

# Digital Literacy Essential Skill for Working Online

## ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์

โดย ศาสตราจารย์ ดร.จันทวิทย์ คล้ายสังข์

(ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

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

ในอดีตประเทศไทยเน้นการใช้แรงงานในการทำธุรกิจอุตสาหกรรม (Labour Intensive) แต่ในปัจจุบันเป็นยุคที่ประเทศขับเคลื่อนด้วยการใช้ข้อมูลสารสนเทศ (Data Driven) เช่น การขับเคลื่อนในเรื่องของการใช้ AI/เทคโนโลยี/Smart Device/Automation Tool และฝึกให้คนมีความคิดสร้างสรรค์

เริ่มต้นด้วยการปูพื้นฐาน เรื่อง **Future Skill Set** ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในการทำงานยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 4 มิติ

#### ทักษะการแก้ปัญหา

- ทักษะการคิดวิเคราะห์และทักษะด้านนวัตกรรม
- ทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
- ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์
- ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และการริเริ่มสิ่งใหม่
- ทักษะการใช้เหตุผล การตัดสินใจ และทักษะการระดมความคิด

#### ทักษะการบริหารจัดการตนเอง

ในช่วง Covid-19 องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทำให้ทักษะการจัดการตนเองในเรื่อง ความกดดัน อารมณ์ การปรับตัว มีความสำคัญมาก โดยมีทักษะ 2 ด้าน ดังนี้

- ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- ทักษะการรับมือกับปัญหา อดทนต่อความกดดัน ทักษะการปรับตัว

#### ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ความฉลาดทางดิจิทัล เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ คือ ทักษะการเป็นผู้นำและอิทธิพลทางสังคม

#### ทักษะด้านเทคโนโลยี

ทุกองค์กรต้องปรับตัวเข้าสู่ดิจิทัลทางยิ่งขึ้น เป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีเกี่ยวกับ Data/AI/Cloud Computing/Digital Marketing เป็นต้น โดยมีทักษะย่อย ดังนี้

- ทักษะการใช้ดูแลและจัดการเทคโนโลยี
- ทักษะการออกแบบและการเขียนโปรแกรม



ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy) เป็นกลไกสำคัญให้คนมีทักษะในอนาคต โดย Digital Skills Set ทั้ง 8 ด้านนี้เป็นส่วนหนึ่งของ Digital Literacy ประกอบด้วยความรู้ ทักษะและทัศนคติ โดยทั้ง 8 ด้าน เรียกว่า พลเมืองดิจิทัล (Digital Citizen) ซึ่งต้องตระหนักถึงโอกาส ความเสี่ยง สิทธิความรับผิดชอบ ในโลกออนไลน์ ความเป็นพลเมืองดิจิทัล การมีจริยธรรม กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับโลกดิจิทัล จึงจะทำให้เป็นพลเมืองดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบ

## 8 ทักษะความฉลาดทางดิจิทัล

1

**เอกลักษณ์พลเมืองดิจิทัล Digital Citizen Identity** ความสามารถในการสร้างและบริหารจัดการอัตลักษณ์ที่ดีของตนเองให้อยู่ในโลกออนไลน์ อัตลักษณ์ในที่นี้คือความเป็นตัวตนของท่านในเชิงบวก

- การเรียนรู้และพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น
- การนับถือตนเองและผู้อื่น
- การป้องกันตนเองและผู้อื่น

2

**การบริหารจัดการเวลาบนโลกดิจิทัล Screen Time management** การบริหารจัดการเวลาของเราเองและการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการ

- ความรับผิดชอบ
- บริหารเวลาได้เหมาะสม
- ต้องทราบถึงอันตรายและความเสี่ยง
- การเสพติดสื่อดิจิทัล

3

**การจัดการการกลั่นแกล้ง Cyber Bullying Management** การมีภูมิคุ้มกันตนเองในการรับมือและจัดการกับปัญหาสถานการณ์การกลั่นแกล้งบน Internet ได้อย่างชาญฉลาด วิธีจัดการเมื่อถูกกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์

- หยุดการติดต่อกับผู้ที่กลั่นแกล้ง
- ปิดกั้นการสื่อสารกับผู้กลั่นแกล้ง
- รายงานผู้เกี่ยวข้อง

