

ทักษะด้านดิจิทัล

Digital Skill

ลักขณา สริวัฒน์¹

Lakkhana Sariwat¹

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล นับเป็นทักษะใหม่ที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์สังคมโลกปัจจุบัน คือสังคมแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ในรูปแบบดิจิทัลหรือเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ช่วยให้บุคคลเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและง่ายซึ่งเป็นข้อดีของเทคโนโลยีดิจิทัล เช่นสื่อโซเชียลมีเดียทั้งหลายที่คนทั่วโลกเข้าถึงได้ง่ายดายและฉับไว ประเทศไทยเป็นสังคมหนึ่งในสังคมโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงจากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital และยุค Robotic จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของประชากรไทยทั่วประเทศ ซึ่งประชากรที่ทำงานไม่ว่าอาชีพใด ๆ ต่างก็เป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ (Culture Shock) อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น สภาวะที่เกิดขึ้นดังกล่าวล้วนส่งผลเสียต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของบุคคลในสังคม และจะทำให้สังคมประเทศชาติไม่ได้รับการพัฒนาต่อไปได้ อย่างไรก็ตามประชากรไทยเหมือนประชากรทุกคนในโลกนี้ต่างก็มีศักยภาพหรือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือที่เรียกว่า ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skill) ซึ่งหมายถึงทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นับว่าเป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานของบุคคลที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงานการสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less but get more impact” และช่วยสังคมสร้างคุณค่า (Value Co-creation) และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of Scale) เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้แต่ละคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพของตนด้วย

คำสำคัญ: ทักษะด้านดิจิทัล, สังคมแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ, เทคโนโลยีดิจิทัล

¹ รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Lecturer, Faculty of Education, Mahasarakham University



Abstract

The article aims to present digital skill cognition which is new creating from current condition of the world society as society of new technologies and innovations under digital form or digital technologies that aid people to get fast and easy. It is the benefit of digital technologies such as social media which people around the world could get sudden and simple. Thailand is a social country among current world societies, developing from the age of Analog to Digital and Robotic that brings digital technologies effected to life living as well as working of Thai people all over the country. In fact, working people under any careers are as the core part of developing the country, hence ; they should adjust themselves in accordance with those changes. It is for prevention from culture shock due to technology change and also from the risk of improper use of digital technologies, for example, loss of privacy, life and property security, data theft, cyber attacks, etc. Those conditions are harmful to life living and working of the people in society and it would not get society and nation developed continuously. However, Thai people as world people are capable to cope with digital technologies or called as “Digital Skill” which means being able to understand and use digital technologies. It is a kind of a person’s basic digital skill as the crucial aid to operate communication and to work with others in the form of “Work less but get more impact” and value co-creation as well as economy of scale to advance to Thailand 4.0. Moreover, it is also the tool making each person being able to learn and have growth of his career.

Keywords: digital skills, new society of technologies and innovations, digital technologies

บทนำ

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงจากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital และยุค Robotic จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของประชากรไทยทั่วประเทศ และประชากรที่ทำงานไม่ว่าอาชีพใดๆ ต่างก็เป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ (Culture Shock) เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล

การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น ด้วยสถานการณ์ต่างๆ ดังกล่าวจึงเป็นที่มาของคำว่า Digital Skill หรือทักษะด้านดิจิทัล เป็นทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในระดับพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work Less But Get More Impact” และช่วยสังคมสร้างคุณค่า (Value Co-creation) และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of Scale) เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้แต่ละคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพของตนด้วย (ธนชาติ นุ่มนนท์, 2559) สอดคล้องกับ กัมพล เกตุสาลี



