

## คุณวุฒิวิชาชีพ

มาตรฐานสมรรถนะดิจิทัล กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ(Service)ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (Mature)

### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

บุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (Mature) จะเป็นผู้นำด้านการบริการภาครัฐที่ร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาการบริการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างภาครัฐด้วยตนเอง และภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการบริการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว ไม่ถูกจำกัดด้วยเวลา สถานที่ ภาษา มีความโปร่งใสเป็นธรรม และเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

การเข้าสู่มาตรฐานสมรรถนะดิจิทัล สำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการขององค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (Mature) นั้น ควรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการภายในหรือภายนอกหน่วยงาน หรือแก่ประชาชน และเอกชน มาแล้วอย่างน้อย 5 ปี

### กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการซึ่งปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการภายในหรือภายนอกหน่วยงาน หรือแก่ประชาชน และเอกชน ลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มนี้เป็นงานที่ต้องมีการติดต่อ สื่อสาร หรือปฏิสัมพันธ์ กับผู้รับบริการโดยตรง โดยจะเป็นงานที่ใช้ความรู้ทางวิชาการเพื่อปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ได้

### หมายเหตุ

(ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) NA.

### หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล(Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล

กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework)

และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล

ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA)

เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

กำหนดกรอบการให้ บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ

ออกแบบนวัตกรรมบริการ

ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาวัตกรรมการบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง

บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

- 
- U สนับสนุนการปรับ เปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
  - U เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
  - U ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
  - U ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
  - U ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
  - U ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
  - U ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
  - U ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
  - U ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)

องค์กรรับรอง ที่สามารถเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล