

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ
รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๙ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของนางสาวกนกพร ทองรอด
หลักสูตร ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์
(Digital Literacy : Essential Skills for Working Online)
การเข้าเรียนจนจบหลักสูตร และทำแบบทดสอบการประเมิน วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

สรุปสาระสำคัญ

ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ (Digital Literacy : Essential Skills for Working Online) คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของ Digital Literacy ทักษะการใช้งาน Web Browsing เพื่อการทำงาน ทักษะการใช้งานอีเมลเพื่อการทำงาน ทักษะการใช้เครื่องมือเพื่อการทำงานออนไลน์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และแนวทางการทำงานออนไลน์ให้ประสบความสำเร็จ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายและเห็นความสำคัญของ Digital Literacy และเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานในการใช้อีเมล เครื่องมือการทำงานร่วมกันออนไลน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทั้งหมด ๖ ตอน ประกอบด้วย



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

เดิมประเทศไทยจะเน้นเรื่อง Labour-Intensive คือ เน้นในเรื่องของการใช้แรงงานในการทำธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ แต่ปัจจุบัน อยู่ในยุคที่เรียกว่าเป็น Data Driven หรือในการขับเคลื่อนประเทศด้วยการใช้ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น AI เทคโนโลยี Smart Device หรือ Automation Tools ต่างๆ ตลอดจนจะต้องฝึกให้บุคลากรมีทักษะความคิดสร้างสรรค์ ให้มีความสำคัญกับการทำงานทักษะในอนาคตต่างๆ ฉะนั้นความฉลาดทางดิจิทัลจะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญให้เกิด Future Skill Set ได้อย่างดี

๑.๑ Future Skill Set ประกอบด้วย ๔ มิติหลัก

๑.๑.๑ ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา แบ่งเป็น ๔ ส่วน

- ทักษะการคิด วิเคราะห์ และทักษะด้านนวัตกรรม (Analytical thinking and Innovation)
- ทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (Complex problem – solving)
- ทักษะความคิดสร้างสรรค์และการริเริ่มสิ่งใหม่ (Creativity, originality และ initiative)

- ทักษะการใช้เหตุผล ทักษะการตัดสินใจและทักษะระดมความคิด (Reasoning, problem solving and ideation)

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

๑.๑.๓ ทักษะด้านเทคโนโลยี ทุกองค์กรต้องปรับตัวเข้าสู่ดิจิทัลมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีทักษะย่อย ๒ ทักษะ คือ ทักษะการใช้ ดูแลและจัดการเทคโนโลยี (Technology use, monitoring and control) และการออกแบบการเขียนโปรแกรม (Technology design and programming)

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



๑.๒ ความฉลาดทางดิจิทัล ๘ ทักษะ (ระดับพลเมืองดิจิทัล)

๑.๒.๑ เอกลักษณ์พลเมืองดิจิทัล (Digital Citizen Identity) ความสามารถในการสร้างและบริหารจัดการอัตลักษณ์ที่ดีของตนเอง และป้องกันตนเองและผู้อื่นในโลกออนไลน์ได้

๑.๒.๒ การบริหารจัดการเวลาบนโลกออนไลน์ (Screen Time Management) เป็นเรื่องการบริหารเวลากับการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๓ การจัดการ การกลั่นแกล้งบน Cyber (Cyber Bulling Management) จะต้องรู้จักวิธีในการรับมือ คือ หยุดการตอบโต้ ปิดกั้นการสื่อสารกับผู้กลั่นแกล้ง และรายงานผู้เกี่ยวข้อง

๑.๒.๔ การจัดการความปลอดภัยบนระบบเครือข่าย (Cybersecurity Management) เป็นเรื่องของความสามารถในการตรวจสอบ การป้องกันข้อมูลของตนเองในระบบเครือข่ายให้รอดจากการถูกโจมตี

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

๑.๒.๖ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) ต้องมีความสามารถในการตัดสินใจที่จะเชื่อข้อมูลหรือไม่ สามารถวิเคราะห์บนหลักการเหตุและผลได้ เพื่อนำมาใช้ในการแยกแยะข้อมูล

๑.๒.๗ ร่องรอยทางดิจิทัล (Digital Footprint) ทุกอย่างที่ทำบนโลกออนไลน์ จะหลงเหลือร่องรอยข้อมูลทิ้งไว้เสมอ ฉะนั้นก่อนจะ Post ข้อความใดบนโลก Social ต้องคิดเยอะๆ คิดให้รอบคอบ

