



คู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตร การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสาขาชีพ (Training Road Map)



กลุ่มงาน ดอมพิวเตอร์
สายงาน ระบบงานคอมพิวเตอร์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

ที่มา : โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตร
ตามเส้นทางพัฒนาตามสาขาชีพ (Training Road Map : TRM)
ประจำปีงบประมาณ 2562

คำนำ

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครมีภารกิจหลักในการพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคลากรกรุงเทพมหานคร โดยมีแนวทางสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้าราชการ และบุคลากรกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร และภารกิจที่รับผิดชอบ ด้วยการพัฒนาตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) มาตรฐานความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นสำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานคร สมรรถนะประจำกลุ่มงาน(Common Functional Competency) สมรรถนะประจำสายงาน(Functional Competency) ซึ่งจะทำให้ทรัพยากรบุคคลได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะให้มีสมรรถนะพึงประสงค์ สามารถปฏิบัติงานตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ของกรุงเทพมหานคร และภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครดังกล่าว สถาบันฯ ได้ดำเนินการทบทวน สมรรถนะประจำสายงาน และจัดทำคู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) จำนวน 35 กลุ่มงาน เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีองค์ความรู้ ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครตามสายอาชีพ ได้อย่างเหมาะสม มีแบบแผน ทิศทางที่ชัดเจน และ สอดคล้องกับภารกิจของกรุงเทพมหานครที่เปลี่ยนแปลงไป

ในโอกาสนี้ ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้บริหารหน่วยงาน คณะวิทยากรที่นำโดย อาจารย์สุทัศน์ นำพูลสุขสันต์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มาถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้เข้าร่วมการสัมมนา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน จนได้เป็นคู่มือเส้นทางและ กรอบหลักสูตรการพัฒนา - ทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อข้าราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ในการนำไปใช้พัฒนาความก้าวหน้า ตามสายอาชีพต่อไป

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
กันยายน 2562

สารบัญ

หน้า

Training Road Map : TRM สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

1. สมรรถนะที่จำเป็นในสายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	
1.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency)	2
1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร	8
1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร	16
1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Common Functional Competency)	20
2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ	
สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	
2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)	24
2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก Key Result Area : KRA)	24
2.1.2 การกำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน	26
- ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน KRA เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงาน	27
2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile)	28
- คำจำกัดความและระดับ Competency	29
2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)	36
2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ	39
2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)	44
3. หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
3.1 ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม	51
3.2 ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม	51
4. กรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ	
สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	
4.1 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ	59
4.2 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการพิเศษ	63

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาสายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงาน และวิทยากรประจำกลุ่ม

Training Road Map : TRM

กลุ่มงานคอมพิวเตอร์

สายงานระบบคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

1. สมรรถนะที่จำเป็นในกลุ่มงานคอมพิวเตอร์

สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

1.1 สมรรถนะหลัก¹ (Core Competency)

กรุงเทพมหานคร ได้มีการจัดทำสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ โดยสังเคราะห์จากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและแนวทางการปฏิรูปของกรุงเทพมหานคร รวมถึงจากการสำรวจความคิดเห็นข้าราชการระดับผู้บริหาร ความคิดเห็นข้าราชการทั่วไป และความคิดเห็นจากประชาชน จึงได้กำหนดสมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- 1) คุณธรรมจริยธรรม (Integrity)
- 2) การบริการที่ดี (Service mind)
- 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- 4) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- 5) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

¹ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. คุณธรรมและจริยธรรม
คำจำกัดความ (Definition)	การครองตนและการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึก และรับผิดชอบต่อนตนเอง ตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนวิชาชีพของตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ชื่อสัตย์สุจริต - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย - แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ - รักษาวาจามีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้าง ข้อยกเว้นให้ตนเอง - มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร อุทิศร่างกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผลเพื่อ สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนากรุงเทพมหานคร
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และครองตนโดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองและ ต่อตำแหน่งหน้าที่ - ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือ ผลประโยชน์ส่วนตน - เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้อง - ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ - ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือ เสียประโยชน์
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงาน ระบบราชการหรือประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจมีความเสี่ยงที่เป็นภัยต่อชีวิต

ชื่อ (Competency Name)	2. การบริการที่ดี
คำจำกัดความ (Definition)	พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ ความพยายาม ความพร้อมในการให้บริการประชาชน และอุทิศเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ให้บริการที่เป็นมิตร - ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่องให้เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกิจของหน่วยงาน - ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสื่อสารข้อมูลได้ชัดเจน - สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ของการบริการที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ - ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเต็มใจช่วยเหลือ - รับเป็นธุระ แก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปัดภาระ - คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) ไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเอื้อเฟื้อแสดงน้ำใจ - อุทิศเวลาให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้เวลาและความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ - คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน - ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ - เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ - ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับ 6	แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และร่วมวางแผนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการวางใจ - เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด - ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ - สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

ชื่อ (Competency Name)	3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
คำจำกัดความ (Definition)	ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานและคุณภาพงานที่กำหนด และ/หรือให้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด
ระดับ Competency	
ระดับ 1	แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติราชการให้ดี - พยายามปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง - มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรและตรงต่อเวลา - มีความรับผิดชอบในงาน และสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้อง - แสดงออกว่าต้องการปฏิบัติงานให้ได้ดีขึ้น หรือแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อประสบพบเห็นเหตุที่ก่อให้เกิดการสูญเสียหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถกำหนดมาตรฐานเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีเยี่ยม - หมั่นติดตามและวัดผลการปฏิบัติงานของตนโดยใช้เกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้นเอง โดยไม่ได้ถูกผู้อื่นบังคับ - กำหนดเป้าหมายหรือขั้นตอนในการทำงานของตนให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กองรับผิดชอบ - มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องของงาน หรือข้อมูลที่ได้รับผิดชอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น - เปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองซึ่งอาจรวมถึงการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีการเพิ่มคุณภาพของงานที่ทำ - เสนอหรือทดลองวิธีการหรือขั้นตอนทำงานแบบใหม่ที่แน่นอนเที่ยงตรงกว่าหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กองที่รับผิดชอบ - พัฒนาหรือปรับเปลี่ยนระบบหรือวิธีการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำหนดแผนและปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย - กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าผลงานเดิมอย่างเห็นได้ชัด - ลงมือกระทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุมาตรฐานหรือผลสัมฤทธิ์ที่โดดเด่นและแตกต่าง
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และตัดสินใจโดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียโดยชัดเจน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย - ตัดสินใจแยกแยะระดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ในหน้าที่ โดยคิดคำนวณผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน (เช่น กล่าวถึงการพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่ข้าราชการหรือประชาชนจะได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนหรือรายจ่ายที่รัฐต้องเสียไป) - บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาและทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานที่คาดการณ์ไว้

ชื่อ (Competency Name)	4. การทำงานเป็นทีม
คำจำกัดความ (Definition)	การทำงานโดยมีพฤติกรรมที่สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ สามารถรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น และมีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิก
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของตนให้สำเร็จลุล่วง - ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม - รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการทำงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และผูกมิตรและร่วมมือ - สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี - สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มงานที่หลากหลายในขณะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมและกลุ่มงานด้วยดี - กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความเห็นและประสานสัมพันธ์ - รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่นรวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน - ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม - ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน - กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ - แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องให้ร้องขอ - รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และรวมพลังสร้างความสามัคคีในทีม - ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว - ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม - ประสานสัมพันธ์ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจใหญ่น้อยต่าง ๆ ให้บรรลุผล

ชื่อ (Competency Name)	5. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
คำจำกัดความ (Definition)	ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตน ในการปฏิบัติงานราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความสนใจใฝ่รู้ในสาขาวิชาชีพของตน - กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน - หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น - ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และรอบรู้เท่าทันเหตุการณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ - รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน - ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน - เข้าใจประเด็นหลัก ๆ สำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง - สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ - ส่งเสริมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอและเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะที่ระดับที่ 3 และรักษาและประยุกต์ความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ - มีความรู้ความเชี่ยวชาญแบบสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้จริง - สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต - ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาในองค์กร - สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา - ให้การสนับสนุน ชุมชน เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน - มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร²

ความรู้ความสามารถ หมายถึง องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

1.2.1 ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

กรุงเทพมหานครได้กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครไว้ 6 ประเภท ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร
- 2) ด้านการบริหารงบประมาณ
- 3) ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ
- 4) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 5) ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ
- 6) ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร

² สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จำเป็นสำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครและภารกิจงาน ที่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานคร และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ความเข้าใจ ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร พฤติกรรมองค์กร เข้าใจถึงความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความสามารถในการคาดการณ์นโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ระบบราชการ และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียด โครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบราชการ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งความเข้าใจในการสร้างการมีส่วนร่วมทั้งในองค์กรและภาคประชาชน และสามารถถ่ายทอดได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 3 และ มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้านวิชาการด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	2. ด้านการบริหารงบประมาณ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความสามารถในการประเมินความสำคัญ วางแผนจัดสรรควบคุม และติดตามงบประมาณที่ได้รับ การจัดสรรจากแหล่งงบประมาณต่างๆ และความรู้เกี่ยวกับ แผนงบประมาณ แผนปฏิบัติราชการ งบรายจ่าย ผลผลิต และการจัดสรร/ถ่ายโอนงบประมาณ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	- มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามวงจรงบประมาณของกรุงเทพมหานคร - สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการของงบประมาณ การขออนุมัติงบประมาณ และสามารถบริหารงบประมาณ รวมทั้งถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้อื่นได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ - มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงานบริหารงบประมาณ - สามารถนำความรู้มาบริหารงบประมาณของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ - มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงบประมาณ - สามารถแก้ไขปัญหางบประมาณของหน่วยงานที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารงบประมาณเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหางบประมาณของหน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	3. ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ และมีความเข้าใจในการเบิก จ่ายเงิน การจัดซื้อ - จัดจ้าง การบริหารการเงินการคลัง และการพัสดุของกรุงเทพมหานคร
ระดับ Competency	
ระดับ 1	- มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านการเงิน หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงิน การเบิกจ่าย ฎีกาเงิน งบประมาณของกรุงเทพมหานคร - สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ - มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่างๆ เช่น การตกลง ราคา การสอบ ราคา ประกวดราคา วิธีพิเศษ และวิธีกรณีพิเศษ เป็นต้น - สามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่าง ๆ ให้กับผู้อื่นได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ - มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเงินของกรุงเทพมหานคร การอ่านรายงานการเงินและงบประมาณของหน่วยงานได้ - สามารถนำความรู้มาปฏิบัติในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ - มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุ - สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์แผนการบริหารการเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไข ปัญหาการบริหาร การเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครของหน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	4. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในบทบาทของการบริหาร “ทุนมนุษย์” ทั้งในการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การอำนวยการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การสร้าง และพัฒนาทีมงาน การควบคุมและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม/จริยธรรม และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	- มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ประเภท ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง - สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรบุคคล และระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในกรุงเทพมหานคร เช่น การสรรหาและการคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การบริหารผลงาน การทะเบียนประวัติ เป็นต้น รวมทั้งสามารถถ่ายทอดได้ เป็นต้น
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงาน หลักการ แนวคิด ทฤษฎีของการบริหารทรัพยากรบุคคล จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในส่วนราชการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ - มีความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน - สามารถแก้ไขปัญหาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานที่ยุ่ยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรบุคคลเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานได้