และกันยารัตน์ เควียเช่น (2561) ที่ได้อธิบายว่ายุคนี้เป็นยุคดิจิทัล หรือยุคแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เห็นได้จากอุปกรณ์ที่ใช้เพื่อการติดต่อ สื่อสารสำหรับบุคคลและสังคมในชีวิตประจำวัน ได้แก่ สื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media) ที่เข้าถึงได้ง่ายภายในชั่วพริบตาแม้ว่าจะอยู่ใกล้หรือไกลกันคนละมุมโลก ทุกคนที่ต้องการใช้โซเชียลมีเดียก็สามารถใช้ได้ทันทีตราบใดที่สนใจเพื่อการติดต่อสื่อสารกันตามวัตถุประสงค์ของแต่ละคน มีการพูดคุยกันระหว่างบุคคลทั้งในครอบครัวชุมชน สังคม หรือในหน่วยงานต่างๆ หรือการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ การดูหนังฟังเพลง หรือการเล่นเกมที่ออนไลน์ และออฟไลน์ พฤติกรรมต่างๆ ดังกล่าวล้วนได้ตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของตนทั้งสิ้น จึงนับว่าอุปกรณ์นี้เปรียบเสมือนปัจจัยที่ทำให้เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องใช้เพื่อดำรงชีวิตอันเป็นความต้องการพื้นฐานของบุคคลแห่งยุคดิจิทัล ดังนั้นคุณสมบัติสำคัญของบุคคลแห่งยุคดิจิทัลข้อหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือ ทักษะด้านดิจิทัล ที่มีส่วนช่วยให้การดำรงชีวิตประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ความหมายและความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัล

ยุคนี้เป็นยุคแห่งดิจิทัลอันเนื่องมาจากสังคมที่เต็มไปด้วยอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสื่อสาร ที่แทบทุกคนในสังคมต้องใช้เพื่อการดำรงชีวิตซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยที่ 5 และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าว แต่ละคนต้องใช้ความสามารถและความเข้าใจในการดำเนินการหรือที่เรียกว่าทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัลพอให้เกิดความรู้และความเข้าใจพอเป็นสังเขป 3 แนวคิดดังต่อไปนี้

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559) อธิบายถึงความหมายและความ

สำคัญของทักษะด้านดิจิทัล ไว้ว่า หมายถึง การนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กร ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทักษะด้านดิจิทัลจึงมีความสำคัญต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ เพราะเป็นปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2561) ให้ความหมายและความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัล หรือ Digital Skill ดังนี้ ทักษะด้านดิจิทัลคือความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อปฏิบัติงานใดๆ เพื่อการสื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและชุมชน นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อประเทศชาติ ดังนั้นทักษะด้านดิจิทัลจึงมีความสำคัญสำหรับกลุ่มคนทำงานรุ่นใหม่และคนรุ่นเก่าที่อยากพัฒนาตนเองให้ตามทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยมี Digital Mindset คือแรงบันดาลใจที่ทำให้พวกเขามีความกระตือรือร้นในการติดตามเรียนรู้ด้วยทักษะเดิมๆ ของพวกเขาที่ล้าหลังและไร้ประโยชน์ในตลาดแรงงานดิจิทัลที่มีการแข่งขันกันสูง จึงต้องการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) และเป็นที่ต้องการขององค์กร ด้วยเหตุและผลที่สำคัญดังกล่าวจำเป็นต้องเติมเต็มทักษะด้านดิจิทัลให้กับตนเองให้ตรงตามความต้องการขององค์กรต่างๆ

Grand-Clement and others (2017) ให้ความหมายของทักษะด้านดิจิทัลว่า หมายถึง การมีความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดิจิทัล ในการเชื่อมต่อสู่อินเทอร์เน็ต รวมถึงความสามารถในการพัฒนาซอฟต์แวร์ต่างๆ



