนอีเมลที่เหมาะสม เน้นกระชับ ใจความสำคัญ ค้นหาง่าย
๒. การหาอีเมล ควรเน้นใจความสำคัญในบรรทัดแรก เขียนให้เรียบง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม
๓. ตรวจสอบความถูกต้องของอีเมลและข้อความในอีเมล
๔. การตั้งรหัสผ่านเข้าใช้งานอีเมล ต้องยากต่อการคาดเดา มีอย่างน้อย ๘ ตัวอักษร ประกอบด้วย ตัวพิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก ตัวเลข อักขระพิเศษต่าง
๕. ตอบกลับอีเมลที่มีผู้รับหลายคน ควรตรวจสอบความถูกต้อง
๖. การส่งต่ออีเมล ควรมีการสรุปใจความสำคัญของอีเมล
๗. เอกสารแนบควรตรวจสอบขนาดของไฟล์ข้อมูล เลือกไฟล์ที่ถูกต้องเหมาะสม

หัวข้อที่ ๕ Oline Collaboration Tools (เรียนรู้เครื่องมือเพื่อการทำงานร่วมกันออนไลน์)

- **Social & Collaboration Platform and Spaces** เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เช่น Google Workspace, Microsoft Team, Trello และ Slack
- **File and Resorce Sharing Tools** เช่น Dropbox, One Drive และ Google Drive
- **Group Organizers, Task managers and Scheduling Tools** เป็นเครื่องมือจำพวก Google Calendar ที่ใช้ประโยชน์สำหรับการติดตาม ตารางนัดหมาย การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- **Collaborative Online brainstorming and whiteboarding** ยกตัวอย่างเช่น Padlet ที่มี Template เยอะ มีความหลากหลาย ถือเป็นจุดเด่นที่มี Wall สามารถแปะข้อมูลได้เลย

หัวข้อที่ ๖ Digital Content Creation Tools (เรียนรู้เครื่องมือสำหรับสร้างคอนเทนต์)

ปัจจุบันมีเครื่องมือหลากหลายที่ใช้ในการทำคอนเทนต์ ยกตัวอย่างเน้นเรื่องเสียง podcast และ vlog แต่ปัจจุบันที่นิยมเป็นอย่างมากคือ Canva เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่สามารถใช้สร้างรูปภาพหรือวิดีโอที่สวยงามได้อย่างรวดเร็ว เต็มไปด้วยเทมเพลตให้เลือกมากมาย สะดวกต่อการนำไปใช้งาน ไม่ต้องมีพื้นฐานด้านกราฟิก ก็สามารถโปรแกรมนี้ได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

๑. เข้าใจความหมายและตระหนักถึงความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานออนไลน์
๒. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ทำงานออนไลน์ร่วมกันในหน่วยงาน เข้าใจมารยาทและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยเบื้องต้นในการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูลองค์กร
๓. สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและประชาสัมพันธ์นโยบายต่าง ๆ ถึงภาคประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๑. การรักษาความเป็นส่วนตัว: นำหลักการคัดกรองข้อมูลส่วนบุคคลมาใช้ในการเวียนเอกสารหรือเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล
๒. การประยุกต์ใช้เครื่องมือทำงานร่วมกันแบบ Real-time: นำระบบ Cloud Document เช่น Google Workspace หรือ Microsoft Team มาใช้ในการตรวจทานร่างเอกสารราชการ หรือแผนงบประมาณร่วมกันในกอง/ฝ่าย เพื่อลดขั้นตอนการส่งไฟล์ไปมาหลายเวอร์ชัน และแก้ปัญหงานซ้ำซ้อน
๓. การสื่อสารทางราชการแบบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ: ใช้หลัก Netiquette ในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันสนทนาของหน่วยงานอย่างเป็นทางการ ถูกกาลเทศะ ชัดเจน ตรงประเด็น และรักษาความลับของทางราชการ

แหล่งที่มา

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

วิทยากร/ผู้ให้ความรู้ : ศาสตราจารย์ ดร. จินตวิทย์ คล้ายสังข์

หน่วยงานที่จัดอบรม : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รูปแบบหลักสูตร : e-Learning

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๔