

# ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลไทยแลนด์

นาวาอากาศโท อนันต์ ไกรบำรุง หมายเลข ๗๓ สัมมนาที่ ๑

## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากสังคมยุคเกษตรในศตวรรษที่ ๑๘ เปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมยุคความรู้แห่งศตวรรษที่ ๒๑ ด้วยพลังขับเคลื่อนของเทคโนโลยีดิจิทัล ประเทศไทยได้สร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยหนึ่งในเป้าหมายของการนำพาประเทศไทยไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์นั้นก็คือ การพัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัล ด้วยการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรทุกกลุ่มให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิต และประกอบธุรกิจในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะคนไทยต้องมีทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills)

ในขณะที่ปัญหาเศรษฐกิจโลกส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานไม่น้อย ผู้ประกอบการต้องมีการปรับเปลี่ยนกิจการหรือลดจำนวนคนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดต่อไป องค์กรธุรกิจในปัจจุบันกำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลส่งผลให้กระบวนการทำงานและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและผู้นำองค์กรมีความสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลง และสามารถบริหารจัดการแก้ปัญหาและลดอุปสรรคในการดำเนินงานแบบเดิม ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกันคนไทยในวัยทำงานจะปรับตัวอย่างไรภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำจากกระแสการค้าโลกที่มีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นปัจจุบันนี้

ปัจจัยด้านแรงงานจึงมีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการแข่งขันในภาคเศรษฐกิจภาคอุตสาหกรรมของประเทศมาทุกยุคทุกสมัย ซึ่งในยุคดิจิทัล ๔.๐ เป็นยุคที่ขับเคลื่อนโดยเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีการพัฒนาขึ้นเพื่อลดบทบาทของมนุษย์ และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ให้มากขึ้นเพื่อก้าวข้ามขีดจำกัดต่าง ๆ รวมถึงการคิดค้นเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งในอนาคตคาดการณ์ว่า เทคโนโลยีด้านปัญญาประดิษฐ์หรือ AI จะเข้ามามีบทบาทแทนแรงงานมนุษย์ในหลายสาขาอาชีพ ย่อมส่งผลกระทบต่อแรงงานมนุษย์ที่หางานทำได้ยากขึ้น

ขณะเดียวกันแรงงานที่มีทักษะระดับสูงมีจำนวนน้อยแต่ยังคงเป็นที่ต้องการของตลาดอยู่ ทำให้การแข่งขันด้านแรงงานจะเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล การทำงานที่มีความสอดคล้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่คนทำงานในยุคปัจจุบันควรต้องเรียนรู้และจำเป็นต้องมีการปรับตัวและยกระดับทักษะการทำงานของคนไทยให้สูงขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่โลกยุคดิจิทัลดังกล่าว

## ทักษะที่สำคัญต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตในโลกยุคดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศไทย ๔.๐ ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) โดยเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น และเปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรมีรายได้สูงขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) และเปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ไปสู่ Smart Enterprises และ Startups บริษัทเกิดใหม่ที่มีศักยภาพสูง อีกทั้งเปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่ High Value Services และสุดท้ายเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้

ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง<sup>1</sup> โดยแนวโน้มและทิศทางของโลกในด้านการพัฒนาทักษะแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน งานประเภทใดกำลังขาดแคลนหรือ เป็นที่ต้องการ งานประเภทใดกำลังหดหายหรือไม่เป็นที่ต้องการ การจะยกระดับทักษะการทำงานไปใน ทิศทางใดจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญและติดตามให้ทันกับทักษะที่สำคัญตามกระแสของโลกยุคดิจิทัล ดังกล่าวด้วย โดยทักษะสำคัญต่าง ๆ ที่อยู่ในกระแสของการพัฒนาการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ มีหลายประการ ได้แก่