4

**การจัดการความปลอดภัยระบบเครือข่าย Cybersecurity Management** ความสามารถในการตรวจสอบ การป้องกันข้อมูลของตนเองในระบบเครือข่าย ต้องทราบว่าจะสามารถทำอะไรให้ข้อมูลปลอดภัยอยู่รอดจากการถูกโจมตีหรือนำเข้ามาใช้ข้อมูลในทางที่ผิดได้อย่างไร

5

**การจัดการความเป็นส่วนตัว Privacy Management** การจัดการความเป็นส่วนตัวของตนเองและผู้อื่น การใช้ข้อมูลออนไลน์ การแบ่งปันผ่านสื่อดิจิทัลต่างๆ รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง



6

**การคิดอย่างมีวิจารณญาณ Critical Thinking** ความสามารถในการตัดสินใจ สามารถวิเคราะห์บนหลักการเหตุผลได้ แยกแยะระหว่างข้อมูลที่ถูกและผิดได้ ตรวจจับข้อมูลข่าวสารในโลก Cyber และ Digital และสามารถนำมาใช้กับตนเองในการแยกแยะข้อมูลต่างๆ ได้

7

**ร่องรอยทางดิจิทัล Digital Footprint** ต้องเข้าใจธรรมชาติของการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัลว่าทุกอย่างจะหลงเหลือร่องรอยข้อมูลทิ้งไว้เสมอ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อชีวิตในอนาคตได้ เพราะฉะนั้นท่านจะต้องรับผิดชอบกับสิ่งที่ทำลงไปในโลกดิจิทัล

8

**ความเห็นอกเห็นใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นทางดิจิทัล Digital Empathy** คือ ไม่เชื่อข้อมูลที่เห็นในทันที และช่วยเป็นกระบอกเสียงให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

**Key Driver** ที่สำคัญที่ทำให้เป็น **Digital Literacy** สำหรับ **Global Citizen** ได้อย่างสมบูรณ์ แบ่งได้เป็น 4 มิติ คือ

มิติที่ 1 ต้องเรียนรู้วิธีการเรียน Learning How to Learn

มิติที่ 2 การรู้ดิจิทัล Digital Literacy

มิติที่ 3 การใช้เครื่องมือ Digital Tools

มิติที่ 4 Digital Citizenship การติดต่อสื่อสารทำงานร่วมกับผู้อื่นในโลกออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**หัวข้อที่ 2 Digital Literacy : Essential Knowledge & Skill in Workplace**  
**การรู้จักดิจิทัล : ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในที่ทำงาน**

การนำความฉลาดทางดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ โดยมี 3 ทักษะ ที่จะต้องมีในปี ค.ศ. 2030

ทักษะการรู้คิดอย่างมีเหตุผลขั้นสูง (High Cognitive)

ทักษะด้านอารมณ์และสังคม (Social and Emotional/Soft Skills)

ทักษะด้านเทคโนโลยี (Technological Skills)

การเตรียมตัวสำหรับทักษะที่จำเป็นในปี ค.ศ. 2030

Mckinsey พูดยถึงการปรับโครงสร้างในองค์กร เพื่อการรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นการปรับ Mind Set Shift คือ วัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อที่จะสามารถปรับตัว Upskill Reskill ได้อย่างทันเหตุการณ์ และการปรับตัวในอนาคต โดยต้องการเน้นย้ำการเพิ่มทักษะใหม่ๆ การมีตำแหน่งงานใหม่ๆ หรือการว่าจ้างบุคคลที่เป็นลักษณะงานชั่วคราว Freelance หรือ Outsourcing ที่จะเกิดขึ้นสำหรับการทำงานในอนาคต เพื่อที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปได้



## หัวข้อที่ 3 Digital Etiquette & Digital Resilience

### การรู้ดิจิทัล : แนวปฏิบัติและการปรับตัว

**Digital Etiquette** คือ มารยาททาง Internet มีที่มาจาก **Etiquette + Internet = Netiquette** หมายถึง ธรรมเนียมปฏิบัติเกี่ยวกับการประพฤติอย่างเหมาะสม สุภาพในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น มารยาททาง Internet ประกอบด้วย

