

(ร่าง) หลักสูตรการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร (IT Service Management)

1. ข้อมูลทั่วไป General Information

1.1. ชื่อหลักสูตร

รหัสหลักสูตร : DGA 307

ชื่อภาษาไทย : การบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

ชื่อภาษาอังกฤษ : IT Service Management

1.2. ข้อมูลสถาบัน

- 1) ชื่อสถาบัน สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (Thailand Digital Government Academy: TDGA) ภายใต้การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
- 2) ผู้บริหารสถาบัน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล
- 3) ที่อยู่สถาบัน ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ 108 ถ.รางน้ำ แขวงพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400

1.3. คุณสมบัติผู้สอน

- 1) เป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่า ปริญญาตรี.....ในสาขา...อะไรก็ได้.....หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
- 2) เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ งานวิจัย และประสบการณ์เกี่ยวข้องกับ การทำงานในเรื่องที่สอนหรืออบรม
- 3) เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับ.....การทำงานในเรื่องที่สอนหรืออบรม
- 4)

1.4. กลุ่มผู้เรียน/คุณสมบัติผู้เรียน

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technologist)

1.5. ความรู้ที่ต้องมีมาก่อน (Pre-requisite)

- 1) ความรู้พื้นฐานการเขียนโปรแกรม
- 2) ความรู้พื้นฐานทางสถิติ
- 3) ความรู้ในเรื่องที่สอนหรืออบรม

1.6. อัตราส่วนระหว่างผู้เข้ารับการอบรมและผู้สอน

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม	xx คน	
จำนวนผู้สอน	xx คน	อัตราส่วนระหว่างผู้สอนต่อผู้เรียน xx: xx
จำนวนผู้ช่วยสอน (หากมี)	xx คน	อัตราส่วนระหว่างผู้ช่วยสอนต่อผู้เรียน (หากมี) xx: xx

2. ข้อมูลหลักสูตร

2.1 จุดมุ่งหมายของหลักสูตร

1. เพื่อให้.....ผู้เข้าอบรมปรับเปลี่ยนแนวคิดจากการเป็นผู้ปฏิบัติการเป็นผู้ให้บริการ
2. เพื่อให้.....ผู้เข้าอบรมสามารถออกแบบ ขั้นตอน กระบวนการ จัดการ การให้บริการในส่วนของตนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
3. เพื่อให้.....ผู้เข้าอบรมสามารถออกแบบ ช่องทางการสื่อสาร เพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร
4. เพื่อให้.....ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด

2.2 คำอธิบายหลักสูตร

(อธิบายในลักษณะของบทคัดย่อของหลักสูตร เช่น ความสำคัญของหลักสูตร ข้อมูลของเนื้อหาสาระหลักและสิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับจากหลักสูตร)

หน่วยงานผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรในปัจจุบัน มีบทบาทมากขึ้น นอกจากจะเป็นผู้อยู่เบื้องหลังของการทำงานขององค์กร การปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตใหม่ ด้วยการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลง ผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ได้เปลี่ยนแปลงเป็นผู้ให้บริการโดยตรงกับผู้ใช้งานมากขึ้น ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ในการให้บริการ เล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการ การให้ความรู้พื้นฐานกับผู้รับบริการ การแนะนำ การทำสื่อประชาสัมพันธ์ การทำเอกสารประกอบการทำงาน รวมทั้งการทำออกแบบประเมินเพื่อปรับปรุงการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน หลักสูตรนี้จัดทำขึ้นเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานให้เข้าใจหัวใจ การให้บริการ และองค์ประกอบภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร และการลดปัญหาที่เกิดขึ้น

2.3 ความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์ จากหลักสูตร

1. ด้านความสามารถ

รหัสหัวข้อ (LC No.)	หัวข้อการอบรมในหลักสูตร (Learning Content: LC)	หน่วยความสามารถ (Unit of Competency: UOC)					
		DT100	DT400	DS100	DG400	UOC	UOC
LC1	Growth Mindset			DS101 DS102	DG401		
LC2	หลักการประชาสัมพันธ์และการออกแบบสื่อ ประชาสัมพันธ์ การฝึกปฏิบัติการออกแบบสื่อ Canva /Info graphic design	DT101 DT102	DT401	DS101 DS102			
LC3	การทำเอกสารประกอบสาระสำคัญ เพื่อ สื่อสารในองค์กร ให้ความรู้กับบุคลากรใน องค์กร การฝึกปฏิบัติ	DT101 DT102	DT401 DT402	DS101 DS102			