ได้ และสามารถเข้าใจหรือเลือกทำในสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดผลในเชิงลบต่อตนเองบนโลกออนไลน์ และยังอธิบายถึงความสำคัญอีกว่าทักษะด้านดิจิทัลไม่ใช่เพียงแต่การใช้อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่ยังมีองค์ประกอบในการใช้อื่นๆ อีกหลายด้าน ยกตัวอย่างเช่น การ รับ-ส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกกันจนชินว่า อีเมล (E-mail) ที่หลายคนยังใช้ส่งไฟล์เอกสารหรือส่งรูป ซึ่งในความเป็นจริงแล้วทักษะการใช้อีเมลมีอะไรมากกว่าแค่เครื่องมือ เพราะไม่ใช่แค่ส่งแต่ต้องเข้าใจพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป เช่น วิธีการส่งที่เหมาะสม หรือการแนบไฟล์ต่างๆ เพราะในปัจจุบันยังคงมีความ คืบเคยในการใช้กระบวนการทำงานแบบเก่าๆ อยู่ เช่น การใช้กระดาษพิมพ์เอกสารในการนำส่งงาน ในขณะที่ตัวต้นฉบับเองก็อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลอยู่แล้ว

สรุปทักษะด้านดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ ทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสื่อสารในลักษณะต่างๆ ไปใช้ด้วยความรู้ความเข้าใจเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานทั้งในส่วนบุคคลและร่วมกันกับผู้อื่น ที่สำคัญคือช่วยให้มีการดำเนินงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะของเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นๆ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์

องค์ประกอบทักษะด้านดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัล มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 2560)

1. ความสามารถ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรควรแสดงออกเพื่อให้ปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังตามที่ระบุไว้ในมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 26 กันยายน 2560 เรื่องแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความสามารถหนึ่งจะมีส่วนประกอบ คือ

1.1 หน่วยความสามารถ (Unit of Capability: UoC) คือผลลัพธ์ของงาน (Outcome) ที่สามารถรวมกันเป็นหน้าที่หลัก (Key Function)

1.2 ความสามารถย่อย (Element of Capability: EoC) คือ งานหรือขั้นตอนหลัก (Key Step) ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของงานขององค์กรความสามารถหนึ่ง

1.3 เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria: PC) คือ ข้อกำหนด มาตรฐาน หรือเงื่อนไขที่ใช้วัดคุณภาพของงานของความสามารถย่อยหนึ่ง และบุคลากรในองค์กรผู้ใด มีหน่วยความสามารถใด (Unit of Capability: UoC) ให้บุคลากรผู้นั้นมีความสามารถย่อย (Element of Capability: EoC) และเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria: PC) ซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยความสามารถนั้นด้วย

2. ความรู้ หมายถึง ความเข้าใจเชิงวิชาการและวิชาชีพที่บุคลากรในองค์กรควรมีเพื่อให้ปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ความรู้พื้นฐานสำหรับบุคลากรในองค์กร หมายถึง ความรู้พื้นฐานที่บุคลากรในองค์กรทุกกลุ่มควรมีเพื่อการทำงานในบริบทการเป็นองค์กรดิจิทัล

2.2 ความรู้ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กร หมายถึง ความรู้ที่บุคลากรในองค์กรแต่ละกลุ่มควรมีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนองค์กรดิจิทัล

3. ประสบการณ์ หมายถึง สิ่งที่บุคลากรในองค์กรเคยปฏิบัติเคยกระทำ เคยสัมผัส หรือได้พบเห็นมาในอดีตที่จะสนับสนุนให้การปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง ในการปรับ



เปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประสบการณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ประสบการณ์พื้นฐานสำหรับบุคลากรในองค์กร หมายถึง ประสบการณ์พื้นฐานที่บุคลากรทุกกลุ่มควรต้องมีเพื่อการทำงานในบริบทการเป็นองค์กรดิจิทัล

3.2 ประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กร หมายถึง ประสบการณ์ที่บุคลากรแต่ละกลุ่มควรต้องมีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล

4. คุณลักษณะ หมายถึง นิสัย ความชอบ และแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความสำเร็จในงาน อันจะมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและ พฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการนี้ เพื่อให้ทักษะด้านดิจิทัลนี้ครอบคลุมคุณลักษณะสำคัญในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล ได้มีการนำเสนอสมรรถนะทางการบริหารของบุคลากรในองค์กรตามแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กรจำนวน 4 สมรรถนะ ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์การวางกลยุทธ์ภาครัฐ 2) ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง 3) การสอนงาน และ 4) การมอบหมายงาน

สรุปทักษะด้านดิจิทัลประกอบด้วยความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์ และคุณลักษณะของบุคคลในองค์กร

ความสามารถในทักษะด้านดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลเป็นทักษะที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานและเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในลักษณะของการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ที่พบเห็นได้ในสังคมและหน่วยงานต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ โดยนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ธนชาติ นุ่มนนท์ (2559) อธิบายว่าทักษะด้านดิจิทัลครอบคลุมความสามารถทางเทคโนโลยีของบุคคลทุกเพศทุกวัย จึงควรส่งเสริมให้บุคคลมีความสามารถในการเรียนรู้ดิจิทัล ส่วนสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2560) ได้อธิบายว่า การเรียนรู้ดิจิทัลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) การใช้ (Use) หมายถึง ความสามารถทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต อย่างคล่องแคล่ว 2) การเข้าใจ (Understand) คือ ความสามารถที่จะเข้าใจบริบทที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสื่อดิจิทัล 3) การสร้าง (Create) คือ ความสามารถในการสร้างเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ และ 4) การเข้าถึง (Access) คือ ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การประเมินของ 18 IC3 (Digital Literacy Certificate) ซึ่งเป็นการประเมินทักษะด้านการใช้ดิจิทัล

สรุปความสามารถในทักษะด้านดิจิทัลได้แก่ ความสามารถ 4 ด้านคือ การใช้ การเข้าใจ การสร้าง และการเข้าถึง เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสื่อทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของทักษะด้านดิจิทัล

ปัจจุบันแต่ละองค์กรเริ่มสำรวจหาบุคคลที่มีทักษะด้านดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น โดยองค์กรยุคใหม่ จะให้ความสำคัญกับบุคคลกลุ่มนี้ให้เข้ามาร่วมงานในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นบุคคลที่ต้องการทำงานในองค์กรยุคใหม่จำเป็นต้องมีการปรับตัว ด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้ และฝึกใช้ความสามารถ



ในระดับทักษะในการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ทันสมัยรูปแบบใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงยกระดับการใช้ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมต่างๆ ในการประมวลผลข้อมูล และป้อนคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว เพื่อได้รับเลือกเป็นบุคคลที่สามารถทำงานในองค์กรยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ และทักษะสำคัญในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ หรือทักษะด้านดิจิทัลจำแนกออกได้ 6 ประเภท ดังนี้ (ธนชาติ นุ่มนนท์, 2559)

1. Tools and Technologies คือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งอาจเป็นเรื่องยากที่จะตามเทคโนโลยีได้ทันทั้งหมดเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แต่ต้องให้มีทักษะความเข้าใจพื้นฐานว่าเครื่องมือต่างๆ เหล่านี้ทั้ง Hardware, Software ทำงานได้อย่างไร อะไรคือความสามารถของเทคโนโลยีและมีข้อจำกัดอย่างไร จะเห็นได้ว่าต้องครอบคลุมถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้วยอย่าง Internet of Things หรือ Collaboration Tools

2. Finding and Using ซึ่งไม่ใช่เพียงความสามารถในการค้นข้อมูลจาก Google หรือ Search Engine ต่างๆ ได้ แต่ยังรวมถึงความสามารถในการวิเคราะห์และตัดสินใจข้อมูลที่มีคุณภาพจากข้อมูลที่มีอยู่มากมายในโลกอินเทอร์เน็ตได้ รวมถึงทักษะในการอ้างอิงข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ และเข้าใจถึงลิขสิทธิ์ของข้อมูลและการนำไปใช้