ชื่อ (Competency Name)	5. ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมที่มีลักษณะพิเศษ ไม่ซ้ำซ้อนกับภารกิจประจำวัน โดยสามารถวางแผนดำเนินการควบคุม ประเมินผลสำเร็จ และรายงานผลแผนงาน/โครงการได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	- มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการ - สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการบริหารแผนงาน/โครงการ และสามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้ผู้อื่นได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ - มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการ - สามารถประเมินผลแผนงาน/โครงการได้
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ - มีความเชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการ - สามารถประเมินผลและแก้ไขปัญหาโครงการที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหา การบริหารแผนงาน/โครงการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	6. ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทั้งในและนอกประเทศ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของกรุงเทพมหานคร และความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้พื้นฐานกว้างๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ภายนอกที่เกี่ยวพันกับการปฏิบัติงานในองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เป็นต้น
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความเข้าใจถึงสถานการณ์ต่างๆ ทั้งภายในภายนอกประเทศจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หรือสามารถอธิบายให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ อย่างถ่องแท้จนสามารถนำมาปรับการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ สามารถเชื่อมโยงความรู้เหล่านี้เข้ากับแผนปฏิบัติราชการ และนโยบายเชิงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครและหน่วยงาน
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ เป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์แวดล้อม องค์กร จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กร

สถาบันพัฒนา

1.2.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ หมายถึง ความรู้เรื่องกฎหมายตลอดจนระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นความรู้ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติราชการ เช่น

- 1) รัฐธรรมนูญ
- 2) กฎหมายปกครอง
- 3) กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ระดับ	คำอธิบายระดับ
ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการงานประจำที่ปฏิบัติอยู่
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ สามารถหาคำตอบในทางกฎหมายได้เมื่อมีข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ - สามารถนำความรู้ไปประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาในทางกฎหมาย - ตอบคำถามข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ มีความรู้ความเข้าใจระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และสามารถแนะนำหรือให้คำปรึกษาในภาพรวมได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ มีความเชี่ยวชาญทางกฎหมายสามารถให้คำแนะนำปรึกษา วิเคราะห์เหตุผล และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ทักษะ หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่วโดยกำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติราชการ ดังนี้

- 1) การใช้คอมพิวเตอร์
- 2) การใช้ภาษาอังกฤษ
- 3) การจัดการข้อมูล
- 4) การบริหารจัดการทรัพยากร

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. การใช้คอมพิวเตอร์
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	สามารถบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ตามที่คู่มือการใช้ระบุไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้
ระดับ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และ สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ สามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ - มีความรู้ในโปรแกรมใหม่ๆที่เกี่ยวข้องในงาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในงานได้ดี - สามารถแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ - มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เชี่ยวชาญ ในโปรแกรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง และมีความเข้าใจในการประมวลผลและการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือสามารถเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้ - สามารถช่วยชี้แนะหรือซ่อมแซมงานที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ร่วมงานที่ประสบปัญหาได้

ชื่อ (Competency Name)	2. การใช้ภาษาอังกฤษ
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการนำภาษาอังกฤษมาใช้งาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้
ระดับ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และ สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษ และทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่างๆได้
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารในงานได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์และมีประสิทธิภาพได้เนื้อหาสาระชัดเจนครบถ้วน
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ เข้าใจสำนวนภาษาอังกฤษในรูปแบบต่างๆ สามารถประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างถูกต้อง ทั้งในหลักไวยากรณ์และความเหมาะสมในเชิงเนื้อหา
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถประยุกต์ใช้ไวยากรณ์ทุกรูปแบบได้อย่างคล่องแคล่วและสละสลวย ถูกต้อง อีกทั้งมีความเชี่ยวชาญศัพท์เฉพาะด้านในสาขาวิชาของตนอย่างลึกซึ้ง

ชื่อ (Competency Name)	3. การจัดการข้อมูล
คำจำกัดความ (Definition)	ทักษะในการบริหารจัดการฐานข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในงาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สะดวกแก่การค้นหาของผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล
ระดับ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และ สามารถกำหนดการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กราฟ รายงาน ฯลฯ ได้
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ นำเสนอทางเลือก ระบุข้อดีข้อเสีย ฯลฯ โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ สามารถชี้ประเด็นเสนอทางออกในเชิงกลยุทธ์ของเรื่องต่างๆ ที่วิเคราะห์อยู่ โดยอ้างอิงผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ สามารถออกแบบ หรือประยุกต์ใช้แบบจำลอง (Model) ต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์บริหารจัดการ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้

สถาบันพัฒนาข้าราชการ

ชื่อ (Competency Name)	4. การบริหารจัดการทรัพยากร
คำจำกัดความ (Definition)	ความตระหนักและทักษะในการคำนวณความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติการกิจ (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) อาจหมายถึงทักษะในการจัดความสำคัญในการใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น - ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด
ระดับ 2	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น - มีทักษะในระดับ 1 - ตระหนักและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น - จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด
ระดับ 3	กำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ - มีทักษะในระดับ 2 - ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง - วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียและข้อบกพร่องของกระบวนการการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก
ระดับ 4	เชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด - มีทักษะในระดับ 3 - เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร - วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด - กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร
ระดับ 5	เสนอกระบวนการใหม่ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อสามารถสร้างประสิทธิภาพในราชการ - มีทักษะในระดับ 4 - พัฒนากระบวนการใหม่ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ในกระบวนการทำงานเพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถบรรลุภารกิจ/ วิสัยทัศน์ของ กทม. อย่างยั่งยืน - สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสรรค์งานใหม่ ที่โดดเด่น แตกต่างให้กับหน่วยงานหรือ กทม. โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน³ (Common Functional Competency) หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานที่มีลักษณะงาน วัตถุประสงค์ของงาน และผลสัมฤทธิ์ของงานใกล้เคียงกัน (Job Family) โดยผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด ควรจะมีสมรรถนะเหมือนกัน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศตามที่องค์กรคาดหวัง โดยปัจจุบันได้กำหนดให้มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน 35 กลุ่มงาน โดย **กลุ่มงานคอมพิวเตอร์ สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์** มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

- 1) การคิดวิเคราะห์
- 2) ความคิดสร้างสรรค์
- 3) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

³ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการ-กรุงเทพมหานคร

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. การคิดวิเคราะห์
คำจำกัดความ (Definition)	ใช้การคิดเชิงเหตุผลเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ใช้สามัญสำนึกในการทำงาน • สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรคือปัญหาสาเหตุ และผลกระทบที่จะเกิดจากปัญหา • รู้วิธีแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมในแต่ละเรื่องหรือแต่ละสถานการณ์
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมองเห็นความผิดปกติและแยกแยะประเด็นปัญหาในงานได้ • สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรคือปัญหาสาเหตุ และผลกระทบที่จะเกิดจากปัญหา • มองเห็นความผิดปกติหรือแนวโน้มความผิดปกติที่เกิดขึ้นในงาน • แยกประเด็นปัญหาเพื่อแยกย่อยในการดำเนินการ
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพยายามค้นหา เชื่อมโยงเหตุผลของข้อมูลทั้งในอดีตและในปัจจุบัน • พยายามค้นหาความไม่สอดคล้อง (Discrepancies) หรือแนวโน้ม (Trends) หรือความสัมพันธ์ (Interrelationships) ของข้อมูล • เชื่อมโยงเหตุและผล หรือข้อดีข้อเสีย รวมทั้งจัดลำดับตามความสำคัญของเหตุการณ์ต่าง ๆ • พยายามค้นหาความแตกต่าง (Crucial Differences) หรือความเหมือนระหว่างสถานการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ในปัจจุบันกับสถานการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ เคยเกิดขึ้นมาก่อน
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพยายามแยกแยะข้อมูล คัดคะเนอุปสรรค และสร้างความเข้าใจสถานการณ์ให้กับผู้อื่น • พยายามแยกแยะข้อมูลที่ซับซ้อนให้อยู่ในลักษณะหรือกรอบแนวคิดที่เป็นระบบเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจได้ • คัดคะเนอุปสรรคต่าง ๆ ข้างหน้า รวมทั้งคิดล่วงหน้าถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะดำเนินการต่อไปอย่างมีเหตุผล • ใช้ความไม่สอดคล้องของข้อมูล หรือแนวโน้มของข้อมูล หรือความสัมพันธ์ของข้อมูลในการอธิบายหรือสร้างความเข้าใจสถานการณ์ให้กับผู้อื่น
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และแยกแยะปัญหาและผูกประเด็นความคิดเพื่อสร้างตัวแบบในการอธิบายสถานการณ์ • แยกแยะปัญหาหรือกระบวนการที่ซับซ้อนและมีหลายมิติ(Multidimensional) ออกเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ โดยมีการใช้เทคนิคในการวิเคราะห์หลากหลายในการระบุและชี้แนะปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น • ผูกประเด็น (Organize) ความคิดและสิ่งที่สังเกตมาให้เป็นกรอบความคิดที่ชัดเจนหรือสร้างตัวแบบที่ใช้อธิบายสถานการณ์หรือปัญหาที่ซับซ้อน

ชื่อ (Competency Name)	2. ความคิดสร้างสรรค์
คำจำกัดความ (Definition)	คิดหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ อย่างไม่หยุดนิ่งเพื่อพัฒนา หรือปรับปรุงงานให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลมากขึ้น
ระดับ Competency	
ระดับ 1	หาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานของตน • พยายามหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานของตน • ทดลองใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีการในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานดีขึ้น
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และพยายามปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ • พยายามหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานของตน • หาทางใช้วิธีการ แนวทางปรับปรุงงานที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อให้งานเร็วขึ้นหรือมีคุณภาพมากขึ้น เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น หรือสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์และทดลองใช้ความรู้ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง • พยายามนำความรู้ แนวคิด เทคนิค หรือวิธีการใหม่ ๆ ที่ตนได้ศึกษามาทดลองประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ • พยายามหาทางปรับปรุงวิธีการใหม่ที่ตนได้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะต้องเผชิญอุปสรรคในการทดลองปฏิบัติก็ตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพยายามค้นหาแนวทาง หรือวิธีการ หรือเทคโนโลยีจากหน่วยงานที่เป็น Best Practice มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน • พยายามติดตาม ศึกษาและนำระบบ แนวทาง หรือวิธีการนวัตกรรม (innovation) หรือเทคโนโลยีจากองค์กรภายนอกที่ได้รับการยอมรับ (Best Practice) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานในความรับผิดชอบของตนตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และหาแนวทางพัฒนางานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้คุณภาพงานดีขึ้น • หาทางพัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการ หรือนวัตกรรม (innovation) ในทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้คุณภาพงานดีขึ้น หรือใช้ทรัพยากรทุกด้านน้อยลง หรือสร้างความยอมรับมากขึ้นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ปรับปรุงกระบวนการหลัก (Core process) ของหน่วยงาน หรือผลผลิตใหม่ของหน่วยงาน หรือสร้างตัวแบบใหม่ (MODEL) หรือเปลี่ยน Know how หรือเทคโนโลยีใหม่ เป็นต้น