	Data visualizer / Excel						
LC4	กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติการ การฝึกปฏิบัติ การตั้งคำถาม การประมวลผล การประเมิน การนำไปใช้	DT101 DT102 DT103	DT401	DS101 DS102	DG401 DG402		
LC5	กระบวนการ PDCA เทคนิคการคิดวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา PLC แสดงความคิดเห็นร่วมกัน			DS101 DS102	DG401 DG402		
LC6	ความสำคัญของช่องทางการสื่อสาร และ เทคนิคการรับข้อร้องเรียน PLC แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	DT101 DT102	DT401	DS101 DS102	DG401 DG402		

2. ด้านความรู้

2.1 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการทำงานร่วมกัน
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึงประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว และจริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐานหลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน
- อื่นๆ (ระบุ).....

2.2 ความรู้จำเป็น

- ความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอจีล์ (Agile)
- ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม และยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Security)
- ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที (IT Service Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์
- อื่นๆ (ระบุ)

3. ด้านประสบการณ์

3.1 ประสบการณ์พื้นฐาน

- ประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวันอย่างถูกต้องและปลอดภัย
- ประสบการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสบการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสบการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถทำ

ความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงาน และการให้บริการได้

- ประสบการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนต่างๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสบการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย
- อื่นๆ (ระบุ)

3.2 ประสบการณ์จำเป็น

- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ของหน่วยงานหรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนหรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติ ให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชนเพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์หรือนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- ประสบการณ์ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กร
- ประสบการณ์การพัฒนาซอฟต์แวร์
- ประสบการณ์การทำงานด้าน IT Security

- อื่นๆ (ระบุ)

3.3 ผลการอบรมที่คาดหวัง

(ระบุผลการอบรมที่สามารถวัดได้เมื่อจบการอบรม หรือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะที่ผู้ผ่านการอบรมจะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงได้ ตามที่หลักสูตรออกแบบไว้)

1. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานได้
2. สามารถประยุกต์ใช้ดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่ากับงานประเมิณผลงานได้
3. สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้
4. สามารถระบุปัญหาและผลกระทบของปัญหาอธิบายความสัมพันธ์ของปัญหาได้
5. สามารถหาทางแนวทางแก้ไขเสนอแนะให้กับหน่วยงานได้
6. สามารถกำหนดติดตามประเมินระดับการให้บริการได้

3.4 กระบวนการจัดการการอบรมการสอน

- 1) การบรรยาย (Lecture)
- 2) การฝึกปฏิบัติ (Workshop)
- 3) การอภิปรายร่วมกัน (Discussion)
- 4) การสาธิต (Demonstration)
- 5) การระดมสมอง (Brainstorming)
- 6) แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกรณีศึกษาที่ได้พบ

3.5 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อหลักสูตร*

(ระบุจำนวนชั่วโมงจำแนกตามวิธีการสอนตามข้อ 2.5)

จำนวนวันในการอบรม (1 วัน คือ 6 ชั่วโมง)	3 วัน
จำนวนชั่วโมงรวมในการอบรม	18 ชั่วโมง
การบรรยาย (Lecture)	10 ชั่วโมง
การฝึกปฏิบัติ (Workshop)	6 ชั่วโมง
การอภิปรายร่วมกัน (Discussion)	2 ชั่วโมง
การสาธิต (Demonstration)	xx ชั่วโมง
การระดมสมอง (Brainstorming)	xx ชั่วโมง
.....	xx ชั่วโมง

* อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

3.6 แนวทางของการวัดผล การประเมินผล

(อธิบายและแสดงวิธีการในการประเมินผลทั้ง 3 ระยะ โดยสามารถอธิบายวิธีหรือเครื่องมือ หรือกิจกรรมที่ใช้ เช่น ข้อสอบปรนัย สอบปากเปล่า การทำรายงานกลุ่ม โครงการพัฒนาระบบ เป็นต้น พร้อมระบุวิธีการแจ้งผลและระยะเวลา))

1. การประเมินผลก่อนเรียน
 - แบบทดสอบก่อนเรียน
 -
2. การประเมินผลระหว่างเรียน
 - การอภิปรายกลุ่ม/รายบุคคล
 - ผลลัพธ์จากการฝึกปฏิบัติ
 -
3. การประเมินผลหลังเรียน
 - แบบทดสอบหลังเรียน
 - ผลงานจากการฝึกปฏิบัติ
 - นำเสนอโครงการ.....

