

## การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลกับการทำงานในยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์<sup>1</sup>

<sup>1</sup>คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร

\*ผู้รับผิดชอบบทความ: E-mail somsak.wan@dpu.ac.th

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้นำเสนอการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลกับการทำงานในยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ผลการศึกษพบว่าทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) ทั้งองค์การดิจิทัลภาครัฐหรือรัฐบาลดิจิทัล และองค์การดิจิทัลภาคเอกชน นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะด้านดิจิทัล ความเป็นพลเมืองดิจิทัลและความฉลาดทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน โดยการจะเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดีนั้น ต้องมีความฉลาดทางดิจิทัลที่ประกอบด้วยทักษะและความรู้ทั้งในเชิงเทคโนโลยีและการคิดขั้นสูง หรือที่เรียกว่า “ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล” (Digital Literacy) ในฐานะพลเมืองที่ใช้ชีวิตอยู่ในสังคม การเรียนรู้และเข้าใจถึงสิทธิและความรับผิดชอบออนไลน์ย่อมเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี

สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลกับการทำงานในโลกแห่งอนาคตนั้น สิ่งสำคัญนอกจากทักษะด้านดิจิทัลแล้ว ยังต้องพัฒนาทักษะเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพ (Professional Skills) ควบคู่กันด้วย นอกจากนี้การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการเข้าสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ (New normal) การพัฒนาคนทั้งในองค์การดิจิทัลภาครัฐหรือรัฐบาลดิจิทัล และองค์การดิจิทัลภาคเอกชนยังต้องการให้คนทำงานมีทักษะหลายด้าน (Multi-skilled) มากขึ้น มีทักษะการทำงานเป็นทีม มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถจัดการกับความเครียดและความแปลกแยกได้ รวมทั้งต้องเตรียมรับมือกับการที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ในระดับที่สูงขึ้น (High level of unpredictability)

**คำสำคัญ :** ทักษะด้านดิจิทัล ความเป็นพลเมืองดิจิทัล ชีวิตวิถีใหม่

## Developing digital skills and working in a New Normal

Somsak Wanitchayaporn<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Public Administration Dhurakij Pundit University

\*corresponding author: E-mail somsak.wan@dpu.ac.th

### Abstract

This academic paper presents the development of digital skills and working in a New Normal .The results show that digital skills are one of the key components leading to the development of digital organizations, either a digital government organization or a digital government and private digital organizations. It was also found that digital skills, digital citizenship and digital intelligence are interrelated.

By becoming a good digital citizen must have digital intelligence that consists of both technological and advanced thinking skills and knowledge. Also known as "Ability to understand and use digital technology" (Digital Literacy), as a citizen living in society Knowing and understanding online rights and responsibilities is the basis for good digital citizenship. For key suggestions for developing digital skills and working in the world of the future, Important aside from digital skills. Still need to develop specialized skills for the profession (Professional Skills) at the same time. In addition, the development of digital skills in entering a New normal development of people in digital organizations, government sectors or digital governments. And digital organizations, the private sector still wants workers to have many skills (Multi-skilled) more have teamwork skills with constant learning. Able to deal with stress and alienation as well as having to be prepared to deal with higher levels of unpredictability

**Keywords:** Digital Skill Digital Citizenship New Normal

### 1. บทนำ

รายงานประชากรโลกฉบับปี 2563 จากหน่วยงานขององค์การสหประชาชาติ (UN) ระบุว่าตัวเลขจำนวนประชากรโลกมีสูงถึงประมาณ 7,700 ล้านคน (มติชนสุดสัปดาห์ ,2563: ออนไลน์) ซึ่งในช่วง 12 ปีที่ผ่านมา ประชากรโลกเพิ่มขึ้นถึง 1 พันล้านคน หรือโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 83 ล้านคน ในทุกๆ 1 ปี และ UN ยังคาดการณ์อีกว่า ประชากรโลกจะพุ่งเป็น 9,800 ล้านคนในปี 2593 โดยที่ประชากรอินเดียจะแซงหน้าจีนในอีก 4 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2567) (นิตยสาร SME Thailand, 2561:35) สิ่งเหล่านี้ทำให้นานาประเทศหันกลับมามองเรื่องการพัฒนาคคนเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับโลกอนาคต ในขณะที่ปัจจุบันกระแสของการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ต่อการให้บริการและการดำเนินธุรกรรมต่างๆ มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน และการประกอบกิจการต่างๆ มากยิ่งขึ้นอย่างก้าวกระโดด ดังจะเห็นได้จากผลสำรวจจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีมากกว่า 47.5 ล้านคน จากผลสำรวจในปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 71.5 ของประชากรทั้งหมดในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการจัดทำดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (UN e-Government Index) ในปี 2563 ที่ได้มีการรายงานจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งทำให้สัดส่วนของดำเนินการธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์รวมถึงการรับบริการจากภาครัฐในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมดังที่กล่าวมานี้ส่งผลให้ภาคส่วนต่างๆต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดจนการระบาดของโรคไวรัส Covid-19 ที่ทำให้สังคมเข้าสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่(New Normal) ตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านบริหารราชการแผ่นดินที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้คนจะต้องเว้นระยะห่างและลดการสัมผัสร่างกายระหว่างกันยังทำให้ความจำเป็นของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน(สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล,2564:ออนไลน์)นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในระดับโลกพบว่าสถาบันIMD (International Institute for Management Development) ได้ออกรายงานIMD World Digital Competitiveness Ranking 2020โดยได้จัดอันดับความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัล (Digital Competitiveness Ranking) จากประเทศที่เข้าร่วมทั้งสิ้น 63 ประเทศ พบว่า

ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 39 จากประเทศสมาชิกทั้งหมด และอยู่ในอันดับ 3 เมื่อเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนที่เข้าร่วมทั้งสิ้น 5 ประเทศ ประเทศไทยจึงต้องเร่งพัฒนาคนในประเทศให้มีทักษะที่พร้อมรับกับยุคดิจิทัลในปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้จาก The Future of Jobs Report 2020 จัดทำโดย World Economic Forum ยังพบว่าพบว่า สิงคโปร์มีทักษะทางดิจิทัลอยู่ในอันดับที่ 2 จากประเทศสมาชิกทั้งหมด และยังอยู่ในอันดับ 1 ของอาเซียน ส่วนประเทศไทยมีทักษะทางดิจิทัลอยู่ในอันดับที่ 18 และเมื่อเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนทั้งสิ้น 4 ประเทศไทยจะจัดอยู่ในอันดับท้ายสุดรองจากสิงคโปร์ มาเลเซียและอินโดนีเซียตามลำดับ(สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์,2564:ออนไลน์) จากข้อมูลที่ได้กล่าวถึงข้างต้นทำให้ผู้เขียนมีความสนใจนำเสนอบทความวิชาการเรื่องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลกับการทำงานในยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal สำหรับบทความวิชาการนี้ มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความเป็นมา แนวคิด และความหมายของทักษะด้านดิจิทัล 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับความเป็นพลเมืองดิจิทัลในโลกการทำงานแห่งอนาคต และ 3) เพื่อสรุปและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

## 2.วิธีการศึกษาของบทความ

บทความวิชาการเรื่องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลกับการทำงานในยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ผู้เขียนได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาทักษะด้านดิจิทัล ใน 2 ประเด็นคือ ประเด็นที่ 1.ศึกษาความเป็นมา แนวคิด และความหมายของทักษะด้านดิจิทัลซึ่งประกอบด้วยการศึกษาประเด็นย่อย คือ 1.1. แผนพัฒนาประเทศและนโยบายเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล 1.2. ความเป็นมาและแนวคิดของทักษะด้านดิจิทัล 1.3 ความหมายของทักษะด้านดิจิทัล และ 1.4 มาตรฐานสากลด้านทักษะดิจิทัล สำหรับประเด็นที่ 2. ศึกษาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับความเป็นพลเมืองดิจิทัลในโลกการทำงานแห่งอนาคต ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาประเด็นย่อย คือ 2.1 แนวคิดและความหมายความเป็นพลเมืองดิจิทัลและความฉลาดทางดิจิทัล 2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับความเป็นพลเมืองดิจิทัล สำหรับวิธีการศึกษานำแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล โดยเฉพาะนโยบายและแผนที่สำคัญ คือแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565 และคู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) นอกจากนี้ยังดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา เอกสาร วารสาร นิตยสาร บทความ สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ และเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

## 3.ความเป็นมา แนวคิด และความหมายของทักษะด้านดิจิทัล

### 3.1 แผนพัฒนาประเทศและนโยบายเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล

สำหรับความเป็นมาของทักษะด้านดิจิทัล เริ่มต้นจากแผนพัฒนาประเทศที่กำหนดทิศทางอนาคตเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลที่สำคัญ สรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 3.1.1 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564)

ในวันที่ 5 เมษายน 2559 คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบในการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้น เพื่อเป็นหนึ่งในแผนการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตามภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Landscape) ที่กำหนดเอาไว้ ดังนี้

- 1) ระยะที่ 1 แผน Digital Foundation – ประเทศไทยลงทุน และสร้างฐานรากในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยให้บรรลุเป้าหมายส่วนนี้ได้ภายในระยะเวลา 1 ปี 6 เดือน
- 2) ระยะที่ 2 แผน Digital Thailand I: Inclusion – ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลตามแนวทางประชารัฐ โดยให้บรรลุเป้าหมายส่วนนี้ได้ภายในระยะเวลา 5 ปี
- 3) ระยะที่ 3 แผน Digital Thailand II: Full Transformation –ประเทศไทยก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพโดยให้บรรลุเป้าหมายส่วนนี้ได้ภายในระยะเวลา 10 ปี
- 4) ระยะที่ 4 แผน Global Digital Leadership –ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณภาพสังคมอย่างยั่งยืน โดยให้บรรลุเป้าหมายส่วนนี้ได้ภายในระยะเวลา 20 ปี

โดยแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นการดำเนินงาน 20 ปี มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา  
ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมไว้ด้วยกัน 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

### 3.1.2 แผนพัฒนาของรัฐบาลดิจิทัลประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID -19 ในช่วงตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.2562 จนถึงปัจจุบัน ทำให้รัฐบาล  
ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน (Digital Transformation) ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจและ  
สังคมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งรองรับกับพฤติกรรมและสถานการณ์ในความต้องการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ของ  
ประชาชน และภาคธุรกิจมากยิ่งขึ้น ซึ่งการที่จะทำให้การปรับเปลี่ยนรูปแบบนี้เป็นรูปธรรม รัฐบาลจึงได้มีการตรา  
พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำ  
แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยเพื่อรองรับการดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการและการทำงานของ  
ภาครัฐให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนดิจิทัลเพื่อ  
เศรษฐกิจและสังคม ด้วยเหตุนี้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจึงได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาของรัฐบาลดิจิทัลประเทศไทย  
พ.ศ. 2563 – 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน
2. เพื่อให้มีกรอบการขับเคลื่อนกิจกรรม/โครงการที่ชัดเจนมุ่งสู่จุดหมายเดียวกัน
3. เพื่อกำหนดกรอบการขับเคลื่อนการบูรณาการรัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญ สำหรับกำหนดประเด็นแผนบูรณาการประจำปี  
งบประมาณ
4. เพื่อกำหนดหน่วยงานหลักและหน่วยงานรองในการขับเคลื่อนประเด็นที่เกี่ยวข้อง พร้อมกรอบงบประมาณในการ  
ดำเนินงาน
5. เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการบริหารงาน  
และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

โดยแผนพัฒนาของรัฐบาลดิจิทัลประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565 ฉบับนี้มีการกำหนด 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 อำนวยความสะดวกภาคธุรกิจไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ผลักดันให้เกิดธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในทุกกระบวนการทำงานของภาครัฐ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ร่วมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

### 3.1.3 แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

ในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2560 โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้  
พิจารณาและเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบ และกระบวนการทำงานและการ  
ให้บริการประชาชนของภาครัฐ จึงได้มีมติให้กำหนดเรื่อง “การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล” เป็นหนึ่งในประเด็น  
จุดเน้นการพัฒนาภาครัฐที่สำคัญที่จะนำการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมาใช้เป็นกลไกขับเคลื่อนในระหว่างปี พ.ศ.  
2561 – 2565 สำหรับการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้มีการให้คำนิยามไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ของแผนพัฒนาดิจิทัล  
เพื่อเศรษฐกิจและสังคมว่า หมายความว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและ  
การให้บริการของหน่วยงานรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ สร้างบริการของรัฐที่มี ธรรมาภิ  
บาลที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา สามารถหลอมรวมการทำงาน  
ภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ ผ่านการ  
จัดเก็บ รวบรวม และแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีมาตรฐาน และในท้ายที่สุดภาครัฐจะเปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการ

สร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชนเรียกว่า บริการร่วมกันตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal design) จากความหมายของการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลดังกล่าว สามารถสรุปคุณลักษณะของรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยได้ 4 ประการ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.),2564:ออนไลน์)

- 1) E-government หรือ Electronic Government หมายถึง รัฐบาลซึ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ เพิ่มความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ
- 2) Connected Government หมายถึง E-government ที่ถูกพัฒนาถึงขั้นที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐอย่างน้อยที่สุด 2 หน่วยงาน สามารถเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลข้ามหน่วยงาน โดยไม่ยึดติดกับขอบเขตของหน้าที่ความรับผิดชอบตามพันธกิจของหน่วยงาน แต่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง และมีเป้าหมายในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน รูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ด้านดิจิทัลระหว่างหน่วยงาน (Digital interaction) มีหลายรูปแบบ อาทิ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับรัฐบาล (C2G) ระหว่างรัฐบาลกับหน่วยงานภาครัฐ (G2G) ระหว่างภาครัฐกับประชาชน (G2C) และระหว่างภาครัฐ และภาคธุรกิจ (G2B)
- 3) Open Government หมายถึง รัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบกระบวนการ วิธีการดำเนินงาน รวมถึงเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐ
- 4) Smart Government หมายถึง การนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาปรับใช้กับการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาล

### 3.1.4 กรอบทักษะตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565.

แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 - 2565 ได้กำหนดกรอบทักษะที่จำเป็น ในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐและสร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน ไว้ 2 กลุ่ม 10 ทักษะ ประกอบด้วย (1) ทักษะเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Skillset) จำนวน 4 ทักษะ และ (2) ทักษะด้านภาวะผู้นำ (Leadership Skillset) จำนวน 6 ทักษะ เพื่อให้การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐเป็นหนึ่งในตัวขับเคลื่อนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรภาครัฐมีความสอดคล้องกับบริบท (Relevant) ไม่ซับซ้อน (Simple) และไม่ซ้ำซ้อน (Focused) ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กรอบทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565

ทักษะเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Skillset) จำนวน 4 ทักษะ	ทักษะด้านภาวะผู้นำ (Leadership Skillset) จำนวน 6 ทักษะ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทักษะดิจิทัล (Digital Skill)</li> <li>2. ทักษะการสื่อสารโน้มน้าว (Communicating and Influencing)</li> <li>3. ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์ (Systematic and Creative Thinking Skill)</li> <li>4. ทักษะการคิดวิเคราะห์และวิพากษ์ (Analytical and Critical Thinking Skill)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพ (Demonstrating Integrity)</li> <li>2. การกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (Developing Vision and Strategy)</li> <li>3. การพัฒนาตนเองและผู้อื่น และสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร (Developing and Engaging Others)</li> <li>4. การสร้างและส่งเสริมให้เกิดการทำงานบูรณาการและความร่วมมืออย่างเต็มที่ (Facilitating Hyper-collaboration)</li> <li>5. การผลักดันให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง (Driving Innovation and Change)</li> <li>6. การผลักดันให้เกิดการปฏิบัติและผลสัมฤทธิ์ (Driving Execution and Results)</li> </ol>

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.),2564:ออนไลน์

### 3.2 ความเป็นมาและแนวคิดของทักษะด้านดิจิทัล

จากกรอบทักษะตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 พบว่าคณะรัฐมนตรี ได้ประชุมเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 มีมติเห็นชอบในหลักการ แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เสนอ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาล

ดิจิทัล และเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลและสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ในกรณีนี้ ได้มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนดทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณลักษณะอื่น และกำหนดให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกลุ่มใดควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลใด รวมทั้งได้มอบหมายให้สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ร่วมกับสำนักงาน ก.พ. จัดทำรายละเอียดทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2564: ออนไลน์)

### 3.2.1 สารสำคัญ

ทักษะด้านดิจิทัลมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อการสร้างและพัฒนาบุคลากรให้ปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเป็นรัฐบาลดิจิทัลมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

- รัฐบาลแบบเปิดและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government)
- รัฐบาลที่มีความทันสมัยและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Smart Government for Citizen)
- รัฐบาลที่มีวัฒนธรรมดิจิทัลภาครัฐ (Digital Culture)

ทักษะด้านดิจิทัลเป็นทักษะทั่วไป (Generic Skills) เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ไม่ใช่ทักษะเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพ (Professional Skills)

### 3.2.2 ทักษะด้านดิจิทัลประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

**ความสามารถ** หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมที่บุคลากรภาครัฐควรแสดงออกเพื่อให้ปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังตามที่ระบุไว้ในมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 26 กันยายน 2560 เรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการแบ่งความสามารถเป็น 7 กลุ่มความสามารถ ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- กลุ่มที่ 2 ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- กลุ่มที่ 3 ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- กลุ่มที่ 4 ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล (Digital Process and Service Design)
- กลุ่มที่ 5 ความสามารถด้านด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- กลุ่มที่ 6 ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- กลุ่มที่ 7 ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

**ความรู้** หมายถึง ความเข้าใจเชิงวิชาการและวิชาชีพที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐควรมีเพื่อให้ปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

**ประสบการณ์** หมายถึง สิ่งที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเคยปฏิบัติ เคยกระทำ เคยสัมผัส หรือได้พบเห็นมาในอดีตที่จะสนับสนุนให้การปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

**คุณลักษณะ** หมายถึง ความชอบ และแรงจูงใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความสำเร็จในงาน อันจะมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ทักษะด้านดิจิทัลยังนำสมรรถนะทางการบริหารของข้าราชการพลเรือนสามัญ ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ จำนวน 4 สมรรถนะจาก 6 สมรรถนะมาใช้ในการนี้ด้วย ได้แก่ วิสัยทัศน์ (Visioning) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation) ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership) การสอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Other)

3.2.3. ทักษะด้านดิจิทัลมีการจำแนกตามความพร้อมและพัฒนาการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล 3 ระยะ ได้แก่