**๑. ทักษะแห่งศตวรรษที่ ๒๑ (21st century skills; transversal skills)<sup>2</sup>** ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้คำอธิบายถึงทักษะแห่งศตวรรษที่ ๒๑ ว่า หมายถึงกลุ่มความรู้ ทักษะ และนิสัยการทำงานที่เชื่อว่ามี ความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะดังกล่าวนี้เป็นผลจากการพัฒนากรอบความคิด การเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ (21st Century Learning Framework) โดยภาคีเพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ ๒๑ (The Partnership for 21st Century Skills) ซึ่งทักษะของคนในศตวรรษที่ ๒๑ ที่ทุกคนจะต้องเรียนรู้ ตลอดชีวิต คือ การเรียนรู้ 3Rx7C ประกอบด้วย 3R คือ Reading (อ่านออก), (W)riting (เขียนได้), และ (A)rithmetics (คิดเลขเป็น) และ 7C ได้แก่ Critical Thinking and Problem Solving ทักษะด้านการคิด อย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา /Creativity and Innovation ทักษะ ด้านการสร้างสรรค์และ นวัตกรรม/Cross-cultural Understanding ทักษะด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์/ Collaboration, Teamwork and Leadership ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ/ Communications, Information, and Media Literacy ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ/ Computing and ICT Literacy ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Career and Learning Skills (ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้)

**๒. ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy)<sup>3</sup>** สำนักงาน ก.พ. ได้อธิบาย ความหมายของคำว่า “ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy)” หมายถึง ทักษะในการนำ เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรม คอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กร ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ ๔ มิติ ได้แก่ ๑) การใช้ (Use) ๒) เข้าใจ (Understand) ๓) การสร้าง (create) ๔) เข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**๓. ทักษะที่จำเป็นในการที่ประชากรจะอยู่รอดสำหรับศตวรรษที่ ๒๑<sup>4</sup>** นายทง โขติสรยุทธ์ ได้อธิบายแนวคิดขององค์กรเพื่อความร่วมมือและพัฒนาเศรษฐกิจ(OECD) ว่า นอกเหนือจากการศึกษา ตามปกติแล้ว ทักษะที่จำเป็นในการอยู่รอดในศตวรรษที่ ๒๑ ประกอบด้วย ๑) การมีทักษะชีวิตและ ทักษะวิชาชีพ (Life and Career Skills) รู้จุดมุ่งหมายของชีวิตมีแรงบันดาลใจรู้จักวางแผนกล้าตัดสินใจและ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดจากการตัดสินใจทำงานมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์รู้จักประเมินตนเอง มีความยืดหยุ่น ในการปรับตัวสร้างสมดุลในชีวิตได้ล้มแล้วลุกเป็น มีทักษะสังคมและการเรียนรู้ที่สร้างความเข้าใจที่ข้าม

<sup>1</sup> สุวิทย์ เมษินทรีย์, แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย ๔.๐ [ออนไลน์], สืบค้นเมื่อ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑, แหล่งที่มา:

[http://planning2.mju.ac.th/government/20111119104835\\_planning/Doc\\_25590823143652\\_358135.pdf](http://planning2.mju.ac.th/government/20111119104835_planning/Doc_25590823143652_358135.pdf)

<sup>2</sup> สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. 21st century skills ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21. [online]. แหล่งที่มา<https://edu.pim.ac.th/video/2/21stcentury-skills-ทักษะศตวรรษที่-21.html> (๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓)

<sup>3</sup> สำนักงาน ก.พ.. “Digital literacy คืออะไร”. [online]. แหล่งที่มา <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp/> (๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓)

<sup>4</sup> สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้. “ทักษะแห่งศตวรรษที่ ๒๑ คิดให้ทันโลก”. [online]. แหล่งที่มา <http://www.okmd.or.th/knowledge-festival/articles/516/critical-thinking/> (๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓)