ชื่อ (Competency Name)	3. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
คำจำกัดความ (Definition)	พยายามหาทางแก้ไข หรือทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น - หาทางแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ตนเองสามารถแก้ไขได้ - ไม่นิ่งดูดายทั้ง ๆ ที่สามารถหลีกเลี่ยงได้
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และพยายามแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง - พยายามหาวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อบรรเทาปัญหา - ประสานผู้รับผิดชอบให้เข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาลงจับส้น
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพยายามแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น โดยไม่ตื่นตระหนก - ไม่แสดงพฤติกรรมตื่นตระหนกเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะไม่ว่าจะเป็นปัญหาระดับใดก็ตาม - พยายามแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวข้องกับภาระกิจงานในความรับผิดชอบให้จบสิ้นด้วยแนวทางหรือวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสม
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และจัดการกับปัญหาในเชิงรุก - พยายามโน้มน้าวชักจูงผู้ที่มีความสามารถหรือมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาให้มาร่วมกันช่วยแก้ปัญหา - สร้างกลไกหรือระบบ หรือแนวทางในการลดโอกาสในการเกิดปัญหาเฉพาะหน้าที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว เพื่อไม่ให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพยายามสร้างการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - พยายามอธิบายถึงสาเหตุของปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบให้เข้าใจ แม้บุคคลดังกล่าวจะไม่เห็นด้วยกับคำอธิบายหรืออยู่ในอารมณ์ใดก็ตามอย่างไม่ลดละ - พยายามให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าให้ความเห็นชอบ หรือให้ความร่วมมือ หรือเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ กลุ่มงานคอมพิวเตอร์ สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)

2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA)

การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตำแหน่งงานและกำหนดความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill) ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน มีข้อควรระวัง ดังนี้

- 1) ความรู้ ทักษะ จะมีที่ตัวก็ได้ตามความจำเป็น แต่ไม่ควรมากเกินไป
- 2) งานฝาก หรืองานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (special assignment) ไม่ควรใส่ในหน้าที่งานหลัก (KRA)
- 3) หน้าที่งานหลักของตำแหน่งงานไม่ใช่หน้าที่งานหลักของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง

การกำหนด Knowledge and Skill

กลุ่มงานคอมพิวเตอร์

สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge	Skill/Attribute
1. ควบคุม ดูแลระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายทั้งหมดของหน่วยงานทั้ง Hardware และ Software 2. ให้บริการเกี่ยวกับการประสานงาน/ให้คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหาด้านระบบสารสนเทศ 3. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน 4. วางแผนและติดตั้ง ระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน 5. เป็นกรรมการจัดซื้อ จัดจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐของวัสดุ/ครุภัณฑ์/คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 6. ควบคุม ดูแล ปรับปรุง เว็บไซต์ ของหน่วยงาน 7. จัดทำโครงการเพื่อจัดทำ/จัดการระบบสารสนเทศ 8. ควบคุม ดูแล ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ของหน่วยงาน 9. ควบคุม ดูแล ระบบการประมวลผลคะแนนการเลือกตั้งของสำนักงานเขต	1. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับ Hardware และ Software 2. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย 3. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้ 4. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 5. ความรู้ และทักษะการจัดทำเว็บไซต์ 6. ความรู้และทักษะการบริหารโครงการ	7. ทักษะการให้คำปรึกษาแนะนำ และการประสานงานด้านระบบสารสนเทศ

2.1.2 กำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

เมื่อได้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานแล้วนำมาพิจารณาหาเรื่องที่ซ้ำกันแล้วตัดออก จากนั้นจัดลำดับความสำคัญตามผลที่มีต่อ KRA แล้วนำมาสรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในงาน โดยมีข้อควรระวัง ดังนี้

- 1) แต่ละตำแหน่งหรือ สายงาน จะมี KRA เปลี่ยนตามช่วงเวลา ดังนั้นสมรรถนะจึงสามารถปรับเปลี่ยนได้
- 2) แต่ละตำแหน่งงาน/กลุ่มงานจะมีสมรรถนะที่สำคัญ คือ เป็น Critical Functional Competency (FC) ของตำแหน่งงานนั้นเสมอ พยายามค้นหาให้พบ เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเงินเดือน หากมีสมรรถนะที่สำคัญ คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างถ่องแท้ก็จะทำให้งานไม่มีข้อผิดพลาด
- 3) FC ที่จะทำให้คนพัฒนา ต้องเป็น FC ของคนเก่งและคนดี
- 4) อย่างนำหน้าที่งานมาเป็น FC เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเงินเดือน มีหน้าที่สำคัญ คือ คำนวณและจ่ายเงินเดือนให้ถูกต้อง ดังนั้น FC ที่สำคัญคือความรู้ด้านกฎหมาย ภาษี ระเบียบ การเงิน การบัญชี ฯลฯ ไม่ใช่กำหนด FC ว่าต้องมีความสามารถในการจัดทำเงินเดือน ซึ่งเป็นหน้าที่งานอยู่แล้ว

สรุปสมรรถนะด้านความรู้และทักษะ

ประจำสายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

ชื่อสมรรถนะ (Competency)	
Knowledge	Skill/Attribute
1. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับ Hardware และ Software 2. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย 3. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้ 4. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 5. ความรู้ และทักษะการจัดทำเว็บไซต์ 6. ความรู้และทักษะการบริหารโครงการ	7. ทักษะการให้คำปรึกษา แนะนำ และการประสานงานด้านระบบสารสนเทศ

ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Key Result Area : KRA) เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2557			การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2562		
KRA	ชื่อสมรรถนะ		KRA	ชื่อสมรรถนะ	
	ความรู้	ทักษะ		ความรู้	ทักษะ
- ควบคุม ดูแลระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายทั้งหมดของหน่วยงานทั้ง Hardware และ Software - ให้บริการเกี่ยวกับการประสานงาน/ให้คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา ด้านระบบสารสนเทศ - พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน - วางแผนและติดตั้ง ระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน - เป็นกรรมการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของวัสดุ/ครุภัณฑ์/คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ - ควบคุม ดูแล ปรับปรุง website ของหน่วยงาน - จัดทำโครงการเพื่อจัดทำ/จัดหาระบบสารสนเทศ	1. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้ในระบบคอมพิวเตอร์ 2. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย 3. ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ 4. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 5. ความรู้ และทักษะการจัดทำ website 6. ความรู้และทักษะการบริหารโครงการ	7. ทักษะการวางแผนเพื่อกำหนดระบบเครือข่าย 8. ทักษะการให้คำปรึกษาแนะนำ และการประสานงานด้านระบบสารสนเทศ	1. ควบคุม ดูแลระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายทั้งหมดของหน่วยงานทั้ง Hardware และ Software 2. ให้บริการเกี่ยวกับการประสานงาน/ให้คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา ด้านระบบสารสนเทศ 3. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน 4. วางแผนและติดตั้ง ระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน 5. เป็นกรรมการจัดซื้อ จัดจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐของวัสดุ/ครุภัณฑ์/คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 6. ควบคุม ดูแล ปรับปรุง เว็บไซต์ของหน่วยงาน 7. จัดทำโครงการเพื่อจัดทำ/จัดหาระบบสารสนเทศ 8. ควบคุม ดูแล ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ของหน่วยงาน 9. ควบคุม ดูแล ระบบการประมวลผลคะแนนการเลือกตั้งของสำนักงานเขต	1. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับ Hardware และ Software 2. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย 3. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้ 4. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 5. ความรู้ และทักษะการจัดทำเว็บไซต์ 6. ความรู้และทักษะการบริหารโครงการ	7. ทักษะการให้คำปรึกษาแนะนำ และการประสานงานด้านระบบสารสนเทศ
รวม จำนวน 8 สมรรถนะ			รวม จำนวน 7 สมรรถนะ		

2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile)

2.2.1 หลักการเขียนคำจำกัดความและวิธีการกำหนดระดับของสมรรถนะ มีดังนี้

- 1) What คือ มีความรู้ ทักษะเรื่องอะไร เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายคุ้มครอง
กฎหมายแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายประกันสังคม ฯลฯ
- 2) How/Why สามารถนำความรู้มาใช้อย่างไรเช่น แปลความตัวบท วิเคราะห์เจตนารมณ์
วิเคราะห์ผลกระทบ
- 3) Results หมายถึง ผลที่ได้คืออะไร เช่น เสนอทางเลือก ให้คำแนะนำ ถ่ายทอด
การกำหนดระดับของสมรรถนะมี 3 วิธี คือ
วิธีที่ 1 - Unscale เป็นการบอกคำจำกัดความแบบกว้างๆ ไม่มีระดับ
วิธีที่ 2 - Expertise เป็นการกำหนดระดับตามความเชี่ยวชาญ
วิธีที่ 3 - Hierarchy เป็นการกำหนดตามโครงสร้างองค์กร

2.2.2 แนวการเขียน Competency Level

- 1) ชื่อ Competency ควรเป็น “คำนาม” เช่น การ / ความ / ทักษะ
- 2) คำอธิบายในแต่ละระดับ ควรจัดทำระดับต่ำสุด และสูงสุดก่อนแล้วจึงจัดทำในระดับ
ถัด ๆ ไป หัวเรื่องที่เป็นความหมายโดยรวม (Anchor) ควรจัดทำ Anchor ในแต่ละระดับก่อน แล้วจึงเขียน
คำอธิบายระดับโดยระบุตัวอย่างพฤติกรรม
- 3) พฤติกรรมในแต่ละระดับ ควรขึ้นต้นด้วย “คำกริยา” เช่น ปฏิบัติ รู้ เข้าใจ สอน นำเสนอ ฯลฯ
- 4) ในแต่ละระดับ ไม่มีข้อกำหนดว่าควรมีกี่พฤติกรรม โดยทั่วไปจะมี 3 – 5 พฤติกรรม
ในกรณีที่ FC นั้นเป็นนามธรรม เป็นจรรยาบรรณ หรืออุดมการณ์ขององค์กร ซึ่งประเมินประเมินไม่ได้ไม่จำต้อง
กำหนดระดับ เพียงแต่เขียนเป็นความจำเป็นที่จะต้อง FC นี้ หรือไม่จำเป็นไว้ (Requirement หรือ Non
Requirement)

ระดับของความสามารถในการรับรู้ (	Cognitive Domains) จะช่วยในการพิจารณาจัดระดับ
พฤติกรรมตามสมรรถนะได้อย่างชัดเจน โดยทั่วไปกำหนดระดับ ดังนี้	
ระดับ 1 Knowledge	รู้ เข้าใจ ทำได้ในเบื้องต้น
ระดับ 2 Comprehension	เข้าใจลึกซึ้ง จับหลักการ สรุปประเด็นสำคัญได้
ระดับ 3 Application	ประยุกต์ใช้ได้
ระดับ 4 Analysis & Synthesis	วิเคราะห์ สังเคราะห์ มองเห็นทางเลือกต่าง ๆ
ระดับ 5 Evaluation	ประเมินคุณค่า ประเมินทางเลือก จัดทำนโยบายเชิงป้องกัน

ส่วน FC ทั่ว ๆ ไป สามารถกำหนดที่ระดับก็ได้ ในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีคนมาก มักนิยมจัดเป็น 5 ระดับ
สำหรับองค์กรขนาดเล็กอาจมี 3 ระดับก็ได้ ทั้งนี้ มีข้อควรพิจารณา คือ

- 3 ระดับ เขียนง่าย ประเมินยาก
- 5 ระดับ เขียนยาก ประเมินง่าย
- ไม่กำหนดระดับ ต้องสร้างเกณฑ์ การประเมิน