ระยะเริ่มต้น (Early Stage) ระยะกำลังพัฒนา (Developing Stage) และระยะสมบูรณ์ (Mature Stage) และตามกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารส่วนราชการ (Executive) ผู้อำนวยการกอง (Management) ผู้ทำงานด้านนโยบายและวิชาการ (Academic) ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี (Technologist) และผู้ปฏิบัติงานกลุ่มอื่น (Others)

บุคลากรภาครัฐบุคคลใดจะมีทักษะด้านดิจิทัลกลุ่มใดให้พิจารณาจากบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามที่กำหนดในมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 26 กันยายน 2560 เรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคคล

### 3.3 ความหมายของทักษะด้านดิจิทัล

**ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skill)** หมายถึง ความสามารถมองเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานและการให้บริการด้วยเทคโนโลยี สามารถทำงานและตัดสินใจบนฐานข้อมูล (Data-driven Insight) ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัยต่อทั้งตนเอง ผู้ที่เกี่ยวข้อง และองค์กร เพื่อให้ภาครัฐสามารถตอบสนองและให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนร่วมได้อย่างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และตอบโจทย์การปฏิรูปภาครัฐ สำหรับผู้ดำรงตำแหน่งประเภทอำนวยการขึ้นไปยังหมายถึงรวมถึงความสามารถในการคาดการณ์สถานการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถในการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล การเป็นแบบอย่างของการทำงานในบริบทดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพในบริบทดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2564: ออนไลน์) หรืออาจสรุปได้ว่าทักษะด้านดิจิทัล คือ ทักษะทั่วไป (Generic Skills) เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ไม่ใช่ทักษะเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพ (Professional Skills)

### 3.4 มาตรฐานสากลด้านทักษะดิจิทัล

สำหรับมาตรฐานสากลด้านทักษะดิจิทัลของ ICDL® (International Computer Driving License) ที่ได้รับการยอมรับการเป็นมาตรฐานทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และดิจิทัลของบุคลากร (Digital Literacy & Skills) อันดับหนึ่งของโลกในปัจจุบันภายใต้กรอบแนวคิด “Digital Workplace Skills Framework” โดยกำหนดองค์ประกอบ ในการวัดความรู้ Digital Literacy ออกเป็น 4 ด้าน (4 dimensions) ดังนี้ (Tris Academy. อ้างใน The Digital Workplace Skills Framework, Digital work research: 2018)

**1. Using the digital Workplace:** การวัดความสามารถในด้านการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลในออฟฟิศอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการรักษาข้อมูลส่วนตัว/องค์กร ให้ความสำคัญปลอดภัย สามารถใช้เครื่องมือ/ข้อมูลดิจิทัลในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ

**2. Process and Apply:** การวัดความสามารถในด้านการหาข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานได้ทันเวลา

**3. Create and Connect:** การวัดความสามารถในด้านการสร้างข้อมูลดิจิทัลใหม่ ๆ เช่น การสร้าง post ใหม่ การแก้ไขข้อมูลบน Wiki page การสร้างวิดีโอ และสามารถใช้โปรแกรมหรือบอร์ดการสนทนาเพื่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม

**4. Think and adapt:** การวัดความสามารถในการจัดการกับข้อมูลจำนวนมากในคอมพิวเตอร์ ไม่มีปัญหาในการสับเปลี่ยนทำงานหลายอย่างบนคอมพิวเตอร์ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถทำงานที่หนักก็ได้ และพร้อมเรียนรู้ทักษะดิจิทัลใหม่ ๆ

จากผลการสำรวจของ ICDL Asia พบว่าผลการประเมินตนเองในทักษะความสามารถการใช้ดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ สูงถึงร้อยละ 88.5 ในขณะที่เมื่อมีการทดสอบจริงตามมาตรฐาน ICDL แล้ว อยู่ที่ระดับร้อยละ 55 เท่านั้น ผลการสำรวจในหลาย ๆ ประเทศก็สะท้อนออกมาในลักษณะเดียวกัน ทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่า “Over - estimate” คือการประเมินตนเองด้านความสามารถการใช้ดิจิทัลสูงกว่าความเป็นจริง หรืออีกนัยหนึ่งบุคลากรมีความสามารถทางดิจิทัลต่ำกว่าที่รับรู้และเข้าใจไปเอง

ดังนั้นการเสนอหลักสูตรการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลที่ได้มาตรฐานระดับสากล และมีความเหมาะสมสามารถเตรียมความพร้อมของแรงงานให้มีความมั่นใจในการทำงาน ที่จะสามารถใช้ทักษะดิจิทัลในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคที่องค์กรกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่โลกยุคดิจิทัล หากประชาชนมีทักษะด้านดิจิทัลพร้อม เทคโนโลยีพร้อม ภาครัฐ และภาคเอกชน จะมีบุคลากรที่มีความสามารถนำทักษะ ความรู้มาใช้กับเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อันจะสามารถขับเคลื่อนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางดิจิทัลของประเทศต่อไป (Tris Academy,รายงานผลการศึกษา ทักษะดิจิทัลในการทำงานยุค Digital Transformation : 2021)