วัฒนธรรม/มีความสามารถในการเป็นผู้สร้างงาน/ ผลงาน/ ปรับปรุงงาน ๒) การมีทักษะการเรียนรู้และทักษะสร้างนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) เน้นจากแนวคิดหลักเรียกว่า 4C ประกอบด้วย (๑) Critical thinking การคิดวิเคราะห์เป็นแก้ปัญหาเป็น (๒) Communication การสื่อสาร พูดและสามารถเข้าใจกัน (๓) Corroboration การร่วมกับคนอื่นได้ (๔) Creativity ความคิดริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ ๓) การมีทักษะในเรื่อง Information / Media / Technology (Digital Literacy Skills) ต้องค้นหาให้เป็น เข้าใจถึงกลไกสาเหตุและเนื้อหา เข้าใจว่าคนอื่นเข้าใจอย่างไร ใช้ข้อมูลให้เป็น รู้เท่าทันข้อมูลและข่าวสาร รู้จักการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่อย่างชาญฉลาด ๔) การมีทักษะใน ๓ วิชาหลัก ประกอบไปด้วย ๑) การเขียน สามารถจับประเด็นเป็น ย่อความเป็น ๒) การอ่าน มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ย่อความ อธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจ ๓) การคิดเลข แต่ไม่ใช่แค่การคิดเลขเป็นเท่านั้น ต้องใช้ตรรกะ คิดให้เป็น สามารถเข้าใจ และอธิบายที่มาที่ไปของคำตอบได้ ๕) ตระหนักในเรื่องสำคัญของศตวรรษที่ ๒๑ ประกอบไปด้วย ความเป็นไปของโลก การเงิน สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และต้องเข้าใจถึงผลกระทบต่าง ๆ กล่าวคือ (๑) ความเป็นไปของโลก การเงินธุรกิจ เศรษฐศาสตร์การเป็น ผู้ประกอบการ เพื่อให้เข้าใจถึงสิ่งที่กำลังทำอยู่และตั้งใจทำให้มีคุณภาพ (๒) ความเป็นพลเมืองที่ดี (รู้หน้าที่ของตน/ ตระหนักในความรับผิดชอบ/ ยอมรับและเคารพความแตกต่างของผู้อื่น/ เคารพในสิทธิของผู้อื่น) ถ้าเมื่อใดที่เราเคารพกัน จะเป็นเสมือนการเริ่มต้นของการแก้ไขปัญหาคอร์รัปชัน (๓) สุขภาพ ต้องดูแลสุขภาพสุขภาพ โภชนาการ เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตจัดการ สิ่งต่าง ๆ ต่อไปได้อย่างราบรื่น (๔) สิ่งแวดล้อม เรียนรู้การใช้ทรัพยากร เรียนรู้การแบ่งบันกันให้เหมาะสม ไม่ละเลยหลักกฎหมายสิ่งแวดล้อม

**๔. ชีตความสามารถของบุคคล** นอกจากการมีทักษะต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ในเรื่อง ชีตความสามารถของบุคคลในชาติก็เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งตามแนวคิดขององค์กรเพื่อความร่วมมือและพัฒนาเศรษฐกิจ (OECD)<sup>5</sup> ชีตความสามารถของประชาชนถือเป็นหัวใจสำคัญ ที่จะทำให้ประเทศชาติอยู่ดี และแข็งแรง ในการที่จะทำให้ประเทศนั้น ๆ มีความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ และสังคม โดยประชาชนในประเทศควรมีชีตความสามารถ ๑) มีความสามารถอยู่ร่วมกันได้ดีในสังคมที่หลากหลายและแตกต่างทางความคิด แน่นอนว่าถ้าสังคมหลากหลายแต่หากสามารถคุยกันรู้เรื่องได้ สามารถปรองดองได้ ก็สามารถอยู่ร่วมกันและพาประเทศให้แข็งแรงได้ ๒) มีความสามารถในการจัดการกับชีวิตและสภาพงานของตนได้ ถ้าแต่ละคนจัดการชีวิตตนเองเป็นจัดการรับผิดชอบเรื่องของตนเองได้ก็จะเป็นเรื่องดีกับภาพรวมทั้งประเทศ ที่จะสามารถทำให้ดำเนินสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น ๓) มีความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยต่าง ๆ ได้ดี และตระหนักบทบาทในวงกว้าง (ภาษาข้อมูลความรู้และฮาร์ดแวร์) การปรับตัวในยุคดิจิทัล เวลาเปลี่ยนคนก็เปลี่ยน เมื่อโลกก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลคนก็ย่อมต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงให้ทันกับยุคสมัย “ความเป็นพลเมืองดิจิทัล” ได้มีการกล่าวถึงอย่างกว้างขวาง และมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัล ประเทศที่มุ่งมั่นจะพัฒนาไปสู่ความสำเร็จ ในยุคดิจิทัล ล้วนคาดหวังและให้ความสำคัญต่อพลเมืองของตนเองในการปรับตัวดังกล่าว

