



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สมรรถนะสนับสนุนการทำงานด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สมรรถนะสนับสนุนการทำงานด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เป็นความร่วมมือระหว่าง 3 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) เพื่อจัดทำทักษะด้านดิจิทัลทั้งหมด 7 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะการอ่านและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy Skill Set), กลุ่มทักษะด้านกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set), กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set), กลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพ (Digital Process and Service Design and Assurance Skill Set), กลุ่มทักษะด้านการบริหารโครงการและกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set), กลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Digital Transformation Skill Set) สำหรับ 6 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง (Executive), ผู้อำนวยการกอง (Management), ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic), ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ (Service), ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และผู้ปฏิบัติงานอื่น (Other) โดยทั้ง 6 กลุ่มเป้าหมายนี้ยังได้ถูกจัดแบ่งออกเป็น ๓ ระยะตามความพร้อมและพัฒนาการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการไปสู่องค์กรดิจิทัล ได้แก่ ระยะเริ่มแรก (Early Stage) ระยะกำลังพัฒนา (Developing Stage) และระยะพัฒนาแล้ว (Mature Stage)

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สมรรถนะสนับสนุนการทำงานด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัล ระยะกำลังพัฒนา (Developing)

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

มาตรฐานสมรรถนะด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Literacy)

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
DG100	ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
DG400	ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA)
Dlit100	เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
Dlit200	ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
Dlit300	ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
Dlit400	ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
Dlit500	ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
Dlit600	ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
Dlit700	ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

DS100	กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
DS300	ออกแบบนวัตกรรมบริการ
DS600	ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาวัฒนธรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง
DS700	บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล
DTR200	บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สมรรถนะสนับสนุนการทำงานด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัล ระยะกำลังพัฒนา (Developing)

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

บุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) จะสามารถอำนวยความสะดวกด้านดิจิทัลภาครัฐที่ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือให้คำแนะนำในรูปแบบดิจิทัล ที่สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลความต้องการบริการ สร้างสรรค์นวัตกรรม ออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงสนับสนุนการสร้างเชื่อมโยงการบริการข้ามหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และระหว่างภาครัฐกับประชาชนในรูปแบบดิจิทัล รวมทั้งการเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

การเข้าสู่มาตรฐานสมรรถนะดิจิทัล สำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการขององค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) นั้น ควรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการภายในหรือภายนอกหน่วยงาน หรือแก่ประชาชน และเอกชน มาแล้วอย่างน้อย 3 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการซึ่งปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการภายในหรือภายนอกหน่วยงาน หรือแก่ประชาชน และเอกชน ลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มนี้เป็นงานที่ต้องมีการติดต่อ สื่อสาร หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง โดยจะเป็นงานที่ใช้ความรู้ทางวิชาการเพื่อปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ก็ได้

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

DG100 ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA)

Dlit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล

Dlit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน

Dlit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน

Dlit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน

Dlit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)

Dlit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

Dlit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ

- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล
- DTR200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 27/11/2565

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
เพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการเสมือนเป็นองค์กรเดียว (Connected and Open Government) ที่ประกอบด้วย การพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture/ Digital DNA) มีการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการทำงานและข้อมูล มีการให้บริการสาธารณะที่เป็นเลิศ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric Excellence Service) ด้วยนวัตกรรม	01	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรู้เท่าทัน	Dlit	นำประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อการพัฒนาและพัฒนางานองค์กร ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
	02	กำกับดูแล การปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรฐานการจัดการดิจิทัล	DG	สื่อสาร ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจด้านนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐานต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงแนวทางการทำงานให้ดีขึ้น
	03	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนาองค์กร	DS	ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ โดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพิ่มความรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมายกระดับคุณภาพงานบริการ
	05	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	DTR	ขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลทั้งในมิติของการสร้าง/บริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม/การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 27/11/2565

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
		DG400	ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA)	DG401	กำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง (Seamless Service Integration)
Dlit	นำประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อการพัฒนางานและพัฒนาองค์กร ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ			DG402	ติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ
		Dlit100	เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล	Dlit101	ใช้งานคอมพิวเตอร์
				Dlit102	ใช้งานอินเทอร์เน็ต
				Dlit103	ใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย
		Dlit200	ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน	Dlit201	ใช้โปรแกรมประมวลผลคำ
				Dlit202	ใช้โปรแกรมตารางคำนวณ
				Dlit203	ใช้โปรแกรมนำเสนอ
		Dlit300	ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน	Dlit301	ทำงานร่วมกันแบบออนไลน์
				Dlit302	ใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล
				Dlit303	ใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย
		Dlit400	ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	Dlit401	ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
				Dlit402	กำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง
		Dlit500	ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริหารสาธารณะ (Open Public Data)	Dlit501	ระบุข้อสนเทศที่เปิดเผยได้และเป็นไปตามหลักการ และกฎหมายที่กำหนด
				Dlit502	จัดทำข้อสนเทศให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน Open Data
		Dlit600	ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	Dlit601	วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
Dlit	นำประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อการพัฒนางานและพัฒนาองค์กรด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	Dlit600	ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	Dlit602	กำหนดวิธีแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน
		Dlit700	ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ	Dlit603	ควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)
				Dlit701	กำหนดข้อมูลนำเข้า (Input Data)
				Dlit702	กำหนดรูปแบบสมการ/แนวทางวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมดิจิทัล
				Dlit703	กำหนดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล
				Dlit704	จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้
DS	ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการโดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมากระดับคุณภาพงานบริการ	DS100	กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ	DS101	ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน
		DS300	ออกแบบนวัตกรรมบริการ	DS102	ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง
				DS301	เข้าใจและอธิบายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ตลอดกระบวนการให้บริการแบบเชื่อมโยง (User Experience and User Journey)
				DS302	ระบุองค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสะดวกสบายของการให้บริการ
		DS600	ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง	DS303	สร้างพิมพ์เขียวบริการ Service Blueprint สำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการ
				DS601	ประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
				DS602	จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
		DS700	บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล	DS603	ถอดองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
				DS701	กำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการดิจิทัล
				DS702	รวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการย่อยต่างๆ
				DS703	วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล
DTR	ขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลทั้งในมิติของการสร้าง/บริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัลการสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลการสื่อสารองค์กรการสร้างแนวร่วม/การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ	DTR200	บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	DS704	กำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพบริการดิจิทัล
				DTR201	ส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

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	DTR200	บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	DTR202	พัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล
				DTR203	กำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง
				DTR204	คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง

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 การสัมภาษณ์
DG102 นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	2.1 ระบุมความเชื่อมโยงของกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการทำ งานดิจิทัลแบบบูรณาการได้ 2.2 สามารถประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการนำไปใช้ปฏิบัติได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

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

- องค์ความรู้พื้นฐานและเชิงลึกด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการใช้คอมพิวเตอร์การทำงาน ยุทธศาสตร์ทางอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 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 และการสัมภาษณ์
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDG400
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA)
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ งานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) กลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ (Others)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้ มีความสามารถในการกำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง (Seamless Service Integration) ตลอดจนติดตาม ประเมินระดับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

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)
DG401 กำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง (Seamless Service Integration)	1.1 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 1.2 กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายร่วมกันเพื่อระบุระดับการให้บริการ 1.3 ประกาศระดับการให้บริการเพื่อให้ทราบทั่วกัน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
DG402 ติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ	2.1 กำหนดรูปแบบ/วิธีการดิจิทัลในการติดตามและประเมินผล 2.2 ประเมินผลการให้บริการตามตัวชี้วัดและเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย 2.3 จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