#### 4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับความเป็นพลเมืองดิจิทัลในโลกการทำงานแห่งอนาคต

##### 4.1 แนวคิดและความหมายความเป็นพลเมืองดิจิทัลและความฉลาดทางดิจิทัล

**ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship)** คือ พลเมืองผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ที่เข้าใจบรรทัดฐานของการปฏิบัติตัวให้เหมาะสมและมีความรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดน สมาชิกของโลกออนไลน์คือ ทุกคนที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตบนโลกใบนี้ ผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ อายุ ภาษา และวัฒนธรรม พลเมืองดิจิทัลจึงต้องเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม เห็นอกเห็นใจและเคารพผู้อื่น มีส่วนร่วมและมุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม การเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัลนั้นจำเป็นต้องมีความฉลาดทางดิจิทัล

**ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence Quotient : DQ)** คือ กลุ่มของความสามารถทางสังคม อารมณ์ และการรับรู้ ที่จะทำให้นักคนหนึ่งสามารถเผชิญกับความท้าทายบนเส้นทางของชีวิตในยุคดิจิทัล และสามารถปรับตัวให้เข้ากับชีวิตดิจิทัลได้ ความฉลาดทางดิจิทัลครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษะ ศักดิ์คติและค่านิยมที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในฐานะสมาชิกของโลกออนไลน์ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทักษะการใช้สื่อและการเข้าถึงสังคมในโลกออนไลน์ ความฉลาดทางดิจิทัล เป็นผลมาจากศึกษาและพัฒนาของ DQ institute หน่วยงานที่เกิดจากความร่วมมือกันของภาครัฐและเอกชนทั่วโลกประสานงานร่วมกับเว็ลด์อีโคโนมิกฟอรัม (World Economic Forum) ที่มุ่งเน้นให้เด็กๆ ทุกประเทศได้รับการศึกษาด้านทักษะพลเมืองดิจิทัลที่มีคุณภาพและใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์อย่างปลอดภัยด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ (สรานนท์ อินทนนท์,2561:3-5 )

การเป็นพลเมืองดิจิทัลนั้น มีทักษะสำคัญ 8 ประการ ที่ควรบ่มเพาะให้เกิดขึ้นกับพลเมืองดิจิทัลทุกคนในศตวรรษที่ 21 ดังนี้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.),2564: ออนไลน์)

1. **ทักษะในการรักษาอัตลักษณ์ที่ดีของตนเอง (Digital Citizen Identity)** ความสามารถในการสร้างและบริหารจัดการอัตลักษณ์ที่ดีของตนเองไว้ได้อย่างดีทั้งในโลกออนไลน์และโลกความจริง
2. **ทักษะในการรักษาข้อมูลส่วนตัว (Privacy Management)** มีดุลพินิจในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว โดยเฉพาะการแชร์ข้อมูลออนไลน์เพื่อป้องกันความเป็นส่วนตัวทั้งของตนเองและผู้อื่น
3. **ทักษะในการคิดวิเคราะห์ที่มีวิจารณ์ญาณที่ดี (Critical Thinking)** ความสามารถในการวิเคราะห์แยกแยะระหว่างข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ผิด ข้อมูลที่มีเนื้อหาดีและข้อมูลที่เข้าข่ายอันตราย ข้อมูลติดต่อทางออนไลน์ที่น่าตั้งข้อสงสัยและน่าเชื่อถือได้
4. **ทักษะในการจัดสรรเวลาหน้าจอ (Screen Time Management)** ความสามารถในการบริหารเวลาในการใช้อุปกรณ์ยุคดิจิทัล รวมไปถึงการควบคุมเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างโลกออนไลน์ และโลกภายนอก
5. **ทักษะในการรับมือกับการคุกคามทางโลกออนไลน์ (Cyberbullying Management)** ความสามารถในการรับรู้ และรับมือการคุกคามข่มขู่บนโลกออนไลน์ได้อย่างชาญฉลาด
6. **ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล ที่ผู้ใช้งานมีการทิ้งไว้บนโลกออนไลน์ (Digital Footprints)** ความสามารถในการเข้าใจธรรมชาติของการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัล ว่าจะหลงเหลือร่องรอยข้อมูลทิ้งไว้เสมอ รวมไปถึงเข้าใจผลลัพธ์ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อการดูแลสิ่งเหล่านี้อย่างมีความรับผิดชอบ
7. **ทักษะในการรักษาความปลอดภัยของตนเองในโลกออนไลน์ (Cybersecurity Management)** ความสามารถในการป้องกันข้อมูลด้วยการสร้างระบบความปลอดภัยที่เข้มแข็ง และป้องกันการโจรกรรมข้อมูลหรือการโจมตีทางออนไลน์ได้
8. **ทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม (Digital Empathy)** ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นบนโลกออนไลน์