สิ่งที่ทุกประเทศทั่วโลกคาดหวังให้เกิดขึ้นในประชากรของตน คือ “ความเป็นพลเมืองดิจิทัล”<sup>6</sup> คือ พลเมือง ผู้ใช้งานสื่อดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์อย่างเข้าใจบรรทัดฐานของการปฏิบัติตัวให้เหมาะสม และมีความรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดน จำเป็นต้องมีความฉลาดทางดิจิทัล (DQ: Digital Intelligence Quotient) คือ กลุ่มของความสามารถทาง

<sup>5</sup> สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้. “ทักษะแห่งศตวรรษที่ ๒๑ คิดให้ทันโลก”. [online]. แหล่งที่มา <http://www.okmd.or.th/knowledge-festival/articles/516/critical-thinking/> [๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓]

<sup>6</sup> ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ การวิจัยและนวัตกรรม. ทักษะดิจิทัล ก้าวสู่พลเมืองในศตวรรษที่ ๒๑. [online]. แหล่งที่มา <https://www.ops.go.th/main/index.php/knowledgebase/article-pr/1355-goto-citizens21st.html> [๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓]

สังคม อารมณ์ และการรับรู้ที่จะทำให้คนคนหนึ่งสามารถเผชิญกับความท้าทาย บนเส้นทางของชีวิตในยุคดิจิทัล และสามารถปรับตัวให้เข้ากับชีวิตดิจิทัลได้ ความฉลาดทางดิจิทัล ครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และค่านิยมที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในฐานะสมาชิกของโลกออนไลน์ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทักษะการใช้สื่อและการเข้าสังคมในโลกออนไลน์นั่นเอง

**การเป็นพลเมืองดิจิทัลนั้น มีทักษะสำคัญ ๘ ประการ** ที่ควรบ่มเพาะให้เกิดขึ้นกับพลเมืองดิจิทัลทุกคนในศตวรรษที่ ๒๑ ดังนี้

๑. ทักษะในการรักษาอัตลักษณ์ที่ดีของตนเอง (Digital Citizen Identity) ต้องมีความสามารถในการสร้างสมดุล บริหารจัดการ รักษาอัตลักษณ์ที่ดีของตนเองไว้ให้ได้ทั้งในส่วนของโลกออนไลน์และโลกความจริง โดยตอนนี้ประเด็นเรื่องการสร้างอัตลักษณ์ออนไลน์ถือเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงความเป็นตัวตนต่อสังคมภายนอก โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ เครือข่ายสังคมในการอธิบายรูปแบบใหม่ของการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นการแสดงออกเกี่ยวกับตัวตนผ่านเว็บไซต์เครือข่ายสังคมต่าง ๆ

๒. ทักษะในการรักษาข้อมูลส่วนตัว (Privacy Management) ดุลพินิจในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว โดยเฉพาะการแชร์ข้อมูลออนไลน์เพื่อป้องกันความเป็นส่วนตัวทั้งของตนเองและผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องประกอบอยู่ในพลเมืองดิจิทัลทุกคน และพวกเขาจะต้องมีความตระหนักรู้ในความเท่าเทียมกันทางดิจิทัล เคารพในสิทธิของคนทุกคน รวมถึงต้องมีวิจรรย์ญาณในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลตนเองในสังคมดิจิทัล รู้ว่าข้อมูลใดควรเผยแพร่ ข้อมูลใดไม่ควรเผยแพร่ และต้องจัดการความเสี่ยงของข้อมูลของตนในสื่อสังคมดิจิทัลได้ด้วย