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	1. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับ Hardware และ Software
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Hardware Software สามารถประยุกต์ใช้ให้คำแนะนำในการใช้งาน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถวิเคราะห์ปัญหาการใช้งานเพื่อหาแนวทางการแก้ไข รวมถึงถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน และสามารถบริหารจัดการ Hardware Software ในหน่วยงานให้เหมาะสมกับการใช้งานได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับ Hardware และ Software เบื้องต้น - มีความรู้เกี่ยวกับ Software สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน เช่น ระบบปฏิบัติการ (Windows) ชุดโปรแกรมสำนักงาน (Ms - Office) ระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น - มีความรู้เกี่ยวกับ Hardware และอุปกรณ์ประกอบ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องสำรองไฟฟ้า เครื่องมัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ เป็นต้น - สามารถอธิบายหรือให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการทำงานของ Hardware และ Software
ระดับ 2	สามารถประยุกต์ใช้ ให้คำแนะนำในการใช้งานเบื้องต้นเกี่ยวกับ Hardware และ Software ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม - สามารถเลือกและประยุกต์ใช้ Hardware และ Software ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน - สามารถติดตั้ง Software ในหน่วยงาน เช่น ติดตั้งระบบปฏิบัติการ ไดรเวอร์ ชุดโปรแกรมสำนักงาน เป็นต้น - สามารถตอบปัญหา ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ Hardware และ Software

ระดับ 3	วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานและแนวทางการแก้ไข • สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์หาสาเหตุข้อขัดข้องของ Hardware และ Software • วิเคราะห์รวบรวมข้อมูลเพื่อวางแผนในการซ่อมบำรุง Hardware และ Software • สามารถช่วยชี้แนะหรือซ่อมแซม แก้ไขปัญหาที่เกิดจาก Hardware และ Software ในหน่วยงานได้ • เสนอทางเลือกและทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา • ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมหาทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Hardware และ Software ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้
ระดับ 4	ถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน • สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับ Hardware และ Software เทคนิคการใช้งาน และการดูแลรักษาให้แก่ผู้อื่นได้ • สามารถให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการใช้งาน Hardware และ Software ได้อย่างเข้าใจง่ายและชัดเจน • สามารถเลือกใช้วิธีการแนะนำ และให้คำปรึกษาเพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล
ระดับ 5	สามารถบริหารจัดการ Hardware และ Software ให้เหมาะสมกับการใช้งาน - มีความเข้าใจ เชี่ยวชาญ ใน Hardware และ Software ต่างๆ อย่างกว้างขวาง - สามารถประเมินความคุ้มค่าและบริหารจัดการในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม - รู้เท่าทันเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น - เป็นที่ปรึกษา แนะนำ ในการออกแบบระบบ

ชื่อ (Competency Name)	2. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย สามารถประยุกต์ใช้ เชื่อมโยง ตรวจสอบ วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน และวางแผนเพื่อติดตั้งระบบเครือข่ายในหน่วยงานได้ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบเครือข่ายได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่ายในระดับเบื้องต้น - มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในระบบเครือข่าย เช่น อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (Switch) อุปกรณ์กระจายสัญญาณไร้สาย (Access Point) อุปกรณ์ค้นหาเส้นทาง (Router) เป็นต้น - มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย เช่น ระบบคลาวด์ ระบบยูนิกซ์ เป็นต้น
ระดับ 2	สามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง - สามารถใช้อุปกรณ์และโปรแกรมในระบบเครือข่ายได้ - สามารถตอบปัญหาการใช้โปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่ายเบื้องต้น - แนะนำวิธีการตรวจสอบให้แก่ผู้ใช้งานในเบื้องต้น เพื่อแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง - สามารถสื่อสาร ประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลและวิธีการใช้งานระหว่างผู้ออกแบบระบบและผู้ใช้งานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
ระดับ 3	เชื่อมโยง ตรวจสอบ วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานและแนวทางการแก้ไข - สามารถวางแผนติดตั้งระบบเครือข่ายได้ - สามารถเชื่อมโยง Hardware ให้ใช้งานผ่านระบบเครือข่ายได้ - สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์หาสาเหตุข้อขัดข้องของระบบเครือข่าย - สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายในเบื้องต้น
ระดับ 4	ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน - สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับอุปกรณ์ และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย เช่น การใช้งานระบบคลาวด์ - สามารถเลือกใช้วิธีการแนะนำ และให้คำปรึกษาเพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

ชื่อ (Competency Name)	3. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการประยุกต์ใช้
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานด้านสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร เช่น ระบบ MIS 2 ระบบงานสารบรรณ ระบบเดลีแพลน (Daliy Plans) - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของหน่วยงานอื่น เช่น e-GP ระบบประมวลผลการเลือกตั้ง - มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
ระดับ 2	สามารถดำเนินการตามขั้นตอนของระบบสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง - สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง - สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง
ระดับ 3	สามารถนำเสนอ ให้คำปรึกษา และแนะนำการปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศ - สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง - ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ชื่อ (Competency Name)	4. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือสั่งการ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือสั่งการ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ - พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ - พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือสั่งการ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน - สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอน ระเบียบ และกฎหมายที่กำหนดโดยมีผู้กำกับดูแล
ระดับ 2	ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง - สามารถนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือสั่งการ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง - สามารถอธิบายข้อกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้
ระดับ 3	สามารถวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา ตามระเบียบและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง - เป็นผู้ให้คำแนะนำ กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ - สามารถนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนและตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง - สามารถกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมายและการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบัน
ระดับ 4	ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือสั่งการ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นผู้ให้คำปรึกษาการปฏิบัติงานที่ถูกต้องกับกฎหมายได้

ชื่อ (Competency Name)	5. ความรู้และทักษะการจัดทำเว็บไซต์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้พื้นฐานด้านการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถออกแบบ พัฒนา ปรับปรุงเว็บไซต์ กำหนดรูปแบบและออกแบบเว็บไซต์ สามารถสร้างเว็บไซต์โดยใช้ฐานข้อมูล และพัฒนา Application เพื่อใช้งานบน Smart Phone
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้พื้นฐานด้านการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต - มีความรู้เกี่ยวกับเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Internet Explorer (IE) , Firefox , Chrome เป็นต้น - มีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร
ระดับ 2	สามารถออกแบบ พัฒนา ปรับปรุงเว็บไซต์ - มีความรู้ด้านภาษาสำหรับสร้างเว็บไซต์ เช่น HTML Javascript เป็นต้น - มีความรู้โครงสร้างฐานข้อมูลเบื้องต้น - ใช้โปรแกรมจัดการรูปภาพได้ เช่น Photoshop - สามารถประสานงานกับส่วนราชการเพื่อขอข้อมูลลงเว็บไซต์
ระดับ 3	กำหนดรูปแบบและออกแบบเว็บไซต์ - กำหนดรูปแบบและข้อมูลที่จะนำมาใช้ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน - สามารถให้คำปรึกษาในการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต - พัฒนา ปรับปรุง ให้เว็บไซต์มีความทันสมัยอยู่เสมอ
ระดับ 4	สามารถสร้างเว็บไซต์โดยใช้ฐานข้อมูล - มีความรู้ด้านภาษาสำหรับสร้างเว็บไซต์ เช่น PHP , ASP , JSP เป็นต้น - มีความรู้โครงสร้างฐานข้อมูลเช่น MySQL , MSSQL , Oracle เป็นต้น - มีความรู้ด้านความปลอดภัยในการพัฒนาเว็บไซต์ - สามารถสร้างเว็บไซต์โดยใช้ฐานข้อมูลได้
ระดับ 5	สามารถพัฒนา Application เพื่อใช้งานบน Smart Phone - มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้พัฒนา Application เช่น MIT App Inventor, eclipse , Objective-C , Xcode เป็นต้น - สามารถสร้าง Application เพื่อใช้งานบน Smart Phone ได้

ชื่อ (Competency Name)	6. ความรู้และทักษะการบริหารโครงการ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการแผนงาน/โครงการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการแนวคิดทฤษฎีในการบริหารโครงการเบื้องต้น
ระดับ 2	การบริหารแผนงาน/โครงการให้ประสบผลสำเร็จ - สามารถเขียนแผนงาน/โครงการที่มีขั้นตอนดำเนินงานที่ชัดเจน - สามารถวางแผนการบริหารจัดการได้ตามขั้นตอน - สามารถจัดสรรทรัพยากรในการบริหารจัดการแผนงาน/โครงการ - สามารถติดตามผลการดำเนินงาน
ระดับ 3	การบริหารแผนงาน/โครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ และติดตามประเมินผลโครงการ - สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามสถานการณ์ - สามารถวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคของการดำเนินโครงการ เพื่อเสนอแนะในการบริหารโครงการ
ระดับ 4	การให้ข้อเสนอแนะ ผลักดัน และตัดสินใจในการบริหารแผนงาน/โครงการ - สามารถให้ข้อเสนอแนะ สนับสนุน ผลักดันโครงการให้ประสบผลสำเร็จ - จัดลำดับความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ เพื่อบ่งชี้/ดำเนินการได้ตามสถานการณ์

ชื่อ (Competency Name)	7. ทักษะการให้คำปรึกษา แนะนำ และการประสานงานด้านระบบสารสนเทศ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการสื่อสาร สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และประสานงานโดยใช้หลักการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถสร้างเครือข่ายในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงานและมีการบูรณาการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	รู้ เข้าใจ และสื่อสารกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง • รู้และเข้าใจ บทบาทหน้าที่ ของหน่วยงานที่ต้องการประสานงาน (ผู้ออกแบบระบบ) • รู้และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ระบบ • เป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างผู้ออกแบบระบบและผู้ใช้ระบบเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
ระดับ 2	สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล • สามารถวิเคราะห์ สื่อสารและประสานงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ต้องการ • สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และอธิบายให้ผู้ใช้งานเข้าใจในเรื่องที่ต้องการสื่อสาร เช่น ศัพท์เทคนิค เป็นต้น
ระดับ 3	สามารถสร้างเครือข่ายการประสานงาน • สามารถสร้างเครือข่ายการประสานงานระหว่างหน่วยงานให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงาน • มีการบูรณาการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)

การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping) ของ Functional Competency แต่ละเรื่องในแต่ละตำแหน่งงาน ควรกำหนดให้สูงกว่าขั้นธรรมดา เพื่อให้เกิดการพัฒนาแต่ไม่ควรกำหนดสูงเกินไปจนไม่มีทางเป็นไปได้ และกำหนดให้สอดคล้องกันในตำแหน่งงาน/กลุ่มงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน

Job - Competency Mapping

สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

ระดับตำแหน่ง	สมรรถนะหลัก (Core Competency)					มาตรฐานความรู้ความสามารถที่จำเป็น							มาตรฐานทักษะที่จำเป็น				สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)		
						ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน						กฎหมาย							
	คุณธรรมจริยธรรม	การบริการที่ดี	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	การทำงานเป็นทีม	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร	ด้านการบริหารงบประมาณ	ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ	ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ	ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร	ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ	การใช้คอมพิวเตอร์	การใช้ภาษาอังกฤษ	การจัดการข้อมูล	การบริหารทรัพยากร	การคิดวิเคราะห์	ความคิดสร้างสรรค์	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
ชำนาญการพิเศษ	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4
ชำนาญการ	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3
ปฏิบัติการ	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

Job - Competency Mapping

สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

ระดับตำแหน่ง	ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงาน (Knowledge)						
	1. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับ Hardware และ Software	2. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบ เครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบ เครือข่าย	3. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับระบบ สารสนเทศ และการประยุกต์ใช้	4. ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	5. ความรู้ และทักษะการจัดทำเว็บไซต์	6. ความรู้ และทักษะการบริหารโครงการ	7. ทักษะการให้คำปรึกษา แนะนำ และการประสานงานด้านระบบสารสนเทศ
ชำนาญการพิเศษ	5	4	3	4	5	4	3
ชำนาญการ	4	3/4	2	2/3	3/4	3	3
ปฏิบัติการ	2	1/2	1	1	1/2	1	1