#### 4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับความเป็นพลเมืองดิจิทัล

ก่อนหน้าจะเกิดวิกฤตการณ์โควิด19 หลายคนอาจจะยังไม่ได้ใช้ชีวิตอยู่บนโลกออนไลน์มากนัก แต่เมื่อเกิดวิกฤตการณ์โควิด19 เราทุกคนต้องใช้ชีวิตอยู่กับรูปแบบที่เรียกว่า New Normal ซึ่งทำให้เราทุกคนต้องมาใช้ชีวิตอยู่ในโลกออนไลน์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการช้อปปิ้งออนไลน์ การสั่งอาหาร หรือแม้แต่การเข้าสู่สังคมไร้เงินสดด้วยบริการ e-payment ต่างๆ อีกทั้งยังทำให้เราได้มีโอกาสพบปะผู้คนบนโลกออนไลน์มากขึ้น และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้จำเป็นอย่างไรที่พวกเราทุกคนจะต้องมีทักษะความเป็นพลเมืองดิจิทัล เพื่อให้อยู่ในโลกออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย (บทความไอที 24 ชั่วโมง, 2564: ออนไลน์) แนวคิดความเป็นพลเมืองดิจิทัลพูดถึงความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อมีส่วนร่วมในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และปลอดภัย การปฏิวัติเทคโนโลยีการสื่อสารได้เปิดโอกาสและหยิบยื่นความท้าทายใหม่ๆ ให้กับพลเมืองดิจิทัล เราสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยไร้ข้อจำกัดเชิงภูมิศาสตร์ เข้าร่วม ชุมชนที่มีความสนใจร่วมกัน สร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา และทำให้เสียงของพลเมืองดังขึ้นในสังคม แต่เราก็ต้องเผชิญกับความเสี่ยงใหม่ๆ เช่น การสอดแนมความเป็นส่วนตัว อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้นเราในฐานะพลเมืองดิจิทัลจึงต้องตระหนักถึงโอกาสและความเสี่ยงในโลกดิจิทัล พัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นในโลกใหม่ และเข้าใจถึงสิทธิและความรับผิดชอบในโลกออนไลน์

นอกจากนั้นเราอาจวิเคราะห์ความเป็นพลเมืองดิจิทัลออกเป็น 3 มิติ คือ

1. **มิติด้านความรู้เกี่ยวกับสื่อและสารสนเทศ** พลเมืองดิจิทัลต้องมีความรู้ความสามารถในการเข้าถึง ใช้ สร้างสรรค์ ประเมิน สังเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล ดังนั้นพลเมืองยุคใหม่จึงต้องมีความรู้ด้านเทคนิคในการเข้าถึงและใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ได้อย่างเชี่ยวชาญ

2. **มิติด้านจริยธรรม** พลเมืองดิจิทัลจะใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ และมีจริยธรรมได้อย่างไร พลเมืองที่ดีจะต้องรู้จักคุณค่าและจริยธรรมจากการใช้เทคโนโลยี ต้องตระหนักถึงผลพวงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงรู้จักสิทธิและความรับผิดชอบออนไลน์

3. **มิติด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองและสังคม** พลเมืองดิจิทัลต้องรู้จักใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม อินเทอร์เน็ตเป็นได้ทั้งเครื่องมือเพิ่มการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบบ เช่น รัฐบาลใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความเห็นของประชาชนก่อนออกกฎหมาย การลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์

กล่าวโดยสรุป การจะเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดีนั้น ต้องมีความฉลาดทางดิจิทัลที่ประกอบด้วยทักษะและความรู้ทั้งในเชิงเทคโนโลยีและการคิดขั้นสูง หรือที่เรียกว่า “ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล” (Digital Literacy) เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในโลกไซเบอร์ รู้จักป้องกันตนเองจากความเสี่ยงต่างๆ ในโลกออนไลน์ เข้าใจถึงสิทธิ ความรับผิดชอบ และจริยธรรมที่สำคัญในยุคดิจิทัล ในฐานะพลเมืองที่ใช้ชีวิตอยู่ในสังคม การเรียนรู้และเข้าใจถึงสิทธิและความรับผิดชอบออนไลน์ย่อมเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี นอกจากนี้ การเรียนรู้เกี่ยวกับโอกาสแห่งศตวรรษใหม่ที่เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโอกาสทางเศรษฐกิจ การเมือง และการเรียนรู้ ผ่านกรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จ จะช่วยให้เราจินตนาการถึงสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลที่พึงปรารถนาและร่วมสร้างสรรค์มันขึ้นมาได้จริง สุดท้ายพลเมืองดิจิทัลจะต้องเข้าใจและเตรียมรับมือกับความท้าทายในยุคดิจิทัล อาทิ ความเป็นกลางของเครือข่าย (Net neutrality) ช่องว่างดิจิทัล (Digital divide) เพื่อให้อินเทอร์เน็ตเป็นพลังที่สร้างสรรค์ทั้งกับตัวเราเองและสังคมในศตวรรษที่ 21 (โครงการพัฒนาทักษะและการเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship), 2564: ออนไลน์)