๓. ทักษะในการคิดวิเคราะห์มีวิจรรย์ญาณที่ดี (Critical Thinking) ความสามารถในการวิเคราะห์แยกแยะระหว่างข้อมูลที่ถูกต้องและข้อมูลที่ผิด ข้อมูลที่มีเนื้อหาดีและข้อมูลที่เข้าข่ายอันตราย รู้ว่าข้อมูลลักษณะใดที่ถูกส่งผ่านมาทางออนไลน์แล้วควรตั้งข้อสงสัย หากคำตอบให้ชัดเจนก่อนเชื่อและนำไปแชร์ด้วยเหตุนี้พลเมืองดิจิทัลจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการเข้าถึง ใช้สร้างสรรค์ประเมิน สังเคราะห์และสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล ซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้ด้านเทคนิคเพื่อใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ได้อย่างเชี่ยวชาญ รวมถึงมีทักษะในการรู้คิดขั้นสูง เช่น ทักษะการคิดอย่างมีวิจรรย์ญาณ ที่จำเป็นต่อการเลือก จัดประเภท วิเคราะห์ตีความและเข้าใจข้อมูลข่าวสาร มีความรู้และทักษะในสภาพแวดล้อมดิจิทัล การรู้ดิจิทัลโดยมุ่งให้เป็นผู้ใช้ที่ดีเป็นผู้เข้าใจบริบทที่ดีและเป็นผู้สร้างเนื้อหาทางดิจิทัลที่ดีในสภาพแวดล้อมสังคมดิจิทัล

๔. ทักษะในการจัดสรรเวลาหน้าจอ (Screen Time Management) ทักษะในการบริหารเวลากับการใช้อุปกรณ์ยุคดิจิทัล รวมไปถึงการควบคุมเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างโลกออนไลน์และโลกภายนอก นับเป็นอีกหนึ่งความสามารถที่บ่งบอกถึง ความเป็นพลเมืองดิจิทัล ได้เป็นอย่างดีเพราะเป็นที่รู้กันอยู่แล้วว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ขาดความเหมาะสมย่อมส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยรวมทั้งความเครียดต่อสุขภาพจิต และเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทางกาย ซึ่งนำไปสู่การสูญเสียทรัพย์สินเพื่อใช้รักษา และเสียสุขภาพในระยะยาวโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์

๕. ทักษะในการรับมือกับการคุกคามทางโลกออนไลน์ (Cyberbullying Management) จากข้อมูลทางสถิติล่าสุด สถานการณ์ในเรื่อง Cyber bullying ในไทยมีค่าเฉลี่ยการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยโลกอยู่ที่ ๔๗% และเกิดในรูปแบบที่หลากหลาย อาทิ การด่าทอกันด้วยข้อความหยาบคาย การตัดต่อภาพ สร้างข้อเท็จจริง ดังนั้น ว่าที่พลเมืองดิจิทัลทุกคน จึงควรมีความสามารถในการรับรู้และรับมือการคุกคามข่มขู่บนโลกออนไลน์ได้อย่างชาญฉลาด เพื่อป้องกันตนเองและคนรอบข้างจากการคุกคามทางโลกออนไลน์ให้ได้

๖. ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้กันทั่วไปบนโลกออนไลน์ (Digital Footprints) ความเป็นพลเมืองดิจิทัล จึงต้องมีทักษะความสามารถที่จะเข้าใจธรรมชาติของการใช้ชีวิตในโลกดิจิทัลว่าจะหลงเหลือร่องรอยข้อมูลทิ้งไว้เสมอ รวมไปถึงต้องเข้าใจผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อการดูแลสิ่งเหล่านี้ อย่างมีความรับผิดชอบ

๗. ทักษะในการรักษาความปลอดภัยของตนเองในโลกออนไลน์ (Cybersecurity Management) ความสามารถในการป้องกันข้อมูลด้วยการสร้างระบบความปลอดภัยที่เข้มแข็ง และป้องกันการโจรกรรมข้อมูลไม่ให้เกิดขึ้นได้ถ้าต้องทำธุรกรรมกับธนาคารหรือซื้อสินค้าออนไลน์เช่น ซื้อเสื้อผ้า ชุดเดรส เป็นต้น ควรเปลี่ยนรหัสบ่อย ๆ และควรหลีกเลี่ยงการใช้คอมพิวเตอร์สาธารณะ และหากสงสัยว่าข้อมูลถูกนำไปใช้หรือสูญหาย ควรรีบแจ้งความและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

