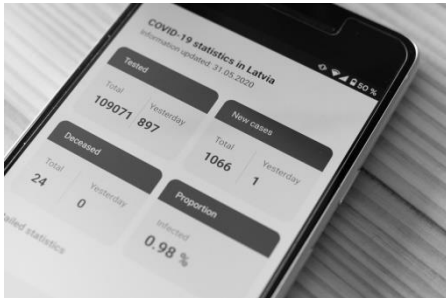


Digital Literacy

พื้นฐานของเศรษฐกิจสังคมในยุคปกติใหม่ (ตอนที่ 2)

สิงหาคม 2020 ● IT & Digital ●

ดร.สุรเดช จงจรรยาตรี ผู้อำนวยการอาวุโส ทริส คอร์ปอเรชั่น



ในด้านสังคมนั้น เราเห็นถึงความจำเป็นที่ “ต้องใช้” เทคโนโลยีให้เป็น ไม่ว่าจะเป็นการขึ้นทะเบียนเพื่อรับการเยียวยาหรือมาตรการต่างๆ ของภาครัฐนั้น ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมียังเครื่องมือคือ สมาร์ทโฟนหรือคอมพิวเตอร์ และทักษะพื้นฐานในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต แน่นอนว่าทั้งสองอย่างนั้น ยังมีคนไทยอีกจำนวนมากที่ “ยังไม่มี” จึงเกิดปัญหาตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นการไม่สามารถขึ้นทะเบียนได้ การเกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล หรือแม้แต่การหลอกลวงเพื่อยักยอกเงินจากมิวฉาชีพที่ใช้ประโยชน์จากช่องโหว่นี้ และนี่ยังไม่นับรวมไปถึง

ปัญหาจากความผิดพลาดของระบบเทคโนโลยี ฐานข้อมูล และการสื่อสารอีกด้วย

วิกฤติการณ์ COVID-19 ถือว่าเป็นตัวเร่งของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ที่กล่าวถึงนี้ มีใช้ตัวเร่งเฉพาะกับฝ่ายผู้ใช้ (ลูกค้า/ผู้บริโภค) เท่านั้น แต่ยังเป็นตัวเร่งกับฝ่ายผู้พัฒนา (องค์กรผู้ผลิต/ให้บริการ) ด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ออกมาแนะนำเสนอนั้น มีคู่แข่งหลายราย ต้องแข่งขันกันแข่งมุมต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเลือกใช้ของตน เพราะเมื่อเลือกใช้แล้ว ก็มักจะไม่ค่อยอยากเปลี่ยน เนื่องจากไม่ต้องการเรียนรู้ใหม่ฯ ยกเว้นคู่แข่งรายใหม่นั้น จะมีการพัฒนา “ความง่ายในการใช้งาน” ให้เหนือกว่าอย่างมีนัยยะ

ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีนั้นจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับ “พื้นฐาน” ความสามารถในการเข้าใจและใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งแน่นอนว่ามีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยทั่วไปแล้ว กลุ่มเป้าหมายที่เป็น **Digital Native** ซึ่งเกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีนี้ส่วนใหญ่ย่อมมีความสามารถสูงกว่ากลุ่มเป้าหมายที่เป็น แต่เนื่องจากความสามารถดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ จึงไม่แปลกหากคนในกลุ่ม **Gen X** หรือ **Baby boomers** จะมีความสามารถนี้สูงกว่ากลุ่ม **Gen Y** หรือ **Millennial**



ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือที่เรียกว่า **Digital Literacy** นั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรในทุกประเภทควรตระหนัก และให้ความสำคัญเป็นเรื่องแรกๆ ของการพัฒนาองค์กรในระยะต่อไป ทำไมถึงเป็นเช่นนั้น

หนึ่ง จากที่กล่าวมาข้างต้นของบทความนี้ ก็จะเห็นได้ว่าหากบุคลากรขาดทักษะพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลนี้แล้ว เท่ากับการขาด “โอกาส” ในการเข้าถึงข้อมูลและประโยชน์ต่างๆ หรืออาจทำให้ “ต้นทุน” สูงกว่าจากการที่ต้องใช้ตัวแทนหรือผู้ที่มีพื้นฐานนั้นทำแทน



สอง การมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรมีทางเลือกของกลยุทธ์ต่างๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีต่างๆ ตัวอย่างเช่น การนำเสนอข้อมูลหรือสินค้าผ่านช่องทาง Line Official ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง หรือการสื่อสารการตลาดด้วย Social Media ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook หรือ YouTube เป็นต้น

และ **ประการสุดท้าย** คือความยืดหยุ่นและพร้อมปรับเปลี่ยนขององค์กร สิ่งนี้คือสิ่งสำคัญที่สนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หรือที่เรียกกันว่า **Digital Transformation** นั่นเอง ซึ่งหากบุคลากรยังขาดความพร้อมในทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลแล้ว ต่อให้องค์กรมีการลงทุนในเทคโนโลยีขั้นนำไม่ว่าจะเป็นด้าน Hardware หรือ Software

ก็ตาม ย่อมทำให้การเปลี่ยนแปลงอาจไม่บรรลุเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านต้นทุน ประสิทธิภาพ หรือแม้แต่ล้มเหลวไม่เกิดประสิทธิผลตามคาด

ทั้งนี้ Digital Literacy ที่เราต้องการนี้มีใช้ทักษะขั้นสูงสำหรับบุคลากรด้านไอที แต่มีพื้นฐานสำหรับบุคลากรทุกคนในองค์กร โดยครอบคลุมทักษะใน 2 ส่วน ได้แก่

- 1 ความเข้าใจในความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Online) และ
- 2 ความสามารถในการใช้งานโปรแกรมสำนักงานพื้นฐานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์งานผ่าน Word Processing Applications การคำนวณข้อมูลผ่าน Spreadsheet Applications การนำเสนอผ่าน Presentation Applications และการสื่อสารทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านอินเทอร์เน็ต



Digital Literacy ตามนิยามดังกล่าวนี้ อ้างอิงตาม ICDL ที่เป็นมาตรฐานการวัดสมรรถนะทักษะดิจิทัลสากล ซึ่งได้ร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพของไทยกำหนดกลุ่มทักษะพื้นฐานสำหรับแรงงานไทย เพื่อเป็นเป้าหมายเบื้องต้นในการพัฒนาความพร้อม ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของโลกยุคปัจจุบัน

หากต้องการขับเคลื่อนความสำเร็จองค์กรด้วย Digital Transformation แล้ว Digital Literacy ควรที่จะเป็นสิ่งที่แรกที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและเตรียมบุคลากร

ขององค์กรให้มีความพร้อมต่อการสนับสนุนการขับเคลื่อนนั้นด้วย