

หลักสูตรการวิเคราะห์และออกแบบการให้บริการภาครัฐยุคดิจิทัล
สำหรับผู้ทำงานด้านบริการ (Service)
ภายใต้โครงการยกระดับขีดความสามารถบุคลากรภาครัฐภายใต้การปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล
อบรมสัปดาห์ละ 1 วัน ทุกวันอังคาร
จำนวน 2 ครั้ง คือ วันที่ 21 และ 28 สิงหาคม 2561

คำอธิบายหลักสูตร:

หลักสูตรฯ นี้ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อให้ผู้ทำงานด้านบริการ มีบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังเป็น **“ผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ”** ที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน หรือผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งที่เป็นบริการหลักของหน่วยงาน และการบริการของหน่วยงานอื่นที่มีการเชื่อมโยงข้ามหน่วยงาน รวมทั้งสามารถให้ข้อคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการภายในหรือภายนอกหน่วยงาน หรือแก่ประชาชน และเอกชน ลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มนี้เป็นงานที่ต้องมีการติดต่อ สื่อสาร หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสร้างความตระหนักในความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อหน่วยงานภาครัฐ
2. เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
3. เพื่อสร้างความตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจในการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการให้บริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการและสร้างเอกภาพการให้บริการภาครัฐ รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน

จำนวนผู้อบรมต่อหลักสูตร: ไม่เกิน 30 ท่าน

ระยะเวลาการอบรม: จำนวน 12 ชั่วโมง (2 วัน)

อบรมสัปดาห์ละ 1 วัน ทุกวันอังคาร จำนวน 2 ครั้ง คือ วันที่ 21 และ 28 สิงหาคม 2561

สถานที่อบรม: ณ The Society@MCFIVA ชั้น 22 อาคารเกษรพลาซ่า ถนนเพลินจิต กรุงเทพฯ

ค่าลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม: ฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย

- ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการฯ ทีดีจีเอ จะเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมการอบรมตลอดหลักสูตร ซึ่งมีค่าลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรมเป็นจำนวนเงิน 29,000 บาทต่อท่าน
- ทั้งนี้ ท่านที่ได้รับการสนับสนุนไม่รวมค่าเดินทาง และค่าที่พักสำหรับการเข้าร่วมการอบรม

หัวข้อการอบรม (Last Update: 09.07.2561)

วันที่อบรม	เวลา	หัวข้อการอบรม
วันที่หนึ่ง	09.00-12.00 น.	หัวข้อ Computer Operations Basics Skill หัวข้อ Transform your work with G suite หัวข้อ Online Sharing Tools หัวข้อ Digital learning Tools
	13.00-16.00 น.	หัวข้อ Get to know Big Data หัวข้อ Digital Information Law
วันที่สอง	09.00-12.00 น.	หัวข้อ Service Design Fundamental
	13.00-16.00 น.	หัวข้อ Digital Service Design สอบสมรรถนะคาดหวังรายบุคคล นำเสนอผลโครงการกลุ่ม
รวมจำนวน 12 ชั่วโมง		

หมายเหตุ: ตารางการบรรยายอาจมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสม

รูปแบบการอบรม:

การอบรมในหลักสูตรฯ เป็นการผสมผสานหลายวิธี ดังนี้ บรรยาย อภิปราย ประชุมเชิงปฏิบัติ ค้นคว้าข้อมูล และวิเคราะห์กรณีเปรียบเทียบกับคู่แข่งการบริหารดิจิทัล (Benchmarking) ศึกษาวิเคราะห์เกมส์การบริหารดิจิทัล ฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหาและตัดสินใจ กิจกรรมนำเสนอรายงานกลุ่ม

เงื่อนไขผ่านการอบรมและได้รับประกาศนียบัตร:

1. มีเวลาเข้าร่วมการอบรมพัฒนาตลอดหลักสูตรฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาอบรมทั้งหมด
2. เข้าร่วมการทำงานกลุ่ม และนำเสนอ “โครงการกลุ่ม” ต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ และผ่านเกณฑ์การพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำไปขับเคลื่อนการปฏิบัติในภาครัฐจริงจากคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
3. ผลการสอบสมรรถนะคาดหวังรายบุคคลไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ตามเกณฑ์ประเมินของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของในหลักสูตร:

ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

หมายเหตุ

ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ ทีดีจีเอ จะเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการ เข้าร่วมการอบรมตลอดหลักสูตร (ไม่รวมค่าเดินทาง, ค่าที่พัก) และผู้ที่มีรายชื่อตามประกาศจะต้องเข้าร่วมการอบรมให้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หากผู้ที่ได้รับทุนจากหน่วยงานใดเข้าร่วมการอบรมไม่ครบตามเกณฑ์ที่กำหนดหน่วยงานของผู้ได้รับทุนท่านนั้น จะไม่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการ และ/หรือหลักสูตรอื่นๆ ที่มีทุนสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมจาก สพร. และทีดีจีเอ ในรุ่นต่อไป ดังนั้น จึงขอให้ผู้สมัครเข้าร่วมโครงการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดในภาพรวมของโครงการและยังคงมีทุนสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรสำหรับหน่วยงานภาครัฐต่อไปในอนาคต

ดำเนินงานโดย:

สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (ทีดีจีเอ)