#### 5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) ทั้งองค์การดิจิทัลภาครัฐหรือรัฐบาลดิจิทัล และองค์การดิจิทัลภาคเอกชน (จำลักษณ์ ชุนพลแก้ว, 2560) โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล คือต้องพัฒนาคนโดยพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลก่อน โดยการที่คนภาครัฐต้องพัฒนาตัวเองให้ทันกับการเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้เข้ามาเปลี่ยนวิถีชีวิตของคน หลังจากนั้นการเปลี่ยนผ่านจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเทคโนโลยีจะตามมาเป็นเรื่องสุดท้าย นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะด้านดิจิทัล ความเป็นพลเมืองดิจิทัลและความฉลาดทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน โดยการจะเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดีนั้น ต้องมีความฉลาดทางดิจิทัลที่ประกอบด้วยทักษะและความรู้ทั้งในเชิงเทคโนโลยีและการคิดขั้นสูง หรือที่เรียกว่า “ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล” (Digital Literacy) ในฐานะพลเมืองที่ใช้ชีวิตอยู่ในสังคม การเรียนรู้และเข้าใจถึงสิทธิและความรับผิดชอบออนไลน์ย่อมเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี

สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลกับการทำงานในโลกแห่งอนาคตนั้น สิ่งสำคัญนอกจากทักษะด้านดิจิทัลแล้ว ยังต้องพัฒนาทักษะเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพ (Professional Skills) ควบคู่กันด้วย นอกจากนี้การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการเข้าสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ (New normal) การพัฒนานานทั้งในองค์การดิจิทัลภาครัฐหรือรัฐบาลดิจิทัล และองค์การดิจิทัลภาคเอกชนยังต้องการให้คนทำงานมีทักษะหลายด้าน (Multi-skilled) มากขึ้น มีทักษะการทำงานเป็นทีม มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถจัดการกับความเครียดและความแปลกแยกได้ รวมทั้งต้องเตรียมรับมือกับการที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ในระดับที่สูงขึ้น (High level of unpredictability)

## เอกสารอ้างอิง

- กองบรรณาธิการ นิตยสาร SME Thailand. (2561). Coming of agriculture ฟาร์มเมอร์เปลี่ยนโลกธุรกิจ.SME Thailand, 14 (160), 35-37.
- โครงการการพัฒนาทักษะและการเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship). (2564). **ความเป็นพลเมืองดิจิทัล: พลเมืองแห่งศตวรรษที่ 21.**สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2564 จาก <https://thaidigizen.com/digital-citizenship/ch1-digital-citizenship/>
- จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว.(2560).4 หัวใจสำคัญ เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Organization).สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2564 จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/uptraining/2017/08/22/entry-1>
- มติชนสุดสัปดาห์ (2563). **ต่างประเทศ : สิ่งท้าทาย ภายใต้แนวโน้มประชากรโลกลด**,สืบค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2564 จาก [https://www.matichonweekly.com/column/article\\_329742](https://www.matichonweekly.com/column/article_329742)
- บทความไอที 24 ชั่วโมง (2564).**ทักษะความเป็นพลเมืองดิจิทัล คืออะไร สิ่งที่คุณยุคดิจิทัลควรรู้เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีบนโลกดิจิทัล.** สืบค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2564 จาก <https://www.it24hrs.com/2020/what-is-digital-citizenship/>
- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565
- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564)
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2564). **แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล.** สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564 จาก [https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process\\_dev\\_digital.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_dev_digital.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2563). **คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕** สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564 จาก [https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/guide\\_civilservice\\_update.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/guide_civilservice_update.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2563). **ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล.** สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564 จาก [https://www.ocsc.go.th/digital\\_skills2](https://www.ocsc.go.th/digital_skills2)
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2562).**พลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship)** สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564 จาก <https://www.thaihealth.or.th/Content/48161>
- สรานนท์ อินทนนท์.(2561). **ความฉลาดทางดิจิทัล .**กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2563).**ความเป็นมาแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.2563-2565** ,สืบค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2564 จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-024/dga-027/>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2021).**ทักษะดิจิทัลที่คนไทยต้องมี รับปี 2021**, สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564 จาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/Digital-Skills-for-Thailand-in-2021.aspx>
- Tris Academy.(2018) **อ้างอิงใน The Digital Workplace Skills Framework, Digital work research**
- Tris Academy (2021).รายงานผลการศึกษา ทักษะดิจิทัลในการทำงานยุค Digital Transformation