๑.๒.๘ ความเห็นอกเห็นใจ และสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นทางดิจิทัล (Digital Empathy) และช่วยเป็นกระบอกเสียงให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

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



ปัจจุบันมี World Economic Forum ได้กล่าวถึง Top ๑๐ Skills สำหรับปี ๒๐๒๕ ให้พร้อมในการทำงาน และมีผลสำรวจจากดาว์โนในปี ๒๐๓๐ มี ๓ ทักษะที่เพิ่มเติมขึ้นมาและมีความสำคัญต้องมี คือ

- ๑) ทักษะการรู้คิดอย่างมีเหตุผลขั้นสูง เน้นในเรื่องของการเขียนการรู้หนังสือขั้นสูง ทักษะเชิงสถิติ ตัวเลข การคิดเชิงวิพากษ์และการคิดประมวลสารสนเทศที่ซับซ้อน
- ๒) ทักษะด้านอารมณ์และสังคม ประกอบด้วย การเจรจาต่อรองและการสื่อสารขั้นสูง ความเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถบริหารจัดการและปรับตัวได้
- ๓) ทักษะด้านเทคโนโลยี ที่เน้นตั้งแต่เทคโนโลยีพื้นฐาน ไปจนถึงขั้นสูง การวิเคราะห์ข้อมูล วิศวกรรม และวิจัย

ตอนที่ ๓ แนวปฏิบัติและการปรับตัวในโลกดิจิทัล (Digital Etiquette & Digital Resilience)

Digital Etiquette หรือ Netiquette เป็นมารยาททาง Internet เกี่ยวกับการประพฤติตนอย่างเหมาะสมสุภาพในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งทางโลกออนไลน์ ยกตัวอย่าง ๑๐ ข้อ ดังนี้

- ๑) Remember the Human แม้จะอยู่ในโลกดิจิทัล แต่คนที่ติดต่อสื่อสารด้วยก็คนเช่นกัน ต้องปฏิบัติตนในแบบที่อยากให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเรา ฉะนั้น การจะพิมพ์อะไรต้องนึกถึงคนรับสารด้วย
- ๒) Adhere to the same standard of behavior ประพฤติตนเช่นเดียวกันกับประพฤติกฎปฏิบัติอยู่ในชีวิตจริง
- ๓) Know you are in cyberspace มีมารยาทในการใช้เครือข่ายต่างๆ โดยต้องรู้ว่าอยู่ในกลุ่มนั้น มีธรรมเนียมปฏิบัติอย่างไร สังเกตก่อนทำอะไรลงไป
- ๔) Respect other people's time and bandwidth หากจะส่งอะไรให้ใครต้องแน่ใจว่าไม่เป็นการรบกวนผู้รับทั้งในเรื่องของเวลา ไม่ส่งพรวดพราด และอย่าคาดหวังว่าทุกคนจะเห็นด้วยกับเรา
- ๕) Make yourself look good online ต้องใช้คำพูดที่ถูกต้อง สละสลวย และเหมาะสมกับสถานที่และเวลา ไม่ใช่คำพูดในเชิงลบ เช่น พุดส่อเสียด พุดคำหยาบคาย พุดอนาจาร เป็นต้น

- ๖) Share expert knowledge แบ่งปันความรู้ที่มี โดยการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก การต่อ ยอดเสนอแนะผู้อื่น เพื่อเป็นการเพิ่มบรรยากาศบนโลกออนไลน์ได้
- ๗) Help keep Flame wars under control Flaming คือ การช่วยกันควบคุมสิ่งที่เรียกว่า Flame wars (จดหมายขูขง หรือจดหมายที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย)
- ๘) Respect other people's privacy เคารพสิทธิของผู้อื่น เช่น เห็นหน้าจอ Email คนอื่นเปิดค้างไว้ หรือมี Message ส่งมาถึงเขา ต้องไม่ละลابلลวงหรือไปละเมิดสิทธิของเขา
- ๙) Don't abuse your power ไม่ใช่สิทธิที่มีเหนือผู้อื่นในทางที่ผิด เช่น บางคนมีความสามารถ ความเชี่ยวชาญแต่ลักลอบเข้าไปใช้ระบบต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควรทำ
- ๑๐) Be forgiving of other people's mistake ให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น เพราะในโลกออนไลน์ สามารถทำอะไรผิดพลาดได้ง่าย

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

๔.๑ การท่องเว็บ Web Browsing เช่น Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari เป็นต้น ในการหาข้อมูลสารสนเทศต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต การ Login เข้าใช้งานไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของตนเองและสาธารณะ เรื่องของความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ จึงต้องรู้จัก Incognito Mode หรือ Private browsing Mode ซึ่งจะไม่จดจำข้อมูลที่ค้นหา ไม่จดจำรหัสผ่านต่างๆ ซึ่งจะมีความปลอดภัยในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะในการสืบค้นในระดับหนึ่ง แต่ควรตระหนักเสมอว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและหน่วยงานที่ให้บริการ WiFi ยังสามารถตรวจสอบ IP Address แล้วก็ประวัติการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ ฉะนั้น เมื่อไปใช้คอมพิวเตอร์สาธารณะ ควรเปิดใช้งาน Incognito Mode เพื่อความปลอดภัย

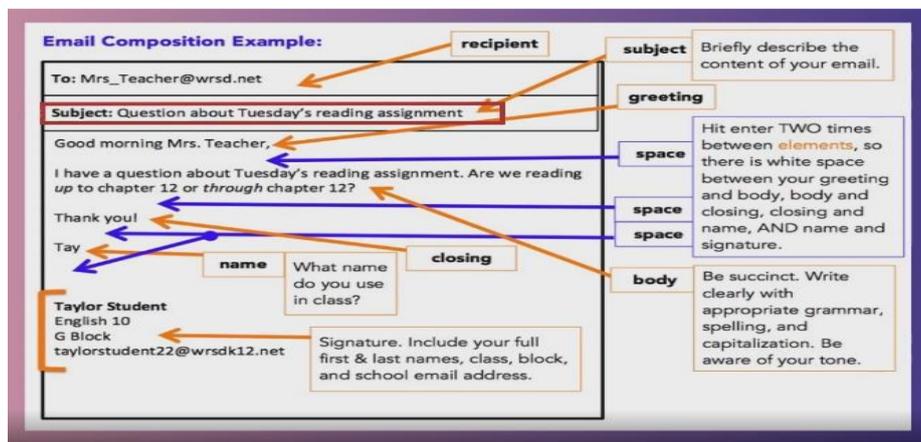
ลิขสิทธิ์ (Copyright) เป็นความคุ้มครองที่มีให้กับเจ้าของผลงาน ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาประเภทหนึ่งโดยเจ้าของลิขสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียว การละเมิดลิขสิทธิ์ โดยไม่ได้รับอนุญาต ก็ต้องถูกลงโทษ ถูกปรับตั้งแต่ ๒ หมื่นบาท ถึง ๘ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่จะมีการยกเว้น ถ้ามีการนำตัวผลงานลิขสิทธิ์ไปใช้ในการวิจัย การศึกษาหรือว่าประโยชน์ในการสอนโดยไม่ได้แสวงหากำไร

Creative Commons License ซึ่ง Creative Commons จะเป็นองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรในการแบ่งปันข้อมูล โดยเจ้าของลิขสิทธิ์เดิมจะมี Attribution ๖ แบบ ๑) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลง รวมถึงนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าได้โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มาด้วย จะมีเครื่องหมาย CC BY ๒) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลง รวมถึงนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าได้ โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มาในรูปแบบเดียวกัน คือ Share Alike ๓) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ห้ามดัดแปลง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าได้โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา ๔) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลงได้ แต่ห้ามนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้าโดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา ๕) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ดัดแปลงได้ แต่ห้ามนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้าโดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา เอาไปใช้ในรูปแบบเดียวกัน ๖) ผู้ใช้งานสามารถทำซ้ำ ห้ามดัดแปลง โดยต้องอ้างอิงแหล่งที่มา

๔.๒ การใช้อีเมล Email เป็นสิ่งที่ทุกคนคุ้นเคยกันมาอย่างยาวนาน ดังนั้นการใช้อีเมลให้มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงองค์ประกอบดังนี้ ๑) การเลือกใช้หัวข้อในการเขียนอีเมลที่เหมาะสม ต้องตระหนักถึงความกระชับใจความสำคัญ คั่นหาง่าย ในแต่ละหัวข้อควรมุ่งเน้นประเด็นใดประเด็นหนึ่งเท่านั้น ๒) การหาอีเมล ควรเน้น