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

- ทักษะในการประเมินประสิทธิภาพและการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- ทักษะในการวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหาการให้บริการ ระดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ เพื่อนำความรู้ที่มีมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
- ทักษะในการติดตามปัญหาการให้บริการดิจิทัล ระบุได้ถึงแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่สามารถรายงานประสิทธิภาพการให้บริการได้ตลอดจนการติดตามข้อมูลป้อนกลับในผลลัพธ์การให้บริการจากกลุ่ม ผู้ใช้บริการที่หลากหลาย
- มองเห็นภาพรวมและความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของตนเองและคนอื่น (Holistic View and Task Linkage)
- ชอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)
- ยอมรับการปรับตัว (Adaptive)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและมาตรฐานด้านดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภาครัฐ
- ความรู้ด้าน Service Operation Principles, Service Operation Processes, Service Quality Management and Processes, Service Level Management
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service-Level Agreement Management)
- ความรู้ด้าน E-Government Life Cycle
- ความรู้เกี่ยวกับ Governance, Risk and Compliance
- ความรู้ด้าน ITIL และ Continual Service Improvement Principles
- ความรู้เกี่ยวกับ TOGAF Framework
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- มีข้อสรุป “Pain Point” ด้านการให้บริการ และ ข้อเสนอแนะความเป็นไปได้ในการปรับปรุงร่วมกับ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ผู้ให้บริการ – มีแผนการปรับปรุงการให้บริการโดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายของการให้บริการ โดยมีการกำหนดกรอบ การปฏิบัติร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (Service Governance) และสื่อสารให้ทราบ ทัวกัน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- การอธิบายและแนะนำผู้อื่นให้เข้าใจถึงความสำคัญและการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA) โดยอ้างอิงได้ถึง ประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จและล้มเหลว
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้สำหรับจัดทำประเมินผลการให้บริการตามตัวชี้วัดและเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย พร้อมทั้ง จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน และการสัมภาษณ์
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

Dlit100
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน นโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) และกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ (Others)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถ 1) ใช้งานคอมพิวเตอร์ในเรื่องต่างๆ ได้เช่นฮาร์ดแวร์ ระบบปฏิบัติการ การจัดการข้อมูล การสำรองข้อมูล อุปกรณ์เคลื่อนที่ และคลาวด์คอมพิวเตอร์ 2) ใช้งาน อินเทอร์เน็ตได้เช่นการใช้เว็บเบราว์เซอร์การสืบค้นข้อมูล การใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ปฏิทิน สื่อสังคม โปรแกรมการสื่อสาร และใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และ 3) สามารถใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัยได้เช่น การใช้งานบัญชีรายชื่อบุคคล การป้องกันภัยคุกคาม การป้องกันมัลแวร์การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง และปลอดภัย

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)
Dlit101 ใช้งานคอมพิวเตอร์	1.1 ใช้งานฮาร์ดแวร์ 1.2 ใช้งานระบบปฏิบัติการ 1.3 จัดการข้อมูล 1.4 สำรองข้อมูล 1.5 ใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ 1.6 ใช้งานคลาวด์คอมพิวเตอร์	ข้อสอบข้อเขียน
Dlit102 ใช้งานอินเทอร์เน็ต	2.1 ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ 2.2 สืบค้นข้อมูล 2.3 ใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 2.4 ใช้งานปฏิทิน 2.5 ใช้งานสื่อสังคม 2.6 ใช้งานโปรแกรมการสื่อสาร 2.7 ใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ข้อสอบข้อเขียน
Dlit103 ใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย	3.1 ใช้บัญชีรายชื่อบุคคล 3.2 ป้องกันภัยคุกคาม 3.3 ป้องกันมัลแวร์ 3.4 ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย 3.5 ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง	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

- ปฏิบัติการใช้งานฮาร์ดแวร์
- ปฏิบัติการใช้งานระบบปฏิบัติการ
- ปฏิบัติการจัดการข้อมูล
- ปฏิบัติการสำรองข้อมูล
- ปฏิบัติการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่
- ปฏิบัติการใช้งานคลาวด์คอมพิวเตอร์
- ปฏิบัติการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์
- ปฏิบัติการสืบค้นข้อมูล
- ปฏิบัติการใช้งานโปรแกรมอรรถโณิกส์
- ปฏิบัติการใช้งานปฏิทิน
- ปฏิบัติการใช้งานสื่อสังคม
- ปฏิบัติการใช้งานโปรแกรมการสื่อสาร
- ปฏิบัติการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- ปฏิบัติการใช้บัญชีรายชื่อบุคคล
- ปฏิบัติการป้องกันภัยคุกคาม
- ปฏิบัติการป้องกันมัลแวร์
- ปฏิบัติการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย
- ปฏิบัติการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง
- ชอบทดลองทำสิ่งใหม่ๆ (Exploratorily Excitable)
- ยอมรับปรับตัว (Adaptive)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)
- ติดตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (Keep Abreast with Technological Change)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- การใช้งานคอมพิวเตอร์
- การใช้งานอินเทอร์เน็ต
- การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานราชการ
- เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
- แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองการสอบผ่านการทดสอบความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารรับรองการเข้ารับการอบรมความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การใช้งานฮาร์ดแวร์มีขอบเขตครอบคลุม ประเภทของฮาร์ดแวร์เช่น Desktop, Laptop, Tablet, Smartphone, Media Player, Digital Camera เป็นต้น องค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เช่น System Unit, CPU, Memory, Input/Output Devices, Storage Devices เป็นต้น การเชื่อมต่ออุปกรณ์นำเข้าตัวอย่างเช่น Driver, USB, PS2, Firewire, RJ45, พอร์ต Multimedia เป็นต้น การเชื่อมต่ออุปกรณ์แสดงผล เช่น USB, HDMI, VGA, DVI, FireWire, พอร์ต Multimedia เป็นต้น พร้อมทั้งการแก้ปัญหาการใช้งานฮาร์ดแวร์
- การใช้งานระบบปฏิบัติการ มีขอบเขตครอบคลุม ประเภทของซอฟต์แวร์เช่น ซอฟต์แวร์สำหรับระบบ ซอฟต์แวร์ประยุกต์และโปรแกรมมอรัลประโยชน์เป็นต้น การแสดงผลเดสก์ทอป เช่น การปรับภาพ พื้นหลัง, การตั้งค่าการแสดงผล Resolution, การปรับแต่งไอคอน เพิ่ม ลบ แก้ไข เป็นต้น ฟังก์ชันของ ระบบปฏิบัติการ เช่น Window, Toolbar, Task Bar, Control Panel, Start Up, Shut Down เป็นต้น โปรแกรมประยุกต์บนระบบปฏิบัติการ เช่น การติดตั้ง ถอนการติดตั้ง และอัปเดตโปรแกรม เป็นต้น ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการใช้ระบบปฏิบัติการ
- การจัดการข้อมูล มีขอบเขตครอบคลุม การสร้าง เคลื่อนย้าย ใช้งาน แฟ้ม/ฐานข้อมูล พร้อมทั้ง ปรับเปลี่ยนค่ากำหนดของแฟ้ม เช่น การตั้งชื่อ เปลี่ยนชื่อ คัดลอก ย้าย ระบุประเภท จัดรูปแบบการ แสดงผล และคุณสมบัติเป็นต้น -
- การสำรองข้อมูล มีขอบเขตครอบคลุม รูปแบบการสำรองข้อมูล เช่น Unstructured, System Imaging, Incremental เป็นต้น สำรองและกู้คืนข้อมูล เช่น การสำรองและกู้คืนข้อมูลโดยการใช้ โปรแกรมประยุกต์การสำรองข้อมูลไปยังหน่วยความจำสำรองและหน่วยจัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- การใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ มีขอบเขตครอบคลุม ประเภทของอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น Tablet, Smartphone, PDA เป็นต้น การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย เช่น WIFI, Bluetooth 4G และ 3G เป็นต้น การใช้แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น SMS, Social Media, Organizer เป็นต้น พร้อมทั้งการ ปรับแต่งแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่
- การใช้งานคลาวด์คอมพิวเตอร์ มีขอบเขตครอบคลุม บริการบนคลาวด์คอมพิวเตอร์ เช่น SaaS PaaS และ IaaS เป็นต้น พร้อมทั้งการใช้บริการและการแบ่งปันทรัพยากรบนคลาวด์คอมพิวเตอร์ เช่น Dropbox, OneDrive, Google Drive, Amazon Cloud Service เป็นต้น
- การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ในการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุม การเลือกใช้เครือข่าย เช่น (LAN, MAN, WAN, VPN เป็นต้น รวมทั้งการใช้งานและการปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์
- การสืบค้นข้อมูลในการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุม การสืบค้นด้วยคำค้นและเงื่อนไขที่กำหนด เช่น And, Or, Not, Image, Size, Color, File Type เป็นต้น รวมถึงการจัดการการเข้าถึงข้อมูลที่สืบค้น
- การใช้งานประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุม การสร้างอีเมล องค์ประกอบของอีเมล เช่น ชื่อเรื่อง ไฟล์แนบ ส่งถึง สำเนาถึงและสำเนาถึง เป็นต้น การปรับตั้งค่า และการจัดการอีเมล รวมทั้งรายชื่อผู้ติดต่อบนอีเมล
- การใช้งานปฏิทินในการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุม การสร้างตารางนัดหมาย การปรับตั้งค่า ปฏิทิน เช่น มุมมอง การจัดเรียง การกรอง เป็นต้น รวมทั้งการแบ่งปันปฏิทินให้ผู้อื่นใช้งาน เช่น Share, Invite เป็นต้น
- การใช้งานสื่อสังคมในการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุม การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ตาม ประเภทของการติดต่อสื่อสาร และตามหลักความปลอดภัย เช่น ด้านกฎหมาย จริยธรรม ความ น่าเชื่อถือ ปลอดภัย เป็นต้น
- การใช้งานโปรแกรมการสื่อสารในการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุม การเลือกใช้โปรแกรมการ สื่อสาร เช่น Internet Relay Chat, SMS, Web Conference, Google Hangouts, Streaming Media Technology, E-learning เป็นต้น รวมทั้งการปรับแต่งค่าของโปรแกรมการสื่อสาร
- การใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุม ความปลอดภัยในการซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์การบริการออนไลน์รวมทั้งการเรียนรู้ออนไลน์
- การใช้งานบัญชีรายชื่อบุคคล มีขอบเขตครอบคลุม ความปลอดภัยในการสร้างบัญชีรายชื่อและ รหัสผ่าน รวมทั้งการใช้อัตลักษณ์บุคคลในการยืนยันตัวตน
- การป้องกันภัยคุกคาม มีขอบเขตครอบคลุม การปรับระบบปฏิบัติการ การกำหนดค่าไฟร์วอลล์ส่วนบุคคล (Personal Firewall) การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล เช่น รหัสบัตรประชาชน หมายเลขบัตร เครดิต ที่อยู่ เป็นต้น
- การป้องกันมัลแวร์มีขอบเขตครอบคลุม การใช้งานซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ต่อความปลอดภัย การตรวจสอบการติดจากมัลแวร์
- การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย มีขอบเขตครอบคลุม ความปลอดภัยในการใช้งานโปรแกรม เบราว์เซอร์การทำงานกับระบบรหัสลับ (Encryption) การใช้งานอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง มีขอบเขตครอบคลุม การใช้งานเนื้อหาออนไลน์การใช้บริการ อินเทอร์เน็ต การใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่น ข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์หลักการโดยชอบธรรมในการใช้งานข้อมูล มารยาทเครือข่าย (Netiquette) การให้ร้าย การกลั่นแกล้ง เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