1

Remember the Human

2

Adhere to the same standards of behavior online that you follow in real life

3

Know you are in cyberspace

4

Respect other people's time and bandwidth

5

Make yourself look good online

6

Share expert knowledge

7

Help keep Flame wars under control  
Flaming

8

Respect other people's privacy

9

Don't abuse your power

10

Be forgiving of other people's mistake

**Digital Resilience** คือ ความสามารถในการเตรียมตัว ปรับตัวต่อเทคโนโลยีและความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างเข้าใจ ประกอบด้วย 4 มิติหลัก

Understanding

Knowing

Learn

Recover

การทำธุรกรรมออนไลน์ให้ปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เป็นเรื่องที่สำคัญ

การตั้งรหัสผ่าน  
เข้ามือถือ

ไม่ใช่ WIFI  
ในการทำธุรกรรม

การตั้งรหัสผ่าน  
ที่เดาได้ยาก

การสมัคร  
SMS หรือ Email

**Hybrid Working Mode** คือการทำงานออนไลน์บางส่วน และกลับไปทำงาน On Site บางส่วนต่อไปในอนาคตการทำงานแบบนี้จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีประสิทธิภาพสูงสุด

## หัวข้อที่ 4 Digital Literacy : All about Web Browsing & How to use Email Effectively

### การรู้ดิจิทัล : การท่องเว็บและการใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ

**Web Browser** ที่นิยมใช้กัน คือ **Google Chrome/Safari/Firefox/Microsoft Edge** ในการ Search หาข้อมูลสารสนเทศต่างๆ บนโลกอินเทอร์เน็ต

ในกรณีที่ใช้คอมพิวเตอร์ในที่สาธารณะ เรื่องของความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ จึงควรรู้จัก **Incognito Mode** หรือ **Private Browsing Mode** คือการค้นหาข้อมูลโดยที่ **Web Browsing** จะไม่จดจำข้อมูลของท่าน สามารถเปิด **Incognito Mode** ได้โดย **Google Chrome** ไปที่ **New Incognito Window/New Private Window**

**ลิขสิทธิ์** หรือ **Copyright** คือ ความคุ้มครองที่มีให้กับเจ้าของผลงานสร้างสรรค์ จะถูกปกป้องด้วยทรัพย์สินทางปัญญา โดยเจ้าของลิขสิทธิ์จะมีสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียว โดยแบ่งเป็น 9 ประเภท คือ



วรรณกรรม

\*

นาฏกรรม

\*

ศิลปกรรม

\*

ดนตรีกรรม

โสทรทัศนวิสา

\*

ภาพยนตร์

\*

สิ่งบันทึกเสียง

\*

งานแพร่เสียง แพร่ภาพ

งานอื่นใดในแผนกวรรณคดี

การละเมิดลิขสิทธิ์โดยไม่ได้อนุญาตจะต้องถูกลงโทษ **ถูกปรับ ตั้งแต่ 20,000 ถึง 800,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ** แต่มีการยกเว้น ถ้านำตัวของผลงานที่มีลิขสิทธิ์ไปใช้เพื่อการวิจัย การศึกษาหรือว่าประโยชน์ในการสอน โดยไม่แสวงหากำไร ถือเป็นข้อยกเว้น

**สิ่งที่ตรงข้ามกับลิขสิทธิ์ คือ Creative commons License** โดย Creative Commons เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ในการแบ่งปันข้อมูลโดยอ้างอิงถึงเจ้าของลิขสิทธิ์เดิม โดย Creative Commons มี Attribution 6 แบบ คือ

ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลง โดยอ้างอิงถึงแหล่งที่มา

ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลง โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา เพิ่มเติมโดยต้องเป็นรูปแบบเดียวกัน Share alike

ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ แต่ห้ามดัดแปลง โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา

ห้ามนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้า โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา

ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลง โดยต้องอ้างอิงถึงแหล่งที่มา ต้องเอาไปใช้ในรูปแบบเดียวกัน

ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ โดยต้องอ้างอิงถึงแหล่งที่มา แต่ห้ามดัดแปลง