3. Teaching and Learning การเรียนการสอนแบบใหม่จะต้องให้ผู้มีเรียนและผู้สอน มีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกต้อง การใช้เครื่องมือบางอย่างเช่น Presentation Tools เป็นเรื่องดี แต่ถ้าขาดทักษะและความเข้าใจที่ดีแล้วก็อาจทำให้การเรียนการสอนขาดคุณภาพได้ จึงจำเป็นต้องเข้าใจในกระบวนการการเรียนการสอนแบบใหม่ รวมถึงการใช้เครื่องมือ การออกแบบหลักสูตร และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

4. Communication and Collaboration โลกของดิจิทัลทำให้ทุกคนเชื่อมต่อกัน สื่อสารกันได้ง่ายขึ้น รูปแบบการทำงานได้เปลี่ยนไป จึงจำเป็นต้องให้มีทักษะในการทำงานแบบใหม่ การใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น อีเมล, Video Conference, Wiki, Messaging, Collaboration Tools การแชร์ข้อมูล เพื่อที่จะให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่างๆ

5. Creation and Innovation เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้บุคคลสามารถสร้างนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ ได้มากมาย ทั้งข้อความ รูปภาพ ซอฟต์แวร์ หรือบริการต่างๆ จึงต้องมีทักษะในการสร้างเนื้อหาดิจิทัลเหล่านี้ เช่น Digital Images, Graphics Design รวมถึงการเขียนโปรแกรมที่คนทุกคนควรมีทักษะเพื่อที่จะสามารถสร้างสิ่งใหม่ๆ ได้

6. Identity and Wellbeing โลกดิจิทัลมีความเสี่ยงต่อการใช้งานจากภัยคุกคามต่างๆ จึงจำเป็นต้องสอนให้บุคคลมีทักษะที่เข้าใจในเรื่องปกป้องข้อมูลตัวเอง การเก็บรหัสตัวตนต่างๆ รวมถึงความรับผิดชอบในการดูแลและป้องกันข้อมูลของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับเรา และการมีจรรยาบรรณในการใช้งาน

รายละเอียดเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัลทั้ง 6 ประเภทที่กล่าวมานี้สามารถสะท้อนภาพให้เห็นได้ว่ายิ่งบุคคลใดมีทักษะด้านดิจิทัลมากเท่าไร ย่อมหมายถึงบุคคลนั้นได้ก้าวไปสู่การเป็นแรงงานที่มีนวัตกรรม (Innovation Workforce) และมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Workforce) ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรยุคใหม่ ทำให้กลายเป็นบุคคลที่มีคุณค่าเพราะสอดคล้องกับต้องการของตลาดแรงงานนั่นเอง

ทักษะด้านดิจิทัล ความฉลาดทางดิจิทัล และพลเมืองดิจิทัล

1. ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skill) ในคือความสามารถการใช้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ



เทคโนโลยีเพื่อปฏิบัติงานใดๆ เพื่อการสื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและชุมชน นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อประเทศชาติ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561) และทักษะด้านดิจิทัลยังมีความสำคัญคือสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารอื่นๆ ได้อีกหลายด้าน เช่น การ รับ-ส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล (E-mail) หรือส่งไฟล์เอกสารหรือส่งรูปโดยมีวิธีการส่งที่เหมาะสม หรือวิธีการแนบไฟล์ต่างๆ ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล (Grand-Clement and others, 2017) นอกจากนี้ทักษะดิจิทัลจำแนกตามความสามารถของบุคคลได้ 4 ด้านคือ ด้านการใช้ ด้านการเข้าใจ ด้านการสร้าง และด้านการเข้าถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสื่อทางเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะด้านดิจิทัลยังแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ 1) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ 2) ความสามารถในการสืบค้น และคิดตัดสินใจในการเลือกข้อมูล 3) ความสามารถในการเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีที่ถูกต้อง 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบใหม่ๆ 5) ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมด้วยเนื้อหาดิจิทัล และ 6) ความสามารถในการปกป้องข้อมูลตัวเอง การเก็บรหัสตัวตนต่างๆ รวมถึงความรับผิดชอบในการดูแลและป้องกันข้อมูลของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับเรา รวมถึงการมีจรรยาบรรณในการใช้งาน สำหรับบุคคลผู้ใช้งานเครื่องมือ อุปกรณ์สื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ต้องเข้าใจบรรทัดฐานของการปฏิบัติตัวให้เหมาะสม และมีความรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดนจำเป็นต้องมีความฉลาดทางดิจิทัล (DQ: Digital Intelligence) (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2560)

ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence Quotient: DQ) สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

(2560) อธิบายว่า ความฉลาดทางดิจิทัล หมายถึงกลุ่มของความสามารถทางสังคม อารมณ์ และการรับรู้ ที่จะทำให้นักคนหนึ่งสามารถเผชิญกับความท้าทายบนเส้นทางของชีวิตในยุคดิจิทัล และสามารถปรับตัวให้เข้ากับชีวิตดิจิทัลได้ ความฉลาดทางดิจิทัลนี้จะครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษะ ทศคติ และค่านิยม ที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในฐานะสมาชิกของโลกออนไลน์ หรือที่เรียกว่า พลเมืองดิจิทัล ซึ่งมีทักษะการใช้สื่อและการเข้าถึงสังคมในโลกออนไลน์

พลเมืองดิจิทัล (Digital Citizen) หมายถึงสมาชิกบนโลกออนไลน์ ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีความหลากหลายทางเชื้อชาติ อายุ ภาษา และวัฒนธรรม ดังนั้น พลเมืองดิจิทัลทุกคนจึงต้องมี 'ความเป็นพลเมืองดิจิทัล' ที่มีความฉลาดทางดิจิทัลบนพื้นฐานของความรับผิดชอบ การมีจริยธรรม การมีส่วนร่วม ความเห็นอกเห็นใจและเคารพผู้อื่น โดยมุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม ปฏิบัติและรักษาไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ เพื่อสร้างความสมดุลของการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และการเป็นพลเมืองดิจิทัลนั้นมีทักษะสำคัญ 8 ประการ ที่ควรบ่มเพาะให้เกิดขึ้นกับพลเมืองดิจิทัลทุกคนในศตวรรษที่ 21 ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561)

ทักษะในการรักษาอัตลักษณ์ที่ดีของตนเอง (Digital Citizen Identity) หมายถึง ความสามารถในการสร้างสมดุล บริหารจัดการ รักษาอัตลักษณ์ที่ดีของตนเองไว้ให้ได้ทั้งในส่วนของโลกออนไลน์และโลกความจริง โดยตอนนี้ประเด็นเรื่องการสร้างอัตลักษณ์ออนไลน์ถือเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงความเป็นตัวตนต่อสังคมภายนอก โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารผ่านเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในการอธิบายรูปแบบใหม่ของการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการแสดงออกเกี่ยวกับตัวตนผ่านเว็บไซต์เครือข่ายสังคมต่างๆ



2. ทักษะในการรักษาข้อมูลส่วนตัว (Privacy Management) หมายถึง คุณพินิจในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว โดยเฉพาะการแชร์ข้อมูลออนไลน์เพื่อป้องกันความเป็นส่วนตัวทั้งของตนเองและผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องประกอบอยู่ในพลเมืองดิจิทัลทุกคน และพวกเขาจะต้องมีความตระหนักในความเท่าเทียมกันทางดิจิทัล เคารพในสิทธิของทุกคน รวมถึงต้องมีวิจารณญาณในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลตนเองในสังคมดิจิทัล รู้ว่าข้อมูลใดควรเผยแพร่ ข้อมูลใดไม่ควรเผยแพร่ และต้องจัดการความเสี่ยงของข้อมูลของตนในสื่อสังคมดิจิทัลได้ด้วย

