



โดย นางสาวศิริรัฐ โชติเวชการ
กรรมการในคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการวางระบบบัญชี

Digital Literacy กับการ Up Competency คนทำงาน



ในยุค Covid-19 ที่ทุกกิจการต้องมีการปรับตัวไปสู่การทำงาน Online ไม่ว่าจะเป็นการ Work From Home (WFH) หรือ Work From Anywhere หรือหลาย ๆ ธุรกิจต้องปรับตัวไปสู่การขายออนไลน์ เรามักจะได้ยินอยู่เสมอว่าในยุคนี้ Digital Transformation เป็นทางรอดไม่ใช่ว่าทางเลือกอีกต่อไป แต่การเข้าสู่กระบวนการ Digital Transformation ไม่ใช่เป็นแค่การจัดหาอุปกรณ์ หรือโปรแกรมที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในองค์กร แต่ต้องมองไปถึงการพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของคนในองค์กรด้วย กระบวนการ Digital Transformation จึงจะประสบความสำเร็จ

ก่อนจะทำ Digital Transformation เราจะต้องพิจารณาแผนงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น Mission/ Vision/ Strategies ต่าง ๆ และจะวัดผลด้วยอะไร หลังจากนั้นจึงมาดูว่าเราต้องการลงทุนเพิ่มเรื่อง Hardware และ Software อะไรบ้าง และที่ขาดไม่ได้คือการวิเคราะห์ว่าในสิ่งที่เราจะทำนั้น ทีมงานของเราต้องมีความพร้อมใน Digital Literacy แค่ไหน อย่างไร นั่นก็คือทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้พัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

ขอยกตัวอย่างง่าย ๆ เช่น กรณีของสำนักงานบัญชีจากการที่ต้องพบเจอกับการ Lockdown หลาย ๆ ครั้ง ในช่วงวิกฤต Covid-19 การที่เราจะใช้โปรแกรมบัญชีบน Desktop อยู่ เราจะพบว่าเกิดความไม่สะดวกในการทำงานแบบ WFH อีกทั้งเรายังได้เห็นว่าลูกค้าที่ไม่มีการปรับตัวไปค้าขายแบบออนไลน์จะเกิดปัญหาและค่อย ๆ ล้มหายตายจากไป ส่วนลูกค้าที่รู้จักปรับตัวไปค้าขายแบบออนไลน์จะยังอยู่ได้และกลับมียอดขายที่เติบโตแต่ก็เกิดความต้องการเปลี่ยนไปใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์เพราะอยากจะทำเชื่อมข้อมูลกับ Application e-Commerce ที่ใช้ในการขาย และเราพบว่าความต้องการของลูกค้านี้เกิดเพิ่มมากขึ้น ทั้งจากลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ที่สอบถามมาว่าเราสามารถให้บริการทำบัญชีบน Cloud ได้หรือไม่ หากท่านเป็นผู้บริหารสำนักงานบัญชีคงเริ่มตระหนักแล้วว่าการปรับตัวสู่ Cloud Accounting ไม่ใช่ทางเลือกอีกต่อไปแต่จะเป็นทางเดียวที่จะทำให้ธุรกิจไปต่อได้ ดังนั้นจึงตั้งเป้าหมายว่าจะต้องปรับตัวไปสู่สำนักงานบัญชี ดิจิทัลโดยระยะแรก ต้องเริ่มใช้ Cloud Accounting ฝึกพนักงานให้ใช้โปรแกรมในการสื่อสารออนไลน์ เช่น Zoom, MS Team เพื่อใช้ในการสื่อสาร หรือประชุมทั้งภายในและกับลูกค้า ต้องมอบหมายให้พนักงานระดับหัวหน้าไปศึกษาการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่าง Cloud Accounting กับ e-Commerce Application

เมื่อมีเป้าหมายที่แน่ชัดแล้วก็สามารถนำมาวางแผนในการการพัฒนา Digital Literacy ซึ่งควรจะทำเป็นกระบวนการดังนี้



1 สื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องพัฒนา และประโยชน์ที่พวกเขาจะได้รับ

การพัฒนา Digital Literacy จะต้องอาศัยความสมัครใจไม่ใช่บังคับ จึงต้องสื่อสารให้พนักงานเข้าใจว่าพวกเขาจะได้รับประโยชน์โดยตรง เช่น ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นซึ่งสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแบบทำน้อยแต่ได้มาก จึงมี Work-Life Balance เพิ่มขึ้น และองค์กรก็จะได้รับผลพวงจากความสำเร็จพวกเขา



2 สำรวจเพื่อวิเคราะห์ว่าพนักงานแต่ละคนมีทักษะในปัจจุบันเป็นเช่นไร และควรได้รับการพัฒนาเพิ่มในด้านใด

โดยต้องวิเคราะห์แยกแยะให้ชัดเจนในเรื่องการศึกษา ประสบการณ์ ทักษะในการทำงานของพนักงานแต่ละคน โดยความคาดหวังในทักษะของพนักงานแต่ละคนที่อาจจะแตกต่างกันไป ตามหน้าที่และความรับผิดชอบเนื่องจากพื้นฐานของทักษะ ทางด้านเทคโนโลยี ของพนักงานแต่ละคน ไม่เท่ากัน จึงควรจะมีการสำรวจ เพื่อให้สามารถนำมาวางแผนในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการที่จะใช้งานในด้านต่าง ๆ โดยอ้างอิงสำนักงาน ก.พ. ที่มีการแบ่ง Digital Literacy ออกเป็น ความสามารถ 4 มิติ คือ



• **ใช้ (Use)** หมายถึง ความคล่องแคล่วทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทักษะและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับคำว่า “ใช้” ครอบคลุมตั้งแต่เทคนิคขั้นพื้นฐาน คือ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรม Cloud Accounting Zoom เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) อีเมล และเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ สู่เทคนิคขั้นสูงขึ้นสำหรับการเข้าถึงและการใช้ความรู้ เช่น โปรแกรมที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูล หรือ เสิร์ชเอนจิน (Search Engine) และฐานข้อมูลออนไลน์ รวมถึง Cloud Computing



• **เข้าใจ (Understand)** คือ มีความเข้าใจในการใช้ตัดสินใจและแก้ปัญหาในการใช้งาน สามารถค้นหา ประเมิน และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อติดต่อสื่อสาร ประสานงานร่วมมือ และแก้ปัญหา



• **สร้าง (Create)** ในกรณีนี้คือสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง Cloud Accounting กับ Application e-Commerce ได้ และในกรณีทั่วไปยังรวมถึง ความสามารถในการสร้างและสื่อสารด้วยการใช้ Rich media เช่น ภาพ วิดีโอ และเสียง ตลอดจนความสามารถในการมีส่วนร่วมกับ Web 2.0 อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบ เช่น Blog การแชร์ภาพและวิดีโอ และ Social Media รูปแบบอื่น ๆ



• **เข้าถึง (Access)** คือ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และข้อมูลสามารถใช้ Search Engine ค้นหาข้อมูลที่ต้องการจาก อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องเข้าใจสื่อทางดิจิทัลชนิดต่าง ๆ รวมถึงการนำไปประยุกต์ใช้งานในปัจจุบัน



3 จัดให้มีการอบรมและดูแลอย่างต่อเนื่อง

เมื่อทราบผลจากการสำรวจแล้ว เราก็มาจัดวางคนลงในตำแหน่งและหน้าที่ตามแต่ละมิติ และดูว่าเราจำเป็นต้องพัฒนาแต่ละคนในเรื่องใดบ้าง ก็จัดให้มีการอบรมและติดตามพัฒนาการของพนักงานแต่ละคนอย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ ทักษะ เพื่อเตรียมความพร้อมในการขยายตัวของบริษัทตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเห็นถึงความใส่ใจขององค์กร โดยการอบรมอาจจะมีหลากหลายรูปแบบ ทั้ง Offline Online รวมไปถึง On the Job Training รวมถึงการรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ไว้บนคลังความรู้ออนไลน์

4 จัดให้มีการสอบและวัดผล

หลังจากการฝึกอบรมควรมีการสอบและวัดผลเพื่อประเมินค่าผลของ การอบรมเป็นอย่างไร และควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมในด้านใดต่อไปหรือควรจะมีการปรับแก้หลักสูตรการอบรมหรือไม่

เหตุผลเพิ่มเติมที่ทุกองค์กรในยุคดิจิทัลนี้ต้องมีแผนที่ชัดเจนในการพัฒนา Digital Literacy

- เพื่อดึงดูดคนเก่งให้มาสมัครงาน
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน แบบทำน้อยแต่ได้มาก
- เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และระมัดระวังเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลอื่นภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act หรือ PDPA) ที่เป็นกฎหมายที่ออกมาคุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การควบคุมไม่ให้องค์กรนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอม
- เพื่อให้ตระหนักถึงความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