**การใช้ Email** ทุกคนมีความคุ้นเคยเป็นอย่างดี แต่ใช้อย่างเหมาะสมหรือไม่ สามารถพิจารณาได้จาก

- การเลือกใช้หัวข้อในการเขียนอีเมลที่เหมาะสม ต้องคำนึงถึงความกระชับ ใจความสำคัญ
- เน้นใจความสำคัญในบรรทัดแรก โดยเขียนให้เรียงง่ายที่สุด และใช้ภาษาที่เหมาะสม
- ตรวจสอบถูกต้องของที่อยู่ Email ตรวจสอบข้อความใน Email และควรมีการใช้ Email Signature

การกำหนดรหัสผ่านของ Email Account ก็มีความสำคัญ โดยรหัสที่ใช้จะต้องยากต่อการคาดเดา มีไม่ต่ำกว่า 8 ตัวอักษร มีทั้งตัวใหญ่ ตัวเล็ก ตัวเลข และอักขระพิเศษคือ

## หัวข้อที่ 5 Digital Literacy : Online Collaboration Tools

การรู้ดิจิทัล : เรียนรู้เครื่องมือเพื่อการทำงานร่วมกับออนไลน์

Online Collaboration Tools แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม

**Social & Collaboration Platforms and Spaces**  
เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

**File and resource Sharing Tools**

**Group organizers, Task managers and Scheduling tools**

**Collaborative online brainstorming and whiteboarding**



เครื่องมือที่ได้รับความนิยมอย่างมาก คือ Slack เป็น Team Collaboration Platforms ออกแบบมาสำหรับทำงานเป็นทีมโดยเฉพาะ มีระบบจัดการสมาชิกอย่างเป็นระเบียบ ควบคุมได้ สามารถรับส่งไฟล์ได้ ค้นหาไฟล์ได้ง่ายทั้งจากชื่อหรือจากคนส่งรองรับสมาชิกได้ไม่จำกัดจำนวน

Trello เครื่องมือ Organize File ที่เพิ่มประสิทธิภาพให้กับทีม ในการจัดการโปรเจกต์ขั้นตอนการทำงาน หรือติดตามงานได้ทุกประเภท เพิ่มไฟล์รายการตรวจสอบ หรือแม้กระทั่งการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ ซึ่งสามารถกำหนดได้ด้วยตัวเองทั้งหมดเพื่อให้เข้ากับการทำงานของทีมได้มากที่สุด

Miro เป็น Platform ที่เน้นในเรื่องของการช่วยระดมความคิดให้ทุกคนสามารถใช้งานได้ฟรี นอกจากนี้จะเป็นพื้นที่ที่สามารถเข้ามาเสนอไอเดียได้แบบเรียลไทม์ Miro ยังมี template ให้สามารถใช้งานมากมาย

สิ่งที่สำคัญ คือ การสามารถรู้จักเลือกใช้ Online Tools นำไปบูรณาการกับงานที่ทำอยู่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## หัวข้อที่ 6 Digital Literacy : Content Creation Tools & Wrap Up การรู้ดิจิทัล : เรียนรู้เครื่องมือสำหรับสร้างคอนเทนต์

องค์กร ที่มีการปรับตัวอย่างรวดเร็วจะมีช่องทางการเผยแพร่สารสนเทศที่หลากหลาย นอกจากการใช้ Social Media เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์องค์กรในหลายๆ หน่วยงานเริ่มหันไป Podcast สิ่งนี้คือการปรับตัวในองค์กร Digital Reliance การปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

Canva สามารถสร้างรูปภาพหรือวิดีโอที่สวยงามได้อย่างรวดเร็ว เพราะเต็มไปด้วยเทมเพลตให้เลือกมากมาย

### วิธีการใช้งาน Canva



หลักสูตร Digital Literacy Essential Skill for Working Online ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจการปฏิบัติตนในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน การดำเนินชีวิต ได้ตระหนักถึงโอกาสและความเสี่ยง ที่จะเกิดขึ้นหากใช้เทคโนโลยีอย่างขาดสติ รวมถึงความรับผิดชอบทั้งต่อตัวเองและสังคมในการใช้เทคโนโลยีที่ต้องไม่ขัดต่อ จริยธรรม กฎหมาย

จัดทำโดย นางสาวบุศรินทร์ ปันตุรงค์  
ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สังกัดกลุ่มพัฒนาบุคคล กองการเจ้าหน้าที่  
สิงหาคม 2567