๘. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม (Digital Empathy) ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นบนโลกออนไลน์ พลเมืองดิจิทัลที่ดีจะต้องรู้ถึงคุณค่าและจริยธรรมจากการใช้เทคโนโลยีต้องตระหนักถึงผลพวงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงรู้จักสิทธิและความเป็นส่วนตัวออนไลน์ อาทิ เสรีภาพในการพูด การเคารพทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น และการปกป้องตนเองและชุมชนจากความเสี่ยงออนไลน์ เช่น การกลั่นแกล้งออนไลน์ ภาพลามก อนาคตเด็ก สแปม เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลที่น่าสนใจจากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ได้มีความเห็นเกี่ยวกับเรื่องแรงงานยุคดิจิทัล<sup>7</sup> ว่าแม้ว่าเทคโนโลยีและหุ่นยนต์อัจฉริยะจะถูกสร้างขึ้นมานำมาใช้ทดแทนแรงงานมนุษย์ในหลายสาขาอาชีพ แต่ตลาดแรงงานยังคงต้องการแรงงานมนุษย์ที่มีความสามารถและทักษะเฉพาะทางมากขึ้น โดยตลาดแรงงานในอนาคตของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นภูมิภาคที่มีเศรษฐกิจเติบโตเร็วที่สุดในโลกจะได้รับผลกระทบจากกระแส Disruption ของเทคโนโลยีอย่างมหาศาล เนื่องจากเป็นภูมิภาคที่เศรษฐกิจขับเคลื่อนจากภาคเกษตรเป็นหลักมาเป็นเวลานานและอาศัยแรงงานทักษะต่ำมาก่อน จึงเสี่ยงต่อการเข้ามาแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติอย่างยิ่ง

ขณะเดียวกันยังมีทักษะการทำงานบางประการที่เทคโนโลยีและหุ่นยนต์อัจฉริยะ ไม่อาจแทนที่ได้ซึ่งมีทักษะสำคัญ ๗ ประการที่จะไม่ถูกระบบอัตโนมัติเข้ามาแทนที่ ดังนี้

๑. ด้านการสื่อสาร (Communication) ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในการดึงดูดความสนใจของผู้คนและโน้มน้าวให้คนปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการ รูปแบบการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่สุดคือความสามารถในการสร้างเรื่องราวที่น่าสนใจ

๒. ด้านการสร้างคอนเทนต์ (Content)

๓. ด้านการเข้าใจบริบท (Context) เนื่องจากระบบอัตโนมัติมักจะขาดความสามารถในการเข้าใจบริบท ความเข้าใจบริบททั้งรูปแบบธุรกิจ การแข่งขัน ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ซึ่งเป็นเรื่องยากมากที่แม้แต่ AI ที่เก่งที่สุดก็ทำไม่ได้

๔. ความสามารถทางด้านอารมณ์ (Emotional competence) แม้แต่ AI ขั้นสูงในปัจจุบันก็ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นในการพัฒนาความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของมนุษย์

๕. ด้านการสอน (Teaching) จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพและการช่วยให้คนสามารถเข้าถึงการศึกษา อย่างไรก็ตามในองค์กรต่าง ๆ ก็ยังต้องการภายในที่มีประสบการณ์และมีความสามารถมาเป็นผู้สอนคนอื่น

<sup>7</sup> สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA). แรงงานยุคดิจิทัล.[online].แหล่งที่มา [https://tma.or.th/2016/news\\_detail.php?id=376](https://tma.or.th/2016/news_detail.php?id=376)

๖. ด้านการเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อื่น (Connection) ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างเหนียวแน่น และมีกลุ่มเครือข่ายทางสังคมจะสามารถช่วยงานขององค์กรได้อย่างมาก
๗. ด้านเข็มทิศทางจริยธรรม (An ethical compass)

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมโลกเข้าสู่การวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วแบบไร้ขีดจำกัด มีความซับซ้อนที่เชื่อมโยงไปในด้านต่าง ๆ เทคโนโลยีในวันนี้อาจถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีของวันพรุ่งนี้ที่ใหม่กว่าก็เป็นได้ แรงงานซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศย่อมได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจดังกล่าว การปรับตัวให้เข้าได้ทุกยุคสมัยจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากเดิมที่เน้นอุตสาหกรรมหนักไปสู่ “Value-Base Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ทำให้ต้องหันมาทบทวนว่าการผลิตและพัฒนากำลังคนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับโลกยุคดิจิทัลหรือไม่

สิ่งที่ต้องพิจารณาคือ การประเมินสถานการณ์ว่าในโลกยุคดิจิทัลมีความต้องการคนที่มีทักษะแบบใด และคนไทยมีทักษะตามความต้องการดังกล่าวหรือไม่อย่างไร คนที่ขาดทักษะจะยังสามารถไปต่อได้หรือไม่ ทั้งนี้หากไม่สามารถปรับตัวได้ทันเวลาอาจมีผลกระทบต่อความอยู่รอดในการมีงานทำในอนาคต ซึ่งปัจจุบันจะเห็นว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสร้างความเสี่ยงต่องานในหลายอาชีพ และแนวโน้มมีความต้องการคนทำงานที่มีทักษะเฉพาะมากขึ้น คนทำงานยุคใหม่จำเป็นต้องมีความสามารถในการควบคุมและการใช้เทคโนโลยีใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน สิ่งที่คนไทยไม่ควรมองข้าม คือ ต้องมีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ปรับตัวและเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรต้องให้ความสนใจ และร่วมมือกันในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่ประชาชน เด็กและเยาวชน หรือบุคลากรของหน่วยงานอย่างเพียงพอและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการดำเนินชีวิตและการทำงานในสาขาอาชีพต่าง ๆ รวมถึงการส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างถูกต้องเหมาะสมตามแนวทางทักษะแห่งศตวรรษที่ ๒๑ เพื่อให้คนไทยมีทักษะในการทำงานที่สอดคล้องและรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตดังกล่าวต่อไป

### บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. (๒๕๖๑). “การเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในยุคดิจิทัล” [online]. สืบค้น ๙ พ.ค.๖๔,จาก [https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia\\_th/c96a3a1c552a7148c0aba5f5959214e9.pdf/](https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia_th/c96a3a1c552a7148c0aba5f5959214e9.pdf/).
- กรุงเทพธุรกิจ. (๒๕๖๑). “จะยกระดับทักษะแรงงานไทยสู่ยุค ๔.๐ ได้อย่างไร” [online]. สืบค้น ๙ พ.ค.๖๔,จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/853167/>.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม. (๒๕๖๑). ทักษะดิจิทัล ก้าวสู่ พลเมืองในศตวรรษที่ ๒๑ [online]. สืบค้น ๙ พ.ค.๖๔,จาก <https://www.ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/1355-gotocitizens21st.html>.
- สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. (๒๕๖๓). 21st century skills ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 [online]. สืบค้น ๙ พ.ค.๖๔,จาก <https://edu.pim.ac.th/video/2/21stcentury-skills-ทักษะศตวรรษที่-21.html>.
- สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA). (๒๕๖๑). “แรงงานยุคดิจิทัล” [online]. สืบค้น ๙ พ.ค.๖๔,จาก [https://tma.or.th/2016/news\\_detail.php?id=376](https://tma.or.th/2016/news_detail.php?id=376).

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้. (๒๕๖๑). “ทักษะแห่งศตวรรษที่ ๒๑ คิดให้ทันโลก” [online].

สืบคน ๙ พ.ค.๖๔, จาก <http://www.okmd.or.th/knowledge-festival/articles/516/criticalthinking/>.

สำนักงาน ก.พ. (๒๕๖๑). “Digital literacy คืออะไร” [online]. สืบคน ๙ พ.ค.๖๔, จาก

<https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp/>.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย ๔.๐ [ออนไลน์]. สืบคน ๙ พ.ค.๖๔, จาก

[http://planning2.mju.ac.th/government/20111119104835\\_planning/Doc\\_25590823143652\\_358135.pdf](http://planning2.mju.ac.th/government/20111119104835_planning/Doc_25590823143652_358135.pdf).