หมายเหตุ

1/2 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการบรรจุใหม่ในระดับปฏิบัติการ ใช้เกณฑ์วัดระดับ 1 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัดระดับ 2
 2/3 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการ ใช้เกณฑ์วัดระดับ 2 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัดระดับ 3
 3/4 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการ ใช้เกณฑ์วัดระดับ 3 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัดระดับ 4

2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ

ข้อเสนอแนะ (1) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับ Hardware และ Software

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	■ การซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ปัญหาการชำรุดเสียหายเบื้องต้น ■ โปรแกรมสำเร็จรูป ■ ระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 2		
ระดับ 3	■ การซ่อมบำรุงและการวิเคราะห์ปัญหาการชำรุดเสียหายขั้นสูง ■ ระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	- การฝึกอบรม (Training) - การสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Communication of Practice : COP) - การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 4	■ เทคนิคการใช้งาน Hardware และ Software	- การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 5	■ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์	- การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)

ข้อเสนอแนะ (2) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	▪ อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบเครือข่าย ▪ โปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)
ระดับ 2	▪ โครงสร้างระบบเครือข่าย	- การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 3	▪ การซ่อมบำรุงเครือข่ายและวิเคราะห์ปัญหาการชำรุดเสียหายของเครือข่ายเบื้องต้น ▪ การวางแผนและติดตั้งระบบเครือข่ายเบื้องต้น ▪ ความปลอดภัยเครือข่าย	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 4	▪ การถ่ายทอดความรู้ด้านระบบเครือข่าย	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Communication of Practice : COP) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)

ข้อเสนอแนะ (3) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	■ ระบบสารสนเทศภายในและภายนอกของกรุงเทพมหานคร	- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 2	■ การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ	- การฝึกอบรม (Training) - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 3	■ การถ่ายทอดความรู้ด้านระบบสารสนเทศ	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)

ข้อเสนอแนะ (4) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	■ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ - พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 2	- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ	
ระดับ 3	■ การประยุกต์ใช้กฎหมายให้ถูกต้องตามระเบียบ	- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 4	■ จิตวิทยาการสื่อสาร	- การฝึกอบรม (Training) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)

ข้อเสนอแนะ (5) ความรู้และทักษะการจัดทำเว็บไซต์

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	▪ เว็บเบราว์เซอร์ต่าง ๆ ▪ ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร	- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 2	▪ โปรแกรมสำหรับจัดทำเว็บไซต์เบื้องต้น ▪ การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์เบื้องต้น ▪ การออกแบบและผลิตสื่อเบื้องต้น	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 3		
ระดับ 4	▪ โปรแกรมสำหรับจัดทำเว็บไซต์ขั้นสูง ▪ การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ขั้นสูง ▪ การออกแบบและผลิตสื่อขั้นสูง ▪ ความปลอดภัยในการพัฒนาเว็บไซต์	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 5	▪ โปรแกรมพัฒนา Application บน Smartphone	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)

ข้อเสนอแนะ (6) ความรู้และทักษะการบริหารโครงการ

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	▪ ทฤษฎี หลักการบริหารโครงการ	- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 2	▪ การบริหารโครงการ	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 3		
ระดับ 4	▪ จิตวิทยาการสื่อสาร ▪ ทักษะการนำเสนอ	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)

ข้อเสนอแนะ (7) ทักษะการให้คำปรึกษา แนะนำ และการประสานด้านระบบสารสนเทศ

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	▪ ระบบสารสนเทศ ▪ จิตวิทยาการสื่อสาร ▪ การบริหารโครงข่ายและการสื่อสาร	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 2		
ระดับ 3	▪ การสร้างเครือข่าย	- การฝึกอบรม (Training) - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)

2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)

สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

โดยการระบุหลักสูตร/โครงการและหรือหัวข้อเรื่อง รวมถึงวิธีการพัฒนาตามระดับตำแหน่งในแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

ข้อสมรรถนะ 1. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับ Hardware และ Software

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
Training	การซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ปัญหาการชำรุดเสียหายเบื้องต้น	✓		
	การซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ปัญหาการชำรุดเสียหายขั้นสูง		✓	
	โปรแกรมสำเร็จรูป	✓		
	ระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร	✓		
	ระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายนอก		✓	
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) เรื่อง การซ่อมบำรุงและวิเคราะห์ปัญหา	✓	✓	
	การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาคอมพิวเตอร์		✓	
	การศึกษาดูงาน (Site Tour) เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการคอมพิวเตอร์		✓	✓
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) เรื่อง วิทยาการคอมพิวเตอร์		✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น การศึกษาจากคู่มือ การปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศ การอ่านหนังสือ การสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 2. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบเครือข่าย และโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
Training	โปรแกรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบเครือข่าย	✓		
	โครงสร้างระบบเครือข่าย	✓		
	การซ่อมบำรุงเครือข่ายและวิเคราะห์ปัญหาการชำรุดเสียหาย		✓	
	การวางแผนและติดตั้งระบบเครือข่าย		✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) เรื่อง การซ่อมบำรุงเครือข่ายและวิเคราะห์ปัญหา การชำรุดเสียหายของเครือข่าย	✓	✓	
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) เรื่อง ระบบเครือข่าย		✓	✓
	การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ระบบเครือข่าย		✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องระบบเครือข่าย ด้วยการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต การอ่านหนังสือ การสอบถามจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 3. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการประยุกต์ใช้

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
Training	ระบบสารสนเทศภายในและภายนอกของกรุงเทพมหานคร	✓	✓	
	การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ		✓	
Development	การศึกษาดูงาน (Site Tour) เรื่อง ระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายนอก เช่น ระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลาง		✓	✓
	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เรื่อง การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ		✓	
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) เรื่อง เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ			✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่อง ระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ ด้วยการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต การอ่านหนังสือ เป็นต้น	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 4. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
Training	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานระบบงานคอมพิวเตอร์	✓	✓	
	การประยุกต์ใช้กฎหมายให้ถูกต้องตามระเบียบ		✓	
	จิตวิทยาการสื่อสาร			✓
Development	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) เรื่อง จิตวิทยาการสื่อสาร			✓
Self Learning	การศึกษด้วยตนเอง จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต การอ่านหนังสือ เป็นต้น	✓	✓	✓

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
Training	โปรแกรมสำหรับจัดทำ Website	✓		
	ระบบบริหารจัดการ Website ของกรุงเทพมหานคร	✓		
	การออกแบบและผลิตสื่อ	✓	✓	
	การออกแบบและ Website เบื้องต้น	✓		
	การออกแบบและ Website ขั้นสูง		✓	
	โปรแกรมพัฒนา Application บน Smartphone		✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) เรื่อง ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์	✓	✓	
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) เรื่อง บริหารจัดการเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร	✓		
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต การอ่านหนังสือ เกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ การออกแบบและผลิตสื่อ เป็นต้น	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 6. ความรู้และทักษะการบริหารโครงการ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
Training	ทฤษฎีและหลักการบริหารโครงการ	✓		
	การบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ		✓	
	จิตวิทยาการสื่อสาร		✓	✓
Development	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) เรื่อง การบริหารโครงการและทักษะการนำเสนอ	✓	✓	
Self Learning	การศึกษด้วยตนเอง จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต การอ่านหนังสือ เกี่ยวกับการบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 7. ทักษะการให้คำปรึกษา แนะนำ และการประสานงานด้านระบบสารสนเทศ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
Training	ระบบสารสนเทศ	✓		
	จิตวิทยาการสื่อสาร	✓	✓	
	การสร้างเครือข่าย		✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) เรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศ	✓	✓	
	การศึกษาดูงาน (Site Tour) เรื่อง การบริการโครงข่าย และการสื่อสาร	✓	✓	✓
	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เรื่อง การสร้างเครือข่าย		✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต การอ่านหนังสือ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (การทดลอง ใช้ระบบเครือข่าย) การสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน เป็นต้น	✓	✓	✓

หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนั้นก่อนการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยวิธีการต่าง ๆ จึงต้องมีการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อกำหนดว่าจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ในเรื่องอะไร โดยใช้เทคนิคและวิธีการใด รวมทั้งจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด จึงจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น โดยในปัจจุบันสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้นำหลักสมรรถนะของกลุ่มงานต่าง ๆ (35 กลุ่มงาน) มาจัดทำเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ (Training Road Map) และกำหนดเป็นกรอบหลักสูตรการพัฒนาที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับระดับสมรรถนะ และเป็นไปตามเส้นทางการพัฒนาของสายอาชีพ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนา ฝึกอบรม สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2561 - 2565 และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2561 - 2565

ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องมีความสอดคล้องกับตำแหน่งตามสายงานต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หรือสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกสายงานที่ต้องปฏิบัติงานในงานหนึ่งเหมือน ๆ กัน ถึงแม้ว่าบุคลากรนั้นจะมีตำแหน่งที่แตกต่างกัน ก็ควรใช้หลักการออกแบบเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เป็นระบบตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม จำเป็นต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือความเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยต่าง ๆ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับภารกิจใดขององค์กร และอยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรในตำแหน่งงานใด ระดับใดบ้าง หากไม่มีการพัฒนาความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไรหรือหากต้องมีการอบรมพัฒนาจะดำเนินการในองค์กรโดยเฉพาะ (In-house training) เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสอนงาน แต่หากมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมเป็นจำนวนมากที่ควรจะต้องจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ และสัมพันธ์กับการประเมินเลื่อนระดับหรือเตรียมความพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง จึงควรเตรียมดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ซึ่งในขั้นตอนนี้สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้นำหลักสมรรถนะ และ Training Road Map มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 2 การระบุภารกิจของตำแหน่งงาน (Key Result Area: KRA)

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นและเป็นไปตามหลักสมรรถนะ และ Training Road Map นั้น ผู้สร้างหลักสูตรจำเป็นต้องเข้าใจถึงงาน หน้าที่ และ ภารกิจ (Job) ของตำแหน่งต่าง ๆ อย่างชัดเจนก่อน ซึ่งหมายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่บุคลากรในตำแหน่งหนึ่งตำแหน่งใด (Job Description) และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในองค์กร ซึ่งได้ถูกนำมาจัดทำเป็นสมรรถนะของตำแหน่งตามกลุ่มงาน และสายงาน รวมทั้งได้กำหนดระดับความสามารถของสมรรถนะนั้น ๆ (Level) ให้สอดคล้องกับระดับตำแหน่งตาม Key Result Area (Mapping) แล้วนำไปวิเคราะห์ว่าภารกิจนั้นจะต้องใช้ความรู้ และทักษะใดจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จเพื่อจะได้นำไปกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรได้ถูกต้องตรงกับภารกิจในขั้นตอนนี้จึงเป็นการแสดงรายการความรู้และทักษะเพื่อเตรียมจัดทำเป็นหัวข้อวิชาของหลักสูตรต่อ

ขั้นตอนที่ 3 การจัดระดับความสำคัญของภารกิจ

เมื่อวิเคราะห์ถึงภารกิจและจัดทำสมรรถนะแล้วผู้ออกแบบหลักสูตรต้องทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละภารกิจดังกล่าวด้วยเพื่อกำหนดหัวข้อวิชาในหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ ช่วยในการกำหนด

ว่า ควรจะมีหัวข้อวิชาใดบ้าง ใช้ระยะเวลาเท่าใด การเรียงลำดับการเรียนรู้ก่อนหลังอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมสามารถใช้ทรัพยากรในการฝึกอบรมได้อย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านของ เงิน เวลา สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

หลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมมีดังนี้

1. หลักความจำเป็นมูลฐานขององค์ความรู้และทักษะ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจที่คาดว่าจะจัดอบรมนั้นเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือทัศนคติที่เหมาะสม จนสามารถปฏิบัติได้เสียก่อน จึงจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ เช่น ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานทุกคนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการบริหารงานเบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างานใดก็ตาม ดังนั้น หากภารกิจใดเป็นความจำเป็นขั้นมูลฐานมาก ก็ควรจะมีผลสำคัญสูงที่จะต้องนำมาเป็นหัวข้อวิชาในการฝึกอบรม

2. หลักความยากง่ายในการเรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ บุคลากรสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองได้ยาก หรือง่ายเพียงใด หากเป็นภารกิจที่ยากในการที่บุคลากรจะสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ก็สมควรจะต้องจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการได้ และจัดว่าภารกิจนั้น ๆ มีระดับความในสำคัญสูง

3. หลักความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความสมบูรณ์ของงานที่ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เช่น แม้ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้าหากไม่สามารถปฏิบัติก็จะเกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือผู้รับบริการได้มาก ดังนั้นจะถือว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมาก

4. หลักความถี่ในการปฏิบัติ เป็นการพิจารณาว่าหากภารกิจใดมีความถี่ในการก็เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้น แต่หากภารกิจนั้นมีความถี่ในการปฏิบัติบ่อย ก็ย่อมมีความจำเป็นหรือความเร่งด่วนในการจัดการฝึกอบรมน้อยเช่นกัน

5. หลักความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบด้านการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรม ได้แก่ เงินวัสดุอุปกรณ์ เวลา สถานที่ และบุคลากร กับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมว่ามีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด หากมีความคุ้มค่าในอันที่จะฝึกอบรม เรื่องของภารกิจนั้นๆ มาก ก็จัดภารกิจนั้นให้มีระดับความสำคัญในอันที่จะจัดการฝึกอบรมสูงและสามารถดำเนินการต่อไปได้จนกว่าปัจจัยความคุ้มค่าจะเปลี่ยนแปลงไป

6. หลักความสำคัญด้านความพร้อมของผู้เรียนรู้ เป็นการพิจารณาถึงพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความพร้อม และแรงจูงใจ ของผู้ที่จะเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับภารกิจนั้นๆ ว่า มีโอกาสที่จะสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพราะความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมใดก็ตาม ย่อมจะต้องมีส่วนสัมพันธ์กับศักยภาพดั้งเดิมของผู้เข้าอบรม แต่หากเป็นหัวข้อวิชาที่จำเป็นจริง ๆ ผู้ดำเนินการพัฒนาจะต้องออกแบบวิธีการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับศักยภาพของผู้เรียนให้มากยิ่งขึ้น

7. หลักคุณภาพ เป็นการพิจารณาว่าการฝึกอบรมในภารกิจนั้น ๆ จะช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักการนี้จะให้ความสำคัญ กับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภารกิจซึ่งจะช่วยส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น แม้เป็นการพัฒนาบุคลากรเพียงส่วนน้อย

8. หลักการวิเคราะห์จุดอ่อนของภารกิจ เป็นการพิจารณาถึงความบกพร่องของภารกิจซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม ว่ามีมากน้อยเพียงใด หากภารกิจนั้นๆ มีการปฏิบัติบกพร่องบ่อยๆ ย่อมมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะทำการฝึกอบรมมากกว่าภารกิจที่มีการปฏิบัติบกพร่องน้อย

9. หลักการคงอยู่ของพฤติกรรมที่เรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าหลังจากการฝึกอบรมแล้ว ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถรักษาการเรียนรู้ หรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากการฝึกอบรมคงอยู่ไปเป็นระยะเวลานานเท่าใด หากการฝึกอบรม ในเรื่องของภารกิจใดสามารถทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ได้เป็น

ระยะเวลายาวนาน ย่อมมีคุณค่ากว่าการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ผ่านการอบรมมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอยู่ได้เพียงช่วงระยะเวลาสั้น

10. หลักความจำเป็นในการฝึกอบรมเสริม เป็นการพิจารณาว่าภารกิจใดบ้างที่เมื่อได้ทำการฝึกอบรมไปแล้ว ก็ยังมีความจำเป็นจะต้องจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมให้อีก จึงจะทำให้กลุ่มบุคลากรเป้าหมายสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจหรือหน้าที่นั้น ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะโดยปกติภารกิจใดที่ได้จัดการฝึกอบรมไปแล้วผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถกลับไปปฏิบัติงานได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องฝึกอบรมในเรื่องนั้นๆ อีกย่อมมีคุณค่ากว่าการฝึกอบรมที่ต้องดำเนินการซ้ำ ๆ ในกลุ่มเป้าหมายเดิม และเนื้อหาเดิม เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมเราจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมให้ชัดเจน เพราะวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมมีความสำคัญ ในการช่วยให้สามารถประสานทรัพยากรในการฝึกอบรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน (ได้แก่ กำลังคน เงิน วัสดุ และอุปกรณ์) สามารถกำหนดหัวข้อวิชา และเนื้อหาสาระในการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม การช่วยทำให้วิทยากร และเจ้าหน้าที่ผู้บริหารโครงการมีความเข้าใจตรงกันและปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกัน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจการปฏิบัติงานของวิทยากรและเจ้าหน้าที่รวมทั้งช่วยให้สามารถเลือกเทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม และสามารถติดตามประเมินผลได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ มีดังนี้

- | | | |
|---------|---|--|
| ขั้นที่ | 1 | ทบทวนปัญหาที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม |
| ขั้นที่ | 2 | ระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรม |
| ขั้นที่ | 3 | ระบุภารกิจและพฤติกรรมที่เป็นปัญหา |
| ขั้นที่ | 4 | ระบุถึงวัตถุประสงค์ขั้นสูงสุด หรือพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น มีความรู้ มีทักษะ สามารถปฏิบัติงานได้ เป็นต้น |
| ขั้นที่ | 5 | ระบุถึงสิ่งสนับสนุนที่จะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมหรือองค์ประกอบอื่นที่จะสนับสนุนให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เช่น วิทยากรที่มีความสามารถ คุณลักษณะของผู้เข้าอบรมรวมทั้งนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง |
| ขั้นที่ | 6 | ระบุถึงสิ่งที่เป็อุปสรรคต่อการดำเนินงานฝึกอบรมว่ามีอะไรบ้าง เช่น มีงบประมาณจำกัด ระยะเวลาอบรมมีจำกัด เป็นต้น |
| ขั้นที่ | 7 | การคาดการณ์วัตถุประสงค์ที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน แม้จะมีปัญหาอุปสรรคใด ๆ ก็ไม่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์นี้ |
| ขั้นที่ | 8 | กำหนดวัตถุประสงค์ประกอบ เช่น การฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมซึ่งมาจากต่างหน่วยงานกันเกิดความรู้จักคุ้นเคยกัน และช่วยให้เกิดการประสานงานในอนาคต เป็นต้น |
- การเขียนวัตถุประสงค์นั้นเรามักจะใช้วัตถุประสงค์รายการที่เป็นไปได้เขียนไว้ในลำดับแรก และวัตถุประสงค์ประกอบเขียนไว้ในลำดับสุดท้าย

การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ดีมีดังนี้

1. ควรระบุว่าต้องการให้เกิดพฤติกรรมใดขึ้น หรือต้องการจะแก้ไขปัญหาใด ตามความจำเป็นในการฝึกอบรม หรือให้สอดคล้องกับหลักสมรรถนะในเรื่องใด ซึ่งอาจต้องกำหนดเป็นความรู้ ทักษะ หรือความสามารถเชิงพฤติกรรม

2. เป็นความเปลี่ยนแปลงที่มีความเป็นไปได้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่รับการพัฒนา
3. สามารถระบุวิธีวัดหรือประเมินผลให้สอดคล้องกับความคาดหวังได้
4. ใช้ภาษาง่าย ๆ ให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจน
5. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรที่ต้องการตอบสนอง หรือตามนโยบายของหน่วยงาน
6. เรียงลำดับความสำคัญตามที่ได้วิเคราะห์ไว้

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดหัวข้อวิชา

ความหมายของหัวข้อวิชา

หัวข้อวิชาหมายถึง เนื้อหาสาระของเรื่องที่ต้องการจะให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และทักษะ ที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักสมรรถนะของตำแหน่งงานที่กำหนดไว้

ดังนั้นการกำหนดหัวข้อวิชา จึงหมายถึง การระบุว่าการกิจหรือหน้าที่ที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ควรจะนำวิชาอะไรบ้าง มาช่วยแก้ไขปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้

ขั้นตอนและหลักการกำหนดหัวข้อวิชา

1. จัดทำตารางในการกำหนดหัวข้อวิชาที่แสดงความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับการกิจหรือหน้าที่ และสมรรถนะนั้น ๆ ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม และแสดงระดับความสำคัญของแต่ละการกิจและหัวข้อวิชา
2. วิเคราะห์การกิจว่าควรจะใช้ชื่อหัวข้อวิชาใดในการฝึกอบรม โดยมีหลักการ คือหัวข้อวิชาเดียวสามารถใช้สำหรับหลาย ๆ การกิจได้หรือภายในการกิจเดียวจะต้องใช้หลายหัวข้อวิชา โดยเฉพาะการกิจที่มีความสำคัญสูง
3. การกำหนดชื่อของหัวข้อวิชา ควรมีความชัดเจน และสามารถสะท้อนให้เห็นขอบเขตของงาน

การกำหนดหมวดวิชา

หลักสูตรฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นจะประกอบด้วยหัวข้อวิชาจำนวนมาก ควรนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของความคล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ

1. จัดหมวดหมู่ตามลักษณะคล้ายคลึงกันของเนื้อหาวิชา เช่น วิชาต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นการปูพื้นฐาน อาจรวบรวมอยู่ในหมวดเดียวกัน เรียกว่า หมวดพื้นฐาน หรือหัวข้อวิชาเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร ประสานงาน ภาวะผู้นำ อาจใช้ชื่อหมวดทักษะทางการบริหาร เป็นต้น
2. จัดหมวดหมู่ตามลักษณะของเทคนิควิธีการฝึกอบรม เช่น หัวข้อวิชาที่เป็นกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการบรรยายในห้องฝึกอบรม อาจรวมเรียกว่าเป็นหมวดกฎหมายระเบียบหรืออาจแบ่งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติการ ออกเป็นหมวดต่าง ๆ ตามลักษณะของเนื้อหาวิชาก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ความหมายของวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หมายถึง คำนิยามที่ระบุ ว่า ในวิชาที่ทำการฝึกอบรมนั้นภายหลังการฝึกอบรมแล้วต้องการให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะอย่างไร และที่สำคัญวัตถุประสงค์รายวิชานี้จะต้องสอดคล้อง และเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์รวมของโครงการฝึกอบรมด้วย

หลักการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

แนวทางการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา มี 4 ลักษณะ คือ

1. วัตถุประสงค์ที่ยึดบทบาทของวิทยากรเป็นหลัก
2. วัตถุประสงค์ที่ยึดเนื้อหาวิชาที่อบรมเป็นหลัก

3. วัตถุประสงค์ที่ยึดกิจกรรมของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก

4. วัตถุประสงค์ที่ยึดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก

การเขียนวัตถุประสงค์แบบที่ 4 เป็นวิธีที่ดีที่สุด เนื่องจากหากวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาสามารถแสดงถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมที่พึงประสงค์ได้ ก็จะสอดคล้องกับทฤษฎีการฝึกอบรม และจะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการฝึกอบรมหัวข้อวิชานั้นๆ ได้อย่างชัดเจน

การเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาที่ยึดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก ควรจะมีองค์ประกอบและวิธีการเขียน ดังนี้

1. การระบุถึงการทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติ ความสามารถ หรือความชำนาญ เกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ (out put)
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ (out put)
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปประยุกต์ได้ (out come)

2. การระบุการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะใดเช่น

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่กำหนดไว้(out come)
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(out come)
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนางานได้ (out come)

3. ระบุสถานการณ์ เวลา สิ่งแวดล้อม หรือเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กล่าวคือพฤติกรรม ที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร เช่น การปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้เมื่อเสร็จสิ้นการอบรมหรือนำความรู้ไปสร้างระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้ เป็นต้น

4. ระบุเกณฑ์ที่จะวัดระดับของความยอมรับในพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง คือ เป็นการระบุว่าพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะต้องเปลี่ยนไปในระดับใด หรือต้องเปลี่ยนไปจนทำให้เกิดอะไรขึ้น เช่น สามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้องเมื่อเสร็จสิ้นการอบรมสามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การเขียนวัตถุประสงค์รายวิชาเชิงพฤติกรรม คือ การเขียนระบุว่าในหัวข้อวิชานั้น ๆ ให้ครอบคลุม จุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ

- ให้ใครทำ
- ทำอะไร
- ทำได้ภายใต้เงื่อนไขอะไร
- ทำได้ระดับใด

ขั้นตอนในการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

เมื่อเข้าใจถึงกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมตามที่ได้วิเคราะห์ไว้
2. พิจารณาระดับความสำคัญของหัวข้อวิชาซึ่งอาจสอดคล้องกับสมรรถนะของงานที่จำเป็นต้องพัฒนา
3. ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาตามหลักการ

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดขอบเขตเนื้อหา

ความหมายของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

การกำหนดขอบเขตเนื้อหา เป็นการระบุถึงรายละเอียดของรายการความรู้ตามหัวข้อวิชานั้น ๆ ว่าผู้เข้าอบรมต้องได้รับความรู้อะไรบ้าง โดยต้องมีความสัมพันธ์กับ Key Result Area ของงานที่ปฏิบัติ หรืออยู่ในกรอบนิยามของสมรรถนะตามระดับของตำแหน่ง ซึ่งอาจกำหนดเป็นหัวข้อย่อย ๆ ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบรรยาย

ของวิทยากร และการกำหนดวิธีการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือความสามารถ ตรงตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ประโยชน์ของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

1. เพื่อแสดงถึงรายการความรู้ที่จำเป็น ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์ความจำเป็นของการอบรม
2. เพื่อไม่ให้หัวข้อวิชามีความซ้ำซ้อนกัน
3. เป็นประโยชน์แก่วิทยาการในการเตรียมเนื้อหาการบรรยาย และกิจกรรมต่าง ๆ
4. เป็นแนวทางการกำหนดวิธีการประเมินติดตามผล

ขั้นตอนการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

1. การวิเคราะห์ Key Result Area ที่ได้กำหนดเป็นรายการความรู้ และเรียงลำดับ จัดกลุ่มรายการ แล้วนำมาเขียนรายละเอียดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องตามรายการหัวข้อความรู้ นั้น ๆ
2. การวิเคราะห์รายการเนื้อหาให้เชื่อมโยงกับคำนิยาม และระดับความสามารถของสมรรถนะที่กำหนดในหลักสูตร
3. หากรายการเนื้อหาที่มีรายละเอียดมาก ให้แยกเป็นหัวข้อย่อย และเรียงลำดับการเรียนรู้จากง่ายไปยาก
4. ทบทวนขอบเขตเนื้อหาของหัวข้อวิชาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เนื้อหาที่มีความซ้ำซ้อนกัน

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม

ความหมายของเทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น ๆ ได้ ดังนั้นเทคนิคการฝึกอบรม จึงเป็นเสมือนเครื่องมือไปสู่ความสำเร็จที่ควรเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถหรือทักษะได้อย่างรวดเร็ว ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ปัจจุบันจึงได้มีการนำเทคโนโลยี วิทยาการต่าง ๆ มาใช้ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม

แบ่งเทคนิคการฝึกอบรมออกเป็น

4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การเน้นวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (Leader-centered techniques) ได้แก่ การบรรยาย (Lecture) การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) และการบรรยายเป็นชุด (Symposium) เป็นต้น
2. เน้นผู้รับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง (Group-centered techniques) เป็นเทคนิคการแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นระหว่างกันเอง หรือเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง ได้แก่ การสัมมนา (Group Seminar) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) กิจกรรม (Walk-Rally) การระดมสมอง (Brainstorming) การฝึกปฏิบัติงานในเวลาจำกัด (In Basket Training) เกมการบริหาร (Management Games) การแสดงบทบาทสมมติ (Role-playing) กรณีศึกษา (Case Study) การสาธิต (Demonstration) การอภิปรายกลุ่ม (Buzz Group) โดยมีวิทยากรเป็นผู้มอบหมายงาน เป็นที่ปรึกษา และควบคุมบรรยากาศให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
3. เน้นการเรียนรู้เป็นรายบุคคล อาจโดยการใช้สื่อต่างๆ ที่ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้โดยไม่ต้องอยู่ในชั้นเรียน (Classroom Training) ได้แก่ การสอนงาน (Coaching) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) การใช้แบบเรียนสำเร็จรูปในลักษณะคู่มือ (Programmed Instruction) เป็นต้น
4. เน้นการใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-Aided Instruction) การเรียนออนไลน์ (E-learning) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 9 การกำหนดระยะเวลาของหัวข้อวิชาและหลักสูตร

ความหมายของระยะเวลาอบรม

คือการกำหนดช่วงเวลาที่มีสัมพันธ์กับเนื้อหา และวิธีการเรียนรู้ที่สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และทักษะ จนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรมนั้น

หลักในการพิจารณากำหนดระยะเวลาอบรมของหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาใดที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดทักษะ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ควรกำหนดระยะเวลานานกว่าหัวข้อวิชาที่ต้องการเพียงจะให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ
 2. หัวข้อวิชาที่สนองตอบภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งมีระดับความสำคัญสูง และต้องการให้ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติการนั้นด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ควรจะให้เวลามากกว่าหัวข้อวิชาที่ตอบสนองภารกิจที่มีระดับความสำคัญน้อยกว่า
 3. วิชาใดใช้เทคนิคในการฝึกอบรมแบบกลุ่มเป็นศูนย์กลาง เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การระดมสมองควรจะให้เวลามากกว่าวิชาที่ใช้เทคนิคแบบวิทยากรเป็นศูนย์กลาง
- โดยสรุป สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการกำหนดระยะเวลาอบรมแต่ละหัวข้อวิชาก็คือ วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา เนื้อหาวิชา และเทคนิคการฝึกอบรม

ขั้นที่ 10 : การเรียงลำดับหัวข้อวิชา

ความหมายของการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

หมายถึง การกำหนดว่าหัวข้อวิชาใดควรจะทำก่อน และหัวข้อวิชาใดควรจะทำการอบรมภายหลัง เป็นการทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ ความเข้าใจ และมีเนื้อหาเป็นพื้นฐานต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ ควรจัดอยู่ในลำดับต้นๆ ของการอบรมเพื่อเป็นการให้ความรู้พื้นฐานและนำไปเรียนรู้ต่อยอดกับวิชาอื่น ๆ ในลำดับต่อไป
 2. หัวข้อวิชาใดที่มีเนื้อหาวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ง่ายกว่า ควรจะอยู่ในลำดับก่อนหัวข้อวิชาที่มีเนื้อหาวิชาที่เข้าใจยากกว่า สลับซับซ้อนกว่าหรือมีรายละเอียดมากกว่า
 3. หัวข้อวิชาและประเด็นที่เป็นภาคปฏิบัติ ควรจัดให้อยู่ในระดับต่อเนื่องจากภาคทฤษฎี
 4. หัวข้อวิชาที่มีกิจกรรมซ้ำกันหลายชั่วโมง เช่น ใช้เทคนิคการบรรยาย หรือการอภิปรายเพียงอย่างเดียว ควรจัดให้กระจายอยู่ในวัน หรือเวลาต่าง ๆ กัน
- โดยสรุปคือ การเรียงลำดับหัวข้อวิชา ควรพิจารณาจัดตาม วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ความยากง่ายของหัวข้อวิชา และหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ รวมทั้งความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับวิชาอื่น ๆ ด้วย

สรุปจากเนื้อหาการบรรยายของอาจารย์สุทัศน์ นาคุลสุสันต์

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรตามสายอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



นิยาม

ของการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตาม
เส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)



หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)

สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	ระดับปฏิบัติการ
--	-----------------

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับปฏิบัติการ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. พัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย
2. พัฒนาความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ สามารถปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนด ระเบียบและข้อบังคับได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาทักษะด้านสื่อสาร การสร้างความเข้าใจต่อผู้ฟังโดยใช้หลักจิตวิทยา
4. พัฒนาทักษะการเขียน การดำเนินการ และบริหารโครงการเบื้องต้น
5. พัฒนาทักษะด้านการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การสาธิต (Demonstration) และการฝึกปฏิบัติ (Workshop)
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม: ภาควิชาการ 75 ชั่วโมง (12 ½ วัน) การฝึกปฏิบัติ 63 ชั่วโมง (10 ½ วัน) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา 12 ชั่วโมง (2 วัน) และ การสาธิต 6 ชั่วโมง (1 วัน) รวม 156 ชั่วโมง (26 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 ความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 96 ชั่วโมง (16 วัน) และระบบเครือข่าย

- | | |
|---|------------|
| 1.1 การตรวจสอบ ซ่อมแซม บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น | 18 ชั่วโมง |
| 1.2 ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Software) | 30 ชั่วโมง |
| 1.3 ระบบเครือข่ายและโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย | 18 ชั่วโมง |
| 1.4 ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร | 18 ชั่วโมง |
| 1.5 ระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครและการประยุกต์ใช้ | 12 ชั่วโมง |

หมวดวิชาที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

24 ชั่วโมง (4 วัน)

- 2.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านระบบงานคอมพิวเตอร์

12 ชั่วโมง

2.2 การประยุกต์ใช้กฎหมาย

12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน

36 ชั่วโมง (6 วัน)

3.1 จิตวิทยาการสื่อสาร

12 ชั่วโมง

3.2 การบริหารโครงการ

12 ชั่วโมง

3.3 การ สร้างเครือข่ายและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

12 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 ความรู้ และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย 96 ชั่วโมง (16 วัน)

วัตถุประสงค์

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ และอุปกรณ์ประกอบ และสามารถซ่อมแซม ตรวจสอบ บำรุงรักษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบได้มีประสิทธิภาพ
3. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานเพื่อตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามในเบื้องต้นได้

ขอบเขตวิชา

- การตรวจสอบ ซ่อมแซม บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น 18 ชั่วโมง
 - ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์พื้นฐานของคอมพิวเตอร์
 - การประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์
 - การตั้งค่า BIOS และการแบ่ง Partition
 - การติดตั้งระบบปฏิบัติการและไดรเวอร์
 - การติดตั้ง Software
- ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Software) 30 ชั่วโมง
 - ระบบปฏิบัติการ เช่น Windows , Linux , Mac OS
 - โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ เช่น โปรแกรมสำนักงาน (Microsoft Office) โปรแกรมกราฟฟิก (Photoshop , illustrator) โปรแกรมฐานข้อมูล (Access) ฯลฯ
- ระบบเครือข่ายและโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย 18 ชั่วโมง
 - อุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในระบบเครือข่าย
 - โพรโทคอล TCP/IP
 - การติดตั้งและการเชื่อมต่อเครือข่ายเบื้องต้น
 - โปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย เช่น Cloud , Google Doc ฯลฯ
- ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร 18 ชั่วโมง
 - โครงสร้างของเว็บไซต์
 - การสร้างเนื้อหา
 - การเพิ่มเมนู
 - การอัปโหลดไฟล์
 - การออกแบบหน้าเว็บไซต์
- ระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครและการประยุกต์ใช้ 12 ชั่วโมง
 - ระบบ MIS2
 - ระบบงานสารบรรณ

- ระบบเดลีแพลน (Daliyplans)

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย (Lecture) 48 ชั่วโมง และการฝึกปฏิบัติ (Workshop) 48 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

24 ชั่วโมง (4วัน)

วัตถุประสงค์

1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. สามารถปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนด ระเบียบและข้อบังคับได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตวิชา

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย (Lecture) 12 ชั่วโมง และการเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case Study) 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน

36 ชั่วโมง (6วัน)

วัตถุประสงค์

1. พัฒนาทักษะด้านการสื่อสารโดยใช้หลักจิตวิทยา
2. สามารถสื่อสาร สร้างความเข้าใจต่อผู้ฟังโดยเลือกใช้วิธีการพูดได้อย่างเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและโอกาส
3. สามารถเขียน และบริหารโครงการเบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. สามารถสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ได้

ขอบเขตวิชา

- จิตวิทยาการสื่อสาร 12 ชั่วโมง
 - การสื่อสารแต่ละรูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารภายในตัวบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารในองค์กร
 - การสื่อสารด้วยกระบวนการทางจิตวิทยา
 - ฝึกทักษะการสื่อสารโดยการเป็นผู้พูดและผู้ฟังด้วยกระบวนการทางจิตวิทยา
- การบริหารโครงการ 12 ชั่วโมง
 - หลักการบริหารโครงการ
 - องค์ประกอบสำคัญในการบริหารโครงการ
 - แนวทางการบริหารโครงการที่มีประสิทธิภาพ
 - ฝึกทักษะการเขียนและบริหารโครงการ
- การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน 12 ชั่วโมง
 - ทฤษฎีและแนวคิดการสร้างเครือข่าย
 - เทคนิคการสร้างและการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย

- ขั้นตอนการสร้างเครือข่าย
- ฝึกทักษะการสร้างเครือข่าย

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย (Lecture) 15 ชั่วโมง ฝึกปฏิบัติ (Workshop) 15 ชั่วโมง และการสาธิต 6 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยายประกอบกรณีศึกษา การสาธิต และการฝึกปฏิบัติ (Workshop) เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 4 วิธีการประเมิน ได้แก่

- แบบทดสอบก่อน – หลังการฝึกอบรม (Pre-test Post-test)
- แบบประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถามการนำความรู้ไปปรับใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม)
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้บังคับบัญชา)

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Hardware) ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Software) ระบบเครือข่ายและโปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่าย (Network) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานเพื่อตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามในเบื้องต้นได้ มีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีจิตวิทยาในการสื่อสาร มีทักษะการเขียน การดำเนินการสามารถบริหารโครงการเบื้องต้นได้ ตลอดจนสามารถสร้างการมีส่วนร่วมและเครือข่ายในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ได้

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)

สายงานระบบงานคอมพิวเตอร์

ระดับชำนาญการและ

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	ระดับชำนาญการพิเศษ
--------------------------------------	--------------------

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานพัฒนาสังคมตำแหน่งนักพัฒนาสังคม เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับชำนาญการ - ระดับชำนาญการพิเศษ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. พัฒนาทักษะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายขั้นสูง
2. พัฒนาความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมายและระเบียบ (แก้ไขและเพิ่มเติม) ที่เกี่ยวข้องกับงานเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบได้
3. พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการสร้างและพัฒนาระบบการบริหารเครือข่าย

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งนักพัฒนาสังคมระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การฝึกปฏิบัติ (Workshop) และการศึกษาดูงาน
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม: ภาควิชาการ 72 ชั่วโมง (12 วัน) การฝึกปฏิบัติ 60 ชั่วโมง (10 วัน) กรณีศึกษา 6 ชั่วโมง (1 วัน) การศึกษาดูงาน 12 ชั่วโมง (2 วัน) รวม 150 ชั่วโมง (25 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 ความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 120 ชั่วโมง (20 วัน) และระบบเครือข่าย

- | | | |
|-----|--|------------|
| 1.1 | การตรวจสอบ ซ่อมแซม บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ขั้นสูง | 18 ชั่วโมง |
| 1.2 | วิทยาการคอมพิวเตอร์สมัยใหม่ | 12 ชั่วโมง |
| 1.3 | การวางแผนติดตั้งและตรวจสอบระบบเครือข่าย | 12 ชั่วโมง |
| 1.4 | ระบบสารสนเทศภายนอกกรุงเทพมหานครและการประยุกต์ใช้ | 18 ชั่วโมง |
| 1.5 | การออกแบบและจัดทำเว็บไซต์ | 30 ชั่วโมง |
| 1.6 | การพัฒนา Application บน Smartphone | 30 ชั่วโมง |

หมวดวิชาที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 12 ชั่วโมง (2 วัน)
- สัมมนาความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ (แก้ไขและเพิ่มเติม) 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน 18 ชั่วโมง (3 วัน)
- การสร้างและพัฒนาระบบการบริหารเครือข่าย 18 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 ความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 120 ชั่วโมง (20 วัน)
และระบบเครือข่าย

วัตถุประสงค์

1. สามารถวิเคราะห์ปัญหาและความเสียหายเกี่ยวกับ Hardware และ Software
2. มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์สมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. สามารถวางแผนติดตั้งและตรวจสอบระบบเครือข่ายในหน่วยงานได้
4. สามารถอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ระบบสารสนเทศภายนอกกรุงเทพมหานครให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้
5. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
6. สามารถออกแบบเว็บไซต์ และพัฒนา Application ต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

ขอบเขตวิชา

- การตรวจสอบ ซ่อมแซม บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ขั้นสูง 18 ชั่วโมง
 - วิเคราะห์ปัญหาและความเสียหายเกี่ยวกับ Hardware และ Software
 - วิธีการซ่อมแซม และแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก Hardware และ Software
 - การประเมินความคุ้มค่าและบริหารจัดการในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม
- วิทยาการคอมพิวเตอร์สมัยใหม่ 12 ชั่วโมง
 - สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์
 - ศึกษาดูงานวิทยาการคอมพิวเตอร์สมัยใหม่
- การวางแผนติดตั้งและตรวจสอบระบบเครือข่าย 12 ชั่วโมง
 - การวางแผนและติดตั้งเครือข่าย
 - การตรวจสอบและการแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบเครือข่าย
 - ศึกษาดูงานระบบเครือข่าย
- ระบบสารสนเทศภายนอกกรุงเทพมหานครและการประยุกต์ใช้ (บรรยายและฝึกปฏิบัติ) 18 ชั่วโมง
- การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ 30 ชั่วโมง
 - โปรแกรมสำหรับสร้างเว็บไซต์
 - การออกแบบและการสร้างเว็บไซต์
- การพัฒนา Application บน Smartphone 30 ชั่วโมง
 - โปรแกรมสำหรับพัฒนา Application
 - การพัฒนา Application บน Line , Android , IOS

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย (Lecture) 54 ชั่วโมง การฝึกปฏิบัติ (Workshop) 54 ชั่วโมง และการศึกษาดูงาน 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

12 ชั่วโมง (2วัน)

วัตถุประสงค์

1. สามารถนำความรู้ด้านกฎหมายไปใช้ในการวางแผน และตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบได้

ขอบเขตวิชา

- สัมมนาความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงาน
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ (แก้ไขและเพิ่มเติม) 12 ชั่วโมง

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย (Lecture) 6 ชั่วโมง และการเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case Study) 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน

18 ชั่วโมง (3 วัน)

วัตถุประสงค์

1. สามารถกำหนดแนวทางในการสร้างความร่วมมือและบริหารเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สามารถสร้างและพัฒนาระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ได้

ขอบเขตวิชา

- การสร้างและพัฒนาระบบการบริหารเครือข่าย 18 ชั่วโมง

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 12 ชั่วโมง การฝึกปฏิบัติ (Workshop) 6 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย (Lecture) ประกอบกรณีศึกษา (Case Study) การฝึกปฏิบัติ (Workshop) และการศึกษาดูงาน เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารและแก้ปัญหาในการทำงานซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 3 วิธีการประเมิน ได้แก่

- แบบประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถามการนำความรู้ไปปรับใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม)
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้บังคับบัญชา)

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้เกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์สมัยใหม่เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวางแผน ตรวจสอบระบบเครือข่าย และวิเคราะห์ปัญหาและ

ความเสียหายเกี่ยวกับ Hardware และ Software ขั้นสูงในหน่วยงานได้ สามารถออกแบบเว็บไซต์และพัฒนา Application ต่าง ๆ บน Smartphone ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถสร้างและพัฒนาระบบการบริหารเครือข่าย ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

รุ่นที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2562
ตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 4429/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2561

กลุ่มงานคอมพิวเตอร์
สายงานเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

สำนักงานเขตคลองสาน

1. นายเศรษฐกาญจน์ เกตุพิชัย เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตทวีวัฒนา

2. นางสาวสรีกา ศิริเรือง เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตบางคอแหลม

3. นายศุภวัฒน์ ตลอดภพ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติ การ ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตบางนา

4. นายพันธ์ทิพา ศรีไทย เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

5. นางสาวพนิดา มณีนารถ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ชำนาญการ การ ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตสะพานสูง

6. นางสาวศุภวรรณ สุวรรณโชติ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติ การ ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

7. นายณัฐวุฒิ กิ่งแก้ว เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ฝ่ายปกครอง

คณะกรรมการและวิทยากรประจำกลุ่ม

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่มของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ดำเนินการหลักสูตรสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตรตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ที่ปรึกษาโครงการ

อาจารย์สุทัศน์ น้าพูลสุขสันต์ ที่ปรึกษาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการอำนวยการ

1. นางสาวนงลักษณ์ แต้มสุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. นายสันทัต ชาญธวัชชัย ผู้อำนวยการส่วนวิชาการ
3. นางสาวสุรางค์ มฤคพันธ์ ผู้อำนวยการส่วนจัดการฝึกอบรม
4. นายอดิศักดิ์ ปานด่วน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์

คณะกรรมการและวิทยากรประจำกลุ่ม

1. นางสาวรุ่งทิพา บุญสิทธิ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
2. นางสาววัชรพร ล้ออุทัย นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
3. นางสาวรุ่งหทัย บุญพรม นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
4. นางสาวอรัญญาณี จันทนกุล นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
5. นางช่ออัญชลี เอกธรรมสุทธิ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายบริหารและการจัดการเมือง
6. นางสาวอัญชลี ชมฉาย นักทรัพยากรบุคคล ชำนาญการ ฝ่ายบริหารและการจัดการเมือง
7. นางสาวพอใจ ศิลปดำรงกุล นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและการจัดการเมือง
8. ว่าที่ร้อยตรีชานนท์ วัฒนะวิทย์ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและการจัดการเมือง