



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สมรรถนะสนับสนุนในการทำงานผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สำนักมาตรฐานและคุณวุฒิวิชาชีพ

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สมรรถนะสนับสนุนในการทำงานผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

จัดทำเป็นครั้งแรก

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ หรือ Government Chief Information Officer เรียกโดยย่อว่า GCIO เป็นผู้สนับสนุนการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Transformation in Chief) ตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ รวมถึงนโยบายและแผนที่คณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติตามความเห็นของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีบทบาทในการบูรณาการและนำเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และนวัตกรรม เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กร นำการพัฒนาการบริการและปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของรัฐบาล (Business and Operating Model) ให้มีความทันสมัยมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงความต้องการและวิถีชีวิตของประชาชนและผู้รับบริการ จัดระเบียบองค์กร กระบวนการทำงาน ข้อมูล และเทคโนโลยีภาครัฐ ให้มีลักษณะเปิดกว้าง กะทัดรัด เป็นบูรณาการ เชื่อมโยงกันแบบไร้รอยต่อ มีการแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกันรวมทั้งพัฒนาระบบนิเวศและวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืนบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ความมั่นคงปลอดภัย และความเป็นส่วนบุคคล

ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นประเทศไทยที่มั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนบนหลักปรัชญาพอเพียง จำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐซึ่งเป็นแกนหลักในการพัฒนาประเทศ ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งปรับกรอบความคิด พฤติกรรม วัฒนธรรมองค์กร วิธีการทำงานและการให้บริการภาครัฐใหม่ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และนวัตกรรมมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล หรือการเป็นภาครัฐที่เชื่อมโยงเสมือนเป็นองค์กรเดียว และเป็นภาครัฐที่เปิดให้ภาคประชาชนและภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมบริการและการทำงานให้กับชุมชน สังคม และประเทศ โดยภาครัฐเป็นฐานต่อยอดการพัฒนาและสร้างคุณค่าร่วมกันกับทุกภาคส่วน (Government as a Platform for Business and Citizen) อันจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดร่วมกันตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ที่กำหนดให้ภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูง เทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีความคล่องตัว อันมีระดับ Digital Government Maturity Model (Gartner) เป็นตัวชี้วัด รวมทั้งตามแผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕ ที่มุ่งหมายสร้างภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่หลากหลาย ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ ในฐานะผู้นำการปรับเปลี่ยนหน่วยงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำเป็นต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับกลยุทธ์และองค์ประกอบของหน่วยงานให้มีความทันสมัย อันจะนำไปสู่การพัฒนาภาครัฐที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหที่แท้จริงของประชาชนผู้รับบริการ (Citizen-driven) การพัฒนาการบริการและการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงและเป็นบูรณาการ การเพิ่มประสิทธิภาพการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ การสร้างความเป็นธรรมให้กับสังคม และการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างทุกภาคส่วน รวมทั้งเป็นภาครัฐที่มีการดำเนินงานบนพื้นฐานของความรับผิดชอบ ความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเปิดให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และนวัตกรรมมาใช้อย่างเต็มศักยภาพ

เพื่อสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีในการประชุม เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ มีมติเห็นชอบให้ทุกส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการตั้ง GCIO ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับกระทรวง ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับกรม และคณะกรรมการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงระดับจังหวัด และให้ GCIO แต่ละระดับปฏิบัติงานส่งเสริมสนับสนุนกัน ทำงานร่วมกันอย่างเป็นเครือข่าย และให้มีทีมสนับสนุนการปฏิบัติงานของ GCIO ด้วย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ จึงได้พัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ เพื่อการยกระดับทักษะดิจิทัลแก่บุคลากรภาครัฐ และส่งเสริมให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง หรือ ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานระดับกระทรวง ทบวง กรมหรือเทียบเท่า ได้มีความพร้อมต่อการเป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ สามารถเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการของหน่วยงานให้มีความทันสมัย รวดเร็ว โปร่งใส เชื่อมโยงอย่างเป็นเครือข่าย พัฒนาและนำส่งนวัตกรรมบริการที่มาจากความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ บริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน กำกับดูแลการพัฒนาเทคโนโลยี รวมทั้งเชื่อมโยงระบบงานและข้อมูลทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานให้เกิดประโยชน์อย่างสร้างสรรค์ มีความเหมาะสม ได้มาตรฐาน มั่นคง ปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนบุคคลเพื่อการพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืนบุคลากรภาครัฐ และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร และสถาบันจึงเห็นความสำคัญให้ดำเนินการจัดทำสมรรถนะสนับสนุนการทำงานผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ (Government Chief Information Officer)

Management: GCIO) ซึ่งเป็นกลไกการรับรองคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านกระบวนการประเมินสมรรถนะบุคคล และเป็นที่ยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งใช้อ้างอิงในการพัฒนาบุคลากรและรับรองคุณวุฒิวิชาชีพของประเทศไทยต่อไป

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

(GCIO)

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

สมรรถนะสนับสนุนการทำงานด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government)

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
DG100	ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
DG200	กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
DG300	ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government InterOperability Framework)
DG500	บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
DG600	ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ
DL100	นำการพัฒนาคอนพันธุใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
DL200	นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
DL300	เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อ ยอดการเปลี่ยนแปลง
DS100	กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
DS200	วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
DS300	ออกแบบนวัตกรรมบริการ
DS400	สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
DS500	สร้างนวัตกรรมบริการแก่นที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
DS600	ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง
DS700	บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล
DT100	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
DT200	จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
DT300	กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
DT400	บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
DT600	วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
DTR100	ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
DTR200	บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
DTR300	สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
SPM100	กำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
SPM200	ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)

SPM300	จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
SPM400	ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
SPM500	ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
SPM600	ทบทวนโครงการและ ปิดโครงการ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สมรรถนะสนับสนุนในการทำงานผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ (GCIO)

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

บุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ (Government Chief Information Officer : GCIO) โดยมีความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standards, and Compliance) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital process and service design) ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (strategic and project management) ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) เป็น ผู้สนับสนุนการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Transformation in Chief) ตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ รวมถึงนโยบายและแผนที่คณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติตามความเห็นของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีบทบาทในการบูรณาการและนำเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และนวัตกรรม เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กร นำการพัฒนาการบริการและปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของรัฐบาล (Business and Operating Model) ให้มีความทันสมัยมีประสิทธิภาพ สอดรับกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงความต้องการและวิถีชีวิตของประชาชนและผู้รับบริการ จัดระเบียบองค์กร กระบวนการทำงาน ข้อมูล และเทคโนโลยีภาครัฐ ให้มีลักษณะเปิดกว้าง กะทัดรัด เป็นบูรณาการ เชื่อมโยงกันแบบไร้รอยต่อ มีการแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกันรวมทั้งพัฒนาระบบนิเวศและวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืนบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ความมั่นคงปลอดภัย และความเป็นส่วนบุคคล

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

การเข้าสู่สมรรถนะสนับสนุนการทำงานผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ นั้น ควรเป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรหรือดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) เป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ (Government Chief Information Officer Management Guideline) (ฉบับปรับปรุง) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ และ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๓ หรือเมื่อมีการปรับปรุง โดยสำนักงาน ก.พ.

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ที่หน้าที่หรือดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ประจำกระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานของรัฐที่เทียบเท่า หรือ เป็นรองหัวหน้าหน่วยงานระดับ กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานที่เทียบเท่า หรือ ผู้ดำรงตำแหน่ง ประเภทอำนวยการ ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government InterOperability Framework)

DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
DG600 ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ
DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
DL300 เก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยุคการเปลี่ยนแปลง
DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมรรถนะดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
DS500 สร้างนวัตกรรมบริการแก่คนที่ใช้ได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาวัตกรรมการให้บริการระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล
DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
DT200 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
DTR100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
DTR200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
DTR300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
SPM100 กำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
SPM600 ทบทวนโครงการและ ปิดโครงการ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 11/10/2566

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
สร้างความเป็นผู้นำดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล และปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Transformation in Chief) ตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ รวมถึงผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและแนวทางการให้บริการ (Work/Service Process) ปรับปรุงเทคโนโลยี เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ	03	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนาองค์กร	DS	ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ โดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพิ่มความรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมายกระดับคุณภาพงานบริการ
			DT	คัดสรร เลือก หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กร เพื่อปรับเปลี่ยน รูปแบบ/กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล
	04	ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการและนำองค์กร	DL	มีภาวะผู้นำองค์กรดิจิทัล (Digital Leadership) ในมิติของการทำงานเป็น ทีม การบริหารจัดการทีมที่มีคุณภาพ การตัดสินใจที่มีคุณภาพการสื่อสารสูงใจและเจรงจา ต่อรอง การกระตุ้นการเรียนรู้ และการเป็นแบบอย่าง (Role model) การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่บุคลากร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล
			SPM	กำหนดนโยบายทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัล ออกแบบองค์กรและจัดเตรียมทรัพยากรสำหรับอง ค์กรดิจิทัล ริเริ่มโครงการ วางแผนบริหารโครงการ การดำเนินโครงการ ติดตามและประเมิน โครงการ เพื่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
	05	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	DTR	ขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ทั้งในมิติของการสร้าง/บริหารการเปลี่ยนแปลงองค กรเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม/การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุ กระดับ
	02	กำกับดูแล การปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรฐานการจัดการดิจิทัล	DG	สื่อสาร ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจด้านนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐานต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงแนวทางการทำงาน ให้ดีขึ้น

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 11/10/2566

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
DG	สื่อสาร ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจด้านนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐานต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงแนวทางการทำงานให้ดีขึ้น	DG100	ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล	DG101	อธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้
				DG102	นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
		DG200	กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล	DG201	กำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล
				DG202	ติดตามตรวจสอบและทำข้อสรุป
		DG300	ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government InterOperability Framework)	DG301	จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการ (De-Siloed) กระบวนการและข้อมูลที่แยกส่วน
				DG302	จัดทำสถาปัตยกรรมระบบตามกรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
		DG500	บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)	DG501	ประเมินความเสี่ยงดิจิทัลในกระบวนการทำงาน (Digital Risk Assessment in Business Process)
				DG502	จัดการความเสี่ยงดิจิทัล
		DG600	ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ	DG601	วิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน
				DG602	ประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน
				DG603	เสนอร่างกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
DL	มีภาวะผู้นำองค์กรดิจิทัล (Digital Leadership) ในมิติของการทำงานเป็น ทีม การบริหารจัดการทีมที่มีคุณภาพ การตัดสินใจที่มีคุณภาพการสื่อสารเชิงใจและเจรจาต่อรอง การกระตุ้นการเรียนรู้ และการเป็นแบบอย่าง (Role model) การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่บุคลากร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล	DL100	นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล	DL101	กำหนดแนวทางการบ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ ที่ทำงานแบบดิจิทัล
				DL102	พัฒนาคนพันธุ์ใหม่ที่พร้อมปรับเปลี่ยนสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
				DL103	มีเทคนิคและรูปแบบการรักษาค่านิยม (Digital DNA)
		DL200	นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)	DL201	สร้างและบริหารทีมทำงานจากหลายหน่วยงานที่มีระดับทักษะดิจิทัลที่ต่างกัน
				DL202	สร้างกลไกสนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัลและแบบบูรณาการ
		DL300	เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	DL301	นำการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสู่การบูรณาการและกระบวนการอัตโนมัติ
				DL302	กำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
DL	มีภาวะผู้นำองค์กรดิจิทัล (Digital Leadership) ในมิติของการทำงานเป็น ทีม การบริหารจัดการทีมที่มีคุณภาพ การตัดสินใจที่มีคุณภาพการสื่อสารสูงใจและ เจเรจาต่อรอง การกระตุ้นการเรียนรู้ และการเป็นแบบอย่าง (Role model) การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่บุคลากร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล	DL300	เก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	DL303	สื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการทำงานและข้อมูล ที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล
DS	ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ โดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพิ่มความรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมากระดัคุณภาพงานบริการ	DS100	กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการ	DS101	ระบุประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน
		DS200	วางกลยุทธ์การให้บริการสมารถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ	DS102	ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง
				DS201	จัดทำแผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง
				DS202	สื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการให้บริการแบบเชื่อมโยง
		DS300	ออกแบบนวัตกรรมบริการ	DS203	ขับเคลื่อนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ
				DS301	เข้าใจและอธิบายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ตลอดกระบวนการให้บริการแบบเชื่อมโยง (User Experience and User Journey)
				DS302	ระบอบค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสะดวกของการให้บริการ
		DS400	สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล	DS303	สร้างพิมพ์เขียวบริการ Service Blueprint สำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการ
				DS401	กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการร่วมกัน
		DS500	สร้างนวัตกรรมบริการแก่นที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด	DS402	กำหนดกรอบการดำเนินงานร่วมกัน
		DS600	ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาวัตกรรมการบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง	DS501	ออกแบบกระบวนการทำงานของบริการดิจิทัล (Process Design)
				DS502	ออกแบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ (Information Design)
				DS503	ออกแบบองค์กรสำหรับการให้บริการ
				DS504	พัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลด้วยเทคนิคพลวัตรปรับตัวต่อเนื่อง
		DS700	บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทงานดิจิทัล	DS601	ประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
				DS602	จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
				DS603	ถอดองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
				DS701	กำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการดิจิทัล

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
DS	ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการโดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมากระดับคุณภาพงานบริการ	DS700	บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการท างานดิจิทัล	DS702	รวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการย่อยต่างๆ
				DS703	วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล
				DS704	กำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพบริการดิจิทัล
DT	คัดสรร เลือกหรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบ/กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล	DT100	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล	DT101	เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
		DT200	จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล	DT102	ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
				DT103	บำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง
		DT300	กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)	DT201	ศึกษาองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบัน (AS IS)
				DT202	จัดทำแบบสถาปัตยกรรมองค์กรเป้าหมาย (TO BE)
		DT400	บริการเทคโนโลยีดิจิทัล	DT301	เตรียมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กรเตรียมการในใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร
				DT302	ควบคุมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร
		DT600	วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	DT401	ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
				DT402	พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบุคลากรขององค์กร
				DT601	กำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล
DTR	ขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลทั้งในมิติของการสร้าง/บริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม/การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ	DTR100	ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)	DT602	จัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Data Preparation)
				DT603	วิเคราะห์และตีความข้อมูล (Analyze Data and Draw Insights)
				DT604	จัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล (Data Governance)
				DTR101	กำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Improving Digital Experiences in Government)
				DTR102	สร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
				DTR103	สร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มองปัญหาแบบองค์รวม (Holistic View) โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
DTR	ขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ทั้งในมิติของการสร้าง/บริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม/การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ	DTR100	ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)	DTR104	สร้างความรู้มีส่วนร่วมและหลักคิด (Mindset) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล
		DTR200	บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	DTR105	สร้างกลไกและทำให้การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นหลักปฏิบัติในระดับองค์กร (Institutionalization)
				DTR201	ส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
				DTR202	พัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล
				DTR203	กำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
				DTR204	คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง
		DTR300	สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	DTR301	เก็บเกี่ยวความรู้แนวปฏิบัติที่ดีและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
				DTR302	ปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (New S-Curve)
SPM	กำหนดนโยบายทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัล ออกแบบองค์กรและจัดเตรียมทรัพยากรสำหรับองค์กรดิจิทัล ริเริ่มโครงการ วางแผนบริหารโครงการ การดำเนินโครงการ ติดตามและประเมินโครงการ เพื่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	SPM100	กำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน	SPM101	วิเคราะห์ความพร้อมของการปรับสู่องค์กรดิจิทัล
		SPM200	ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)	SPM102	จัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
				SPM201	วิเคราะห์องค์กรปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต
				SPM202	ออกแบบส่วนประกอบขององค์กรดิจิทัล
		SPM300	จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล	SPM203	ส่งมอบพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล
				SPM301	จัดทำแผนลงทุนทรัพยากร
				SPM302	ให้การสนับสนุนทรัพยากร
		SPM400	ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)	SPM303	จัดการทรัพยากรให้บรรลุตามยุทธศาสตร์องค์กรดิจิทัล
				SPM401	กำหนดเป้าประสงค์ของโครงการ
				SPM402	จัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ
				SPM403	จัดทำกฎบัตรโครงการ (Project Charter)

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
SPM	กำหนดนโยบายทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัล ออกแบบองค์กรและจัดเตรียมทรัพยากรสำหรับองค์กรดิจิทัล ริเริ่มโครงการ วางแผนบริหารโครงการ การดำเนินโครงการ ติดตามและประเมินโครงการ เพื่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	SPM400	ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)	SPM404	วางแผนการดำเนินโครงการ
				SPM405	จัดทำงบประมาณโครงการและการนำระบบดิจิทัลไปใช้
				SPM406	วางแผนจัดการการสื่อสารโครงการ
				SPM407	วางแผนจัดการความเสี่ยงโครงการ
				SPM408	จัดทำแผนควบคุมคุณภาพของโครงการ
		SPM500	ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล	SPM501	ควบคุมและประกันคุณภาพโครงการ (Quality Assurance and Control)
				SPM502	บริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (Risk Response)
				SPM503	ติดตามผลและควบคุมการดำเนินการโครงการ
				SPM504	ควบคุมการเปลี่ยนแปลงขอบเขต โครงการ
		SPM600	ทบทวนโครงการและ ปิดโครงการ	SPM601	ตรวจรับงานส่งมอบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้
				SPM602	ประเมินและสรุปผลสำเร็จของโครงการเพื่อใช้อ้างอิงในโครงการต่อไป
				SPM603	จัดทำงบประมาณบำรุงรักษา

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DG100

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) และกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ (Others)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการอธิบายหลักกฎหมายและหลักปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

• พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549

• พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

• พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558

• พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2560

• พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DG101 อธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้	1.1 ระบุมกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานดิจิทัลที่รับผิดชอบได้ 1.2 สามารถอธิบายแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตาม	ข้อสอบข้อเขียน
DG102 นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	2.1 ระบุมความเชื่อมโยงของกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการทำ งานดิจิทัลแบบบูรณาการได้ 2.2 สามารถประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการนำไปใช้ปฏิบัติได้	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

• ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

• ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ

• ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด

• ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ

• ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการระบุประเด็นหรือผลลัพธ์การทำงานแบบดิจิทัล เพื่อนำกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและ หลักปฏิบัติที่ดีไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- ทักษะในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในถ้อยความของตัวบทที่บัญญัติไว้สามารถอ้างอิง ระบุถึงความเสี่ยง และประโยชน์ที่ได้รับ ตลอดจน สามารถเชื่อมโยง กฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีกับ การทำงานดิจิทัลในบริบทที่รับผิดชอบ
- ยอมรับปรับตัว (Adaptive)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- องค์ความรู้พื้นฐานและเชิงลึกด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการใช้คอมพิวเตอร์การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงกฎหมายที่สนับสนุนเศรษฐกิจ ดิจิทัลและสังคม –
- ความรู้พื้นฐานด้านสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ ได้แก่ กระบวนการดิจิทัลขององค์กร สถาปัตยกรรมข้อมูลของระบบงาน และโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของ หน่วยงาน –
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีเช่น Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO, IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5, ISO/IEC 38500, e-Government Capability Maturity Model เป็นต้น ตลอดจนมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ด้านมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีเช่น TOGAF, TH-eGIF, ISO 9001(QMS), ISO/IEC 27001,27002(ISMS), ISO/IEC 20000, ITIL (IT Services) เป็นต้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้(Knowledge Evidence)

- ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของตนในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและประโยชน์ในการนำกรอบธรรมาภิบาล หลักปฏิบัติที่ดีและกฎหมายไปใช้รวมทั้งระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อนำไปประยุกต์ – ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยสมรรถนะของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกคน ที่จะต้องปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และกฎเกณฑ์ในระดับประเทศ กระทรวง และกรมที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับ หลักปฏิบัติที่ดีในการทำงานดิจิทัลในบริบทที่เกี่ยวข้องตามบทบาทและความรับผิดชอบ

(ก) คำแนะนำ

เผ้าติดตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และกฎเกณฑ์ในระดับประเทศ กระทรวง และกรมที่ เกี่ยวข้อง หลักปฏิบัติที่ดีในการทำงานดิจิทัลทั้งในประเทศ และต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDG200
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ งานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการกำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบ ธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล ตลอดจนติดตามตรวจสอบและทำข้อสรุปได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2560
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DG201 กำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล	1.1 ระบุผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการงานที่ต้องการตรวจสอบ 1.2 ระบุประเด็นที่ต้องการตรวจสอบในแต่ละกระบวนการงาน	ข้อสอบข้อเขียน
DG202 ติดตามตรวจสอบและทำข้อสรุป	2.1 กำหนดขั้นตอนและแผนการติดตามตรวจสอบกระบวนการงานและ การบูรณาการ 2.2 ประเมินผลการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล 2.3 สรุปผลลัพธ์การตรวจสอบและเสนอข้อที่ควรพัฒนาและปรับ ปรุง 2.4 สื่อสารและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องถึงผลของการตรวจ สอบ	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะในการอธิบายหลักการและเหตุผลในการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล หลักปฏิบัติที่ดีสำหรับการทำงานดิจิทัล กระบวนการบูรณาการการทำงานและข้อมูล
- ทักษะในการจัดทำข้อสรุป ให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องถึงแนวปฏิบัติที่ดีตามกฎหมาย กรอบ ธรรมภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีสำหรับการทำงานดิจิทัล
- ทักษะในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางและกระบวนการตรวจสอบ
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล ยุทธศาสตร์ชาติและ ยุทธศาสตร์องค์กร
- องค์ความรู้พื้นฐานและเชิงลึกด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการใช้คอมพิวเตอร์การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงกฎหมายที่สนับสนุนเศรษฐกิจ ดิจิทัลและสังคม
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF
- ความรู้พื้นฐานด้านสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ ได้แก่กระบวนการดิจิทัลขององค์กร สถาปัตยกรรมข้อมูลของระบบงาน และโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของ หน่วยงาน
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีเช่น Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO, IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5, ISO/IEC 38500, e-Government Capability Maturity Model เป็นต้น ตลอดจนมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ด้านมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีเช่น TOGAF, TH-eGIF, ISO 9001(QMS), ISO/IEC 27001,27002(ISMS), ISO/IEC 20000, ITIL (IT Services) เป็นต้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- อ้างอิงได้จากประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานด้านการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติ ตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้(Knowledge Evidence)

- เสนอแนะปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานดิจิทัล โดยอ้างอิงถึงความรู้ด้านการกำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้ประยุกต์ใช้กระบวนการดำเนินงานร่วมหรือการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เป็นสมรรถนะด้านการวิเคราะห์การทำงานร่วมกันข้ามหน่วยงาน เพื่อให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชน ซึ่งเป็น สมรรถนะของการปรับใช้กรอบงาน (Frame work) โดยเฉพาะกรอบการทำงานข้ามหน่วยงาน ซึ่งอ้างอิง TH e-GIF, e-Government Capability Maturity Model ที่แต่ละหน่วยงานต้องทำการปรับกรอบงานให้ เหมาะสมกับกระบวนการทำงานขอหน่วยงานตน

(ก) คำแนะนำ

- กระบวนการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ จะต้องทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับ กฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ และกระบวนการทำงาน ในหน่วยงานของตน
- เมื่อปรับกรอบการทำงานแล้ว ก็ควรจะทำรายการละเอียดและประกาศใช้ให้ทั่วทั้งองค์กร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DG300

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government InterOperability Framework)

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ งานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการวิเคราะห์การทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกตาม วัฏจักรการดำเนินงานร่วม และปรับกรอบการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2560
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DG301 จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการ (De-Siloed) กระบวนการและข้อมูลที่แยกส่วน	1.1 กำหนดกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องการบูรณาการ (Community of Interest) การทำงานดิจิทัล 1.2 ระบุกระบวนการและฐานข้อมูลทำงานแบบแยกส่วน (Siloed Database) 1.3 วิเคราะห์การกระบวนการและข้อมูลที่ต้องการเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน 1.4 กำหนดผลที่คาดหวังและแผนปฏิบัติการสำหรับบูรณาการกระบวนการและข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน
DG302 จัดทำสถาปัตยกรรมระบบตามกรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	2.1 กำหนดแผนงานหลัก เป้าหมายและบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม 2.2 กำหนดรูปแบบและรายละเอียดกระบวนการที่มีการดำเนินงานร่วม (Business Inter-Operational Model) 2.3 จัดทำสถาปัตยกรรมระบบกระบวนการ (Business Reference Model) และข้อมูล (Data Reference Model) เพื่อใช้อ้างอิงร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะในการอธิบายถึงธุรกรรมหลักที่สำคัญขององค์กร สามารถชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจถึงขั้นตอน และกระบวนการดำเนินงานหลักขององค์กร ระบุได้ถึงช่องทางหรือโอกาสในการพัฒนาการให้บริการแก่ ผู้รับบริการ
- สามารถทำงานร่วมกับทีมงานอื่นๆ ที่มาจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งให้ความร่วมมือและการช่วยเหลือทีมงานอื่นๆ เพื่อให้เป้าหมายของการดำเนินงานร่วมหรือการบูรณาการที่ กำหนดร่วมกันบรรลุผลสำเร็จ
- ทักษะในการฟังและตั้งคำถาม สามารถตั้งข้อคำถามได้อย่างอิงได้ถึงข้อมูลหรือประสบการณ์จากผู้รู้ได้ สามารถตั้งและปรับเปลี่ยนข้อคำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มบุคคลในระดับที่แตกต่างกัน
- ได้ยอมรับฟังและวิเคราะห์สรุปความคิดเห็นที่หลากหลายของสมาชิกในทีมได้ – ทักษะในการกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินคุณภาพบริการ
- ทักษะในการปรับเปลี่ยนแผนการทำงานให้รองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต
- แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลที่เปิดเผยเพื่อการบูรณาการและ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยน (Open Mindset)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและมาตรฐานด้านดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภาครัฐ
- ความรู้ด้านการเชื่อมโยง (Alignment) แผนการดำเนินงาน กับยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์องค์กร –
- ความรู้และความเข้าใจในประเภทและขั้นตอนการดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ตลอดจน สามารถระบุผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการที่ต้องการบูรณาการ
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ได้แก่ Business Process Modeling and Integration, Operational Alignment
- ความรู้ด้านมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีเช่น TOGAF, TH-eGIF, ISO 9001(QMS), ISO/IEC 27001,27002(ISMS), ISO/IEC 20000, ITIL (IT Services) เป็นต้น
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- มีแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการ (De-Siloed) กระบวนการและข้อมูลที่แยกส่วน พร้อมทั้งกำหนด แผนงานหลัก เป้าหมายและบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม
- มีสถาปัตยกรรมระบบกระบวนการ (Business Reference Model) และข้อมูล (Data Reference Model) เพื่อใช้อ้างอิงร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- สามารถอธิบายและแนะนำให้ผู้อื่นจัดทำสถาปัตยกรรมระบบทั้งทางด้านรูปแบบกระบวนการและ ข้อมูลเสนอเพื่อการดำเนินงานร่วมกัน โดยอ้างอิงได้ถึงประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จและล้มเหลว
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้สำหรับจัดทำกระบวนการดำเนินงานร่วมหรือการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เป็นสมรรถนะด้านการวิเคราะห์การทำงานร่วมกันข้ามหน่วยงาน เพื่อให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชน ซึ่งเป็น สมรรถนะของการปรับใช้กรอบงาน (Frame work) โดยเฉพาะกรอบการทำงานข้ามหน่วยงาน ซึ่งอ้างอิง TH e-GIF 2.0, e-Government Capability Maturity Model ที่แต่ละหน่วยงานต้องทำการปรับกรอบงานให้ เหมาะสมกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน

(ก) คำแนะนำ

- กระบวนการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ จะต้องทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับ กฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ และกระบวนการทำงานในหน่วยงานของตน
- เมื่อปรับกรอบการทำงานแล้ว และมีแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการ (De-Siloed) กระบวนการและ ข้อมูลที่แยกส่วน พร้อมทั้งกำหนดแผนงานหลัก มีสถาปัตยกรรมระบบกระบวนการ (Business Reference Model) และข้อมูล (Data Reference Model) เพื่อให้อ้างอิงร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ครอบคลุมและประกาศใช้ให้ทั่วทั้งองค์กรที่มีข้อตกลงร่วมกัน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDG500
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)
6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ
- ☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ
9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DG501 ประเมินความเสี่ยงดิจิทัลในกระบวนการทำงาน (Digital Risk Assessment in Business Process)	1.1 รวบรวมข้อมูลความเสี่ยงจากระบบดิจิทัลภายในองค์กร 1.2 รวบรวมข้อมูลความเสี่ยงจากระบบดิจิทัลภายนอกองค์กร 1.3 วิเคราะห์ความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Analysis) ที่มีต่อองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน
DG502 จัดการความเสี่ยงดิจิทัล	2.1 จัดลำดับความสำคัญ (Prioritize) ของความเสี่ยงดิจิทัล 2.2 จัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงดิจิทัลขององค์กร 2.3 ดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง 2.4 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)
- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
 - ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
 - ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
 - ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
 - ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)
- ยอมรับปรับตัว (Adaptive)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและมาตรฐานด้านดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Security)
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- อ้างอิงได้ถึงการอธิบายแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงดิจิทัล รวมทั้งการ ตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุง ขั้นตอนการทำงานดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- การแลกเปลี่ยนความรู้ในการบริหารความเสี่ยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารความเสี่ยงดิจิทัล ให้กับบุคคลภายนอก – ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้จะเป็นความสามารถในการประเมินความเสี่ยงดิจิทัลในกระบวนการทำงานในภาพรวม ขององค์กร และภายใต้ขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบดูแล ซึ่งควรประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ข้อสรุปประเด็น ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยงและประเมินผลกระทบ การกำหนดแนวทางการแก้ไข ตลอดจนการจัดทำ รายงาน

(ก) คำแนะนำ

- ควรมีการปรับเปลี่ยนนโยบายและการดำเนินงานของหน่วยงานให้รองรับกับความเสี่ยงที่อาจจะ เกิดขึ้นได้
- ควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงานแบบ ดิจิทัล

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DG600

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการวิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการ ดำเนินงานร่วมกัน และประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมกัน ตลอดจนสามารถเสนอร่างกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ. 2550 และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 – พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ. 2551

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DG601 วิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน	1.1 ระบุประเด็นที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมกัน 1.2 ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 1.3 ระบุกฎหมายที่เป็นสาเหตุของอุปสรรคของการดำเนินงานร่วมกัน	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DG602 ประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน	2.1 ระบุและประเมินความจำเป็นและความคุ้มค่าในการแก้กฎหมาย 2.2 ระบุทางเลือกในการจัดทำ ปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน 2.3 วางแผนในการติดต่อสื่อสารและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยวิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้ได้ข้อยุติ 2.4 ทหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้ข้อยุติในการแก้ไขกฎหมาย 2.5 สรุปหลักการ ประเด็นและสาระสำคัญพร้อมเหตุผลของกฎหมายที่จะแก้ไข	ข้อสอบข้อเขียน
DG603 เสนอร่างกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.1 จัดทำร่างกฎหมาย 3.2 รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่มีความสนใจ 3.3 เสนอร่างกฎหมายเข้าสู่กระบวนการพิจารณา 3.4 ชี้แจงทำความเข้าใจผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะในการอ้างอิงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการยุติปัญหาหรือ อุปสรรคของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการบูรณาการการทำงานและข้อมูลได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง
- ทักษะในการให้คำปรึกษาแนะนำในข้อกฎหมายต่างๆ และประสบการณ์แก่ผู้อื่นได้
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)
- สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์(Networking Ability)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในทิศทางและประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับ พรฎ. การทบทวนความเหมาะสมของกฎหมาย
- ความรู้ด้านการกระบวนกรขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้ด้าน ม.77 รัฐธรรมนูญปี2560 เกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ชัดเจน Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO, IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5, ISO/IEC 38500, e-Government Capability Maturity Model เป็นต้น ตลอดจนมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้เกี่ยวกับ Governance, Risk and Compliance
- ความรู้ด้าน E-Government Life Cycle
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
- เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- การตอบข้อซักถามและให้การปรึกษาแนะนำในประเด็นต่างๆ โดยอ้างอิงกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้
- อ้างอิงประสบการณ์ในการสรุปประเด็นและสาระสำคัญพร้อมเหตุผลของกฎหมายที่จะแก้ไข และยก ตัวอย่างการแก้ปัญหาด้วยกฎหมาย
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้(Knowledge Evidence)

- แสวงหาโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานดิจิทัล กรอบ ธรรมาภิบาล หลักปฏิบัติที่ดีที่ใช้อยู่ในและต่างประเทศ
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้สำหรับสรุปหลักการ ประเด็นและสาระสำคัญพร้อมเหตุผลของกฎหมายที่จะแก้ไข และเสนอร่างกฎหมายเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเพื่อลดอุปสรรคในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

(ก) คำแนะนำ

- ติดตามปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นจากการบูรณาการกระบวนการงานและข้อมูลจากหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อการเข้าถึงข้อมูลขนาดใหญ่
- ควรมีกฎหมายที่สนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัล ลดการใช้กระดาษ ลดการทำงานซ้ำซ้อน โดยมีการ ตรวจสอบการใช้งบประมาณการจัดเก็บข้อมูลดิจิทัลซ้ำซ้อน การพัฒนาโปรแกรมซ้ำซ้อน เช่น โปรแกรมบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐ เป็นต้น

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DL100
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) และกลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management)
6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการกำหนดแนวทางการบ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ เพื่อให้บริการ แบบดิจิทัล
พัฒนาคนพันธุ์ใหม่พร้อมปรับเปลี่ยนสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล มีเทคนิคและรูปแบบการ รักษาบุคลากรคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)
7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DL101 กำหนดแนวทางการบ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ที่ทำงานแบบดิจิทัล	1.1 วิเคราะห์และระบุคุณสมบัติคนพันธุ์ใหม่ที่ต้องการเพื่อการพัฒนาองค์กรดิจิทัลได้ 1.2 อธิบายผลกระทบของงานด้านบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรดิจิทัลได้ 1.3 ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน 1.4 กำหนดความเชื่อมโยงของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานกับระบบการจ่ายค่าตอบแทนและระบบการพัฒนาคนในองค์กรได้ 1.5 เสนอแนวทางและพัฒนากลยุทธ์ด้านงานบุคคลซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแบบดิจิทัลและแบบเชิงรุก	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DL102 พัฒนาคนพันธุ์ใหม่ที่พร้อมปรับเปลี่ยนสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล	2.1 ผลักดัน สนับสนุน และเป็นต้นแบบการมีวัฒนธรรมทำงานแบบดิจิทัล 2.2 เสริมทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมกับบทบาทและลักษณะงานให้แก่บุคคล 2.3 บ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ที่สามารถปรับตัวได้อย่างพลวัตร (Agile) สามารถเชื่อมโยงความคิด (Connect the Dot) มีวัฒนธรรมดิจิทัล และสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อปรับปรุงงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Creativity)	ข้อสอบข้อเขียน
DL103 มีเทคนิคและรูปแบบการรักษาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)	3.1 สร้างความผูกพันของบุคลากร มีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติที่ส่งเสริมความก้าวหน้า 3.2 จัดมีการจัดแผนสืบทอดตำแหน่งในตำแหน่งสำคัญ 3.3 ใช้เครื่องมือระบบบริหารแรงงานสัมพันธ์ (Employee Relationship Management) มาพัฒนาให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะการมองในภาพรวม (Holistic Views)
 - ทักษะการมีวิสัยทัศน์ (Visioning)
 - ทักษะความคิดเชิงกลยุทธ์และการกำหนดกลยุทธ์งานด้านบุคลากร (Strategic Thinking & HR Direction)
 - ทำงานร่วมกับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)
 - จูงใจให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคล้อยตาม (Interpersonal Influencing)
 - มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotionally Intelligent)
 - มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
 - ความรู้ด้าน e-Government Lifecycle, IT Governance, Data Governance
 - ความรู้ด้าน Service Quality and Continual Improvement
 - เทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
 - การพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
 - เทคนิคการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคลากร (Employee Relationship Management)
 - เทคนิคการสร้างทีม (Team Building)
 - เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการกำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล –
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ตรวจประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้มุ่งเน้นการการบ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ ที่สามารถปรับการทำงานได้อย่างพลวัตต่อเนื่อง (agile) สามารถเชื่อมโยงความคิด (Connect the dot) มีวัฒนธรรมดิจิทัล และสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อปรับปรุง งานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Creativity)

(ก) คำแนะนำ

วัฒนธรรมดิจิทัลในหน่วยสมรรถนะนี้หมายถึง การทำงานแบบใหม่ที่มีการแบ่งปันข้อมูลดิจิทัลการ เปิดเผยข้อมูลดิจิทัลสาธารณะ มีความกล้าเสี่ยง เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยข้อมูล และความเป็นส่วนตัว เปิดรับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำมาสู่การพัฒนางาน ใช้เป็นเครื่องมือเรียนรู้ตลอดชีวิต และรู้เท่าทันเทคโนโลยีและหมายรวมถึงการพัฒนานวัตกรรมเพื่อยกระดับการให้บริการและกระบวนการ ให้บริการ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- คนพันธุ์ใหม่ คือ ข้าราชการภาครัฐหรือบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์คิดดิจิทัล คำนึงถึงประชาชน สามารถเชื่อมโยงทางความคิด (connect the dots) และมีจิตสำนึกการให้บริการ แบ่งปันข้อมูลเพื่อ การเชื่อมโยงต่อยอดการให้บริการแบบดิจิทัล
- องค์กรอัจฉริยะ คือองค์กรดิจิทัลที่ส่งมอบการให้บริการที่เป็นเลิศเฉพาะบุคคล ด้วยความโปร่งใสและ มีความรับผิดชอบในงานด้วยวัฒนธรรมดิจิทัล
- ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) คือ ชุดข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนเกินกว่าเทคนิคกระบวนการ วิเคราะห์ข้อมูลหรือซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลแบบเดิม ข้อมูลขนาดใหญ่ประกอบด้วยข้อมูลที่มี โครงสร้าง เช่น ระบบฐานข้อมูล ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง เช่น ข้อมูลจากสื่อออนไลน์และข้อมูลกึ่ง โครงสร้างเช่น ข้อมูลบนเว็บ
- นวัตกรรมบริการ คือ การให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการออกแบบที่คำนึงถึง ประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DL200
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) และกลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีความสามารถในการสร้างและบริหารทีมงานทำงานจากหลายหน่วยงานที่มี ระดับทักษะดิจิทัลที่ต่างกัน
สร้างกลไกสนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัลและแบบบูรณาการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DL201 สร้างและบริหารทีมงานทำงานจากหลายหน่วยงานที่มีระดับทักษะดิจิทัลที่ต่างกัน	1.1 วางแผนสร้างทีมและเครือข่ายการทำงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของการ ทำงานแบบบูรณาการข้ามหน่วยงาน 1.2 คัดเลือกและกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีม พร้อมทั้งสื่อสาร มอบหมายงาน และแก้ปัญหาร่วมกันกับทีม 1.3 เปิดใจรับฟัง ยอมรับ และนำความคิดเห็นตอบกลับทั้งทางบวก และทางลบมาปรับปรุงตนเองและการทำงานของทีม โดยยึดมั่นต่อแผนงานและเป้าหมาย 1.4 ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานและความสำเร็จของทีม	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DL202 สร้างกลไกสนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัลและแบบบูรณาการ	2.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีเป้าหมายและกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างคุณค่าจากการทำงานแบบบูรณาการ 2.2 มอบอำนาจให้ทีมงานตัดสินใจรับแนวคิดและแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ๆ 2.3 สร้างกิจกรรมและบรรยากาศการมีส่วนร่วมภายในและภายนอกทีม เพื่อสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของการทำงานร่วมกัน 2.4 สนับสนุนให้ทีมสิ่งจูงใจและข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน 2.5 สร้างกลไกและจัดทำระบบนิเวศดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ทั้งในด้านการกระบวนกรและการแลกเปลี่ยนข้อมูล 2.6 สนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ – ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะการจัดการสร้างทีมงาน (Team Building)
- ทักษะการนำการเปลี่ยนแปลง (Leading Change)
- ทักษะการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Management)
- ทักษะการทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexibility Awareness)
- สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์(Networking Ability)
- ทำงานร่วมกับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)
- จูงใจให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคล้อยตาม (Interpersonal Influencing)
- มีความฉลาดทางอารมณ์(Emotionally Intelligent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูล และเปิดเผยข้อมูล
- ความรู้ด้าน e-Government Lifecycle, e-Government Capacity Maturity Model
- ความรู้ด้านมาตรฐานข้อมูล (Government Data Standard) และมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Government Open Data)
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
- การพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- เทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี(Coach and Mentor)
- เทคนิคการติดตามผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล (Performance Management)
- เทคนิคการจัดการรับฟังความคิดเห็น (Feedback Management)
- เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมที่มีการบูรณาการกระบวนการและข้อมูลที่เกิดการทำงาน ร่วมกันจากหลายหน่วยงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ข้อสรุปบทเรียนในการบริหารจัดการทีมงานที่มีความหลากหลายทางความคิด
- ข้อสรุปปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในการพัฒนาทีมงานให้ส่งมอบผลงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้มุ่งเน้นการประเมินกำลังคน สร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลต่างๆ ในทุกระดับ ตำแหน่งงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งมีความสามารถขอความคิดเห็น ความช่วยเหลือ และความ ร่วมมือต่างๆ จากสมาชิกเครือข่าย

(ก) คำแนะนำ

- การประเมินความต้องการกำลังคน หมายถึง การระบุจำนวนและทักษะที่ต้องใช้และเพียงพอ ในแต่ละ โครงการ โดยประเมินจำนวนและทักษะของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน และ ระบุจำนวนและทักษะส่วน ต่างระหว่างกำลังคนที่ต้องการและกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- การประเมินทางเลือกในการสรรหากำลังคน ให้คำนึงถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณ ระเบียบข้อบังคับ และข้อจำกัดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DL300
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

เก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล (Technology) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ (Others)
6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีความสามารถนำการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสู่การบูรณาการและ กระบวนการอัตโนมัติกำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล และสื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการการทำงานและ ข้อมูลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DL301 นำการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสู่การบูรณาการและกระบวนการอัตโนมัติ	1.1 อธิบายปัญหาและเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสู่การทำงานแบบบูรณาการอย่างอัตโนมัติ 1.2 อธิบายกระบวนการทำงานแบบบูรณาการและความคาดหวังในผลการทำงานแบบดิจิทัลที่ชัดเจนให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง 1.3 กำหนดกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงสู่กระบวนการใหม่เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร	ข้อสอบข้อเขียน
DL302 กำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล	2.1 ระบุได้ถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลกับกระบวนการย่อยที่ต้องการบูรณาการข้ามหน่วยงาน 2.2 กำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยน/เชื่อมโยงข้อมูลและลดกระบวนการทำงานซ้ำซ้อน 2.3 กำหนดกรอบกระบวนการงานดิจิทัลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและตัดสินใจจากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DL303 สื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการงานและข้อมูลที่สุดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล	3.1 ถ่ายทอดกลยุทธ์ทิศทางในการบูรณาการกระบวนการทำงานและข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบเป้าหมายองค์กร 3.2 เป็นต้นแบบที่ดีในการทำงานดิจิทัลด้วยข้อมูลทั้งในเรื่องความคิด ความเป็นผู้นำ และพฤติกรรม 3.3 ส่งเสริมบรรยากาศและสนับสนุนการยอมรับการเปิดข้อมูลที่เปิดเผยได้เพื่อการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
 - จูงใจให้ผู้อื่นมีส่วนเกี่ยวข้องคล้อยตาม (Interpersonal Influencing)
 - สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์(Networking Ability)
 - ทำงานร่วมกับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)
 - มีความฉลาดทางอารมณ์(Emotionally Intelligent)
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
 - ความรู้ด้านการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์องค์กรกับการให้บริการดิจิทัล
 - ความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF
 - ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
 - ความรู้พื้นฐานด้านสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ ได้แก่กระบวนการงานดิจิทัลขององค์กร สถาปัตยกรรมข้อมูลของระบบงาน และโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของ หน่วยงาน
 - ความรู้พื้นฐานด้านการออกแบบการให้บริการและกรอบมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ITIL (Information Technology Infrastructure Library โดยมุ่งเน้นเรื่อง IT service management (ITSM) เป็นต้น
 - แนวคิดและเทคนิคการทำ Design thinking
 - ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
 - เทคนิคการบริหารจัดการปัญหาเชิงซ้อนที่มีการเปลี่ยนแปลงและขอบเขตปัญหาไม่ชัดเจน
 - เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและตัดสินใจ
 - เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
 - เทคนิคการจัดการสื่อสาร (Communication Management)
 - เทคนิคการสร้างทีม (Team Building)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- เอกสารการจัดทำกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงสู่กระบวนการใหม่เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงการจัดทำกระบวนการดิจิทัลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและตัดสินใจจากข้อมูลขนาดใหญ่
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ตรวจสอบหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้มุ่งเน้นการกำหนดกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงสู่กระบวนการใหม่เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ การกำหนดกรอบกระบวนการ ดิจิทัลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและตัดสินใจจากข้อมูลขนาดใหญ่และมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรมบริการ การเป็นต้นแบบที่ดีในการทำงานดิจิทัลด้วย ข้อมูลทั้งในเรื่องความคิด ความเป็นผู้นำ และพฤติกรรม

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- องค์กรอัจฉริยะ คือองค์กรดิจิทัลที่ส่งมอบการให้บริการที่เป็นเลิศเฉพาะบุคคล ด้วยความโปร่งใสและ มีความรับผิดชอบในงานด้วยวัฒนธรรมดิจิทัล –
- ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) คือ ชุดข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนเกินกว่าเทคนิคกระบวนการ วิเคราะห์ข้อมูลหรือซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลแบบเดิม ข้อมูลขนาดใหญ่ประกอบด้วยข้อมูลที่มี โครงสร้าง เช่น ระบบฐานข้อมูล ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง เช่น ข้อมูลจากสื่อออนไลน์และข้อมูลกึ่ง โครงสร้างเช่น ข้อมูลบนเว็บ
- นวัตกรรมบริการ คือ การให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการออกแบบที่คำนึงถึง ประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DS100

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการ

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ งานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการระบุประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหาของการ ให้บริการแบบแยกส่วน วิเคราะห์สาเหตุปัญหา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง และระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

• พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558

• พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ. 2560

• พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS101 ระบุประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้ บริการแบบแยกส่วน	1.1 ระบุประเด็น ผลกระทบ และแยกแยะปัญหาของระบบบริการปัจจุบันที่เกิดจากการแยก ส่วน 1.2 สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ของประเด็นปัญหาและผลกระทบได้อย่างมี เหตุผลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน
DS102 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการ ดิจิทัลแบบเชื่อมโยง	2.1 ลำดับความสำคัญของปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ปัญหาเพื่อ บูรณาการกระบวนการให้บริการ 2.2 กำหนดแนวทางการปฏิบัติเชิงรุกและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในแก้ ไขปัญหาได้ทันเหตุการณ์และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต 2.3 เสนอแนวทางการบูรณาการกระบวนการบริการระหว่างหน่วย งานที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

35

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะในการคาดคะเนแนวโน้มของปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้นในระดับองค์กร
- ทักษะเปิดรับความคิดของกลุ่มคนที่แตกต่างกัน
- ขอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ด้านการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์องค์กรกับการให้บริการดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ความรู้พื้นฐานด้านการออกแบบการให้บริการและกรอบมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ITIL (Information Technology Infrastructure Library โดยมุ่งเน้นเรื่อง IT service management (ITSM) เป็นต้น
- เทคนิคการออกแบบกระบวนการงานโดยใช้เครื่องมือ เช่น UML Diagram, Flow Chart, Business Process Modeling (BPM) เป็นต้น
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับงานบริการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- หลักฐานการสอบถามความคิดเห็นเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการร่วมแสดงความคิดเห็นและแก้ปัญหา
- หลักฐานการรวบรวมนำเสนอ ขั้นตอนระบบงานบริการที่มีปัญหา และสรุปข้อเสนอแนะในการ พัฒนาเพื่อบูรณาการบริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) หลักฐานความรู้(Knowledge Evidence)

- การนำเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการแบบแยกส่วนและให้คำแนะนำในการ แก้ปัญหาเพื่อการบูรณาการบริการได้
- ประภาคนิยัตร์ต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยสมรรถนะของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเน้นการให้บริการดิจิทัล ได้แก่ การให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน หรืออุปกรณ์อัจฉริยะ หรือผ่านระบบสื่อสารสังคมออนไลน์โดยอาจมีเนื้อหาที่ครอบคลุมข้อมูล หรือข้อความ หรือเสียง หรือภาพ หรือ วิดีทัศน์หรือแผนที่ หรืออื่นๆ ที่มีความมั่นคงปลอดภัยต่อผู้ให้และผู้รับบริการ โดยจะต้องมีการบริหารจัดการ ความเสี่ยง และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และกฎเกณฑ์ในระดับประเทศ กระทรวง และกรมที่ เกี่ยวข้อง รวมถึงสอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีในการทำงานดิจิทัลในบริบทที่เกี่ยวข้องตามบทบาทและความรับผิดชอบ

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- THe-GIF 2.0 หมายถึง กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ2.0 ปีหน่วยงานภาครัฐ ปี พ.ศ. 2554 (Thailand electronic-Government

Interoperability Framework)

- COSO หมายถึงมาตรฐาน Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ปีค.ศ.2013

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DS200

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วางกลยุทธ์การให้บริการสมรรถนะดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีความสามารถในการจัดทำแผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยงที่คำนึงถึงประสบการณ์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการให้บริการแบบเชื่อมโยง ตลอดจนขับเคลื่อนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

• พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549

• พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

• พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558

• พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2560

• พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS201 จัดทำแผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง	1.1 กำหนดผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำแผนที่นำทางโดยให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม 1.2 จัดลำดับความสำคัญกระบวนการและรูปแบบการให้บริการที่ต้องการยกระดับคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 1.3 จัดทำแผนปฏิบัติการที่สามารถเชื่อมโยงได้กับนโยบายการให้บริการตามกรอบมาตรฐานการทำงานข้ามหน่วยงาน หรือ TheGIF2.0	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS202 สื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการให้บริการแบบเชื่อมโยง	2.1 สื่อสารกระบวนการและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติภายในหน่วยงานและอธิบายประเด็นสำคัญของกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น 2.2 สื่อสารแผนปฏิบัติการและประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน 2.3 วิเคราะห์ผลการสื่อสาร และปรับปรุงการสื่อสารเพื่อสร้างพันธกิจสัมพันธ์ในการพัฒนาบริการแบบเชื่อมโยง	ข้อสอบข้อเขียน
DS203 ขับเคลื่อนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ	3.1 แปลงจากเป้าหมายระดับองค์กรไปสู่ระดับบุคคล 3.2 สร้างกิจกรรมและขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนจากหน่วยงานภายใน/ผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ให้บริการ 3.3 สนับสนุนการพัฒนาระบบนิเวศน์(Ecosystem) เพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
 - ทักษะการวิเคราะห์ได้ถึงโอกาสในการพัฒนาบริการใหม่ๆ
 - ทักษะการจัดลำดับความสำคัญของงานที่เร่งด่วน และกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วนได้รวมทั้งการกำหนดผลที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติ
 - ทำงานร่วมกับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)
 - ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
 - มีความฉลาดทางอารมณ์(Emotionally Intelligent)
 - สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์(Networking Ability)
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
 - ความรู้ด้านการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์องค์กรกับการให้บริการดิจิทัล
 - ความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF
 - ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
 - ความรู้พื้นฐานด้านการออกแบบการให้บริการและกรอบมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ITIL (Information Technology Infrastructure Library โดยมุ่งเน้นเรื่อง IT service management (ITSM) เป็นต้น
 - ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับงานบริการ
 - เทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์(Strategic Management)
 - เทคนิคการประเมินผลกระทบ – เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
 - เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่เร่งด่วน และงานที่เป็น ปกติประจำวัน รวมทั้งการกำหนดผลที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติและวิธีประเมินผลการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการกำหนดแผนงานให้มีประสิทธิภาพ
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

แผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยงภายใต้หน่วยสมรรถนะนี้ หมายถึงแผนที่นำทางตามนโยบาย รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ในกรอบนโยบายประเทศไทย 4.0 โดยเน้นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานทั้งในระดับภายในองค์กร และภายนอกองค์กร โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการภายในองค์กร G2G (Government to Government) และการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการภายนอกองค์กร เช่น G2C (Government to Citizen) , G2B (Government to Business) เป็นต้น โดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยต่อผู้ให้และผู้รับบริการ และเป็นไปตามกระบวนการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานตามแผน PMQA โดยจะต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยง และการสื่อสาร นโยบายลงไปทั่วทั้งองค์กร

(ก) คำแนะนำ

- รายละเอียดการจัดทำแผนที่นำทางภายใต้หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วย กลยุทธ์คุณค่าของงาน ผลลัพธ์ตัวอย่างและผลลัพธ์เบื้องต้น
- การกำหนดตัวชี้วัดด้านบริการ ควรเป็นตัววัดเชิงปริมาณที่สามารถรวบรวมได้จากระบบอิเล็กทรอนิกส์
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง สำหรับบริการภาครัฐ จะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการ ประชาชน การให้บริการผู้ต้องการความช่วยเหลือจากรัฐ มากกว่าผลตอบแทนเชิงเศรษฐศาสตร์

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- THE-GIF 2.0 หมายถึง กรอบแนวทางเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ2.0 ปีหน่วยงานภาครัฐ ปี พ.ศ. 2554 (Thailand electronic-Government Interoperability Framework)
- ระบบนิเวศดิจิทัล (Digital Ecosystem) ประกอบด้วย คน กระบวนการ ทรัพยากรดิจิทัล
- PMQA (Public sector Management Quality Award) คือ กลไกในการพัฒนาการจัดการภาครัฐสู่องค์กรสู่ความเป็นเลิศซึ่งประกอบไปด้วย การนำองค์กร การวางแผนยุทธศาสตร์การให้ ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้เสียการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DS300
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ออกแบบนวัตกรรมบริการ
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความเข้าใจ สามารถอธิบายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ตลอดกระบวนการ ให้บริการแบบเชื่อมโยง (User Experience and User Journey) มีความสามารถในการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ศึกษาทางเลือกของการให้บริการดิจิทัล ตลอดจนสามารถประเมินทางเลือกการให้บริการดิจิทัล สามารถระบุองค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสำเร็จของการให้บริการ และสร้างพิมพ์เขียวการ ให้บริการ (Service Blueprint) สำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการที่คำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (UX) ได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2560
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS301 เข้าใจและอธิบายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ตลอดกระบวนการให้บริการแบบเชื่อมโยง (User Experience and User Journey)	1.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ 1.2 สามารถอธิบายคุณค่าของการส่งมอบบริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ 1.3 วิเคราะห์ความต้องการบริการดิจิทัลเพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ 1.4 สรุปความต้องการบริการดิจิทัลและกระบวนการให้บริการแบบเชื่อมโยง	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS302 ระบุงค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสะดวกสบายของการให้บริการ	2.1 กำหนดฉากทัศน์ทางเลือกในบริบทของผู้ให้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบบริการดิจิทัล 2.2 ระบุงค์ประกอบสำคัญของการออกแบบบริการดิจิทัลเพื่อให้กิจกรรมตามที่ต้องการ ได้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ artifacts/products ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการที่เกี่ยวข้อง 2.3 ระบบservice ecosystem ของระบบบริการทั้งที่อยู่เบื้องหน้า (Frontstage) ของผู้ให้บริการ และเบื้องหลัง (Backstage) ที่ทำให้เกิดการบริการ 2.4 ระบุงค์ประกอบกระบวนการให้บริการทั้งภาพใหญ่ซึ่งอาจประกอบด้วยกระบวนการให้บริการใหญ่กระบวนการเดียว (Large Offering) หรือหลายกระบวนการของบริการย่อยที่เชื่อมโยงกัน (Across Multiple Subofferings) โดยคำนึงการลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและการใช้ทรัพยากร (Resources)	ข้อสอบข้อเขียน
DS303 สร้างพิมพ์เขียวบริการ Service Blueprint สำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการ	3.1 ประเมินความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีบนพื้นฐานการออกแบบกระบวนการงาน (Process Design) ออกแบบองค์กร (Organization Design) และออกแบบสารสนเทศ (Information Design) 3.2 ประเมินความเป็นไปได้ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง 3.3 ประเมินความคุ้มค่าของแต่ละทางเลือกในการพัฒนาบริการดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะในการคาดการณ์สถานการณ์หรือปัญหาการให้บริการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- ทักษะในการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าและออกแบบกระบวนการบริการแบบเชื่อมโยง
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- มีจิตบริการ (Hospitable)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- ชอบทดลองทำสิ่งใหม่ๆ (Exploratorily Excitable)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์องค์กรกับการให้บริการดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำงานแบบพลวัตรปรับต่อเนื่อง (Agile)
- ความรู้พื้นฐานด้านการออกแบบการให้บริการและกรอบมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ITIL (Information Technology Infrastructure Library โดยมุ่งเน้นเรื่อง IT service management (ITSM) เป็นต้น
- แนวคิดและเทคนิคการทำ Design thinking – เทคนิคการใช้เครื่องมือออกแบบการให้บริการ เช่น Service Canvas เป็นต้น
- เทคนิคการออกแบบโดยคำนึงถึงประสบการณ์การใช้งานของผู้รับบริการ (User Experience Design)
- เทคนิคการออกแบบกระบวนการโดยใช้เครื่องมือ เช่น UML Diagram, Flow Chart, Business Process Modeling (BPM) เป็นต้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- ผลการออกแบบงานบริการดิจิทัลที่ตามโจทย์ที่กำหนดร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ผลการออกแบบงานบริการที่สามารถตอบโจทย์ตามประสบการณ์ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

(ข) หลักฐานความรู้(Knowledge Evidence)

- การให้คำแนะนำผู้อื่นในการออกแบบบริการดิจิทัล
- การติดตามเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ เพื่อออกแบบบริการดิจิทัลที่มีความแตกต่างจากเดิมทั้งประสิทธิภาพ และคุณภาพ
- การนำเสนอแนวความคิดใหม่ๆ ที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนระบบงานทั่วทั้งองค์กรได้
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นสมรรถนะของข้าราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน หรือ ให้บริการระหว่าง หน่วยงานภายนอกหรือภายใน

โดยมุ่งเน้นการออกแบบบริการดิจิทัลแบบ Co-creation ร่วมกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการวิเคราะห์ทางเลือกการให้บริการ วิเคราะห์ทรัพยากรที่ใช้ การประเมินความคุ้มค่า ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการ และสร้างบริการใหม่ที่คำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้

(ก) คำแนะนำ

- การออกแบบบริการร่วมกัน จะใช้แนวคิดแบบ Co-Creation คือการทำการออกแบบบริการร่วมกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานเดิม แล้ว สร้างกระบวนการทำงานใหม่
- การวิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสม จะวิเคราะห์โดยใช้การกำหนดสถานการณ์(Scenario) ของการ ให้บริการในรูปแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ หรือ บางส่วน เพื่อทดแทนบริการเดิมที่เป็นดิจิทัล หรือ บริการ เดิมที่เป็นการทำงานด้วยคน โดยสามารถเลือกบริการที่กล่าวถึงในรายงาน PMQA ของหน่วยงาน มาเป็นตัวตั้งต้นได้
- การวิเคราะห์ทรัพยากรที่จะวิเคราะห์ถึง องค์ประกอบด้านคอมพิวเตอร์ (HW, SW, Process, Data, People, Security) โดยงบประมาณจะประกอบไปด้วยงบลงทุน ค่าบำรุงรักษารายปีและ ค่าใช้จ่ายในการนำบริการไปให้ประชาชนรับบริการ (Implementation)
- การประเมินความคุ้มค่า และการวิเคราะห์ผลกระทบ สำหรับบริการภาครัฐ จะให้ความสำคัญกับ คุณภาพของการให้บริการระหว่างรัฐกับรัฐ (G2G: Government

to Government) ระหว่างรัฐกับ ประชาชน (G2C: Government to Citizen) หรือกับภาคธุรกิจ, (G2B: Government to Business) ซึ่งเป็นการให้บริการผู้ต้องการความช่วยเหลือจากรัฐ มากกว่าผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจศาสตร์ตลอดจน การเปิดช่องทางการเข้าถึงภาครัฐและหรือมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

- การวิเคราะห์บริการดิจิทัลเพื่อสร้างบริการใหม่จะใช้หลักการออกแบบและสร้างสรรค์ร่วมกับผู้ใช้งาน (Co-Creation)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- THe-GIF 2.0 หมายถึง กรอบแนวทางเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ 2.0 ปีหน่วยงานภาครัฐ ปีพ.ศ. 2554 (Thailand electronic-Government Interoperability Framework)
- PMQA (Public sector Management Quality Award) คือ กลไกในการพัฒนาการบริหารจัดการ ภาครัฐสู่องค์กรสู่ความเป็นเลิศซึ่งประกอบไปด้วย การนำองค์กร การวางแผนยุทธศาสตร์การให้ ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้เสียการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DS400
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ งานด้านบริการ (Service)
6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีความสามารถในการกำหนดเป้าหมายและกรอบการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อ พัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัล
7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS401 กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการร่วมกัน	1.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายสำหรับการสร้างเครือข่าย 1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างนวัตกรรมร่วมกัน 1.3 กำหนดบริการดิจิทัลที่ต้องการทำร่วมกัน 1.4 ระดมความคิดร่วมกันระหว่างเครือข่าย 1.5 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ใช้ที่กำหนดทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้	ข้อสอบข้อเขียน
DS402 กำหนดกรอบการดำเนินงานร่วมกัน	2.1 กำหนดแนวทางการทำงานร่วมกับเครือข่าย 2.2 ปรับแนวทางการทำงานเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกัน 2.3 สื่อสารเพื่อทำงานอย่างมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน 2.4 สื่อสารเพื่อทำงานอย่างมีส่วนร่วมภายนอกหน่วยงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะในการทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมหรือผูกพันต่อเป้าหมายและผลสำเร็จของงาน โดยให้หรือมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากงานที่ปฏิบัติได้ในระดับที่เหมาะสม
- ทักษะในการสร้างบรรยากาศให้สมาชิกในทีมเกิดความเป็นเจ้าของและความร่วมมือกันในการทำงาน ร่วมกัน
- ทักษะในการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันไปของแต่ละคน รวมทั้งมีวิธีการในการจูงใจและชักชวนผู้อื่นให้มีความคิดเห็นคล้อยตามและปฏิบัติตามได้
- ทำงานร่วมกันและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)
- มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotionally Intelligent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building)
- เทคนิคการสร้างเครือข่ายการทำงาน
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
- เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)
- เทคนิคการจัดการความ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- ข้อเสนอแนะแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีมหรือเครือข่าย โดยอ้างอิงความรู้ จากการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงวิธีการและเทคนิคในการจูงใจบุคคลที่มีลักษณะนิสัยและความ ต้องการที่ต่างกัน
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

การสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมบริการ ภายใต้หน่วยสมรรถนะนี้หมายถึงการสร้างความร่วมมือ ในการทำงานร่วมกัน ทั้งทีมงาน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านวิชาการ และผู้ใช้ทั้ง ภายในหน่วยงาน และนอกหน่วยงาน การวัดความสำเร็จของการสร้างเครือข่ายก็คือการดำเนินโครงการ ร่วมกัน และสามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการสร้างเครือข่ายได้

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

เครือข่าย หมายถึงบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ร่วมกัน ในการให้บริการดิจิทัล แก่ประชาชน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DS500

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

สร้างนวัตกรรมบริการแก่ผู้ใช้ให้ได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการออกแบบความคิดสำหรับการพัฒนาบริการดิจิทัล ออกแบบกระบวนการงานสำหรับการให้บริการ (Process Design) ออกแบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ (Information Design) ออกแบบองค์กรสำหรับการให้บริการ และ พัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัล ด้วยเทคนิคพล วัตรปรับตัวต่อเนื่อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

• พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549

• พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

• พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558

• พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2560

• พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS501 ออกแบบกระบวนการทำงานของบริการดิจิทัล (Process Design)	1.1 ทบทวนรายละเอียดกระบวนการทำงานของบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง 1.2 ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงกระบวนการที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร 1.3 จัดทำเอกสารกระบวนการงานเพื่อการอ้างอิงสำหรับการพัฒนา	ข้อสอบข้อเขียน
DS502 ออกแบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ (Information Design)	2.1 อธิบายได้ถึง Information Flow เพื่อทำให้การพัฒนาบริการดิจิทัลมีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการที่มีคุณภาพสูง 2.2 ระบุแหล่งข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ซ้ำหรือใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน 2.3 จัดทำเอกสารอธิบายข้อมูล และการไหลของข้อมูลเพื่อใช้อ้างอิงร่วมกันในการพัฒนา	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS503 ออกแบบองค์กรสำหรับการให้บริการ	3.1 ระบุทีมงานและทักษะที่ต้องการสำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการ ตลอดกระบวนการทั้ง Frontstage และ Backstage 3.2 มอบอำนาจการตัดสินใจสำหรับบุคคลและทีมในการตัดสินใจ เองได้	ข้อสอบข้อเขียน
DS504 พัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลด้วยเทคนิคพลวัตรปรับต่อเนื่อง	4.1 เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนานวัตกรรมสำหรับยกระดับ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 4.2 พัฒนานวัตกรรมบริการที่สำเร็จได้ในระยะเวลาดำเนินการให้ทัน ต่อการใช้งานและพิสูจน์สมมติฐานก่อนขยายการพัฒนา 4.3 กำหนดสถานการณ์ทดสอบเสมือนจริง 4.4 วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่ได้จากการทดสอบและจัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง 4.5 ติดตาม ประเมิน และปรับแต่งนวัตกรรมบริการ	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการวิเคราะห์กระบวนการงานให้บริการแบบเชื่อมโยง
- ทักษะการตั้งคำถามต่อความคิดเชิงนวัตกรรมเพื่อให้ผู้อื่นนำเสนอเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา
- ทักษะการสัมภาษณ์การใช้คำถามติดตาม และให้คำปรึกษาเพื่อคัดเลือกแนวทางการให้บริการที่มีผู้ใช้ เป็นศูนย์กลาง
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้ด้านการออกแบบองค์กรและเทคนิคการทำให้บรรลุผล Organization Design and Implementation)
- ความรู้ด้านการปรับโครงสร้างการทำงานหน่วยงานภาครัฐ (Government Process reengineering)
- ความรู้พื้นฐานด้านสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ ได้แก่ กระบวนการดิจิทัลขององค์กร สถาปัตยกรรมข้อมูลของระบบงาน และโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของหน่วยงาน
- ความรู้ด้าน E-Government Life Cycle
- ความรู้พื้นฐานด้านการออกแบบการให้บริการและกรอบมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ITIL (Information Technology Infrastructure Library โดยมุ่งเน้นเรื่อง IT service management (ITSM) เป็นต้น
- ความรู้ด้านมาตรฐานการจัดการการให้บริการด้านดิจิทัล (IT Service Management Standard) เช่น ISO/IEC 20000 รวมถึง วงจรชีวิตการให้บริการ (Service Lifecycle)
- เทคนิคการใช้เครื่องมือออกแบบการให้บริการ เช่น Service Canvas เป็นต้น
- เทคนิคการออกแบบโดยคำนึงถึงประสบการณ์การใช้งานของผู้รับบริการ (User Experience Design)
- เทคนิคการออกแบบกระบวนการงานโดยใช้เครื่องมือ เช่น UML Diagram, Flow Chart, Business Process Modeling (BPM) เป็นต้น
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทดสอบซอฟต์แวร์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- หลักฐานหรือเอกสารในการสร้างนวัตกรรมบริการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการนำนวัตกรรมบริการไปใช้และผลการประเมินจากผู้ใช้
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นสมรรถนะของข้าราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน หรือ ให้บริการหน่วยงาน ภายนอกหรือภายใน การสร้างนวัตกรรมบริการ หมายถึงการสร้างต้นแบบที่ได้จากการออกแบบร่วมกับกลุ่ม นักวิชาการคอมพิวเตอร์โดยใช้เทคนิคพลวัตรปรับต่อเนื่อง (Agile Development) ที่สามารถทำซ้ำ โดยเน้นการวิเคราะห์หาส่วนที่สำคัญแล้วลงมือทำก่อนด้วยระยะเวลาสั้น เพื่อให้เห็นแนวคิดของการให้บริการ แล้วทำการ ประเมินผล จากนั้นจึงทำการปรับแก้แล้วจึงทำในส่วนสำคัญถัดไป

(ก) คำแนะนำ

- การวิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสม จะวิเคราะห์โดยใช้การกำหนด Scenario ของการให้บริการใน รูปแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ หรือ บางส่วน เพื่อทดแทนบริการเดิมที่เป็นดิจิทัล หรือ บริการเดิมที่เป็น การทำงานด้วยคน โดยสามารถเลือกบริการที่กล่าวถึงในรายงาน PMQA ของหน่วยงาน มาเป็นตัวตั้งต้นได้
- การวิเคราะห์เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการแก่น จะใช้วิธีการคัดเลือกส่วนสำคัญเพื่อสร้างต้นแบบอย่าง รวดเร็วในรอบแรก และเพื่อเป็นต้นแบบการพัฒนาวัตกรรมแก่นในรอบถัดไป

- การใช้เทคนิคในการวิเคราะห์แบบพลวัตปรับตัวต่อเนื่อง สำหรับงานบริการดิจิทัล จะต้องมียุทธศาสตร์
สำหรับใช้สร้างต้นแบบที่ใช้งานได้จริงและสามารถสร้างต้นแบบได้อย่างรวดเร็ว โดยจะทำงานร่วมกับ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การออกแบบบริการร่วมกัน จะใช้แนวคิดแบบ Co-Creation คือการทำการออกแบบบริการร่วมกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ
โดยวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานเดิม แล้ว สร้างกระบวนการทำงานใหม่
- การทำงานแบบพลวัตปรับตัวต่อเนื่อง (Agile) คือเทคนิคในการทำงานที่ไม่เน้นความสมบูรณ์ในแต่ละ ขั้นตอน แต่จะทำการคัดเลือกสิ่งที่ต้องทำ
แล้วสร้างต้นแบบเพื่อประเมิน แล้วทำการปรับปรุงแก้ไข เมื่อเป็นที่พอใจจึงคัดเลือกสิ่งสำคัญลำดับถัดไป เพื่อดำเนินการต่อไปเรื่อยๆจนครบถ้วน
- เทคนิคการทวนสอบแนวคิด (Prove of Concept) ของการให้บริการดิจิทัล หมายถึงการจัดทำ ต้นแบบบริการ (Service Prototype)
เพื่อใช้ในการพิจารณาความเป็นไปได้ทางเทคนิค และใช้ในการ ตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DS600

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการเชิงปริมาณ และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ ตลอดจนถอดองค์ความรู้เพื่อปรับปรุง คุณภาพการให้บริการได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ



8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2560
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS601 ประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	1.1 กำหนดกลุ่มผู้ใช้และตัวแบบการประเมิน 1.2 รวบรวมความคิดเห็นของผู้ใช้ 1.3 สรุปผลการประเมินและการวิเคราะห์	ข้อสอบข้อเขียน
DS602 จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ	2.1 รับฟังข้อเสนอแนะ 2.2 ชี้แจงสาเหตุผลกระทบและประโยชน์ที่จะได้รับแก่ผู้ใช้	ข้อสอบข้อเขียน
DS603 ถอดองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	3.1 ประมวลผลคุณภาพการให้บริการ 3.2 จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงองค์ประกอบการออกแบบนวัตกรรมบริการ 3.3 ถ่ายทอดองค์ความรู้	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการรับฟังและการให้ข้อมูลย้อนกลับ
- ทักษะในการสร้างตัวชี้วัดและคำวัด
- ทักษะในการใช้เครื่องมือ GQM
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- มีจิตบริการ (Hospitable)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้าน E-Government Life Cycle
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service-Level Agreement Management)
- เทคนิคการประเมิน (Assessment Techniques)
- ความรู้ด้านข้อมูลและการวิเคราะห์ (Data and Analytic Literacy) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative)
- เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)
- เทคนิคการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- หลักฐานการปฏิบัติงานเรื่องการตรวจสอบและติดตามผลการนำข้อมูลย้อนกลับหรือคำแนะนำที่ให้ ผู้อื่นไปใช้ปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเชิงประสิทธิภาพ และคุณภาพ
- ข้อเสนอวิธีการบริหารจัดการความรู้ที่ได้จากการประเมินคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งการจัดเก็บ และแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะ เป็นความสามารถในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัล และปรับปรุงกระบวนการ บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง การประเมินบริการดิจิทัล เน้นด้าน คุณภาพของ การให้บริการ ซึ่งกำหนดได้ในหลายมิติได้แก่ มิติของเวลา ทรัพยากรที่ใช้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ โดยจะทำการวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้จากระบบบริการดิจิทัลในแต่ละ กระบวนการบริการย่อยๆ เพื่อพิจารณาการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

(ก) คำแนะนำ

- Measurement และ Metric ในหน่วยสมรรถนะนี้มีความครอบคลุมทั้ง Software Measurement และการกำหนดวิธีการวัดโดยทั่วไป ซึ่งควรจะอ้างอิงกับเครื่องมือ GQM: Goal Question Model ที่ใช้ในการออกแบบตัววัด โดยวิธีการวัดจะต้องให้มีความเหมาะสมกับทรัพยากรที่จะใช้ในการวัดอัน ได้แก่ เวลา งบประมาณ คน และ เทคโนโลยีที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- ข้อมูลต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ควรเป็นข้อมูลที่ได้จากระบบบริการดิจิทัล และไม่ควรที่จะเป็นข้อมูลที่ เกิดจากการให้คนเข้าไปจดแล้วทำการบันทึกข้อมูลเพื่อมาทำการวิเคราะห์อีกครั้ง เพราะจะทำให้เกิด ความซ้ำซ้อนในการทำงาน
- การประเมินสามารถประเมินได้ทั้งบริการดิจิทัลในปัจจุบัน และบริการดิจิทัลใหม่ที่เกิดจากการร่วมมือ ในการสร้างบริการของเครือข่ายดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- Service-Level Agreement หรือ SLA หมายถึง ระดับการให้บริการของผู้ให้บริการกับผู้ใช้งาน ซึ่ง

สามารถกำหนดได้จากการนำเอาข้อมูลการให้บริการมาสรุปว่ามีระดับของการให้บริการเท่าใด มี ความสามารถสนองตอบต่อการให้แก่ผู้ใช้บริการในระดับใด และเมื่อเปรียบเทียบกับบริการอื่น หรือ บริการเดียวกันของหน่วยงานอื่น มีความแตกต่างกันอย่างไร

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDS700
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการกำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการดิจิทัล รวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการย่อยต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล และกำหนด แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการดิจิทัลได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2560
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS701 กำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการดิจิทัล	1.1 ทบทวนกระบวนการให้บริการ 1.2 คัดเลือกบริการย่อยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดหลักในการบริการดิจิทัล 1.3 กำหนดวิธีการวัด ค่าวัด และเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพการให้บริการ	ข้อสอบข้อเขียน
DS702 รวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการย่อยต่างๆ	2.1 กำหนดแหล่งข้อมูลดิจิทัลที่เป็นคำวัดของบริการย่อยทั้งหมดในบริการดิจิทัลที่คัดเลือก 2.2 รวบรวมข้อมูลที่เป็นคำวัดของบริการย่อยที่ได้คัดเลือก 2.3 คำนวณค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS703 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล	3.1 วิเคราะห์รูปแบบและแนวโน้มข้อมูลจากการให้บริการ (Pattern) ในหลากหลายมิติ 3.2 แปลผลข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเพื่อระดับของประสิทธิภาพของการให้บริการ 3.3 วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการ	ข้อสอบข้อเขียน
DS704 กำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพบริการดิจิทัล	4.1 ประเมินความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพ 4.2 จัดทำรายงานทางเลือกในการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการดิจิทัล 4.3 นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงแผนที่นำทางบริการดิจิทัลและสถาปัตยกรรมองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการการกำหนดกรอบ มุมมอง และสมมติฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
- ทักษะการคิดวิเคราะห์กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานใหม่มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของ การให้บริการอยู่เสมอ -
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- มีจิตบริการ (Hospitable)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้าน e-Government Capability Maturity Model
- ความรู้ด้านมาตรฐานการจัดการการให้บริการด้านดิจิทัล (IT Service Management Standard) เช่น ISO/IEC 20000 รวมถึง วงจรชีวิตการให้บริการ (Service Lifecycle)
- เทคนิคการวัดผลจากการลงทุน (ROI: Return on Investment) การวัดผลจากคุณค่า (ROV: Return on Value) และการวัดคุณค่าจากการลงทุน (VOI: Value of Investment)
- เทคนิคการประเมิน (Assessment Techniques)
- ความรู้ด้านข้อมูลและการวิเคราะห์ (Data and Analytic Literacy) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative)
- การบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)
- การบริหารจัดการการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Service Continuity Management)
- การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ (Quality Assurance and Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- รายงานสรุปผลการติดตามประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- รายงานผลการวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- การนำเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการดิจิทัลเพื่อเป้าหมายและ ความสำเร็จขององค์กร
- ประสานยัติบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะบริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล เป็นสมรรถนะที่ใช้สำหรับสร้างตัววัด บริการย่อยในบริการดิจิทัล ซึ่งสัมพันธ์กับเป้าหมายการให้บริการ เมื่อกำหนดค่าวัดแล้ว ให้รวบรวมข้อมูลจาก ระบบบริการดิจิทัลมาวิเคราะห์รูปแบบและแนวโน้มของค่าวัด เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่อธิบายผลการให้บริการ แล้วจึงทำการปรับปรุงบริการดิจิทัล เพื่อบรรลุในแผนที่นำทางเพื่อดำเนินการต่อไป โดยจะต้องใช้ สถาปัตยกรรมองค์กรประกอบการวิเคราะห์ผลกระทบ และการจัดทำแนวทางแก้ไขบริการดิจิทัล

(ก) คำแนะนำ

- การกำหนดค่าวัด ต้องกำหนดให้มีความเหมาะสมทั้งในระดับบริการย่อย และในระดับบริการรวม

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- Metric คือค่าวัดที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงการให้บริการย่อย หรือบริการรวม
- Measurement คือการวัดค่า ซึ่งสามารถวัดค่าได้แบบโดยตรง หรือโดยอ้อม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DT100

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้เป็นผู้ที่สามารถเลือกและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมในการทำงาน การสร้างสรรค์ผลงาน สามารถบำรุงรักษาให้เทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ลดปัญหาการหยุดชะงัก จากสาเหตุของเทคโนโลยีสารสนเทศลง รวมทั้งการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
- พ.ร.บ. การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
 - พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560
 - พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
 - พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์พ.ศ. 2537

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DT101 เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	1.1 วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล 1.2 วิเคราะห์เทคโนโลยีที่จะเลือกใช้ภายใต้บริบทของหน่วยงาน 1.3 รายงานผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะเลือกใช้	ข้อสอบข้อเขียน
DT102 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	2.1 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างคุณค่าแก่งานปัจจุบัน 2.2 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างงานใหม่ให้แก่องค์กร 2.3 ประเมินผลของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน
DT103 บำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง	3.1 จัดทำแผนการบำรุงรักษา 3.2 ดำเนินการตามแผนการบำรุงรักษาที่กำหนด 3.3 สรุปผลการตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการบำรุงรักษา 3.4 ปรับแต่งองค์ประกอบต่างๆ ตามผลการวิเคราะห์ 3.5 สรุปบทเรียนเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการบำรุงรักษา	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- ทักษะในการวิเคราะห์ปัญหา (Problem analysis)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- ติดตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (Keep Abreast with Technological Change)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management)
- ความรู้พื้นฐานด้านการออกแบบการให้บริการและกรอบมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ITIL (Information Technology Infrastructure Library) โดยมุ่งเน้นเรื่อง IT service management (ITSM) เป็นต้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- บันทึกผลการปฏิบัติงานแผนเทคโนโลยีดิจิทัลของแต่ละบุคคล
- รายงานผลประเมินการปฏิบัติงานที่ของแต่ละบุคคล
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการทดสอบความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ หน้า 162

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับการเลือก การใช้งาน และการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ระบบเครือข่าย ระบบฐานข้อมูล ทั้งนี้เทคโนโลยีนั้นเป็นเทคโนโลยีที่มี การใช้งานทั่วไป ไม่ใช่เทคโนโลยีแบบเฉพาะด้านที่ใช้สำหรับภารกิจเฉพาะหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เท่านั้น รวมไปถึงการจัดทำเอกสารรายงานการวิเคราะห์การบำรุงรักษา ตลอดจนบันทึกสำหรับเรียนรู้ใน การดำเนินการบำรุงรักษาและการแก้ไขปัญหาในอนาคต

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งที่เป็นเทคโนโลยีที่องค์กรใช้งานอยู่แล้วหรือเทคโนโลยีที่องค์กรกำลังจัดหาสำหรับใช้งานในอนาคต 2-5 ปี
- เทคโนโลยีดิจิทัลที่จะเลือกใช้ควรพิจารณาความเหมาะสมตามสถานการณ์และบริบทขององค์กร ซึ่ง ควรรองรับการปรับเปลี่ยนที่รวดเร็ว สามารถขยายหรือเพิ่มกำลังการให้บริการได้ง่าย (Scalability) และเป็นมาตรฐานเปิด (Open Standard) เพื่อให้สามารถใช้ได้ต่อเนื่องในระยะยาว
- บทเรียน (Lesson Learned) หมายถึงรูปแบบการเรียนรู้ อย่างหนึ่ง เป็นความรู้ที่กลั่นกรองมาจาก ประสบการณ์การดำเนินการโครงการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน ดำเนินการต่างๆที่จะ เกิดขึ้นในอนาคตให้ดียิ่งขึ้นได้
- การประเมินผลการประยุกต์ใช้หมายถึงการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดว่าเป็นอย่างไร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. utschakramram/grounshirum (tham)

N/A

18. ralyelakrabannganlawiwiparin (Assessment Description and Procedure)

- sobshien
- phikanadaiangkromoparin samranabokk (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDT200
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐
5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)
6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการศึกษาค้นคว้าประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร พร้อมทั้ง จัดทำแบบสถาปัตยกรรมองค์กรได้
7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ
9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
 - พ.ร.บ. การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
 - พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560
 - พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DT201 ศึกษาค้นคว้าประกอบของสถาปัตยกรรม องค์กรปัจจุบัน (AS IS)	1.1 วิเคราะห์ยุทธศาสตร์องค์กรภายใต้บริบทต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยง 1.2 วิเคราะห์กระบวนการทำงาน 1.3 วิเคราะห์เทคโนโลยี 1.4 วิเคราะห์ระบบข้อมูล 1.5 จัดทำสถานภาพปัจจุบันของสถาปัตยกรรมองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน
DT202 จัดทำแบบสถาปัตยกรรมองค์กรเป้าหมาย (TO BE)	2.1 วิเคราะห์ปัญหาของสถาปัตยกรรมองค์กรในปัจจุบัน 2.2 จัดลำดับความสำคัญของปัญหา 2.3 จัดทำทางเลือกในการปรับสถาปัตยกรรมองค์กร 2.4 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรใหม่ 2.5 จัดทำโครงการเพื่อปรับเปลี่ยนสถาปัตยกรรมองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)
- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
 - ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
 - ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
 - ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
 - ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะการติดตามแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล
- ทักษะการวิเคราะห์เปรียบเทียบเทคโนโลยี
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านการกำกับดูแลสถาปัตยกรรมองค์กร (Architecture Governance)
- ความรู้ในระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน
- ความรู้ด้านข้อมูลและการวิเคราะห์ (Data and Analytic Literacy) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative)
- เทคนิคการจัดทำโมเดลข้อมูล (Data Modeling)
- ความรู้พื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, ระบบเครือข่าย และระบบงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- ผลของการบันทึกความคิดเห็นของหัวหน้างาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการทดสอบความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประเมินวิทยุบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

- วางแผน พัฒนาและกำกับดูแลโครงสร้างขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์และตามวิสัยทัศน์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมดิจิทัลและสามารถสร้างคุณค่าจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมกับบริบทขององค์กร แต่ละองค์กรสามารถเลือก แนวทางการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กรได้ตามความเหมาะสม
- การดำเนินการสถาปัตยกรรมองค์กรหรือ EA นั้นสามารถนำรูปแบบหรือเฟรมเวิร์กมาอ้างอิงเพื่อ ปรับปรุงและประยุกต์ใช้ได้ The Open Group Architecture Framework: TOGAF เป็นรูปแบบ ที่องค์กรจำนวนมากนิยมนำมาปรับใช้ในการจัดทำพิมพ์เขียวของสถาปัตยกรรมองค์กร นอกจาก TOGAF ยังมีแนวทางการจัดการที่สนับสนุนการดำเนินการด้านสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) เช่น คลังสถาปัตยกรรม (Architecture Repository), การบริหารสถาปัตยกรรม (Architecture Governance), การสร้างสถาปัตยกรรม (Architecture Building Block), การสร้างคำตอบ (Solution Building), การจัดการความเสี่ยง, การจัดการความเปลี่ยนแปลง, การวางแผนสื่อสาร เป็นต้น

อย่างไรก็ตามสถาปัตยกรรมองค์กรสำหรับหน่วยงานภาครัฐควรมีองค์ประกอบอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(1) สถาปัตยกรรมองค์กรเกี่ยวกับธุรกิจ (Business Architecture)

a. โครงสร้างการจัดความรับผิดชอบและหน้าที่ของพนักงาน

b. กระบวนการทำงานและข้อมูลที่ใช้

(2) สถาปัตยกรรมองค์กรระบบข้อมูล (Information System Architecture)

a. โครงสร้างระบบงาน (Application architecture) และซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการทำงาน ที่เกี่ยวกับธุรกิจ (Business architecture)

b. โครงสร้างของข้อมูลที่ใช้ในแต่ละระบบงาน (Data architecture)

(3) สถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยี (Technology Architecture)

a. กลุ่มอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ระบบเครือข่ายและระบบสื่อสารโทรคมนาคม

b. ซอฟต์แวร์ระบบที่สนับสนุนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล (Data architecture) และ ระบบงาน (Application architecture)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DT300
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการเตรียมการและควบคุมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กรที่ ครอบคลุมการวิเคราะห์โครงการเพื่อปรับเปลี่ยนสถาปัตยกรรม การทำข้อเสนอและติดตามโครงการ รวมทั้งการ ปรับปรุงสถาปัตยกรรมองค์กรให้สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน่วยงานและให้บริการแบบต่อเนื่อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DT301 เตรียมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กรเตรียมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร	1.1 จัดทำทะเบียนสถาปัตยกรรมองค์กร และองค์ประกอบ 1.2 กำหนดขั้นตอนการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร 1.3 สื่อสารสถาปัตยกรรมองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน
DT302 ควบคุมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร	2.1 วิเคราะห์โครงการปรับเปลี่ยนสถาปัตยกรรมองค์กร 2.2 จัดทำข้อเสนอแนะประกอบโครงการ 2.3 ติดตามการดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับสถาปัตยกรรมองค์กร 2.4 ปรับปรุงแบบสถาปัตยกรรมองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะการติดตามแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- ทำงานร่วมกับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านการกำกับดูแลสถาปัตยกรรมองค์กร (Architecture Governance)
- ความรู้ในระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน
- ความรู้ด้านข้อมูลและการวิเคราะห์ (Data and Analytic Literacy) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative)
- เทคนิคการจัดทำโมเดลข้อมูล (Data Modeling)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- ผลของการบันทึกความคิดเห็นของหัวหน้างาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

การดำเนินการเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร ในส่วนนี้เป็นส่วนของการใช้งานแบบพิมพ์เขียว (Enterprise Architecture Blueprint)

สำหรับก้ากับการดำเนินการด้านดิจิทัลขององค์กรและต้องมีการ ปรับปรุงพิมพ์เขียวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลให้มีความถูกต้อง ทันสมัย ส่วนรูปแบบการดำเนินการกับแบบพิมพ์เขียวนั้น องค์กรสามารถดำเนินการได้โดยบุคลากรด้านดิจิทัลขององค์กรหรือจัดจ้างหน่วยงานภายนอกก็ได้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความพร้อมขององค์กร

(ก) คำแนะนำ

ต้องมีการเตรียมการทำทะเบียนสถาปัตยกรรมองค์กร และองค์ประกอบ โดยกำหนดขั้นตอนการ

ใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กรให้ชัดเจนและมีการสื่อสารสถาปัตยกรรมองค์กรให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วน ร่วมหรือรับรู้การดำเนินการ

มีการวิเคราะห์ประเมินและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์กร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DT400
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้ เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารและให้บริการงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามข้อตกลงของ ระดับการให้บริการ (Service-Level Agreement) ได้ สามารถวางแผนและพัฒนาทักษะในรูปแบบหลักสูตร สำหรับพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พ.ร.บ. การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DT401 ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล	1.1 สื่อสารถึงช่องทางการให้บริการงานเทคโนโลยีดิจิทัล 1.2 กำหนดเกณฑ์ของสัญญาการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ (Service-Level Agreement) 1.3 ดำเนินการให้บริการดิจิทัล (Digital Service) ในช่องทางที่เหมาะสม 1.4 ประเมินคุณภาพการให้บริการ (Service-Level Agreement) 1.5 ปรับปรุงการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล 1.6 สรุปบทเรียนของการให้บริการงานเทคโนโลยีดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน
DT402 พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบุคลากรขององค์กร	2.1 วิเคราะห์ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 2.2 จัดทำแผนการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล 2.3 พัฒนาหลักสูตรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 2.4 ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 2.5 ประเมินผลพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)
- มีจิตบริการ (Hospitable)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotionally Intelligent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที (IT Service Management)
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการคุณภาพการให้บริการ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ให้ความรู้
- ความรู้ด้านการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและเทคนิคการถ่ายทอดความรู้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการปฏิบัติงานการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร
- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- พิจารณาจากผลการประเมินการให้บริการ
- พิจารณาได้จากระดับคะแนนของการทดสอบความรู้จากหลักสูตรต่างๆ

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านดิจิทัลให้เป็นไปตามสัญญาการรักษาระดับ คุณภาพการให้บริการ การให้บริการดิจิทัลเป็นการบริการทั้งภายในที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและการ ให้บริการภายนอกที่เป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือการให้บริการประชาชนแบบเชื่อมโยงไร้ รอยต่อ นอกจากนี้ยังครอบคลุมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากร ขององค์กรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การวางแผนการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลนี้บุคลากรด้าน เทคโนโลยีสามารถทำงานร่วมกับบุคลากรหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคล การพัฒนาบุคลากรสามารถดำเนินการได้ในลักษณะของการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาเป็นวิทยากรฝึกอบรมภายในหรือ จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภายนอกตามที่กำหนดในแต่ละหลักสูตร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

– สัญญาการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ (Service-Level Agreement: SLA) หมายถึงข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ เพื่อตกลงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการ อาจเป็นบุคลากรหรือหน่วยงานก็ได้

- บทเรียน (Lesson Learned) หมายถึงรูปแบบการเรียนรู้อย่างหนึ่ง

เป็นความรู้ที่กลั่นกรองมาจากประสบการณ์การดำเนินการโครงการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน ดำเนินการต่างๆที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้ดียิ่งขึ้นได้

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DT600
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล ที่มีความสามารถกำหนด ประเด็นและขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถจัดเตรียมคลังข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ตัดสินใจ และวางแผนทาง ยุทธศาสตร์สามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อให้ได้วิธีแก้ปัญหา ยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และ คุณภาพการให้บริการ และสามารถจัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพยากรข้อมูล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ.2560
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DT601 กำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล	1.1 กำหนดประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ 1.2 กำหนดขอบเขตข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ต้องการ	ข้อสอบข้อเขียน
DT602 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Data Preparation)	2.1 รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้วิเคราะห์(Data Collection) ด้วยการดึงข้อมูล (Data Extraction) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ 2.2 จัดระเบียบข้อมูล (Data Cleansing) 2.3 นำเข้าข้อมูล (Data Migration) 2.4 เชื่อมโยงและสกัดข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ (Data Connections and Extraction) 2.5 จัดทำคลังข้อมูล (Data Warehousing) ให้พร้อมนำไปใช้และวิเคราะห์ต่อ 2.6 จัดเตรียมระบบเครือข่ายข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ (Data Provisioning)	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DT603 วิเคราะห์และตีความข้อมูล (Analyze Data and Draw Insights)	3.1 วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Discovery and Deep Analytics) 3.2 อธิบายความสัมพันธ์ของข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ 3.3 ตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Derive Insight) เพื่อนำไปยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ 3.4 รายงานผลจากการวิเคราะห์และตีความข้อมูลด้วยภาพ (Data Visualization) 3.5 ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาและพัฒนาระบบการทำงาน และการให้บริการจากผลการวิเคราะห์และตีความข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน
DT604 จัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล (Data Governance)	4.1 บริหารจัดการทรัพย์สินข้อมูลตลอดวงจรชีวิต (Data Lifecycle Management) 4.2 จัดทำแคตตาล็อกเมตาดาตาข้อมูล (Metadata Catalog) เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงและนำไปใช้ 4.3 จัดทำเกณฑ์ปฏิบัติและนโยบายเพื่อกำกับ ติดตาม ดูแลความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล 4.4 จัดทำแผนรักษาข้อมูลหลักขององค์กรเพื่อนำไปใช้ได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity)	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการแสวงหาข้อมูล
- ทักษะในการสัมภาษณ์เพื่อสกัดความต้องการใช้ข้อมูล
- ทักษะการจัดทำฉากทัศน์และเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่ง (Connect the dot)
- สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์เพื่อจัดหาข้อมูลเพื่อทำงานข้ามหน่วยงาน
- สามารถกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูลในแต่ละแหล่งอ้างอิง (Input-Process-Output-Control) เพื่อใช้ในการกำหนด Information Logistics ได้
- จิตสำนึกด้านคุณภาพ (Quality Awareness)
- ความสามารถในการเล่าเรื่องและสื่อสาร (Storytelling and Communication)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- ชอบทดลองทำสิ่งใหม่ๆ (Exploratorily Excitable)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF
- ความรู้ด้านสถาปัตยกรรมการบริการ (SOA: Service-Oriented Architecture)
- ความรู้ด้านมาตรฐานข้อมูล (Government Data Standard) และมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Government Open Data)
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดทำคลังข้อมูล (Data Warehouse) การนำคลังข้อมูลไปใช้ประมวลผล ต่อยอด ได้แก่ Information Processing, Analytical Processing, และ Data Mining
- ความรู้เบื้องต้นด้าน Scripting and Statistical Language (Python, Matlab, R, SAS และอื่นๆ)
- ความรู้เบื้องต้นด้าน Structured Query Language (SQL) Programming
- ความรู้พื้นฐานด้านคณิตศาสตร์ความรู้หลักสถิติและ การประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- – ผลงานที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนร่วมกับการกำหนดขอบเขตข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ต้องการ การ จัดเตรียมคลังข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ตัดสินใจ และวางแผนทางยุทธศาสตร์
- ผลงานวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อให้ได้วิธีแก้ปัญหา ยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และ คุณภาพการให้บริการ
- ผลงานการจัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล
- หลักฐานหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์แก้ปัญหาด้วยข้อมูล ใช้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา ยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และคุณภาพการให้บริการ
- หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเกณฑ์ปฏิบัติและนโยบายเพื่อกำกับ ติดตาม ดูแลความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ตลอดจนแผนรักษาข้อมูลหลักขององค์กร
- กรณีศึกษาหรือการจัดทำโครงการที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

(ข) หลักฐานความรู้(Knowledge Evidence)

- รายงานผลการวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ
- มีผลลัพธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการยกระดับคุณภาพการให้บริการโดยใช้ข้อมูลที่ได้ จากการวิเคราะห์
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การจัดทำมาตรฐานข้อมูลในแต่ละหน่วยงานอาจจะมีระดับของมาตรฐานที่แตกต่างกัน (ระดับกลุ่ม ระดับหน่วยงาน ระดับองค์กร ระดับกรม ระดับกระทรวง ระดับชาติและระดับนานาชาติเป็นต้น) และ อาจจะเป็นมาตรฐานของหน่วยงานย่อย การประเมินจึงไม่ควรจะจำกัดว่าต้องเป็นมาตรฐานในระดับใด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน มีขอบเขตครอบคลุมความเข้าใจ เรื่องกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF

เข้าใจความสำคัญของการจัดทำมาตรฐานข้อมูล วิธีการจัดตั้งคณะทำงาน และกระบวนการจัดทำรายการมาตรฐานข้อมูลร่วม ตลอดจนขั้นตอนปฏิบัติ ในการพัฒนาระบบข้อมูลที่มีการเชื่อมโยง กระบวนการและข้อมูลระหว่างระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ตามกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติแต่อาจจะไม่จำกัดในระดับของ มาตรฐาน โดยหน่วยงานสามารถกำหนดมาตรฐานของตนเองได้และทราบว่าสามารถใช้ได้ใน ขอบเขตใด ก็ให้ถือว่ามีมาตรฐานแล้ว

- การแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน มีขอบเขตครอบคลุมถึงการกำหนดมาตรฐาน ข้อมูลขององค์กร และหน่วยงานอื่นที่จะใช้ข้อมูลร่วมกันได้
- การกำหนดวิธีการมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Standard Data Exchange) ได้
- ควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) มีขอบเขตครอบคลุมถึงการกำหนดสาระสำคัญของโลจิสติกส์สารสนเทศ (Information Logistics) ได้ตรวจสอบความถูกต้องของโลจิสติกส์ สารสนเทศ (Information Logistics) ในแต่ละระบบหรือหน่วยงานได้ระบุวิธีการแก้ไขข้อมูล สารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง (Information Defect) ได้
- การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละชุดจะมีความจำเป็นในการใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลที่แตกต่างกัน ไป โดยให้พิจารณาตามความเหมาะสมของบริบทการทำงาน
- ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลเพื่อการทำงาน (An operational database) มุ่งเน้นการจัดการข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันและมีการทำให้ทันสมัยอยู่เสมอ ในขณะที่การจัดทำคลังข้อมูลมุ่งเน้นใช้ข้อมูลที่มีมา ก่อนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำรายงานและวิเคราะห์เพื่อบริหารจัดการการทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การจัดทำคลังข้อมูล ประกอบด้วย การคัดเลือก จัดระเบียบ ถ่ายโอน และร้อยเรียงข้อมูล เพื่อนำไปใช้ ประโยชน์ในเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
- การวิเคราะห์ข้อมูล – การจัดทำคลังข้อมูลจะช่วยสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในคลัง เช่น OLAP, slice-and-dice, drill down, drill up, and pivoting เป็นต้น –
- การทำเหมืองข้อมูล ช่วยสนับสนุน การหาความหมาย ความสัมพันธ์ข้อมูลที่ซ่อนอยู่ภายใต้คลังข้อมูล หรือ ข้อมูลขนาดใหญ่ (hidden patterns and associations, analytical models, data classification and prediction)
- การแสดงผลลัพท์เชิงภาพ หมายถึงการใช้เครื่องมือ Data Visualization Tools เพื่อแสดงผลลัพท์ จากการทำเหมืองข้อมูลหรือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้เกิดจินตทัศน์ในการหารูปแบบในการ แก้ปัญหา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างคุณภาพการให้บริการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool) หรือคู่มือเจ้าหน้าที่สอบ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDTR100
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
3. ทบพวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) และกลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีความสามารถในการกำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาล ดิจิทัล สร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล สร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มองปัญหา แบบองค์รวม (Holistic View) โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สร้างความมีส่วนร่วมและหลักคิด (Mindset) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล และสร้างกลไกและทำให้การขับเคลื่อนสู่รัฐบาล ดิจิทัลเป็นหลักปฏิบัติในระดับองค์กร (Institutionalization)

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DTR101 กำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Improving Digital Experiences in Government)	1.1 คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล 1.2 ระบุปัญหา และวิเคราะห์ช่องว่างการเปลี่ยนผ่าน 1.3 วางแผนการทำงานเพื่อการเปลี่ยนผ่าน	ข้อสอบข้อเขียน
DTR102 สร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล	2.1 กำหนดประเด็นหรือสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อปรับปรุงการทำงานแบบดิจิทัล 2.2 ระบุได้ถึงจุดที่ต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนและวางกลยุทธ์เพื่อปรับปรุง 2.3 อธิบายได้ถึงผลลัพธ์/ผลกระทบของการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัล 2.4 กำหนดกลยุทธ์และตัวชี้วัดผลการการทำงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DTR103 สร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มองปัญหาแบบองค์รวม (Holistic View) โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.1 สื่อสารวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การทำงานแบบดิจิทัลที่มีความเชื่อมโยง สัมพันธ์ในงานที่รับผิดชอบกับส่วนงานอื่น 3.2 ระบุคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคคลในทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายขององค์กรดิจิทัล 3.3 สรรหาสมาชิกทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน
DTR104 สร้างความร่วมมือและหลักคิด (Mindset) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล	4.1 สร้างบรรยากาศให้สมาชิกในทีมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความเป็นเจ้าของและความร่วมมือกันในการทำงานร่วมกัน 4.2 สร้างพันธกิจสัมพันธ์(Engagement) ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วมกัน 4.3 ดำเนินกิจกรรมและสนับสนุนการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย	ข้อสอบข้อเขียน
DTR105 สร้างกลไกและทำให้การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นหลักปฏิบัติในระดับองค์กร (Institutionalization)	5.1 วิเคราะห์และแจกแจงปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง 5.2 ระบุแนวทางและสรุปทางเลือกในการแก้ไขปัญหาจากความคิดของกลุ่มคนที่แตกต่าง 5.3 นำประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 5.4 พัฒนากลไกและหลักปฏิบัติสำหรับการแก้ไขปัญหาและประกาศให้ทราบทั่วทั้งองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ – ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะการคิดวิเคราะห์ด้วยหลักและเหตุผล (Critical Reasoning Thinking)
- ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership Skills)
- ทักษะการมีวิสัยทัศน์ (Visioning)
- มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotionally Intelligent)
- ทำงานร่วมกับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)
- จูงใจให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคล้อยตาม (Interpersonal Influencing)
- สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ (Networking Ability)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ความรู้พื้นฐานด้านสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ ได้แก่ กระบวนการดิจิทัลขององค์กร สถาปัตยกรรมข้อมูลของระบบงาน และโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของ หน่วยงาน
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดี เช่น Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO, IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5, ISO/IEC 38500, e-Government Capability Maturity Model เป็นต้น ตลอดจนมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- เทคนิคการบริหารจัดการปัญหาเชิงซ้อนที่มีการเปลี่ยนแปลงและขอบเขตปัญหาไม่ชัดเจน
- เทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการพัฒนาองค์กร (Organizational Development)
- การพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building)
- เทคนิคการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- กลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัล/องค์กรอัจฉริยะ ที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- อธิบายความเชื่อมโยงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร นโยบาย และรูปแบบการดำเนินงานให้คนภายในองค์กรเข้าใจ และสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้
- ผลการพัฒนาหรือการนำเสนอแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้มุ่งเน้นการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ในแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะมีหน้าที่ต่างกัน แต่สอดคล้อง/สอดคล้องกัน นับตั้งแต่การระบุปัญหา และวิเคราะห์ช่องว่าง การเปลี่ยนผ่านหรือการทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT Analysis) ระบุได้ถึงจุดที่ต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนและวางกลยุทธ์เพื่อปรับปรุง ระบุคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคคลในทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายขององค์กรดิจิทัล กำหนดกลยุทธ์และตัวชี้วัดผล การทำงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล ตลอดจน การสร้างพันธมิตร (engagement) ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วมกัน มีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้สื่อดิจิทัล และการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการทำงานที่เกิดจากการทำงานแบบแยกส่วน รวมถึงการวิเคราะห์กฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานแบบของรัฐบาลดิจิทัลแบบเชื่อมโยงหรือรัฐบาลแบบเปิดเพื่อสร้างกลไกและทำให้การ ขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นหลักปฏิบัติในระดับองค์กร

(ก) คำแนะนำ

- ผู้ปฏิบัติงานภายใต้หน่วยสมรรถนะนี้จะเป็นผู้บริหารระดับสูงและระดับผู้อำนวยการกอง ผู้บริหาร ระดับสูงเป็นผู้ขับเคลื่อนนวัตกรรม

โดยการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรฐาน (สร้างแรงจูงใจให้ผู้ที่มีความสามารถเป็นเลิศ) ให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการกำหนดกลยุทธ์หรือนโยบายดิจิทัล ติดตามและปรับเปลี่ยนนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้รองรับกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ส่วนผู้อำนวยความสะดวกเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้ทีมงานที่สร้างสรรค์ขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรฐาน และริเริ่มสร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลง

- ควรมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติเชิงรุกและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในแก้ไขปัญหาได้ทันเหตุการณ์และ ป้องกันในอนาคต รวมถึงการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ องค์การอย่างทันการณ์ตรวจสอบ ประเมินผลการแก้ปัญหา รับฟังความคิดเห็นและการตอบรับ ย้อนกลับ และคาดการณ์สถานการณ์หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- มีการใช้สื่อดิจิทัลในการทำงาน สำหรับกรอบหน่วยสมรรถนะนี้ให้ครอบคลุมในประเด็นเครื่องมือใน การประชุม (Collaboration Tool) เช่น SLAG, Skype, Hangout เป็นต้น
- มีการอธิบายประเด็นปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และผลกระทบของปัญหา ภายใต้วงศ์ สมรรถนะนี้จะจำแนกไปตามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกล่าวคือ กลุ่มนักวิชาการ จะเน้นระบุประเด็นปัญหา จากกระบวนการทำงาน กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจะเน้นระบุประเด็นปัญหาจากการใช้งานระบบ สารสนเทศ กลุ่มให้บริการจะเน้นระบุประเด็นปัญหาจากการให้บริการ โดยให้ข้อมูลย้อนกลับ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การแก้ไขปัญหาการทำงานอย่างเป็นระบบ หมายถึง ปัญหาที่ถูกแก้ไขแล้วไม่ควรเกิดซ้ำอีก
- นวัตกรรม หมายถึงการพัฒนาหรือประดิษฐ์คิดค้นด้วยวิธีใหม่ๆ และยังอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทาง ความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร
- การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis) หมายถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือการ วิเคราะห์สภาวะแวดล้อม เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่ง ช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจาก สภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อการทำงานขององค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDTR200
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล (Technology) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถส่งเสริมและผลักดันให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและ รูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล สามารถพัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอด กระบวนการเพื่อเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล กำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง และคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อ ลดความเสี่ยงได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DTR201 ส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	1.1 สร้างความตระหนักและความเข้าใจถึงความสำคัญและความเร่งด่วนของการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลแก่ผู้มีส่วนได้เสีย 1.2 ริเริ่มการเปลี่ยนแปลงและกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยน วิธีทำงานแบบดิจิทัล 1.3 เสริมสร้างแรงจูงใจและเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น	ข้อสอบข้อเขียน
DTR202 พัฒนาศักยภาพผู้เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล	2.1 ส่งเสริมและพัฒนาทักษะดิจิทัลประชาชนและผู้รับบริการเพื่อการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนสู่การเข้าถึงบริการแบบดิจิทัล (E-Participation) 2.2 สนับสนุนและพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐตามภารกิจที่ต้องรับผิดชอบเพื่อยกระดับการให้บริการแบบดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DTR203 กำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.1 กำกับติดตามการเปลี่ยนแปลงการทำงานแบบดิจิทัลให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลงานหลักขององค์กร 3.2 ติดตาม รับฟังความคิดเห็น แก้ปัญหา และกำหนดแนวทางป้องกันการเกิดปัญหาและอุปสรรคซ้ำของการปรับเปลี่ยนการทำงานแบบดิจิทัล 3.3 ประเมินผลลัพธ์สรุปผล และให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการเปลี่ยนแปลง	ข้อสอบข้อเขียน
DTR204 คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง	4.1 คาดการณ์ประเมินสถานการณ์และผลกระทบเชิงบวกและลบจากข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา และจากข้อมูลสภาพการณ์แวดล้อมการทำงานแบบดิจิทัล 4.2 กำหนดแนวทางและกลยุทธ์เพื่อป้องกันลดหรือควบคุมความเสี่ยงในระดับที่องค์กรยอมรับได้ 4.3 ให้คำแนะนำหรือดำเนินการเพื่อป้องกัน ลด หรือควบคุมความเสี่ยง	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะการคิดวิเคราะห์ด้วยหลักและเหตุผล (Critical Reasoning Thinking)
- ทักษะการมีวิสัยทัศน์ (Visioning) และการคิดไปข้างหน้า (Forward Thinking)
- ทักษะความคิดเชิงกลยุทธ์และการกำหนดกลยุทธ์งานด้านบุคลากร มาตรฐานสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
- ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership Skills)
- ทักษะการสื่อสารเพื่อความร่วมมือ (Communication & Collaboration)
- ทำงานร่วมกับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)
- มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotionally Intelligent)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) และเทคโนโลยีดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้ด้าน e-Government Lifecycle, e-Government Capacity Maturity Model
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ความรู้เบื้องต้นด้านการออกแบบการให้บริการ และกรอบมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ITIL (Information Technology Infrastructure Library โดยมุ่งเน้นเรื่อง IT service management (ITSM) เป็นต้น
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
- เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาผู้รับบริการ (Client Development)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- การจัดกิจกรรมเสริมสร้างแรงจูงใจและเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น
- แผนการพัฒนาส่งเสริมและพัฒนาทักษะดิจิทัลประชาชน หรือผู้รับบริการเพื่อการมีส่วนร่วมในการ ปรับเปลี่ยนสู่การเข้าถึงบริการแบบดิจิทัล (E-Participation)
- แผนสนับสนุนและพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐตามภารกิจที่ต้องรับผิดชอบเพื่อ ยกระดับการให้บริการแบบดิจิทัล
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- การคาดการณ์ประเมินสถานการณ์และผลกระทบเชิงบวกและลบจากข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา และจากข้อมูลสภาพการณ์แวดล้อมการทำงานแบบดิจิทัล
- การนำเสนอกำหนดแนวทางและกลยุทธ์เพื่อป้องกัน ลดหรือควบคุมความเสี่ยง ที่เกิดจากการ เปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้เน้นการบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลที่มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการกระบวนการและเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล การพัฒนาองค์กรดิจิทัล จะต้องมีการ พัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นการส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการ เปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล มีการกำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับ ฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีการคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลด ความเสี่ยง

(ก) คำแนะนำ

- บังคับแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ต้องเริ่มจากการ สร้างความตระหนักและความเข้าใจถึงความสำคัญและความเร่งด่วนของการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล แก่ผู้ที่มีส่วนได้เสีย การสนับสนุนและพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐตามภารกิจที่ต้อง

รับผิดชอบเพื่อยกระดับการให้บริการแบบดิจิทัลซึ่งเป็นหนึ่งในเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรดิจิทัล ตลอดจน ส่งเสริมและพัฒนาทักษะดิจิทัลประชาชน และผู้รับบริการเพื่อมีส่วนร่วมในการ ปรับเปลี่ยนสู่การเข้าถึงบริการแบบดิจิทัล (E-Participation)

- การทำงานแบบบูรณาการควรมีความครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่ต้นทาง กลางทาง จนถึงปลายทาง รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใคร มีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้ง การจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหรือองค์กรดิจิทัล แบ่งเป็น 3 ช่วง ปีโดยใน 1-2 ปีแรกมุ่งเน้นขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลด้วยนวัตกรรมบริการดิจิทัลด้วยวิสัยทัศน์ระยะยาว ขับเคลื่อนการทำงานแบบรัฐบาลเสมือนเป็นองค์กรเดียวที่โปร่งใสและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในระยะ 3-5 ปีเน้นนำการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานแบบบูรณาการข้อมูลที่มีการลดขั้นตอน ลดเวลา ลด ต้นทุนและลดกระดาษ ปลุกฝังการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงานและให้บริการอย่างจริงจัง และสร้าง ทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มองปัญหาแบบองค์รวมและสร้างโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ในระยะ 6-10 ปีเน้นขับเคลื่อนการทำงานแบบรัฐบาลเสมือนเป็นองค์กรเดียวที่โปร่งใสและเปิดให้ ประชาชนมีส่วนร่วม ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการดิจิทัลและเข้าถึงระบบนิเวศดิจิทัล และขับเคลื่อนวัฒนธรรมการให้บริการดิจิทัลร่วมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DTR300

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล (Technology) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้ต้องสามารถเก็บเกี่ยวความรู้แนวปฏิบัติที่ดีและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง สู่องค์กรดิจิทัล และปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร (New S-Curve) ได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DTR301 เก็บเกี่ยวความรู้แนวปฏิบัติที่ดีและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	1.1 กำหนดรูปแบบการแบ่งปันข้อมูลและองค์ความรู้ให้ทั่วทั้งหน่วยงานของภาครัฐ 1.2 จัดทำคลังความรู้และจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี	ข้อสอบข้อเขียน
DTR302 ปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (New S-Curve)	2.1 ติดตามและประเมินผลสำเร็จของโครงการอยู่เสมอและต่อเนื่อง 2.2 ค้นหาข้อมูลและความรู้ใหม่เพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงานและพัฒนาต่อยอด 2.3 วิเคราะห์แนวทางในการสร้างนวัตกรรมการทำงานและบริการดิจิทัล 2.4 ให้แนวทางและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการให้บริการดิจิทัลต่อยอด	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management)
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- ชอบทดลองทำสิ่งใหม่ๆ (Exploratory Excitable)
- เปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ (Open to New Experience)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) และเทคโนโลยีดิจิทัล
- องค์ความรู้พื้นฐานและเชิงลึกด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการใช้คอมพิวเตอร์การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงกฎหมายที่สนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม
- ความรู้ด้าน e-Government Lifecycle, e-Government Capacity Maturity Model
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีเช่น Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO, IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5, ISO/IEC 38500, e-Government Capability Maturity Model เป็นต้น ตลอดจนมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง –
- เทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและตัดสินใจ
- เทคนิคการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- การจัดทำคลังความรู้และจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี
- ข้อเสนอแนะทางสำหรับปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการให้บริการดิจิทัลแบบต่อยอด
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- การให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมงานในการเก็บเกี่ยวความรู้แนวปฏิบัติที่ดีและผลกระทบของ การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- ประเมินวิทยุต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

เน้นการจัดเก็บ รวบรวม และถอดความรู้เพื่อให้อำเภอสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับสร้างกรอบการ พัฒนานวัตกรรมเพื่อยกระดับการให้บริการและกระบวนการให้บริการ

(ก) คำแนะนำ

- ควรมีการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. utschathrrmrwm/glrmahrwm (thm)

N/A

18. ralythaytrbrwnkrrlvhrprmrn (Assessment Description and Procedure)

- srbrhr
- phrrnhrthrrkrhrmrprmrnsrrnhrbrkkl (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

SPM100

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

กำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถวิเคราะห์ความพร้อมของการปรับสู่องค์กรดิจิทัล จัดทำนโยบายและกลยุทธ์สู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
SPM101 วิเคราะห์ความพร้อมของการปรับสู่องค์กรดิจิทัล	1.1 คาดการณ์สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล (Scenario Analysis) 1.2 วิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) 1.3 ประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน
SPM102 จัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.1 ระบุความเชื่อมโยงของภารกิจหน่วยงานกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนงานที่เกี่ยวข้อง (Alignment) 2.2 กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการเป็นองค์กรดิจิทัล 2.3 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

• ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

• ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ

• ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด

• ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ

• ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งที่เกี่ยวข้อง (Information Seekings)
- ทักษะการวางแผนและติดตามงาน (Planning & Followings)
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- กล้าตัดสินใจ กล้ารับความเสี่ยง (Risk Taking)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- ติดตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี(Keep Abreast with Technological Change)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้พื้นฐานด้านสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ ได้แก่กระบวนการงานดิจิทัลขององค์กร สถาปัตยกรรมข้อมูลของระบบงาน และโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจของ หน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF
- ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที(IT Service Management)
- ความรู้ด้านการพัฒนาองค์กร (Organizational Development)
- เทคนิคการวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบันของหน่วยงาน เช่น SWOT Analysis เป็นต้น
- เทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์(Strategic Management)
- เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ความรู้ด้านมาตรฐานข้อมูล (Government Data Standard) และมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Government Open Data)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ความพร้อมด้านดิจิทัลขององค์กร
- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายหรือกลยุทธ์องค์กรดิจิทัล

(ข) หลักฐานความรู้(Knowledge Evidence)

- ผลการทดสอบความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- พิจารณาได้จากคุณภาพของเอกสารการวิเคราะห์ความพร้อม เอกสารนโยบายหรือกลยุทธ์องค์กร
- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้เน้นการพัฒนาในช่วง 1-2 ปีแรก โดยมุ่งเน้นการกำหนดกรอบการดำเนินงานและสร้าง

ความพร้อมการพัฒนาองค์กรดิจิทัลเพื่อทำงานแบบบูรณาการเพื่อสร้างรัฐบาลดิจิทัลแบบเสมือนหนึ่งเดียวและเปิด (Interoperability- Open and De-Siloed)

กำหนดกรอบการดำเนินงานตามการออกแบบองค์กรดิจิทัลอนาคต เพื่อสร้างองค์กรอัจฉริยะที่มีนวัตกรรมบริการ โดยประชาชนมีส่วนร่วม (Smart Connected Organization) กำหนดโอกาสทางธุรกิจด้วยภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศโดยประชาชนมีส่วนร่วม โดยการ

คาดการณ์นวัตกรรมล่วงหน้า, จัดลำดับนวัตกรรมบริการ/นวัตกรรมกระบวนการให้บริการและกำกับดูแล ผลประโยชน์ร่วมให้เท่าเทียมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(ระบุการให้บริการที่ประชาชนต้องการ) ส่วนในช่วง 3- 5 ปีเน้นใช้ข้อมูลตัดสินใจสร้างกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบใหม่เพื่อการพัฒนาวัฒนธรรมสำหรับยกระดับการให้บริการและกระบวนการให้บริการ (Citizen centric and High Quality Service Delivery)

(ก) คำแนะนำ

ผู้ปฏิบัติงานภายใต้หน่วยสมรรถนะนี้จะเป็นผู้บริหารระดับสูงและระดับผู้อำนวยการกอง ผู้บริหาร ระดับสูงเป็นกำหนดโอกาสทางธุรกิจด้วยภาครัฐและภาคเอกชน โดยการกำหนดกรอบหรือมาตรฐาน ใหม่ๆ และให้คำปรึกษาแนะนำกับหน่วยงานต่างๆ ในการข้ามผ่านความท้าทายและอุปสรรคสู่การเป็น องค์กรดิจิทัล (Crossing the chasm) ส่วนผู้อำนวยการกองเป็นผู้กำหนดกรอบการดำเนินงานและสร้าง ความพร้อมการพัฒนาองค์กรดิจิทัลเพื่อทำงานแบบบูรณาการ โดยสามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภาวะคุกคามที่มีผลการดำเนินธุรกรรมดิจิทัล และสามารถระบุระดับความพร้อมทางดิจิทัล และกระบวนการก้าวเข้าสู่การเป็นหน่วยงานดิจิทัลได้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis) หมายถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การ วิเคราะห์สภาวะแวดล้อม เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่ง ช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจาก สภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร เพื่อกำหนดกลยุทธ์ดิจิทัล เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานแบบบูรณาการทั้งด้าน กระบวนการ และข้อมูล
- การประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลขององค์กร คือความพร้อมด้านทรัพยากรดิจิทัลทั้งหมด ได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ ระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ เป็นต้น
- สถาปัตยกรรมองค์กร หรือ Enterprise Architecture (EA) หมายถึงแผนผังภาพที่ถูกวาดขึ้นจาก วิสัยทัศน์ขององค์กรหรือผู้บริหาร ด้วยสภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบันเพื่อใช้ในการมองภาพใหญ่ (Big picture) สำหรับช่วยในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารในองค์กร หรืออื่นๆ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาทหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

SPM200
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ (Forward thinking) ใช้ความรู้ในการวิเคราะห์องค์กร ปัจจุบันและเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต ตลอดจนออกแบบองค์ประกอบองค์กรดิจิทัลเพื่อจัดทำพิมพ์เขียว

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
SPM201 วิเคราะห์องค์กรปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต	1.1 กำหนดกระบวนการหลักขององค์กรดิจิทัลที่ควรจะเป็นให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ 1.2 กำหนดบทบาทหน้าที่ ภาระงาน และทักษะของบุคลากรในกระบวนการหลักขององค์กรดิจิทัลที่ควรจะเป็น 1.3 วิเคราะห์ข้อมูลหลัก (Core Data) เพื่อการแลกเปลี่ยนเชื่อมต่อข้อมูล (Information Sharing) นำไปสู่องค์กรดิจิทัล 1.4 วิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) เพื่อใช้เป็นข้อมูลวางแผนองค์กรดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน
SPM202 ออกแบบส่วนประกอบขององค์กรดิจิทัล	2.1 ปรับโครงสร้างองค์กรและวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับองค์กรดิจิทัล 2.2 ปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับองค์กรดิจิทัล 2.3 ระบุอุปกรณ์เครื่องมือ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
SPM203 ส่งมอบพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล	3.1 จัดทำพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล 3.2 สื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงานให้เข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล 3.3 สื่อสารให้ผู้ให้บริการเข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
 - ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership Skills)
 - ทักษะการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
 - ทักษะการบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
 - ทักษะการมีวิสัยทัศน์ (Visioning)
 - มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
 - มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)
 - จูงใจให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคล้อยตาม (Interpersonal Influencing)
 - สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ (Networking Ability)
 - มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotionally Intelligent)
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
 - ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นเพื่อขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล
 - ความรู้ด้านการออกแบบองค์กรและเทคนิคการทำให้บรรลุผล Organization Design and Implementation)
 - ความรู้เบื้องต้นด้านการออกแบบการให้บริการ และกรอบมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ITIL (Information Technology Infrastructure Library โดยมุ่งเน้นเรื่อง IT service management (ITSM) เป็นต้น
 - ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ เช่น Artificial Intelligence, Big data Analytics เป็นต้น
 - ความรู้ในทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ เช่น Mobile Applications, Social medias เป็นต้น
 - แนวคิดและเทคนิคการทำ Design thinking
 - เทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
 - เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการออกแบบองค์กรดิจิทัลในอนาคต
- หลักฐานพิมพ์เขียวองค์กรดิจิทัล

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการทดสอบความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- พิจารณาได้จากคุณภาพของหลักฐานการปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้สำหรับการพัฒนาองค์กรดิจิทัลในช่วง 1-2 ปีแรก โดยเน้นการกำหนดกระบวนการหลักขององค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์การกำหนดบทบาทหน้าที่ ภาระงาน และทักษะ ของ บุคลากรในกระบวนการหลัก การปรับโครงสร้างองค์กรและวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสม รวมไปถึงการ วิเคราะห์ช่องว่างเพื่อใช้เป็นข้อมูลวางแผนองค์กรดิจิทัล สำหรับระยะช่วง 2-5 ปีควรเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ การแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน (G2G, G2C, G2B) และ การสื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงานให้เข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล ได้แก่กระบวนการพัฒนาของการเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงานและ กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

(ก) คำแนะนำ

ผู้ปฏิบัติงานภายใต้หน่วยสมรรถนะนี้จะเป็นผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการเพื่อวิเคราะห์ สถานภาพและสภาพองค์กรเป้าหมายที่มีกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งติดตามแนวโน้มเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยที่สามารถเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานของภาครัฐแบบดิจิทัลใน อนาคตและเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมข้ามกระทรวง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การทำงานแบบบูรณาการ ควรมีความครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่ง ปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใคร มีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs)

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

SPM300
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) และกลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management)
6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถจัดทำแผนการลงทุนทรัพยากรทั้งระยะสั้น กลาง ยาว ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล และจัดการทรัพยากรให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
SPM301 จัดทำแผนลงทุนทรัพยากร	1.1 รวบรวมความต้องการทรัพยากรในองค์กร 1.2 จัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของทรัพยากรในการสนับสนุนการพัฒนาองค์กรดิจิทัล 1.3 จัดทำแผนลงทุนทรัพยากรระยะสั้น กลาง ยาว เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน
SPM302 ให้การสนับสนุนทรัพยากร	2.1 ระบุแหล่งที่มาทรัพยากร 2.2 นำเสนอแผนและดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร 2.3 ติดตามความคืบหน้าและแก้ไขอุปสรรคเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร	ข้อสอบข้อเขียน
SPM303 จัดการทรัพยากรให้บรรลุตามยุทธศาสตร์องค์กรดิจิทัล	3.1 กำหนดหน่วยงานและ/หรือบุคลากรที่จะรับผิดชอบแผนลงทุนทรัพยากรแต่ละแผน 3.2 กำหนดตัวชี้วัดแผนการลงทุนทรัพยากร (KPI) 3.3 ติดตามประเมินผลการใช้ทรัพยากรดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
- ทักษะการตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision Making)
- กล้าตัดสินใจ กล้ารับความเสี่ยง (Risk Taking)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)
- มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotionally Intelligent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านการบริหารงานภาครัฐ (Public Management)
- ความรู้ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ
- เทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้พื้นฐานด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- เทคนิคการวางแผนการใช้ทรัพยากร (Resource Planning)
- การพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- เอกสารหรือหลักฐานการจัดทำแผนการลงทุน, การนำเสนอของงบประมาณหรือทรัพยากร
- เอกสารการกำหนดตัวชี้วัดและประเมินผลการจัดการแผนการลงทุน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ประกาศนียบัตรด้านการจัดการทรัพยากรหรือการวางแผนการลงทุน
- หลักฐานการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- พิจารณาความเป็นสากลและเป็นที่ยอมรับของประกาศนียบัตร
- พิจารณาได้จากคุณภาพแผนการลงทุน และผลการประเมินจากตัวชี้วัดการจัดการแผนการลงทุน
- ตรวจสอบหลักฐานโดยพิจารณาจากรายหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้เน้นการพัฒนาในช่วง 1-5 ปีโดยมุ่งเน้นการทำแผนการลงทุนเทคโนโลยีดิจิทัลและ นวัตกรรมรวมถึงการจัดสรรทรัพยากร ตามนโยบายและกลยุทธ์สู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์กรดิจิทัล สำหรับยกระดับการให้บริการและกระบวนการให้บริการ

(ก) คำแนะนำ

- ผู้ปฏิบัติงานภายใต้หน่วยสมรรถนะนี้เป็นผู้บริหารระดับสูงที่สามารถอนุมัติและบริหารทรัพยากรเพื่อ สนับสนุนการพัฒนาองค์กรดิจิทัลเพื่อส่งมอบบริการที่มีมูลค่าสูง พร้อมทั้งสรรหาและจัดการทรัพยากร เพื่อการพัฒนาวัฒนธรรมบริการและยกระดับกระบวนการให้บริการ (ตัดสินใจโดยคำนึงถึงต้นทุน) ตลอดจนพิจารณาการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อสร้างคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) และขึ้นนำการ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมหน่วยงาน ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มและปรับปรุงผลงานของหน่วยงานและกระทรวงสู่ดิจิทัล
- แผนการลงทุนระยะยาว คือแผนการลงทุนที่ผูกพันงบประมาณในระยะเวลามากกว่า 5 ปีระยะกลาง คือ 2 ปีถึง 5 ปีส่วนระยะสั้นคือ 1-2 ปี
- ทรัพยากรดิจิทัล หมายถึง ซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์ระบบเครือข่าย บุคลากร โปรแกรมใช้งาน รวมไปถึง สารเนื้อหาความรู้ในรูปแบบดิจิทัล (Content)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. utschahrrmrmwm/glmuaahpwm (lam)

N/A

18. ralyaeieytkrbwnkrlawihikpraminn (Assessment Description and Procedure)

- sobhoyeeenn
- phikarnadajangkroongmopraminnsmrnnabpukkl (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

SPM400

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)

3. ทบทวนครั้งที่

N/A

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ งานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถกำหนดเป้าประสงค์ของโครงการ จัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ โครงการ จัดทำกฎบัตรโครงการ วางแผนการดำเนินโครงการ และวางแผนโครงการใด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
SPM401 กำหนดเป้าประสงค์ของโครงการ	1.1 กำหนดขอบเขตและผลลัพธ์ที่ชัดเจนของโครงการได้ 1.2 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Analysis) 1.3 ประเมินความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)	ข้อสอบข้อเขียน
SPM402 จัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ	2.1 ระบุหน่วยงานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการได้(Identify stakeholders) 2.2 วิเคราะห์บทบาทและความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ 2.3 รวบรวมความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ 2.4 สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการด้วยเครื่องมือดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน
SPM403 จัดทำกฎบัตรโครงการ (Project Charter)	3.1 ระบุอุปสรรคและความเสี่ยงในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ 3.2 กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ 3.3 รวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อนำเสนอขออนุมัติโครงการ	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
SPM404 วางแผนการดำเนินโครงการ	4.1 กำหนดความต้องการ (Requirement) ของโครงการครบถ้วนตามเป้าประสงค์ 4.2 ระบุสิ่งที่ต้องส่งมอบและเงื่อนไขการตรวจรับในแต่ละช่วงเวลาได้ 4.3 ระบุข้อจำกัดและเงื่อนไขของโครงการให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ	ข้อสอบข้อเขียน
SPM405 จัดทำงบประมาณโครงการและการนำระบบดิจิทัลไปใช้	5.1 สามารถประเมินงบประมาณของโครงการได้ 5.2 ประเมินการค่าใช้จ่ายในการนำโครงการดิจิทัลไปใช้ (Implementation Cost Estimation) 5.3 จัดทำรายงานเพื่อเสนอของบประมาณโครงการและการนำไปใช้	ข้อสอบข้อเขียน
SPM406 วางแผนจัดการการสื่อสารโครงการ	6.1 จัดกลุ่มข้อมูลข่าวสารของโครงการตามประเภทและชั้นความลับอย่างเหมาะสม 6.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ, ความถี่การจัดส่ง, ช่องทางการสื่อสาร และการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร 6.3 กำหนดกระบวนการตรวจสอบและจัดการกรณีเกิดข้อผิดพลาด	ข้อสอบข้อเขียน
SPM407 วางแผนจัดการความเสี่ยงโครงการ	7.1 ระบุความเสี่ยงของโครงการที่อาจเกิดขึ้นและจัดกลุ่มแยกประเภท (Risk identification and Categorization) 7.2 จัดลำดับความเสี่ยงโดยพิจารณาความน่าจะเป็นและความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น (Risk Impact Analysis) 7.3 วิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อกำหนดวิธีการ (แผน) เพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบ	ข้อสอบข้อเขียน
SPM408 จัดทำแผนควบคุมคุณภาพของโครงการ	8.1 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพของโครงการ 8.2 กำหนดเทคนิควิธีการวัดคุณภาพโดยใช้ตัวชี้วัดผ่านระบบดิจิทัล 8.3 กำหนดแผนตรวจสอบคุณภาพด้วยเทคนิคและตัวชี้วัดที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ทักษะการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ (Communication and Collaboration)
- สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ (Networking Ability)
- การชี้ชวนและการเจรจาต่อรอง (Convincing and Negotiation)
- จูงใจให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคล้อยตาม (Interpersonal Influencing)
- กล้าตัดสินใจ กล้ารับความเสี่ยง (Risk Taking)
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- เปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ (Open to New Experience)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- เทคนิคการวิเคราะห์กระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business process modeling and analysis)
- เทคนิคการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ (Feasibility analysis)
- เทคนิคการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost Benefit Analysis)
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้ด้านการจัดทำกฎบัตรโครงการ (Project Charter)
- ความรู้ด้านการระบุความต้องการประกอบ (Non-functional requirement)
- เทคนิคการสร้างโครงสร้างแยกย่อยงาน (Work Breakdown Structure)
- เทคนิคการประเมินงบประมาณ (Estimation method)
- ความรู้พื้นฐานการควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality control and Quality assurance)
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการ เช่น ขอบเขตโครงการ รายงานการวิเคราะห์ ความเป็นไปได้ รายงานการประเมินความคุ้มค่า การวิเคราะห์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กฎบัตร โครงการ
- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินโครงการ ประกอบด้วย รายงานเสนอขอ งบประมาณ แผนการจัดการสื่อสาร แผนการจัดการความเสี่ยง แผนการตรวจสอบคุณภาพ
- เอกสารข้อเสนออนุมัติโครงการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ประกาศนียบัตรด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- ผลการทดสอบความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- พิจารณาความเป็นสากลและเป็นที่ยอมรับของประกาศนียบัตร
- พิจารณาได้จากคุณภาพของหลักฐานการปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้ควรเลือกใช้กับโครงการขนาดกลางขึ้นไป โดยพิจารณาจากมูลค่าโดยประมาณของ โครงการ (Estimated Budget) ที่ไม่ต่ำกว่า 500,000 บาท หรือเป็นโครงการที่ใช้เวลาโดยประมาณ (Estimated Effort) ไม่ต่ำกว่า 10 คน/เดือน (Man-month)

(ก) คำแนะนำ

กรณีจัดการโครงการในรูปแบบพลวัตรปรับต่อเนื่อง (Agile)

- SPM404 วางแผนการดำเนินโครงการ จะต้องกำหนดช่วงเวลาและเงื่อนไขการส่งมอบในรูปแบบ ชิ้นงานที่ใช้ได้ตามกำหนดช่วงเวลา (Minimum Viable Product on Release based)

- SPM405 จัดทำงบประมาณโครงการและการนำระบบดิจิทัลไปใช้ควรประเมินค่าใช้จ่ายและเสนอขอ งบประมาณตามช่วงเวลาการส่งมอบ (Release) โดยพิจารณาชิ้นงานที่ส่งมอบล่าสุดแล้วจึงกำหนดสิ่ง ที่ต้องการในการส่งมอบถัดไปแล้วประเมินค่าใช้จ่าย
- SPM407 วางแผนจัดการความเสี่ยงโครงการ ควรดำเนินการทวงรอบ (Release/Time box) โดย ประเมินสถานการณ์ล่าสุดและวางแผนจัดการความเสี่ยงเฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้นในวงรอบถัดไป

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility study) เป็นการศึกษาเพื่อตัดสินใจในการทำโครงการ ประกอบด้วย
 - การสร้างความแตกต่างเมื่อโครงการสำเร็จ
 - ความเป็นไปได้ด้านเทคโนโลยี
 - กระบวนการ กฎหมายและกฎระเบียบ
 - ความปลอดภัย
 - สิ่งแวดล้อม
- ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost Benefit Analysis) เป็นการคำนวณผลตอบแทน โดยคิด ครอบคลุมเงินลงทุนทั้งหมด, ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ, จุดคุ้มทุน
- กฎบัตรโครงการ (Project Charter) เป็นเอกสารสรุปข้อมูลโครงการเพื่อขออนุมัติมีเนื้อหาหลักคือ
 - วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ
 - กรอบเวลา วันที่เริ่มต้นและวันสิ้นสุดโครงการ
 - เหตุผลที่จำเป็นต้องมีโครงการ
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของโครงการ
 - บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในโครงการ
 - ผลลัพธ์ที่คาดหวังและผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ
 - ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินโครงการ
 - อุปสรรค และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ
- การประเมินงบประมาณของโครงการ (Cost estimation) เป็นส่วนสำคัญในการวางแผนโครงการ เพื่อให้รู้งบประมาณโดยสังเขป โดยการประเมินคร่าวๆอิงโมเดลสากลที่ใช้ทั่วไป เช่น Analogous, Parametric, PERT, Bottom-up เป็นต้น
- การระบุความเสี่ยงของโครงการที่อาจเกิดขึ้น (Risk identification) คือการระบุความเสี่ยงทุก ประเภทที่เผชิญอยู่หรือแฝงอยู่ในการดำเนินโครงการ
- การจัดกลุ่มความเสี่ยงของโครงการ (Risk Categorization) คือการแยกความเสี่ยงเป็นหมวดหมู่ ตามความเหมาะสม เช่น แยกตามแหล่งที่มา, สาเหตุ, ช่วงการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมในการ ดำเนินโครงการ การจัดกลุ่มมีความสำคัญโดยช่วยให้เห็นโครงสร้าง ง่ายต่อการประเมินและจัดการ ความเสี่ยง
- การวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยง (Risk Impact Analysis) และสร้างตารางสรุปผลกระทบฯ โดยพิจารณาจาก
 - โอกาสที่จะเกิด (Likelihood) หมายถึง ความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง

o ผลกระทบ (Impact) หมายถึง ขนาดความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากเกิด เหตุการณ์ความเสี่ยง

- **การสร้างโครงสร้างแยกย่อยงาน (Work Breakdown Structure)** คือการกระจายงานที่มีขอบเขต ใหญ่ลงไปให้มีขนาดเล็กและมีองค์ประกอบที่จัดการได้ง่ายขึ้น โดยมากมักแสดงในลักษณะแผนภูมิ เพื่อให้เห็นโครงสร้างชัดเจนเข้าใจง่าย
- **การวิเคราะห์กระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business process modeling and analysis)** คือ ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน สามารถเขียนอธิบายในรูปแบบแผนผังแสดงการไหลของขั้นตอน และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์จุดอ่อนและสิ่งที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้
- **เอกสารระบุความต้องการ (Business requirement document)** ประกอบด้วย ความต้องการ ด้านธุรกิจทั้งหมดที่เป็นผลลัพธ์ของโครงการ โดยเอกสารควรใช้รูปแบบที่เป็นสากล เช่น Use case, SRS และอาจประกอบด้วยรูปภาพแสดงลำดับขั้นตอนการทำงาน เช่น UML diagrams, Dataflow diagram, Workflow diagram เป็นต้น –
- **ความต้องการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่หลัก (Non-functional requirement)** คือผลลัพธ์ของ โครงการที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่หลัก แต่เป็นคุณสมบัติประกอบที่จำเป็นต้องมีเช่น การรักษาความปลอดภัย, เวลาตอบสนอง, ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูล, ความสามารถในการรองรับจำนวน ผู้ใช้บริการ เป็นต้น –
- **เทคนิคการประเมินงบประมาณ (Estimation Method)** การประเมินงบประมาณของโครงการมี เทคนิคสากลให้เลือกใช้หลายรูปแบบ เช่น Expert Judgment, Analogous, Top-down, Parametric model, PERT ควรพิจารณาสถานการณ์และสภาพแวดล้อมเพื่อเลือกใช้เทคนิคที่ เหมาะสม
- **ตารางการสื่อสาร (Communication Matrix)** คือรายละเอียดการสื่อสารกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและ คณะทำงานโครงการ ประกอบด้วย รายชื่อบุคคล, รายการข้อมูลที่ต้องสื่อสาร, ชั้นความลับ, ช่วงเวลา และช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เป็นต้น
- **ทะเบียนข้อมูลความเสี่ยง (Risk Register)** เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการวางแผนการบริหารความ เสี่ยง วางกรอบการปฏิบัติงานในการตรวจติดตามปัญหาที่อาจจะมีผลต่อการดำเนินโครงการ และใช้ ประเมินเปรียบเทียบการลดลงของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ความรุนแรงของผลกระทบจาก เหตุการณ์ความเสี่ยง ข้อมูลสำคัญในทะเบียนประกอบด้วย ชื่อและรายละเอียด, ประเภทความเสี่ยง, โอกาสการเกิด, ความรุนแรงหรือผลกระทบ, วิธีการควบคุมความเสี่ยง ฯลฯ –
- **การรับมือความเสี่ยง (Risk Treatments)** คือวิธีที่เลือกใช้เพื่อลดความรุนแรงจากผลกระทบเมื่อเกิด เหตุการณ์หรือลดโอกาสการเกิดความเสี่ยงแต่ละประเภท ประกอบด้วยวิธีหลักๆ คือ การหลีกเลี่ยง ความเสี่ยง (Avoidance), การโอนย้ายความเสี่ยง (Transfer), การลดความเสี่ยง (Reduce), การ ยอมรับความเสี่ยง (Accept) และการยุติความเสี่ยง (Terminate) –
- **การประเมินความคุ้มค่าของโครงการ (Cost-Benefit Analysis)** เป็นเทคนิคสำหรับการค้นหา ต้นทุนและผลประโยชน์ที่คิดค่าออกมาเป็นตัวเงินของโครงการ ณ ช่วงเวลาที่กำหนดให้การประเมิน จะพิจารณามุมมองทางเศรษฐศาสตร์, สังคมหรือเชิงสวัสดิการ พิจารณาผลกระทบของโครงการต่อ ประชาชนหรือสภาพแวดล้อมภายนอกโครงการ ควบคุมต้นทุนและผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่ เกิดขึ้นจากโครงการ
- **ต้นทุนคุณภาพ (Cost of Quality)** หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเนื่องจากกิจกรรมต่างๆ ในโครงการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของโครงการที่มีคุณภาพยอมรับได้เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพ การบริหารคุณภาพ ต้นทุนคุณภาพมีทั้งทางตรงและทางอ้อม
 - o ต้นทุนทางตรง เช่น ต้นทุนการป้องกัน, ต้นทุนการตรวจสอบ, ต้นทุนจากความบกพร่องด้าน คุณภาพ
 - o ต้นทุนทางอ้อม เช่น ต้นทุนเมื่อผู้ใช้ได้รับความเสียหาย ต้นทุนการเสียชื่อเสียง เป็นต้น
 - o เป้าหมายของการทำโครงการคือต้องลดต้นทุนคุณภาพโดยรวมให้เหลือน้อยที่สุด โดยพิจารณา การลงทุนต่อการจัดการต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมให้สมดุลและเหมาะสม

- **การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)** หมายถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นในโครงการเพื่อให้มั่นใจว่า ผลลัพธ์ของโครงการมีคุณภาพยอมรับได้โดยมากกิจกรรมหลักคือการตรวจสอบหาความผิดพลาดของ ผลลัพธ์เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนจะนำออกใช้งานจริง –
- **การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)** เป็นการบริหารจัดการเพื่อสร้างความมั่นใจว่า กระบวนการหรือการดำเนินงานจะได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนด โดยกิจกรรมหลักมุ่งไปที่ การตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด –
- **ผลลัพธ์โครงการที่น้อยที่สุดที่เพียงพอใช้งานได้ (Minimum Viable Product)** เป็นแนวคิดในการ จัดการโครงการแบบบอจล์ซึ่งมองว่าผลลัพธ์ของโครงการทั้งหมดมีขนาดใหญ่และมีโอกาสเปลี่ยนแปลง ได้อยู่เสมอ แทนที่จะใช้เวลาในการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ทั้งหมดในครั้งเดียว ก็เปลี่ยนมาใช้เวลา เพียงสั้นๆ ผลิตผลลัพธ์ที่มีขนาดเล็กที่พอใช้งานได้เฉพาะส่วนแล้วนำออกไปทดลองใช้หรือให้ผู้ใช้งานจริง

ทำงานเพื่อเก็บผลนำเอาข้อเสนอแนะกลับมาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการ จากนั้นก็ค่อยๆ เพิ่ม ความสามารถให้มากขึ้นวนซ้ำไปเรื่อยๆ จนได้ผลลัพธ์ทั้งหมดของโครงการ –

- **รุ่นของผลลัพธ์(Release)** การส่งมอบผลลัพธ์ของโครงการอาจมีการแบ่งส่งมอบเป็นรุ่น โดยการวางแผนโครงการจะมีการกำหนดคุณสมบัติที่คาดหวังในแต่ละรุ่นที่จะส่งมอบรวมถึงช่วงเวลา ในกรณีที่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขผลลัพธ์ก็อาจรวบรวมส่งมอบเป็นรุ่นได้เช่นกัน
- **ระยะเวลาการทำงานวนรอบ (Time box)** เป็นแนวคิดในการจัดการโครงการแบบไจล์โดยแบ่ง เวลาในการพัฒนาโครงการเป็นช่วงๆ และมีการกำหนดผลลัพธ์ที่จะได้อย่างชัดเจนที่ละช่วงไป ในการทำงานเป็นทีมย่อยอาจกำหนดระยะเวลาการทำงานวนรอบในระดับ 2-4 สัปดาห์ในระดับการส่งมอบผลลัพธ์โครงการ (Release) อาจกำหนดเป็นใน 2-6 เดือน เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะSPM500
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถติดตามผล ควบคุมการดำเนินการโครงการ ควบคุมการเปลี่ยนแปลง ขอบเขตโครงการ ควบคุมและประกันคุณภาพโครงการและบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
SPM501 ควบคุมและประกันคุณภาพโครงการ (Quality Assurance and Control)	1.1 ติดตามผลตรวจสอบคุณภาพตามแผนการจัดการด้านคุณภาพ 1.2 ระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาด้านคุณภาพ (Root Cause Analysis) 1.3 หาแนวทางแก้ไขสาเหตุของปัญหา 1.4 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน	ข้อสอบข้อเขียน
SPM502 บริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (Risk Response)	2.1 ติดตามและตรวจสอบความเสี่ยงในระหว่างดำเนินการโครงการ (Risk Monitoring and Controlling) 2.2 ดำเนินการตามแผนการรองรับความเสี่ยง ระบุความเสี่ยงใหม่ที่อาจ เกิดขึ้นและวางแผนจัดการ	ข้อสอบข้อเขียน
SPM503 ติดตามผลและควบคุมการดำเนินการโครงการ	3.1 ตรวจสอบความคืบหน้าโครงการเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรค 3.2 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่กระทบต่อความคืบหน้าของโครงการ 3.3 ปรับปรุงแก้ไขแผนการดำเนินโครงการ 3.4 ติดตาม KPI บุคลากรโดยการใช้เครื่องมือดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
SPM504 ควบคุมการเปลี่ยนแปลงขอบเขต โครงการ	4.1 กำหนดแนวทางในการแก้ไขขอบเขตโครงการ 4.2 ปรับปรุงเงื่อนไขการตรวจรับให้สอดคล้องกับขอบเขตงานที่เปลี่ยนแปลง 4.3 จัดทำระบบดิจิทัลเพื่อควบคุมและการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของโครงการ	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้เครื่องมือการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Tools)
- ทักษะการใช้เครื่องมือค้นหาสาเหตุของปัญหา (Root cause analysis tools)
- ทักษะการใช้เครื่องมือติดตามความคืบหน้าโครงการ (Project monitoring and control tools)
- ทักษะการใช้เครื่องมือควบคุมการเปลี่ยนแปลงรุ่น (Configuration management tool)
- การชี้ชวนและการเจรจาต่อรอง (Convincing and Negotiation)
- ทำงานร่วมกับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)
- มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotionally Intelligent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้พื้นฐานด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
- ความรู้พื้นฐานการควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality control and Quality assurance)
- เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน
- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการควบคุมและประกันคุณภาพโครงการ เช่น การติดตามผล ตรวจสอบคุณภาพ การระบุสาเหตุปัญหา แนวทางแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยงของโครงการ เช่น เอกสารบันทึก รายการความเสี่ยงที่มีการปรับปรุงตามช่วงเวลาที่เหมาะสม หลักฐานการดำเนินการตามแผนการ รองรับความเสี่ยง (ถ้ามี) และผลการดำเนินการ
- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการติดตามความคืบหน้าโครงการรวมถึงการวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหาที่กระทบต่อความคืบหน้า
- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขแผนการดำเนินโครงการ การกำหนดขอบเขต การปรับปรุงแก้ไขเงื่อนไขการตรวจรับ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ประกาศนียบัตรด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- ประกาศนียบัตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)
- ผลการทดสอบความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- พิจารณาความเป็นสากลและเป็นที่ยอมรับของประกาศนียบัตร
- พิจารณาได้จากคุณภาพของหลักฐานการปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากรายหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

- SPM501 ควบคุมและประกันคุณภาพโครงการ หากเป็นการจัดจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ทำโครงการ ขอบเขตของผู้ถูกประเมินจะเป็นการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นหลัก เช่นการทดสอบ ระบบตามเงื่อนไขการส่งมอบ ส่วนของการประกันคุณภาพเป็นขอบเขตของผู้รับจ้าง
- SPM502 การบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น หากเป็นการจัดการโครงการแบบอโลการ ติดตามตรวจสอบความเสี่ยงควรมีการสรุปทวงรอบ (Release/Time box) เพื่อประเมินสถานการณ์ ล่าสุดและปรับปรุงแผนการรองรับความเสี่ยงที่เหมาะสมในวงรอบถัดไป
- กรณีเป็นการทำโครงการรูปแบบพลวัตรปรับต่อเนื่อง (Agile) ควรดำเนินการใน SPM503 และ SPM504 (ยกเว้นข้อ 3.4) ทุกระยะเวลาการทำงานรอบ (Time box) หากเป็นโครงการที่จ้าง บุคคลภายนอกเป็นผู้ทำโครงการจะต้องพิจารณาสัญญาว่าจ้างให้ครอบคลุมแนวทางการแก้ไขขอบเขต ของโครงการตามวงรอบด้วย
- กรณีเป็นการจ้างบุคคลภายนอก (Outsource) เป็นผู้ทำโครงการไม่จำเป็นต้องกำหนด KPI บุคลากร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- **การรับมือความเสี่ยง (Risk Treatments)** คือวิธีที่เลือกใช้เพื่อลดความรุนแรงจากผลกระทบเมื่อเกิด เหตุการณ์หรือลดโอกาสการเกิดความเสี่ยงแต่ละประเภท ประกอบด้วยวิธีหลักๆ คือ การหลีกเลี่ยง ความเสี่ยง (Avoidance), การโอนย้ายความเสี่ยง (Transfer), การลดความเสี่ยง (Reduce), การ ยอมรับความเสี่ยง (Accept) และการยุติความเสี่ยง (Terminate)
- **การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)** หมายถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นในโครงการเพื่อให้มั่นใจว่า ผลลัพธ์ของโครงการมีคุณภาพยอมรับได้โดยมากกิจกรรมหลักคือการตรวจสอบหาความผิดพลาดของ ผลลัพธ์เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนจะนำออกใช้งานจริง
- **การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)** เป็นการบริหารจัดการเพื่อสร้างความมั่นใจว่า กระบวนการหรือการดำเนินงานจะได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนด โดยกิจกรรมหลักมุ่งไปที่ การตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด
- **เครื่องมือการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Tools)** การควบคุมคุณภาพเพื่อให้มั่นใจว่า ผลลัพธ์ของโครงการมีคุณภาพยอมรับได้จะต้องมีการตรวจสอบหาความผิดพลาดของผลลัพธ์เพื่อนำไป ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนจะนำออกใช้งานจริง เครื่องมือควบคุมคุณภาพเป็นส่วนสำคัญในการ วิเคราะห์คุณภาพ เช่น ความสัมพันธ์ของข้อผิดพลาดในปัจจัยต่างๆ แนวโน้มการเพิ่มขึ้นลดลงของ ความผิดพลาด, ส่วนของโครงการที่สร้างข้อผิดพลาดเป็นต้น ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้สากล ได้แก่ Histogram, Pareto Chart, Scatter diagram เป็นต้น
- **เครื่องมือค้นหาสาเหตุของปัญหา (Root cause analysis tools)** ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น อาจมีความซับซ้อน หากไม่ทราบสาเหตุที่แท้จริงการแก้ไขก็จะไม่ตรงจุด ข้อผิดพลาดอาจเกิดขึ้นอีกเรื่อยๆ เครื่องมือค้นหาสาเหตุปัญหาเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสืบค้นไปถึงสาเหตุของปัญหาได้อย่าง เครื่องมือที่ใช้ทั่วไปได้แก่ Fishbone diagrams, Flow charting, Five

whys, Affinity diagrams เป็นต้น

- **เครื่องมือติดตามความคืบหน้าโครงการ (Project monitoring and control tools)** ใช้วัดความคืบหน้าของโครงการเพื่อประเมินว่าโครงการเร็วหรือล่าช้ากว่ากำหนด และใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการ ระบุปัญหาที่ต้องแก้ไข ตัวอย่างของเครื่องมือที่ใช้ทั่วไป เช่น PERT/CPM diagram, Gantt chart, Burn down chart เป็นต้น โดยเครื่องมือที่ใช้ควรเลือกให้เหมาะสมกับรูปแบบการจัดการโครงการ กรณีเป็นโครงการจัดการโครงการแบบโอเพ่นซอร์สควรมีรวบรวมข้อมูลและแสดงความคืบหน้ารายวันโดยใช้ Burn down chart เพื่อให้ทุกฝ่ายทราบสถานการณ์ต่อเนื่อง และแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่
- **เครื่องมือควบคุมการเปลี่ยนแปลงรุ่น (Configuration management tools)** ในการจัดการโครงการจำเป็นต้องมีการควบคุมการเปลี่ยนแปลงรุ่นของเอกสารหรือชิ้นงานต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตงาน เครื่องมือควบคุมการเปลี่ยนแปลงรุ่นมีความสำคัญในการเก็บรุ่นเอกสาร เพื่อให้สามารถสืบย้อนเปรียบเทียบได้ตัวอย่างของเครื่องมือควบคุมการเปลี่ยนแปลงรุ่นที่ใช้ทั่วไป เช่น CSV, Subversion, Rational Clear Case เป็นต้น
- **โครงการที่พัฒนาโดยวิธีพลวัตรปรับต่อเนื่อง (Agile)** พิจารณากระบวนการในขั้นตอนต่างๆ ตลอดทั้งวัฏจักรชีวิตของซอฟต์แวร์ตั้งแต่การจัดทำแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์การพัฒนาซอฟต์แวร์การตรวจสอบควบคุมคุณภาพซอฟต์แวร์และประเมินคุณภาพโดยรวมของซอฟต์แวร์อย่างมีความยืดหยุ่น โดยเน้นความเหมาะสมกับบริบทขององค์กรที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและใช้งานได้จริง
- **ระยะเวลาการทำงานวนรอบ (Time box)** เป็นแนวคิดสำคัญในการจัดการโครงการแบบพลวัตร ปรับต่อเนื่อง (Agile) โดยแบ่งเวลาในการพัฒนาโครงการเป็นช่วงๆ และมีการกำหนดผลลัพธ์ที่จะได้ มาตรฐานสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ หน้า 155 อย่างชัดเจนที่ละช่วงไป ในการทำงานเป็นทีมย่อยอาจกำหนดระยะเวลาการทำงานวนรอบในระดับ 2- 4 สัปดาห์ในระดับการส่งมอบผลลัพธ์โครงการ (Release) อาจกำหนดเป็นใน 2-6 เดือน เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

SPM600
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ทบทวนโครงการและ ปิดโครงการ
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถตรวจรับงาน สรุปผลสำเร็จของโครงการเพื่อใช้อ้างอิงในโครงการ ต่อไป รวมไปถึงการจัดทำงบประมาณบำรุงรักษา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
SPM601 ตรวจรับงานส่งมอบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	1.1 จัดทำตารางการตรวจสอบย้อนกลับของผลลัพธ์กับความต้งการโครงการ (Requirement Traceability Matrix) 1.2 ตรวจสอบผลลัพธ์การส่งมอบกับเงื่อนไขการตรวจรับได้ 1.3 ระบุรายการที่ต้องเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ตามเงื่อนไขการตรวจรับ	ข้อสอบข้อเขียน
SPM602 ประเมินและสรุปผลสำเร็จของโครงการเพื่อใช้อ้างอิงในโครงการต่อไป	2.1 จัดทำรายการผลลัพธ์ของโครงการ (สิ่งที่สำเร็จ, ไม่สำเร็จ, สิ่งที่ปรับเปลี่ยน) 2.2 สรุปปัญหาอุปสรรคของโครงการ วิเคราะห์สาเหตุต้นตอและแนวทางปรับปรุงแก้ไขในอนาคต 2.3 สรุปรายการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ผลกระทบและผลสำเร็จของแผนการจัดการความเสี่ยงเพื่อใช้อ้างอิงกับโครงการอนาคต 2.4 สรุปการประเมินงบประมาณและค่าใช้จ่ายจริงของโครงการแยกประเภท	ข้อสอบข้อเขียน
SPM603 จัดทำงบประมาณบำรุงรักษา	3.1 กำหนดขอบเขตในการบำรุงรักษา (Scope of Maintenance) 3.2 ประเมินการค่าใช้จ่ายและจัดทำรายงานเพื่อเสนอของบประมาณในการบำรุงรักษา (Maintenance Cost Estimation)	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการจัดทำรายงานและการนำเสนอ (Presentation)
- ทักษะการตรวจสอบย้อนกลับของผลลัพธ์กับความต้องการโครงการ (Requirement Traceability)
- ทักษะการใช้เครื่องมือค้นหาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis Tools)
- มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotionally Intelligent)

• ความรอบคอบ (Discretion)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้พื้นฐานด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- เทคนิคการประเมินงบประมาณ (Estimation Method)
- เทคนิคการจัดการการสื่อสาร (Communication Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หลักฐานหรือเอกสารการมีส่วนร่วมในการตรวจรับงาน
- รายงานสรุปผลลัพธ์ของโครงการ
- เอกสารของงบประมาณบำรุงรักษา
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ประกาศนียบัตรด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- ประกาศนียบัตรด้านการจัดการงบประมาณหรือการวางแผนการลงทุน
- ผลการทดสอบความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- พิจารณาความเป็นสากลและเป็นที่ยอมรับของประกาศนียบัตร
- พิจารณาได้จากคุณภาพของหลักฐานการปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

- กรณีเป็นการจ้างบุคคลภายนอก (Outsource) สร้างผลลัพธ์ตารางการตรวจสอบย้อนกลับๆ จะเน้นไป ที่การเชื่อมโยงเงื่อนไขการตรวจรับและการทดสอบ (Acceptance criteria/Test Scenario) กับความ ต้องการที่กำหนด (Business Requirement)
- กรณีเป็นการทำโครงการโดยใช้โอ้ใจ
 - การตรวจรับงานตาม SPM601 ควรทำทุกรอบ โดยนำเสนอผลงาน (Present/ Demonstration) ที่ทำเสร็จในวงรอบนั้นให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อรับรองความถูกต้อง และ รวบรวมสิ่งที่ต้องแก้ไขเพื่อนำไปจัดลำดับทำในวงรอบต่อไป
 - เมื่อจบการทำงานทุกวงรอบควรมีการสรุปผลสำเร็จตาม SPM602 ข้อ 2.1 – 2.3 เพื่อเป็น แนวทางสำหรับการทำงานในวงรอบถัดๆ ไป

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ตารางการตรวจสอบย้อนกลับของผลลัพธ์กับความต้องการโครงการ (Requirement Traceability Matrix)
คือตารางระบุการเชื่อมโยงคุณสมบัติของโครงการตั้งแต่ความต้องการ (Business requirement), ส่วนที่พัฒนาเพื่อการทำงานตอบสนองความต้องการนั้นๆ เช่น รหัสโปรแกรม, หน้าจอ,ฐานข้อมูล ไปจนถึงหัวข้อการทดสอบที่ใช้ตรวจสอบความถูกต้องของความต้องการนั้นๆ ประโยชน์ของตารางจะช่วยให้ระบุสิ่งที่ผิดพลาดที่ต้องแก้ไขได้ตรงจุด การปรับปรุงเพิ่มเติมความสามารถรวมไป ถึงการดูแลรักษาในอนาคตทำได้ง่าย
- เทคนิคการประเมินงบประมาณ (Estimation Method) การประเมินงบประมาณของโครงการมี เทคนิคหลากหลายให้เลือกใช้หลายรูปแบบ เช่น Expert Judgment, Analogous, Top-down, Parametric model, PERT ควรพิจารณาสถานการณ์และสภาพแวดล้อมเพื่อเลือกใช้เทคนิคที่เหมาะสม
- โครงการที่พัฒนาโดยวิธีพลวัตรปรับต่อเนื่อง (Agile) พิจารณากระบวนการในขั้นตอนต่างๆ ตลอดทั้งวัฏจักรชีวิตของซอฟต์แวร์ตั้งแต่การจัดทำแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์การพัฒนาซอฟต์แวร์การตรวจสอบควบคุมคุณภาพซอฟต์แวร์และประเมินคุณภาพโดยรวมของซอฟต์แวร์อย่างมีความยืดหยุ่น โดยเน้นความเหมาะสมกับบริบทขององค์กรที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและใช้งานได้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)