3. ทักษะในการคิดวิเคราะห์ที่มีวิจารณญาณที่ดี (Critical Thinking) คือความสามารถในการวิเคราะห์แยกแยะระหว่างข้อมูลที่ถูกตั้งและข้อมูลที่ผิด ข้อมูลที่มีเนื้อหาดีและข้อมูลที่เข้าข่ายอันตราย รู้ว่าข้อมูลลักษณะใดที่ถูกส่งผ่านมาทางออนไลน์แล้วควรตั้งข้อสงสัย หากคำตอบให้ชัดเจนก่อนเชื่อและนำไปแชร์ ด้วยเหตุนี้ พลเมืองดิจิทัลจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการเข้าถึง การใช้ การสร้างสรรค์ การประเมิน การสังเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล ซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้ด้านเทคนิคเพื่อใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ได้อย่างเชี่ยวชาญ รวมถึงมีทักษะในการรู้คิดขั้นสูง เช่น ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ที่จำเป็นต่อการเลือก จัดประเภท วิเคราะห์ ตีความ และเข้าใจข้อมูลข่าวสาร มีความรู้และทักษะในสภาพแวดล้อมดิจิทัล การรู้ดิจิทัลโดยมุ่งให้เป็นผู้ใช้ที่ดี เป็นผู้เข้าใจบริบทที่ดี และเป็นผู้สร้างเนื้อหาทางดิจิทัลที่ดีในสภาพแวดล้อมสังคมดิจิทัล

4. ทักษะในการจัดสรรเวลาหน้าจอ (Screen Time Management) คือทักษะในการบริหารเวลากับการใช้อุปกรณ์ยุคดิจิทัล รวมไปถึงการควบคุมเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างโลกออนไลน์และโลก

ภายนอก นับเป็นอีกหนึ่งความสามารถที่บ่งบอกถึงความเป็นพลเมืองดิจิทัลได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นที่รู้กันอยู่แล้วว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ขาดความเหมาะสมย่อมส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยรวม คือเกิด ความเครียดต่อสุขภาพจิตอันเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทางกาย ซึ่งนำไปสู่การสูญเสียทรัพย์สินเพื่อใช้รักษาและเสียสุขภาพในระยะยาวโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์

5. ทักษะในการรับมือกับการคุกคามทางโลกออนไลน์ (Cyberbullying Management) คือความสามารถในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการได้รับการกลั่นแกล้งในรูปแบบต่างๆ ทางออนไลน์ (Cyber Bullying) จากข้อมูลทางสถิติล่าสุด สถานการณ์ในเรื่อง Cyber Bullying ในไทยมีค่าเฉลี่ยการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ ที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยโลกอยู่ที่ 47% และเกิดในรูปแบบที่หลากหลาย อาทิ การด่าทอกันด้วยข้อความหยาบคาย การตัดต่อภาพ สร้างข้อมูลเท็จ รวมไปถึงการตั้งกลุ่มออนไลน์กีดกันเพื่อนออกจากกลุ่ม ฯลฯ ดังนั้น ว่าที่พลเมืองดิจิทัลทุกคน จึงควรมีความสามารถในการรับรู้และรับมือการคุกคามข่มขู่บนโลกออนไลน์ได้อย่างชาญฉลาดเพื่อป้องกันตนเองและคนรอบข้างจากการคุกคามทางโลกออนไลน์ให้ได้

6. ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูลของผู้ใช้งานทั้งไว้บนโลกออนไลน์ (Digital Footprints) คือความสามารถจัดการกับข้อมูลบนโลกออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม มีรายงานการศึกษาวิจัยยืนยันว่าคนรุ่น Baby Boomer คือ กลุ่ม Aging ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2487-2505 มักจะใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้อื่น และเปิดใช้งาน WiFi สาธารณะ เสร็จแล้วมักจะละเลยไม่ลบรหัสผ่านหรือประวัติการใช้งานถึง 47% ซึ่งเสี่ยงมากที่จะถูกผู้อื่นสวมสิทธิ ขโมยตัวตนบนโลกออนไลน์ และเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่าง



ถ่ายทอด ดังนั้น ความเป็นพลเมืองดิจิทัล จึงต้องมีทักษะความสามารถที่จะเข้าใจธรรมชาติของการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัล ที่จะหลงเหลือร่องรอยข้อมูลทิ้งไว้เสมอ รวมไปถึงต้องเข้าใจผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อการดูแลสิ่งเหล่านี้อย่างมีความรับผิดชอบ

7. ทักษะในการรักษาความปลอดภัยของตนเองในโลกออนไลน์ (Cybersecurity Management) คือ ความสามารถในการป้องกันข้อมูลด้วยการสร้างระบบความปลอดภัยที่เข้มแข็งและป้องกันการโจรกรรมข้อมูลไม่ให้เกิดขึ้นได้ ถ้าต้องทำธุรกรรมกับธนาคารหรือซื้อสินค้าออนไลน์ เช่น ซื้อเสื้อผ้า ซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งควรเปลี่ยนรหัสบ่อยๆ และควรหลีกเลี่ยงการใช้คอมพิวเตอร์สาธารณะ และหากสงสัยว่าข้อมูลถูกนำไปใช้หรือสูญหายควรรีบแจ้งความและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

8. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม (Digital Empathy) หมายถึง ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นบนโลกออนไลน์ พลเมืองดิจิทัลที่ดีจะต้องรู้ถึงคุณค่าและจริยธรรมจากการใช้เทคโนโลยี ต้องตระหนักถึงผลพวงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต การกดไลค์ กดแชร์ ข้อมูล ข่าวสารออนไลน์ รวมถึงรู้จักสิทธิและความรับผิดชอบออนไลน์ อาทิ เสรีภาพในการพูด การเคารพทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น และการปกป้องตนเองและชุมชน

จากความเสี่ยงออนไลน์ เช่น การกลั่นแกล้งออนไลน์ ภาพลามกอนาจารเด็ก สแปม เป็นต้น

บทสรุป

ทักษะด้านดิจิทัล คือความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อปฏิบัติงานใดๆ เพื่อการสื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและชุมชน นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อประเทศชาติ มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางดิจิทัล และพลเมืองดิจิทัล อันเนื่องมาจากสังคมไทยปัจจุบันเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นประชากรในสังคมแห่งดิจิทัลจึงเป็นพลเมืองดิจิทัล เพราะต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำรงชีวิตทั้งติดต่อสื่อสารและการทำงาน โดยมีปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวช่วยให้ประสบผลสำเร็จ คือ ความฉลาดทางดิจิทัลซึ่งประกอบด้วยชุดทักษะและความรู้ทั้งในเชิงเทคโนโลยีและการคิดขั้นสูงหรือที่เรียกว่า “ความรู้ดิจิทัล” (Digital Literacy) เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในโลกไซเบอร์ รู้วิธีป้องกันตนเองจากความเสี่ยงต่างๆ ในโลกออนไลน์ เข้าใจถึงสิทธิ ความรับผิดชอบ และจริยธรรมที่สำคัญในยุคดิจิทัล และใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ที่เกี่ยวกับตนเอง ชุมชน ประเทศ และพลเมืองบนโลก ได้อย่างสร้างสรรค์

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- กัมพล เกตุสาลี และกันยารัตน์ เคเวียเซน. (2561). “การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย”, *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 504-514
- ธนาชาติ นุ่มนนท์. (2559). *Digital Skill ที่คนไทยควรมีถ้าจะก้าวไปสู่ Thailand 4.0*. เข้าถึงได้จาก: <http://thanachart.org/2016/11/06/>



- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2560). *ทักษะด้านดิจิทัลข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2561). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.ocsc.go.th/Digital_Skill.
- Grand-Clement, Sarah, Axelle Devaux, Julie Belanger and Catriona Manville. (2017). *Digital Learning Education and Skills in the Digital Age*. Cambridge, UK: RAND Corporation.