ใจความสำคัญในบรรทัดแรก เขียนให้เรียบง่ายที่สุด และใช้ภาษาให้เหมาะสม ๓) ตรวจสอบความถูกต้องของอีเมล ทั้ง Email Address และข้อความใน Email และให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการใช้ Email Signature ที่มีชื่อและรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ผู้รับอีเมลสามารถติดต่อกลับได้ในหลากหลายช่องทาง ๔) การตั้งรหัสผ่านเข้าใช้งานอีเมล ต้องยากต่อการคาดเดา มีอย่างน้อย ๘ ตัวอักษร ประกอบไปด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก ตัวเลข อักขระพิเศษต่างๆ ๕) ตอบกลับอีเมลที่มีผู้รับหลายคนควรตรวจสอบความถูกต้อง ๖) ส่งต่ออีเมล ควรมีการสรุปใจความสำคัญของอีเมล ๗) เอกสารแนบควรตรวจสอบขนาดของไฟล์ข้อมูล เลือกไฟล์ที่ถูกต้องเหมาะสม

ตัวอย่างอีเมลที่ดี



ตอนที่ ๕ เครื่องมือการทำงานร่วมกันบนออนไลน์ (Online Collaboration Tools) แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม

๕.๑ Social & Collaboration Platform and Spaces เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นกลุ่ม Community Network ต่างๆ ตัวอย่างเช่น Google Workspace, Microsoft Team, Trello และ Slack ซึ่งเป็นการใช้ในการ Post Content จัดกิจกรรม สำหรับการเรียนการสอนที่ครอบคลุมไปถึงเรื่องของการวัดผลประเมินผลด้วย หลายคนจะมาทำงานร่วมกันได้ แก้ไขได้หรือตั้งสิทธิ์ในการดูได้อย่างเดียวก็ได้ เครื่องมือเหล่านี้ช่วยลดต้นทุนในการจัดประชุมสัมมนา ช่วยจัดเก็บข้อมูลบันทึก รับชมย้อนหลังได้หลักจากมี Live นอกจากนี้ ยังมีการประชุมออนไลน์ที่มีลักษณะของการเข้าไปอยู่ในโลกเสมือนจริงของ Avatar สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล นำเสนองาน หรือจัดประชุมได้ในโลกเสมือนจริง มีระบบจัดการสมาชิกอย่างเป็นระเบียบ ควบคุมได้ สามารถรับส่งไฟล์ได้ ค้นหาไฟล์ได้ง่ายทั้งจากชื่อและคนส่ง รองรับสมาชิกได้ไม่จำกัดจำนวน

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 ตอบโจทย์การทำงานในปัจจุบัน

๕.๔ Collaborative Online brainstorming and whiteboarding

- Padlet มี Template เยอะ มีความหลากหลาย ถือเป็นจุดเด่น สามารถแปะข้อมูลได้เลย เป็น Stream ไหลไปเรื่อยๆ ตามลำดับก่อนหลัง

ตอนที่ ๖ เครื่องมือสำหรับสร้างคอนเทนต์ (Content Creation tools)

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

๓) ทำงานตาม Template สร้างผลงาน

๔) แชร์ผลงานร่วมกับผู้อื่นผ่านทาง Social Media เป็น URL หรือเชิญให้เพื่อนเข้าชมผลงาน ปรับปรุงงานร่วมกัน

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

บทสรุป เนื้อหาทั้ง ๖ ตอน จะเป็นองค์ประกอบให้เกิดความฉลาดทางดิจิทัลซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญ ในการเข้าถึง ตีความ วิเคราะห์ จัดการข้อมูลและประเมินเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการสร้างความรู้ และการมีบทบาทในสังคมอย่างชาญฉลาดและปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ฉะนั้น การ Up Skill Reskill เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเรียนรู้เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ต่อตนเอง คือ ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำเอาองค์ความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดเวลาในการทำงาน ทราบหลักการคิดในการปรับตัวและสภาพสังคมในยุคของการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล และยังสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

ต่อหน่วยงาน สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปช่วยให้ปรับกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารระหว่างบุคคล การคำนึงถึงทรัพยากรองค์กรในปัจจุบัน

ผู้สรุปบทเรียน

นางสาวกนกพร ทองรอด

นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