ผู้ที่มีความประสงค์จะเข้ารับการประเมินตามหน่วยสมรรถนะนี้ให้ดำเนินการตามขั้นตอนเข้ารับการ ประเมินสมรรถนะของบุคคล ตามที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพได้ประกาศเผยแพร่ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของสถาบันฯ (http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_cp/?page=howTo/howTo_asmRegist.php) โดยเลือกสมัครเข้ารับการ ประเมินสมรรถนะของบุคคลได้โดยตรงภายใต้มาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงาน สมรรถนะหลักด้าน คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ สมรรถนะความสามารถด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Literacy) ระดับ 1 ทักษะขั้น พื้นฐาน

(http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_sa/index.php?page=ShowCer.php&OCC=ITC&RoleId=24325 &Level=1&Kfid=1&user_id)

เพื่อนำเอาผลการประเมินมาแสดงต่อผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องใช้ในการพิจารณา

นอกจากนี้ยังสามารถเลือกสมัครเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลในอีก 3 ระดับ (ซึ่งมีจำนวนหน่วย สมรรถนะที่ต้องรับการประเมินมากกว่าในระดับ 1 ทักษะขั้นพื้นฐาน) ภายใต้มาตรฐานสมรรถนะหลักในการ ทำงาน สมรรถนะหลักด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ สมรรถนะความสามารถด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Literacy) คือ

- ระดับ 2 ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน (กลุ่ม 2)
- ระดับ 2 ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน (กลุ่ม 3)
- ระดับ 3 ทักษะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

โดยให้นำเฉพาะผลการประเมินของหน่วยสมรรถนะใช้งานคอมพิวเตอร์ (CEC-ITC-1-001ZA) หน่วย สมรรถนะใช้งานอินเทอร์เน็ต (CEC-ITC-1-002ZA) และหน่วยสมรรถนะใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย (CEC-ITC-1-003ZA) มาแสดงต่อผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการพิจารณาต่อไป

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

Dlit200
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ (Others)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถ 1) ใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ในการจัดการงานเอกสาร จัดรูปแบบข้อความ จัดการกับย่อหน้าในเอกสาร แทรกวัตถุลงบนงานเอกสาร จัดรูปแบบเอกสาร พิมพ์เอกสาร ตรวจสอบงานเอกสาร 2) สามารถใช้โปรแกรมตารางคำนวณเพื่อจัดการตารางคำนวณ ปรับแต่งข้อมูลในแผ่นงาน จัดรูปแบบข้อมูลในแผ่นงาน พิมพ์แผ่นงาน ใช้สูตรฟังก์ชันเพื่อการคำนวณ แทรกวัตถุลงบนแผ่นงาน ป้องกันแผ่น งาน และ 3) สามารถใช้โปรแกรมนำเสนอเพื่อจัดการงานนำเสนอ ใช้งานข้อความบนสไลด์แทรกวัตถุลงบนงาน นำเสนอ กำหนดการเคลื่อนไหว ตั้งค่างานนำเสนอ

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)
Dlit201 ใช้โปรแกรมประมวลผลคำ	1.1 จัดการงานเอกสาร 1.2 จัดรูปแบบข้อความ 1.3 จัดการกับย่อหน้าในเอกสาร 1.4 แทรกวัตถุลงบนงานเอกสาร 1.5 จัดรูปแบบเอกสาร 1.6 พิมพ์เอกสาร 1.7 ตรวจสอบงานเอกสาร	ข้อสอบข้อเขียน
Dlit202 ใช้โปรแกรมตารางคำนวณ	2.1 จัดการตารางคำนวณ 2.2 ปรับแต่งข้อมูลในแผ่นงาน 2.3 จัดรูปแบบข้อมูลในแผ่นงาน 2.4 พิมพ์แผ่นงาน 2.5 ใช้สูตรฟังก์ชันเพื่อการคำนวณ 2.6 แทรกวัตถุลงบนแผ่นงาน 2.7 ป้องกันแผ่นงาน	ข้อสอบข้อเขียน
Dlit203 ใช้โปรแกรมนำเสนอ	3.1 จัดการงานนำเสนอ 3.2 ใช้งานข้อความบนสไลด์ 3.3 แทรกวัตถุลงบนงานนำเสนอ 3.4 กำหนดการเคลื่อนไหว 3.5 ตั้งค่างานนำเสนอ	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

- ปฏิบัติการจัดการงานเอกสาร
- ปฏิบัติการจัดรูปแบบข้อความ
- ปฏิบัติการจัดการกับย่อหน้าในเอกสาร
- ปฏิบัติการแทรกวัตถุลงบนงานเอกสาร
- ปฏิบัติการจัดรูปแบบเอกสาร
- ปฏิบัติการพิมพ์เอกสาร
- ปฏิบัติการตรวจทานงานเอกสาร
- ปฏิบัติการจัดการตารางคำนวณ
- ปฏิบัติการปรับแต่งข้อมูลในแผ่นงาน
- ปฏิบัติการจัดรูปแบบข้อมูลในแผ่นงาน
- ปฏิบัติการพิมพ์แผ่นงาน
- ปฏิบัติการใช้สูตรฟังก์ชันเพื่อการคำนวณ
- ปฏิบัติการแทรกวัตถุลงบนแผ่นงาน
- ปฏิบัติการป้องกันแผ่นงาน
- ปฏิบัติการจัดการงานนำเสนอ
- ปฏิบัติการใช้งานข้อความบนสไลด์
- ปฏิบัติการแทรกวัตถุลงบนงานนำเสนอ
- ปฏิบัติการกำหนดการเคลื่อนไหว
- ปฏิบัติการตั้งค่างานนำเสนอ
- ชอบทดลองทำสิ่งใหม่ๆ (Exploratorily Excitable)
- ยอมรับปรับตัว (Adaptive)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- การใช้โปรแกรมประมวลผลคำเบื้องต้น
- การใช้โปรแกรมตารางคำนวณเบื้องต้น
- การใช้โปรแกรมด้านการนำเสนอเบื้องต้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานราชการ
- เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
- แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองการสอบผ่านการทดสอบความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารรับรองการเข้ารับการอบรมความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การจัดการงานเอกสาร มีขอบเขตครอบคลุม การจัดการงานเอกสาร เช่น New, Open, Save เป็นต้น การแสดงมุมมอง เช่น Views, Ruler เป็นต้น การค้นหาแทนที่การเคลื่อนย้าย รวมทั้งการยกเลิกและ ทำซ้ำการกระทำ
- การจัดรูปแบบข้อความ มีขอบเขตครอบคลุม การปรับแต่งรูปแบบตัวอักษร เช่น Font Type, Color, Size เป็นต้น การจัดรูปแบบด้วยสไตล์รวมทั้งการใช้เครื่องหมายนำหน้าหัวข้อ
- การจัดการกับย่อหน้าในเอกสาร มีขอบเขตครอบคลุม การจัดรูปแบบย่อหน้า เช่น Spacing, Indent, Tab เป็นต้น การปรับแต่งด้วยชุดรูปแบบ (Theme) รวมทั้งการแบ่งส่วนเอกสาร เช่น Page Break, Section Break
- การแทรกวัตถุลงบนงานเอกสาร มีขอบเขตครอบคลุม การแทรกและการปรับแต่งวัตถุ เช่น Picture, Shape, Chart เป็นต้น การแทรกและปรับแต่งตาราง เช่น Table Style, Table Border เป็นต้น
- การจัดรูปแบบเอกสาร มีขอบเขตครอบคลุม การกำหนดค่าหน้ากระดาษ เช่น Size, Orientation, Margins เป็นต้น การจัดรูปแบบหน้ากระดาษ เช่น Column, Border เป็นต้น รวมทั้งการแทรกหัวท้ายกระดาษ
- การพิมพ์เอกสาร มีขอบเขตครอบคลุม การตั้งค่าการพิมพ์เช่น ช่วงหน้ากระดาษ เครื่องพิมพ์จำนวน สำเนา เป็นต้น การแสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์รวมทั้งการสั่งพิมพ์เอกสาร
- การตรวจทานงานเอกสาร มีขอบเขตครอบคลุม การตรวจสอบแก้ไขคำสะกด และไวยากรณ์การ ตรวจสอบสถิติจำนวนคำ รวมทั้งการจำกัดการแก้ไขเอกสาร
- การจัดการตารางคำนวณ มีขอบเขตครอบคลุม การจัดการงานตารางคำนวณ เช่น New, Open, Save เป็นต้น การจัดการเซลล์แถว คอลัมน์เช่นการเลือก การลบ การซ่อนหรือแสดง และการปรับ ความกว้างของคอลัมน์หรือความสูงของแถว เป็นต้น
- การปรับแต่งข้อมูลในแผ่นงาน มีขอบเขตครอบคลุม การป้อนข้อมูล เช่น Type, AutoFill, Edit data เป็นต้น การเคลื่อนย้าย เช่น Copy, Cut, Paste, Paste special เป็นต้น รวมทั้งการกรองและการ เรียงลำดับข้อมูล
- การจัดรูปแบบข้อมูลในแผ่นงาน มีขอบเขตครอบคลุม การจัดรูปแบบ เช่น Font, Accounting Format, Alignment, Merge Cell, Unmerge เป็นต้น รวมทั้งการจัดรูปแบบโดยใช้เครื่องมือ อัตโนมัติเช่น Cell Style, Format As Table, Condition Formatting เป็นต้น
- การพิมพ์แผ่นงาน มีขอบเขตครอบคลุม การตั้งค่าการพิมพ์ เช่น การเลือกพิมพ์ เครื่องพิมพ์จำนวน สำเนา เป็นต้น การแสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์รวมทั้งการสั่งพิมพ์
- การใช้สูตรฟังก์ชันเพื่อการคำนวณ มีขอบเขตครอบคลุม การใช้สูตรในการคำนวณ เช่น บวก, ลบ, คูณ, หาร เป็นต้น รวมทั้งการใช้ฟังก์ชันในการคำนวณ เช่น Sum, Min, Max, Average เป็นต้น
- การแทรกวัตถุลงบนแผ่นงาน มีขอบเขตครอบคลุม การแทรกวัตถุและการปรับแต่งวัตถุ เช่น รูปภาพ แผนภูมิ เป็นต้น
- การป้องกันแผ่นงาน มีขอบเขตครอบคลุม การป้องกันแผ่นงาน (Protect) รวมทั้งการกำหนดให้เป็น ขั้นตอนสุดท้าย (Mark as Final)
- การจัดการงานนำเสนอ มีขอบเขตครอบคลุม การจัดการงานนำเสนอ เช่น New, Open, Save เป็นต้น การจัดการมุมมองการใช้งาน และการเลือกใช้เค้าโครงของงานนำเสนอ เช่น Views และ Layout
- การใช้งานข้อความบนสไลด์ มีขอบเขตครอบคลุม การจัดรูปแบบข้อความงานนำเสนอ เช่น คำสั่ง Format, และ Font เป็นต้น รวมทั้งการใช้เครื่องหมายนำหน้าหัวข้อข้อความบนงานนำเสนอ เช่น กลุ่มคำสั่ง Bullets, และ Numbering เป็นต้น
- การแทรกวัตถุลงบนแผ่นงาน มีขอบเขตครอบคลุม การแทรกวัตถุบนงานนำเสนอ เช่น การแทรก Picture, Chart, และ Smart Art เป็นต้น รวมทั้งการปรับแต่งวัตถุบนงานนำเสนอ เช่น กลุ่มคำสั่ง Format Object เป็นต้น
- การกำหนดการเคลื่อนไหว มีขอบเขตครอบคลุม การกำหนดการเคลื่อนไหวบนงานนำเสนอ เช่น กลุ่ม คำสั่ง Animation เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดรูปแบบการเปลี่ยนหน้าสไลด์งานนำเสนอ เช่น กลุ่ม คำสั่ง Transition เป็นต้น
- การตั้งค่างานนำเสนอ มีขอบเขตครอบคลุม การกำหนดสไลด์สำหรับการนำเสนอ เช่น กลุ่มคำสั่ง Custom Slide Show เป็นต้น การตั้งค่าการงานนำเสนอ เช่น กลุ่มคำสั่ง Setup Slide Show รวมทั้ง การนำเสนองานโดยใช้กลุ่มคำสั่ง Presentation เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

ผู้ที่มีความประสงค์จะเข้ารับการประเมินตามหน่วยสมรรถนะนี้ให้ดำเนินการตามขั้นตอนเข้ารับการ ประเมินสมรรถนะของบุคคล ตามที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพได้ประกาศเผยแพร่ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของสถาบันฯ (http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_cp/?page=howTo/howTo_asmRegist.php) โดยเลือกสมัครเข้ารับการ ประเมินสมรรถนะของบุคคลภายใต้ มาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงาน สมรรถนะหลักด้านคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศ สมรรถนะความสามารถด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Literacy) ระดับ 2 ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน (กลุ่ม 2) (http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_sa/index.php?page=ShowCer.php&OCC=ITC&RoleId= 24325&Level=2&KfID=2&user_id) หรือ ระดับ 3 ทักษะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน (http://tpqi net. tpqi. go. th/ tpqi_ sa/ index. php?page= ShowCer.php&OCC=ITC&RoleId=24348&Level=3&KfID=4&user_id) โดยให้นำเฉพาะผลการประเมินของ หน่วยสมรรถนะใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (CEC-ITC-2-004ZA) หน่วยสมรรถนะใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (CEC-ITC-2-005ZA) และหน่วยสมรรถนะใช้โปรแกรมนำเสนอ (CEC-ITC-2-006ZA) มาแสดงต่อผู้รับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการพิจารณาต่อไป