3. แผนการจัดฝึกอบรม

(สามารถจัดทำตารางเป็นแนวนอนได้หากจำเป็น)

รหัสหัวข้อ	หัวข้อและเนื้อหาการอบรม (Learning Content: LC)	ระยะเวลา (ช.ม.)*		กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน	ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome: LO)	แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้	หน่วยความสามารถ (ตามหนังสือ กพ.ว.6/2562)
		บรรยาย	ฝึกปฏิบัติ				
LC1	Growth Mindset - ความสำคัญของ Growth Mindset - การเปลี่ยนทัศนคติจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เป็นผู้ให้บริการ - ปรับทัศนคติจากปัญหาเกิดจากความไม่รู้ เป็นความรู้ที่ต้องประชาสัมพันธ์ - ปรับทัศนคติ เป็นผู้ให้ความรู้กับผู้รับบริการในองค์กร - ปรับทัศนคติ เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อแก้ปัญหาขององค์กร	3		1) ทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-Test) 2) การอบรมด้วยการบรรยาย	1) เปลี่ยนทัศนคติเป็นผู้ให้บริการ 2) เปลี่ยนทัศนคติเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กร	ประเมินจากการถาม-ตอบ	DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ -DS101 ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน -DS102 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง DG 400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -DG 401 กำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง
LC2	ประชาสัมพันธ์ - หลักการประชาสัมพันธ์ - หลักการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ - การฝึกปฏิบัติการออกแบบสื่อ - Canva /Info graphic design	1	2	การใช้เอกสารเทมเพลต Business Model Canvas ในการฝึกปฏิบัติการกิจกรรมกลุ่มหรือโปรแกรมอื่นที่สามารถสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ได้ดี	1.เข้าใจหลักการประชาสัมพันธ์ 2. เลือกใช้เทคโนโลยีในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ 3. สามารถประยุกต์ใช้ในงานตัวเองได้	ประเมินจากผลการฝึกปฏิบัติ	DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล -DT101 เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล -DT102 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล -DT401 ให้บริการดิจิทัล DS100 กำหนดกรอบการ

รหัสหัวข้อ	หัวข้อและเนื้อหาการอบรม (Learning Content: LC)	ระยะเวลา (ช.ม.)*		กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน	ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome: LO)	แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้	หน่วยความสามารถ (ตามหนังสือ กพ.ว.6/2562)
		บรรยาย	ฝึกปฏิบัติ				
							ให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ -DS101 ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน -DS102 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง
LC3	การทำเอกสารประกอบสาระสำคัญ เพื่อสื่อสารในองค์กร ให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร การฝึกปฏิบัติ Data visualizer / Excel	1	2	บรรยายความสำคัญของการทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ความรู้ และฝึกปฏิบัติโดยใช้โปรแกรม Ms.Word และ Ms.Excel เพื่อเผยแพร่ความรู้ หรือข้อควรปฏิบัติ ข้อควรระวัง ให้กับผู้รับบริการ	สามารถสร้างเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารได้ ตรงประเด็นแบบสรุปความ	ประเมินจากผลการฝึกปฏิบัติ	DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล -DT101 เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล -DT102 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล -DT401 ให้บริการดิจิทัล -DT402 พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบุคลากรขององค์กร DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ -DS101 ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบของปัญหา

รหัสหัวข้อ	หัวข้อและเนื้อหาการอบรม (Learning Content: LC)	ระยะเวลา (ช.ม.)*		กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน	ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome: LO)	แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้	หน่วยความสามารถ (ตามหนังสือ กพ.ว.6/2562)
		บรรยาย	ฝึกปฏิบัติ				
							ของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน -DS102 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง
LC4	กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติการ การฝึกปฏิบัติ การตั้งคำถาม การประมวลผลการประเมินการนำไปใช้	1	2	บรรยายความสำคัญของการทำประเมินและฝึกปฏิบัติโดยใช้โปรแกรม Ms.Form ,Google form และ Ms.Excel เพื่อประมวลผล แสดงผล วิเคราะห์ผลการประเมิน	สามารถออกแบบการประเมิน สามารถวิเคราะห์ผลการประเมินได้	ประเมินจากผลการฝึกปฏิบัติ	DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล -DT101 เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล -DT102 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล -DT103 บำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล -DT401 ให้บริการดิจิทัล DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ -DS101 ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน -DS102 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง

รหัสหัวข้อ	หัวข้อและเนื้อหาการอบรม (Learning Content: LC)	ระยะเวลา (ช.ม.)*		กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน	ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome: LO)	แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้	หน่วยความสามารถ (ตามหนังสือ กพ.ว.6/2562)
		บรรยาย	ฝึกปฏิบัติ				
							DG 400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -DG 401 กำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง -DG 402 ติดตามประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ
LC5	กระบวนการ PDCA เทคนิคการคิดวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา PLC แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	2	1	บรรยายหลักการ PDCA ความสำคัญ และใช้ PLC แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยน ประสบการณ์	เข้าใจ กระบวนการ PDCA	ประเมินจากผลการแสดงออก	DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ -DS101 ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน -DS102 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง DG 400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -DG 401 กำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง -DG 402 ติดตามประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ

รหัสหัวข้อ	หัวข้อและเนื้อหาการอบรม (Learning Content: LC)	ระยะเวลา (ช.ม.)*		กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน	ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome: LO)	แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้	หน่วยความสามารถ (ตามหนังสือ กพ.ว.6/2562)
		บรรยาย	ฝึกปฏิบัติ				
LC6	<p>ความสำคัญของช่องทางการสื่อสาร และเทคนิคการรับข้อร้องเรียน</p> <p>PLC แสดงความคิดเห็นร่วมกัน</p>	2	1	บรรยาย ความสำคัญของช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อจัดการข้อร้องเรียน	สามารถสร้างช่องทางการสื่อสารในองค์กร เพื่อแจ้งปัญหา และข้อร้องเรียนได้	ประเมินจากการแสดงออกและความคิดเห็น	<p>DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล</p> <p>-DT101 เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>-DT102 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>-DT103 บำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง</p> <p>DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>-DT401 ให้บริการดิจิทัล</p> <p>DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ</p> <p>-DS101 ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน</p> <p>-DS102 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง</p> <p>DG 400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>-DG 401 กำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง</p> <p>-DG 402 ติดตามประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ</p>

หมายเหตุ: * ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมแต่ละหัวข้อเป็นการประมาณการ อาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมกับผู้เรียน

คำอธิบายตารางแผนการจัดฝึกอบรม

1. **รหัสหัวข้อ** คือ ลำดับของหัวข้อและเนื้อหาที่ใช้สอนในหลักสูตร
2. **หัวข้อและเนื้อหาการอบรม(Learning Content : LC)** คือ การระบุเนื้อหาหรือหัวข้อย่อยที่ผู้สอนสามารถนำไปค้นคว้าหรือเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนได้
3. **ระยะเวลา (ช.ม.)*** คือ การระบุจำนวนชั่วโมงในการสอนที่ละเอียดมากขึ้น โดยจำแนกตาม ข้อ 2.5
4. **กิจกรรมการเรียนการสอน** คือ การระบุกิจกรรมหรือวิธีการในการเรียนการสอนในห้องเรียน
5. **ผลลัพธ์การเรียนรู้(Learning Outcome : LO)** คือ การอธิบายถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนในแต่ละหัวข้อ โดยสามารถอ้างอิงจาก Performance of criteria ที่เกี่ยวข้องกับ UOC และ EOC ที่ระบุในหัวข้อนั้นๆได้
6. **แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้** คือ การระบุแนวทางที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ตามที่ได้ระบุไว้
7. **หน่วยความสามารถ (ตามหนังสือ กพ. ว.6/2562)** คือ การระบุความสอดคล้องของหัวข้อและเนื้อหาว่าตรงกับหน่วยความสามารถใดใน กพ. ว.6/2562 โดยระบุในระดับ UOC และ EOC หากหัวข้อใดนอกเหนือจาก กพ.ว.6/2562 ให้ระบุ “เพิ่มเติมจาก กพ.ว.6/2562”

4. วิธีและเกณฑ์การประเมินเพื่อสำเร็จหลักสูตร (Assessment Criteria)

- 4.1 มีผลการทดสอบประเมินความรู้ภาคทฤษฎีด้วยแบบประเมินผลก่อนการฝึกอบรม (Pre-Test)
- 4.2 มีผลการทดสอบประเมินความรู้ภาคทฤษฎีด้วยแบบประเมินผลหลังการฝึกอบรม (Post-Test) ไม่น้อยกว่าร้อยละ xx
- 4.3 มีการนำเสนอผลงานจากการฝึกปฏิบัติ
- 4.4 มีการนำเสนอผลงานโครงการ
- 4.5 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกอบรมตลอดหลักสูตร
- 4.6

5. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

5.1 เอกสารและตำรา

- 5.1.1 เอกสารประกอบการสอน เช่น เอกสารคำสอน เอกสารประกอบการบรรยาย (Handout)
- 5.1.2 เอกสารประกอบการสอนในกระบวนการจัดการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (Workshop)

- 5.1.3 แบบประเมินผลก่อน และหลังฝึกอบรม (Pre-Test, Post-Test)
- 5.1.4 กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการอบรมในแต่ละหัวข้อ
- 5.1.5 แหล่งเรียนรู้อื่น ๆ
 - เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร
 - เอกสารงานวิจัย และกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการสอน
 - บทเรียนออนไลน์ (e-learning) ที่เกี่ยวข้องกับ (ระบุแหล่งของ e-Learning)

5.2 สถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน

- 5.2.1 ห้องบรรยาย ... (อธิบายลักษณะของห้องบรรยาย เช่น จำนวนที่นั่ง อุปกรณ์จำเป็น)
- 5.2.2 ห้องปฏิบัติการ... (อธิบายลักษณะของห้องบรรยาย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในหลักสูตร) เช่น จำนวนที่นั่ง อุปกรณ์จำเป็น คุณลักษณะของ
- 5.2.3 (วัสดุ อุปกรณ์ อื่นๆที่จำเป็นสำหรับการจัดการอบรม)

6 คณะผู้พัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล

1. ชื่อ – นามสกุล (ระบุคำนำหน้าหรือตำแหน่งทางวิชาการ และสามารถเลือกระบุ ดร. และ อาจารย์ ได้)
ตำแหน่งปัจจุบัน (เช่น คณบดี..... อาจารย์ประจำคณะ..... มหาวิทยาลัย.....)
อีเมล (อีเมลสำหรับการติดต่อประสานงาน)
คุณวุฒิ (ระบุข้อมูลการศึกษา สาขา คณะ มหาวิทยาลัย และประเทศที่จบการศึกษาหากสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ)
 - ปริญญาเอก :
 - ปริญญาโท :
 - ปริญญาตรี :ผลงานทางวิชาการ (ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่พัฒนา)
2. ชื่อ – นามสกุล (ระบุคำนำหน้าหรือตำแหน่งทางวิชาการ และสามารถเลือกระบุ ดร. และ อาจารย์ ได้)
ตำแหน่งปัจจุบัน (เช่น คณบดี..... อาจารย์ประจำคณะ..... มหาวิทยาลัย.....)
อีเมล (อีเมลสำหรับการติดต่อประสานงาน)

คุณวุฒิ (ระบุชื่อวุฒิการศึกษา สาขา คณะ มหาวิทยาลัย และประเทศที่จบการศึกษาหากสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ)

- ปริญญาเอก :
- ปริญญาโท :
- ปริญญาตรี :

ผลงานทางวิชาการ (ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่พัฒนา)

3. ชื่อ – นามสกุล (ระบุคำนำหน้าหรือตำแหน่งทางวิชาการ และสามารถเลือกระบุ ดร. และ อาจารย์ ได้)

ตำแหน่งปัจจุบัน (เช่น คณบดี..... อาจารย์ประจำคณะ..... มหาวิทยาลัย.....)

อีเมล (อีเมลสำหรับใช้ในการติดต่อประสานงาน)

คุณวุฒิ (ระบุชื่อวุฒิการศึกษา สาขา คณะ มหาวิทยาลัย และประเทศที่จบการศึกษาหากสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ)

- ปริญญาเอก :
- ปริญญาโท :
- ปริญญาตรี :

ผลงานทางวิชาการ (ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่พัฒนา)

4. ชื่อ – นามสกุล (ระบุคำนำหน้าหรือตำแหน่งทางวิชาการ และสามารถเลือกระบุ ดร. และ อาจารย์ ได้)

ตำแหน่งปัจจุบัน (เช่น คณบดี..... อาจารย์ประจำคณะ..... มหาวิทยาลัย.....)

อีเมล (อีเมลสำหรับใช้ในการติดต่อประสานงาน)

คุณวุฒิ (ระบุชื่อวุฒิการศึกษา สาขา คณะ มหาวิทยาลัย และประเทศที่จบการศึกษาหากสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ)

- ปริญญาเอก :
- ปริญญาโท :
- ปริญญาตรี :

ผลงานทางวิชาการ (ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่พัฒนา)