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDlit300
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
3. ทบทวนครั้งที่N/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)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถ 1) ทำงานร่วมกันแบบออนไลน์โดยใช้งานพื้นที่แบ่งปันข้อมูล ออนไลน์ใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ ใช้งานโปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ 2) สามารถใช้โปรแกรม สร้างสื่อดิจิทัล โดยใช้โปรแกรมสร้างเว็บ ใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการทำงาน ใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ ใช้โปรแกรมจับ การทำงานของหน้าจอ ใช้โปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหว และ 3) สามารถใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย เพื่อป้องกันภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย ปฏิบัติตามหลักการเพื่อรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติตามหลักการ ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย พร้อมทั้งสามารถกำหนดรูปแบบการพิสูจน์ตัวตนได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
Dlit301 ทำงานร่วมกันแบบออนไลน์	1.1 ใช้งานพื้นที่ทำงานแบบออนไลน์ 1.2 ใช้งานพื้นที่แบ่งปันข้อมูลออนไลน์ 1.3 ใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ 1.4 ใช้งานโปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ	ข้อสอบข้อเขียน
Dlit302 ใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล	2.1 ใช้โปรแกรมสร้างเว็บ 2.2 ใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการทำงาน 2.3 ใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ 2.4 ใช้โปรแกรมจับการทำงานของหน้าจอ 2.5 ใช้โปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหว	ข้อสอบข้อเขียน
Dlit303 ใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย	3.1 จัดการภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย 3.2 ปฏิบัติตามหลักการเพื่อรักษาความปลอดภัย 3.3 ปฏิบัติตามหลักการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย 3.4 จัดการรูปแบบการพิสูจน์ตัวตน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

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

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ปฏิบัติการใช้งานพื้นที่ทำงานแบบออนไลน์
- ปฏิบัติการใช้งานพื้นที่แบ่งปันข้อมูลออนไลน์
- ปฏิบัติการใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ
- ปฏิบัติการใช้งานโปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ
- ปฏิบัติการใช้โปรแกรมสร้างเว็บ
- ปฏิบัติการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- ปฏิบัติการใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ
- ปฏิบัติการใช้โปรแกรมจัดการทำงานของหน้าจอ
- ปฏิบัติการใช้โปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหว
- ป้องกันภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย
- ปฏิบัติตามหลักเพื่อรักษาความปลอดภัย
- ปฏิบัติตามหลักการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย
- กำหนดรูปแบบการพิสูจน์ตัวตน
- ชอบทดลองทำสิ่งใหม่ๆ (Exploratorily Excitable)
- ยอมรับปรับตัว (Adaptive)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)
- ติดตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (Keep Abreast with Technological Change)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึงประเด็นทางสังคม จริยธรรมและความเป็นส่วนตัว
- เทคนิคการใช้โปรแกรมใช้ทำงานร่วมกันแบบออนไลน์
- ความรู้ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานราชการ
- เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
- แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองการสอบผ่านการทดสอบความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารรับรองการเข้ารับการอบรมความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การตรวจประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การใช้งานพื้นที่เพื่อการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์มีขอบเขตครอบคลุม การเลือกใช้พื้นที่การทำงาน เช่น Microsoft SharePoint, Google Docs เป็นต้น รวมทั้งการใช้งานและการแบ่งปันพื้นที่การทำงานแบบออนไลน์
- การใช้งานพื้นที่แบ่งปันข้อมูลออนไลน์มีขอบเขตครอบคลุม การเลือกใช้พื้นที่แบ่งปันข้อมูล เช่น OneDrive, Drop box เป็นต้น รวมทั้งการใช้งานและการแบ่งปันพื้นที่แบ่งปันข้อมูลแบบออนไลน์
- การใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ มีขอบเขตครอบคลุม การเลือกใช้โปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ เช่น Windows Remote Assistance, TeamViewer, Join me เป็นต้น รวมทั้งการใช้งานโปรแกรม แบ่งปันหน้าจอร่วมกัน
- การใช้งานโปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ มีขอบเขตครอบคลุม การเลือกใช้โปรแกรมประชุม ทางไกลผ่านจอภาพ เช่น Skype, Google Hangout เป็นต้น รวมทั้งการใช้งานโปรแกรมประชุม ทางไกลผ่านจอภาพร่วมกัน
- การใช้โปรแกรมสร้างเว็บมีขอบเขตครอบคลุม การออกแบบหน้าเว็บเพจ ด้วยการปรับแต่งตัวอักษร การสร้างจุดเชื่อมโยง การสร้างตาราง อีกทั้งการใช้ CSS Styles และการแทรกวัตถุต่าง ๆ บนเว็บเพจ เช่นรูปภาพ และแบบฟอร์ม รวมถึงการเผยแพร่เว็บเพจ
- การใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการทำงานมีขอบเขตครอบคลุม การเลือกใช้สื่อดิจิทัลแบบต่าง ๆ การจำแนก รูปแบบของสื่อดิจิทัล รวมถึงการใช้งานสื่อดิจิทัล
- การใช้โปรแกรมตกแต่งภาพมีขอบเขตครอบคลุม การบันทึกภาพจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น หน้าจอ คอมพิวเตอร์, หน้าเว็บเพจ สแกนเนอร์ เป็นต้น และการปรับแต่งรูปด้วยโปรแกรมตกแต่งภาพ รวมถึง การบันทึกไฟล์ภาพเพื่อนำไปใช้งาน –
- การใช้โปรแกรมจัดการทำงานของหน้าจอมือมีขอบเขตครอบคลุม การใช้โปรแกรมสำหรับจัดการทำงาน ของหน้าจอ รวมถึงการบันทึกไฟล์เพื่อนำไปใช้งาน
- การใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารภาพเคลื่อนไหวมีขอบเขตครอบคลุม ชนิดไฟล์ที่นำมาใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อ ภาพเคลื่อนไหว การใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารภาพเคลื่อนไหว รวมถึงการบันทึกไฟล์เพื่อนำไปใช้งาน
- การป้องกันภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย มีขอบเขตครอบคลุม ภัยคุกคามด้านความมั่นคง ปลอดภัย ของข้อมูล เช่น การนำแฟ้มข้อมูลขึ้นสู่การทำงานบนระบบออนไลน์หรือคลาวด์คอมพิวติง วิธีการป้องกันการแก้ไขข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การเข้ารหัส และการจัดเก็บแฟ้มข้อมูลลงสื่อจัดเก็บ เป็นต้น การป้องกันภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยของโปรแกรม เช่น โปรแกรมการใช้งาน ฐานการออนไลน์การใช้งานโปรแกรมสังคมออนไลน์และการปรับปรุงข้อบกพร่องและรุ่นของ โปรแกรม เป็นต้น รวมทั้งการป้องกันภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย ของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น การแพร่ขยายไวรัสคอมพิวเตอร์ผ่านอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล การติดตามอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เมื่อ สูญหาย และความมั่นคงปลอดภัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- การปฏิบัติตามหลักเพื่อรักษาความปลอดภัย มีขอบเขตครอบคลุม การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การเข้ารหัสแฟ้มข้อมูล ช่องทางการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมกับการส่งผ่านข้อมูลใน สถานะเคลื่อนไหวน หรือสถานะหยุดพัก วิธีการจัดเก็บข้อมูลที่ดียิ่งขึ้นในการรักษาข้อมูลให้ปลอดภัย การ ทำลายข้อมูล การกู้คืนข้อมูล และนโยบายภาครัฐกับระบบการรักษาข้อมูล เป็นต้น พร้อมทั้งการรักษา ความปลอดภัยของโปรแกรม เช่น การเข้าโจมตีโปรแกรม กระบวนการ update โปรแกรมเพื่อปิดช่อง โหว่และการเลือกใช้ภาษาโปรแกรมเพื่อความปลอดภัยในโปรแกรมระบบออนไลน์ เป็นต้น
- การปฏิบัติตามหลักการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย มีขอบเขตครอบคลุม การปรับแต่งความ ปลอดภัยของเว็บเบราว์เซอร์เช่น การกำหนดค่า remember username และ password, การล้าง cache, การกำหนดค่าความปลอดภัยในการเข้าระบบอินเทอร์เน็ต, การอนุญาตให้ run script บน เว็บเบราว์เซอร์และการปรับเป็นโหมดไม่ระบุตัวตน เป็นต้น การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย เช่น การใช้https, การ log off, การใช้งานผ่าน proxy และการเข้าถึงเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น พร้อมทั้งการใช้งานโปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์เช่น add on, web store, และ extensions เป็นต้น
- การกำหนดรูปแบบการพิสูจน์ตัวตน มีขอบเขตครอบคลุม การพิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่เป็น เช่น finger print, palm scan, voice recognition, retina scan, และ facial recognition เป็นต้น การพิสูจน์ ตัวตนด้วยสิ่งที่มีเช่น cryptographic keys, one time password, และ ID card เป็นต้น พร้อมทั้ง การพิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่มีรู้เช่น การกำหนดรหัสผ่าน, การพิสูจน์ตัวตน, และเครื่องมือสำหรับทดสอบ รหัสผ่าน เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

ผู้ที่มีความประสงค์จะเข้ารับการประเมินตามหน่วยสมรรถนะนี้ให้ดำเนินการตามขั้นตอนเข้ารับการ ประเมินสมรรถนะของบุคคล ตามที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพได้ประกาศเผยแพร่ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของสถาบันฯ (http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_cp/?page=howTo/howTo_asmRegist.php) โดยเลือกสมัครเข้ารับการ ประเมินสมรรถนะของบุคคลภายใต้มาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงาน สมรรถนะหลักด้านคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศ สมรรถนะความสามารถด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Literacy) ระดับ 2 ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน (กลุ่ม 3 (http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_sa/index.php?page=ShowCer.php&OCC=ITC&RoleId=24325 &Level=2&KfID=3&user_id) หรือ ระดับ 3 ทักษะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน (http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_sa/index.php?page=ShowCer.php&OCC=ITC&RoleId=24348&Level=3&KfID=4&user_id) โดยให้ นำเฉพาะผลการประเมินของหน่วยสมรรถนะทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ (CEC-ITC-2-007ZA) หน่วยสมรรถนะ ใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล (CEC-ITC-2-008ZA) และหน่วยสมรรถนะใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย (CEC-ITC-2-009ZA) มาแสดงต่อผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการพิจารณาต่อไป

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

Dlit400
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
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)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน และกำหนดการใช้งานเครื่องมือ ดิจิทัลอย่างถูกต้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดด้านคอมพิวเตอร์.ศ. 2550

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
Dlit401 ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	1.1 เลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน 1.2 ใช้โปรแกรมเครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
Dlit402 กำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง	2.1 ระบุกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือดิจิทัล 2.2 กำหนดนโยบาย/แนวทางการใช้งานเครื่องมือดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการภาครัฐ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง พร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ กฎหมายว่าด้วยการละเมิด
- ความรู้เกี่ยวกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของประเทศ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล
- คอมพิวเตอร์และสื่อดิจิทัลในปัจจุบัน
- นโยบายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์(Cyber Security Policy)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ปฏิบัติการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- การใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในการทำงาน
- เทคนิคการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน
- ชอบทดลองทำสิ่งใหม่ๆ (Exploratorily Excitable)
- ยอมรับปรับตัว (Adaptive)
- มีความพยายาม ไม่ย่อท้อ (Persistent)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- เทคนิคการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
- เทคนิคการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบรูปภาพ (Infographic)
- ความรู้ด้านรูปแบบไฟล์และเทคนิคการแลกเปลี่ยนรูปแบบไฟล์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน
- เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
- แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองการสอบผ่านการทดสอบความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารรับรองการเข้ารับการอบรมความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- การตรวจประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

เนื่องจากหน่วยสมรรถนะนี้เป็นสมรรถนะของข้าราชการทุกคน การใช้เครื่องมือและสื่อดิจิทัลจึงมี ความแตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยงาน และแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งมีความจำเป็นในการใช้งานเครื่องมือ ดิจิทัลที่แตกต่างกันไป การประเมินหน่วยสมรรถนะจึงไม่ควรจะประเมินบนพื้นฐานความความเข้าใจว่า เครื่องมือดิจิทัลหนึ่งสามารถใช้ได้กับทุกคนหรือทุกหน่วยงาน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานมีขอบเขตครอบคลุม การเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลแบบต่างๆ ตาม ความจำเป็นของหน่วยงานและลักษณะงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เว็บบอร์ดข้อมูลหน่วยงาน โปรแกรมที่ใช้ในหน่วยงาน การตกแต่งภาพ การนำเสนอ งานเอกสาร การวิเคราะห์คำนวณ เป็นต้น (ตัวอย่างที่ยกมาเป็นเพียงแนวทาง แต่ไม่ได้จำกัดว่าจะมี เพียงเท่านั้นหรือไม่สามารถต่างจากนี้ได้)
- กำหนดการใช้งานสื่อดิจิทัลอย่างถูกต้องมีในบริบทนี้มุ่งเน้นไปที่ข้อมูลขององค์กรและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ขอบเขตครอบคลุมถึง การระบุกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสื่อดิจิทัล เช่น พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดด้านคอมพิวเตอร์การกำหนดนโยบาย/แนวทางการใช้งานสื่อดิจิทัลได้อย่างถูกต้อง เช่น ความตระหนักในประเด็นความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล (Privacy) ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) นโยบายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security Policy) เป็นต้น รวมไปถึงการปฏิบัติตามได้อย่างเคร่งครัด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

Dlit500
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)
6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถระบุข้อสนเทศที่เปิดเผยได้และเป็นไปตามหลักการและกฎหมายที่กำหนด ตลอดจนจัดทำข้อสนเทศให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน Open Data
7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
- ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
- N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
 - พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
Dlit501 ระบุข้อสนเทศที่เปิดเผยได้และเป็นไปตามหลักการและกฎหมายที่กำหนด	2.1 จัดรูปแบบตามมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Government Open Data) 2.2 ตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูลก่อนการเผยแพร่ 2.3 เผยแพร่ชุดข้อมูลสู่สาธารณะในรูปแบบ Open Data ในช่องทางที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
Dlit502 จัดทำข้อสนเทศให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน Open Data	2.1 จัดรูปแบบตามมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Government Open Data) 2.2 ตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูลก่อนการเผยแพร่ 2.3 เผยแพร่ชุดข้อมูลสู่สาธารณะในรูปแบบ Open Data ในช่องทางที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

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

- ยอมรับปรับตัว (Adaptive)
- ทำงานร่วมกับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Collaborative)
- เปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ (Open to New Experience)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูล และเปิดเผยข้อมูล
- ความรู้ด้านมาตรฐานข้อมูล (Government Data Standard) และมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Government Open Data)
- ความรู้ด้านการจัดทำและสามารถเผยแพร่ชุดข้อมูลสู่สาธารณะในรูปแบบ Open Data

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน
- เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
- แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองการสอบผ่านการทดสอบความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารรับรองการเข้ารับการอบรมความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การประเมินหน่วยสมรรถนะนี้จะประเมินสมรรถนะในการผลิตชุดข้อมูลเพื่อเผยแพร่ให้แก่ สาธารณะเป็นหลัก โดยแต่ละหน่วยงานจะมีลักษณะ วิธีการอ้างอิง สูตรในการคำนวณหน่วย และปัจจัย อื่นที่แตกต่างกันไป การประเมินจึงไม่ควรจะประเมินบนฐานของความเข้าใจที่ว่าข้อมูลหนึ่งชุดสามารถ ใช้ได้กับทุกหน่วยงาน ส่วนการวิเคราะห์ว่าใครจะเป็นผู้ใช้ข้อมูลใด เนื่องจากเป็นข้อมูลให้บริการสาธารณะ ดังนั้นการวิเคราะห์ว่าใครเป็นผู้ใช้จะเป็นสมรรถนะหลักเฉพาะของบุคคลากรที่ติดต่อกับหน่วยงาน ภายนอก หรือประชาชน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- กำหนดขอบเขตงานของการสร้างสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ มีขอบเขตรอบคลุม จะต้องมีความเข้าใจในว่า ข้อมูลนั้นจะผลิตมาจากส่วนใดในสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) Business Architecture (2) Information Architecture (3) Application Architecture (4) Technology/ Infrastructure Architecture โดยสามารถระบุแหล่งข้อมูลที่จะนำมาผลิตได้รวมทั้งขอบเขตการใช้ งานของข้อมูลชุดนั้นๆ เช่น เวลาที่ข้อมูลสามารถใช้งานได้ขั้นตอนในการคำนวณ หน่วยของข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล และ แหล่งอ้างอิงที่มาของข้อมูล
- การเผยแพร่ชุดข้อมูลสู่สาธารณะในรูปแบบ Open Data มีขอบเขตรอบคลุมถึง ความเข้าใจในกรอบ แนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF เข้าใจความสำคัญของการจัดทำมาตรฐานข้อมูล
- การประเมินให้พิจารณาว่าสมรรถนะนี้เป็นสมรรถนะของข้าราชการทุกคน จึงมีขอบเขตในการผลิตชุด ข้อมูลเพื่อเผยแพร่ให้แก่สาธารณะเป็นหลัก ส่วนการวิเคราะห์ว่าใครจะเป็นผู้ใช้ข้อมูลใด เนื่องจากเป็น ข้อมูลให้บริการสาธารณะ ดังนั้นการวิเคราะห์ว่าใครเป็นผู้ใช้จะเป็นสมรรถนะหลักของบุคคลากรที่ติดต่อกับหน่วยงานภายนอก หรือประชาชน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDlit600
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ (Others)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน กำหนดวิธีแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน และควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดด้านคอมพิวเตอร์พ.ศ. 2550

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
Dlit601 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลขององค์กรเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น 1.2 จัดทำข้อเสนอโครงการ/แนวทางการดำเนินงานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
Dlit602 กำหนดวิธีแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน	2.1 กำหนดมาตรฐานข้อมูลขององค์กรและหน่วยงานอื่นที่จะใช้ข้อมูลร่วมกันได้ 2.2 กำหนดวิธีการมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Standard Data Exchange) ได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
Dlit603 ควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	3.1 กำหนดสาระสำคัญของโลจิสติกส์สารสนเทศ (Information Logistics) ได้ 3.2 ตรวจสอบความถูกต้องของโลจิสติกส์สารสนเทศ (Information Logistics) ในแต่ละระบบหรือหน่วยงานได้ 3.3 ระบุวิธีการแก้ไขข้อมูลสารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง (Information Defect) ได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

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)
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- เปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ (Open to New Experience)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูล และเปิดเผยข้อมูล
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF
- ความรู้ด้านสถาปัตยกรรมองค์กรในด้านข้อมูล (Enterprise Data Architecture)
- ความรู้ด้านสถาปัตยกรรมการบริการ (SOA: Service-Oriented Architecture)
- ความรู้ด้านมาตรฐานข้อมูล (Government Data Standard) และมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Government Open Data)
- ความรู้ด้านการจัดการข้อมูลขององค์กร (Organizational Information Management)
- ความรู้ด้านข้อมูลและการวิเคราะห์(Data and Analytic Literacy) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative)
- เทคนิคการกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูลในแต่ละแหล่งอ้างอิง (Input-Process-Output-Control) และการวิเคราะห์Information Logistics
- เทคนิควิธีการศึกษาความเป็นไปได้(Feasibility Study)
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- – เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน
- เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
- แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้(Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองการสอบผ่านการทดสอบความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารรับรองการเข้ารับการอบรมความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

- ในแต่ละหน่วยงานแต่ละตำแหน่งงาน จะมีความจำเป็นในการใช้ข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ แตกต่างกันไป และบางตำแหน่งงานอาจจะไม่มีการใช้ข้อมูลภายนอกโดยตรง แต่อาจจะมีโดยอ้อม การประเมินจึงไม่ควรจะประเมินโดยวัดจากการใช้ข้อมูลโดยตรงเพียงอย่างเดียว
- สำหรับมาตรฐานข้อมูลในแต่ละหน่วยงานอาจจะมีระดับของมาตรฐานที่แตกต่างกัน (ระดับกลุ่ม ระดับ หน่วยงาน ระดับองค์กร ระดับกรม ระดับกระทรวง ระดับชาติและระดับนานาชาติเป็นต้น) และ อาจจะเป็นมาตรฐานของหน่วยงานย่อย การประเมินจึงไม่ควรจะจำกัดว่าต้องเป็นมาตรฐานในระดับใด
- การแก้ไขข้อสนเหตุที่ไม่ถูกต้องนั้น จะมีขอบเขตแตกต่างกันไป เช่น ผู้ใช้จะสามารถเพียง กำหนดค่าข้อมูลที่ถูกต้อง และกฎเกณฑ์ในการแก้ไข ผู้บริหารอาจจะกำหนดวิธีการในการทำงาน นักวิชาการคอมพิวเตอร์อาจจะสามารถเขียนโปรแกรมเพื่อแก้ไขได้การประเมินจึงต้องแตกต่างกันไป แต่ละบุคคล

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน มีขอบเขตครอบคลุมความเข้าใจ

เรื่องกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ(Thailand e-Government Interoperability Framework) หรือ TH e-GIF เข้าใจความสำคัญของการจัดทำมาตรฐานข้อมูล วิธีการจัดตั้งคณะทำงาน และกระบวนการจัดทำรายการมาตรฐานข้อมูลร่วม ตลอดจนขั้นตอนปฏิบัติ ในการพัฒนาระบบข้อมูลที่มีการเชื่อมโยง กระบวนการและข้อมูลระหว่างระบบงานอิเล็กทรอนิกส์

ตามกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติแต่อาจจะไม่จำกัดในระดับของ

มาตรฐานสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมาตรฐาน

โดยหน่วยงานสามารถกำหนดมาตรฐานของตนเองได้และทราบว่าสามารถใช้ได้ในขอบเขตใด ก็ให้ถือว่ามีความมาตรฐานแล้ว

- การแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน มีขอบเขตครอบคลุมถึงการกำหนดมาตรฐาน ข้อมูลขององค์กร และหน่วยงานอื่นที่เชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันได้การกำหนดวิธีการมาตรฐานในการ แลกเปลี่ยนข้อมูล (Standard Data Exchange) ได้
- ควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) มีขอบเขตครอบคลุมถึงการกำหนดสาระสำคัญของโลจิสติกส์สารสนเทศ (Information Logistics) ได้ตรวจสอบความถูกต้องของโลจิสติกส์ สารสนเทศ (Information Logistics) ในแต่ละระบบหรือหน่วยงานได้ระบุวิธีการแก้ไขข้อมูล สารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง (Information Defect) ได้

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะDlit700
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Management) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ งานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) และกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ (Others)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถกำหนดข้อมูลนำเข้า (Input Data), รูปแบบสมการ/แนวทาง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมดิจิทัล และรูปแบบการแสดงผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนจัดทำ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

☒

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
Dlit701 กำหนดข้อมูลนำเข้า (Input Data)	1.1 นำเข้าข้อมูล (Input Data) จากแหล่งข้อมูลหลายแหล่งได้ 1.2 ระบุเกณฑ์เพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูลนำเข้า โดยการใช้โปรแกรมดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
Dlit702 กำหนดรูปแบบสมการ/แนวทางวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมดิจิทัล	2.1 ใช้Aggregate Function (Sum, Avg, Min, Max) กับข้อมูลที่จะวิเคราะห์ได้ 2.2 จัดกลุ่มข้อมูลได้ 2.3 วิเคราะห์การกระจายและความสัมพันธ์ของข้อมูลได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
Dlit703 กำหนดรูปแบบการแสดงผลของการวิเคราะห์ข้อมูล	3.1 แสดงผลลัพธ์ในรูปแบบตาราง 3.2 แสดงผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
Dlit704 จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจาก ข้อมูลสารสนเทศที่ได้	4.1 วิเคราะห์และตีความผลจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้ 4.2 เสนอแนวทางเพื่อพัฒนาการทำงานโดยอิงข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

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)
- สามารถกำหนดขอบเขตงานของการสร้างข้อเสนอแนะจากข้อมูลในหน่วยงาน
- สามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้
- ขอบแก้ปัญหาที่มีความท้าทาย (Problem Solving)
- มีความคิดริเริ่ม (Innovative)
- ชอบทดลองทำสิ่งใหม่ๆ (Exploratorily Excitable)
- เปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ (Open to New Experience)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านสถาปัตยกรรมการบริการ (SOA: Service-Oriented Architecture)
- ความรู้ด้านสถาปัตยกรรมองค์กรในด้านข้อมูล (Enterprise Data Architecture)
- ความรู้ด้านมาตรฐานข้อมูล (Government Data Standard) และมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Government Open Data)
- ความรู้ด้านสถิติพื้นฐานเชิงพรรณนาและสถิติเชิงวิเคราะห์เบื้องต้น
- ความรู้ด้านข้อมูลและการวิเคราะห์ (Data and Analytic Literacy) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative)
- เทคนิคการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบรูปภาพ (Infographic)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน
- เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
- แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน
- ประวัติการดำรงตำแหน่ง หรือ ประวัติการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองการสอบผ่านการทดสอบความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสารรับรองการเข้ารับการอบรมความรู้ทางด้านไอทีด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

- หน่วยสมรรถนะนี้จะเป็นสมรรถนะในการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานประจำของตนเอง ซึ่งแต่ละบุคคลก็มี ข้อมูลที่แตกต่างกันไป การประเมินจึงต้องพยายามทำความเข้าใจข้อมูลจากผู้เข้ารับการประเมินได้ทำ การวิเคราะห์ซึ่งอาจจะมีนิยามและขอบเขตที่แตกต่างไปจากความเข้าใจทั่วไป
- ในการประเมินการวิเคราะห์ข้อมูลในงานประจำนั้น แต่ละบุคคลอาจมีข้อมูลที่ต้องรับผิดชอบแตกต่างกันไป การประเมินจึงต้องพยายามทำความเข้าใจข้อมูลจากผู้เข้ารับการประเมินได้ทำการวิเคราะห์ซึ่ง อาจจะมีนิยามและขอบเขตที่แตกต่างไปจากความเข้าใจทั่วไป
- สำหรับข้อเสนอแนะนั้น เนื่องจากแต่ละตำแหน่งงานจะมีขอบเขตการทำงานและความรับผิดชอบที่ แตกต่างกัน ดังนั้น ในการประเมินจึงต้องทำความเข้าใจว่า ผลการวิเคราะห์สามารถทำได้ในระดับ แนวทางเป็นหลัก เพื่อให้ผู้บริหารได้พิจารณาตัดสินใจดำเนินโครงการเพื่อปรับปรุงต่อไป ซึ่งอยู่นอก ขอบเขตของการประเมิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- กำหนดขอบเขตงานของการสร้างข้อเสนอแนะเพื่องานบริการ มีขอบเขตครอบคลุม สถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) Business Architecture (2) Information Architecture (3) Application Architecture (4) Technology/Infrastructure Architecture
- จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้ มีขอบเขต ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลสารสนเทศที่สามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขได้ซึ่งในการแก้ไขจริงๆจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บริหาร และดำเนินการแก้ไขโดยใช้ความรู้ ความสามารถด้านอื่นๆ ต่อไป
- การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละชุดจะมีความจำเป็นในการใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลที่แตกต่างกันไป โดยให้พิจารณาตามความเหมาะสมของบริบทการทำงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

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
การสัมภาษณ์ |
| DS102
ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการ
ดิจิทัลแบบเชื่อมโยง | 2.1
ลำดับความสำคัญของปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ปัญหาเพื่อ
บูรณาการกระบวนการให้บริการ
2.2
กำหนดแนวทางการปฏิบัติเชิงรุกและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในแก้
ไขปัญหาได้ทันเหตุการณ์และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต
2.3
เสนอแนวทางการบูรณาการกระบวนการบริการระหว่างหน่ว
ยงานที่เกี่ยวข้อง | ข้อสอบข้อเขียน
การสัมภาษณ์ |
12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)
- 37

- 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
- ประกาศนียบัตรต่างๆ 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 และการสัมภาษณ์
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DS300
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ออกแบบนวัตกรรมบริการ
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กลุ่มปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานนโยบายและงานวิชาการ (Academic) กลุ่มปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และกลุ่มปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความเข้าใจ 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 การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
DS302 ระบุงค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสมบูรณ์ของการให้บริการ	2.1 กำหนดฉากทัศน์ทางเลือกในบริบทของผู้ให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบบริการดิจิทัล 2.2 ระบุงค์ประกอบสำคัญของการออกแบบบริการดิจิทัลเพื่อให้กิตบริการตามที่ต้องการ 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 การสัมภาษณ์
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 3.3 ประเมินความคุ้มค่าของแต่ละทางเลือกในการพัฒนาบริการดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

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

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง 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 toBusiness0) ซึ่งเป็นการให้บริการผู้ต้องการความช่วยเหลือจากรัฐ มากกว่าผลตอบแทนเชิงเศรษฐศาสตร์ตลอดจน การเปิดช่องทางการเข้าถึงภาครัฐและหรือมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

- การวิเคราะห์บริการดิจิทัลเพื่อสร้างบริการใหม่จะใช้หลักการออกแบบและสร้างสรรค์ร่วมกับผู้ใช้งาน (Co-Creation)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- THe-GIF 2.0 หมายถึง กรอบแนวทางเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ2.0 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 และการสัมภาษณ์
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DS600

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนาวัตกรรมการบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

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 การสัมภาษณ์
DS602 จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ	2.1 รับฟังข้อเสนอแนะ 2.2 ชี้แจงสาเหตุผลกระทบและประโยชน์ที่จะได้รับแก่ผู้ใช้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
DS603 ถอดองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	3.1 ประมวลผลคุณภาพการให้บริการ 3.2 จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงองค์ประกอบการออกแบบ นวัตกรรมบริการ 3.3 ถ่ายทอดองค์ความรู้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

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
- หลักฐานการปฏิบัติงานเรื่องการตรวจสอบและติดตามผลการนำข้อมูลย้อนกลับหรือคำแนะนำที่ให้ผู้อื่นไปใช้ปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

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

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะ เป็นความสามารถในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัล และปรับปรุงกระบวนการงาน 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 ความสามารถสนองต่อการให้แก่ผู้ใช้บริการในระดับใด และเมื่อเปรียบเทียบกับบริการอื่น หรือ บริการเดียวกันของหน่วยงานอื่น มีความแตกต่างกันอย่างไร

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน และการสัมภาษณ์
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DS700
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล
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)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีความสามารถในการกำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการดิจิทัล 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 คัดเลือกบริการย่อยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดหลักในบริการดิจิทัล 1.3 กำหนดวิธีการวัด ค่าวัด และเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพการให้บริการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
DS702 รวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการย่อยต่างๆ	2.1 กำหนดแหล่งข้อมูลดิจิทัลที่เป็นคำวัดของบริการย่อยทั้งหมดในบริการดิจิทัลที่คัดเลือก 2.2 รวบรวมข้อมูลที่เป็นคำวัดของบริการย่อยที่ได้คัดเลือก 2.3 คำนวณค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

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

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
- ประกาศนียบัตรต่างๆ จากการฝึกอบรมพัฒนาหรือการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ตรวจสอบประเมินหลักฐานโดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงานและ หลักฐานด้านความรู้

15. ขอบเขต (Range Statement)

หน่วยสมรรถนะบริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล เป็นสมรรถนะที่ใช้สำหรับสร้างตัววัด บริการย่อยในบริการดิจิทัล ซึ่งสัมพันธ์กับเป้าหมายการให้บริการ เมื่อกำหนดค่าวัดแล้ว ให้รวบรวมข้อมูลจาก ระบบบริการดิจิทัลมาวิเคราะห์รูปแบบและแนวโน้มของค่าวัด เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่อธิบายผลการให้บริการ แล้วจึงทำแผนการปรับปรุงบริการดิจิทัล เพื่อบรรจุในแผนที่นำทางเพื่อดำเนินการต่อไป 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 และการสัมภาษณ์
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

DTR200
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
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)

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	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
DTR202 พัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล	2.1 ส่งเสริมและพัฒนาทักษะดิจิทัลประชาชนและผู้รับบริการเพื่อการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนสู่การเข้าถึงบริการแบบดิจิทัล (E-Participation) 2.2 สนับสนุนและพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐตามภารกิจที่ต้องรับผิดชอบเพื่อยกระดับการให้บริการแบบดิจิทัล	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

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

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 หรือผู้รับบริการเพื่อมีส่วนร่วมในการ 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 การสัมภาษณ์และการใช้หลักฐานการปฏิบัติงาน
- พิจารณาได้จากเครื่องมือประเมินสมรรถนะบุคคล (Assessment Tool)