<u>บทบาทการปรับเปลี่ยน ทร.สู่หน่วยงานดิจิทัลในการพัฒนาระบบราชการ 4.0</u>

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางลัเป้าหมายในปรับเปลี่ยนการทำงานสู่หน่วยงานดิจิทัลในการพัฒนาระบบราชการ 4.0

ระบบราชการ 4.0

จากแนวคิดระบบราชการ 4.0 ได้ระบุถึงการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization: เปลี่ยนข้อมูล Analog เป็น Digital /Digitalization: การนำข้อมูล Digital สู่การใช้ประโยชน์) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูล เช่น ผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่างๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และ<u>สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อน</u>ต่างๆ ได้ ให้เกิดการใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูงและมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการ ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

สรุปการเปรียบเทียบระบบราชการแบบเดิมและระบบราชการแบบใหม่ที่เป็นหน่วยงานดิจิทัล (ระบบราชการ 4.0)

ระบบราชการกแบบเดิม	ระบบราชการที่เป็นหน่วยงานดิจิทัล
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัล อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย / เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิมๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิมและสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real-time capability)
ต่างหน่วยต่างทำงานกันลำพังโดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand-alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)

ระบบราชการกแบบเดิม	ระบบราชการที่เป็นหน่วยงานดิจิทัล
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง(Expert/Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability)

ความคาดหวังในการปรับเปลี่ยนสู่หน่วยงานดิจิทัล

ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถสื่อสารได้ ฉับไว รวดเร็วขึ้น (Usage/ data base Collection of Data & Communication) ไปสู่ระบบดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือ ประชาชน เกิดประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย ทำให้ประชาชนประทับใจ หรือสามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงปลายได้รวดเร็ว (Citizen Experience, End to End Process) เช่น ระบบเตือนไปยังผู้รับบริการล่วงหน้าโดยไม่ต้องใช้ระบบบัตรคิวหรือการนั่งรอ ไปสู่ระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วนและสามารถแบ่ งปันข้อมูลกันได้ (Integrated and Connectedness) เช่น การมีข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันและสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความสะดวก ประชาชนและผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องร้องขอ

ในกระบวนการ (Process) มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงาน และการบริการ (Standardization) มีการปรับปรุงงาน ตามวงจร P-D-C-A ไปสู่เชิงรุกในการปรับปรุงกระบวนการโดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งภายในและภายนอก (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ว่าปัญหาอยู่ตรงไหนและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลลัพธ์ (Results) จากการบรรลุผลตามยุทธศาสตร์องค์การ (Organization) ไปสู่การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์พื้นที่ (Sector) จนไปสู่การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy) ซึ่งการปรับเปลี่ยนไปสู่หน่วยงานดิจิทัลมี “**การดำเนินการหรือระบบ**”(ที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล) ในส่วนที่เกี่ยวข้องตามคู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ดังนี้

ตารางแนวทางการดำเนินการการปรับเปลี่ยนไปสู่หน่วยงานดิจิทัลด้านต่าง ๆ (จำนวน ๒๔ ประเด็น ตามคู่มือฯ)

ประเด็น	แนวทางการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล	หน่วยรับผิดชอบ
หมวด 1 การนำองค์การ		
1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และ แผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน และการบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน	มีระบบการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญอย่างรอบด้านทั้งภายในและภายนอก นำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลเชิงลึก (Insight) สนับสนุนการตัดสินใจในการนำองค์การ	
1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส	มีระบบงานในป้องกันการทุจริต การวัดและติดตาม เพื่อสร้างความโปร่งใสและรายงานผลการดำเนินการต่อสาธารณะ	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	-มีระบบ/นวัตกรรมเปิดรับฟังความคิดเห็นและสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชน บุคลากรและเครือข่ายความร่วมมือ นำมาวิเคราะห์แก้ปัญหาที่ซับซ้อนให้ได้ข้อเสนอแนะในการวางแผนและปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกและภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย -มีระบบติดตาม/ประสานงานกับเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างเร่งด่วนและทันเหตุการณ์	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	-มีระบบ/นวัตกรรมในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประเมินความเสี่ยง โครงการ กระบวนการและยุทธศาสตร์ทีอาจมี่ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม -มีระบบรวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วนอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ -มีระบบการกำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย	

ประเด็น	แนวทางการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล	หน่วยรับผิดชอบ
	-มีระบบ/นวัตกรรมรวบรวมข้อมูลอย่างกว้างขวางนำมาวิเคราะห์เชิงสถิติ เพื่อการคาดการณ์ เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์ เช่น การทำ Foresight Scenario , Policy Simulation Scenario Planning ตลอดจนนำมากำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริม การดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและสาธารณสุข	
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		
2.1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	-มียุทธศาสตร์การขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัลที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอนาคต ได้แก่ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างนวัตกรรม ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การยกระดับการบริการให้รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา -มีระบบการวิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและประชาชนสนับสนุนการวางแผน	
2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ	-มีแผนนำระบบดิจิทัลมา (ระยะสั้นและระยาว)ที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ ในการใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการ และการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนถ่ายทอดสู่ระดับหน่วยงานและบุคคล	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	-มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร/ประสานงานที่ รวดเร็วถูกต้องกับหน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องใน การลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน -แผนปฏิบัติการและเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เอื้อต่อการโอนย้ายภารกิจ และปรับเปลี่ยนโครงสร้าง	

ประเด็น	แนวทางการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล	หน่วยรับผิดชอบ
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิผล	-มีระบบบติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว และการรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ -มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผล และแสดงผล/แจ้งเตือนอย่างถูกต้องรวดเร็วด้วยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น BI Tools และ Dashboard -มีระบบที่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร สามารถแจ้งเตือนในการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง ตลอดจนมีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิด ผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ -มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนงานด้านการเป็นหน่วยงานดิจิทัลทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ		
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ	-มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ รวมทั้ง BIG DATA (เช่น Mobile Application หรือ facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน หน่วยเหนือ เครือข่ายความร่วมมือ) มาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น รวบรวมข้อมูลจาก -Social Listening หรือ Google Trend -ช่องทางต่างๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์การ/ภายนอกองค์การ/เครือข่าย และอัตราการเติบโต เป็นต้น -ฐานข้อมูลของส่วนราชการ	

ประเด็น	แนวทางการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล	หน่วยรับผิดชอบ
	-ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การเพื่อ -วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น - กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	-มีระบบที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประโยชน์ในการบูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่นๆ เพื่อ แก้ปัญหาความไม่ พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น และเป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม	
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ	-มีแผนงาน/แนวทางสร้างนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้หน่วยปฏิบัติการ มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) และเกิดการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	มีระบบสารสนเทศและมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลดังนี้ -มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิผล -มีการตอบสอบกลับต่อข้อร้องเรียน อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ โดยไม่ต้องร้องขอ -มีการรวบรวมข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไข/สาเหตุ เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ	

ประเด็น	แนวทางการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล	หน่วยรับผิดชอบ
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้		
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	-มีเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล ตัวชี้วัด(ปฏิบัติการและยุทธศาสตร์) จัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของหน่วยงาน ด้วยรูปแบบที่พร้อมใช้ น่าเชื่อถือ ทันสมัย มาตรฐานสากล -มีการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย เข้าใจง่าย สม่ำเสมอ และไม่ต้องร้องขอ	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	-มีระบบการรวบรวมและจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) วิเคราะห์ข้อมูลที่เชื่อมโยงในทุกระดับ (ทั้งภายในและเครือข่ายความร่วมมือ) และนำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น นำไปแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์ (Pro-active) ด้วยความรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงที -มีระบบที่ใช้วิเคราะห์ตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เหมาะสม	
4.3 การใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	-มีระบบ/กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์การ สู่การสร้างนวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดี สร้างมาตรฐานใหม่ กำหนดยุทธศาสตร์ใหม่ ให้กับหน่วยงานในทุกระดับ	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	-มีการดำเนินการ Data Governance ตามแนวทางมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Government Data Guideline) การกำหนดมาตรฐาน เช่น มาตรฐาน API มาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ความเชื่อถือของข้อมูล และมาตรฐานความปลอดภัยและการเชื่อมโยงข้อมูล	

ประเด็น	แนวทางการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล	หน่วยรับผิดชอบ
	-มีระบบการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะถูกโจมตีทางไซเบอร์ การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ -มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการ เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน (ลดต้นทุน ติดตามงานอย่างรวดเร็ว สร้างนวัตกรรมบริการตามพันธกิจหลัก) อย่างเป็นที่ประจักษ์	
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร		
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	-การส่งเสริมบุคลกรให้มีความสามารถและปรับตัวให้ทันต่อการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง ลดต้นทุน เน้นประสิทธิผล สร้างนวัตกรรมการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน -การวางแผนกำลังคน (อัตรากำลังพล ทักษะ ความสามารถ ทัศนคติ และอื่นๆ) ให้เหมาะสมกับการปรับสู่หน่วยงานดิจิทัลในการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	-สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานให้เอื้อต่อการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างนวัตกรรม (ความรับผิดชอบ การกล้าตัดสินใจ การเข้าถึงข้อมูล การมีส่วนร่วม) -มีการพัฒนาครอบคลุมทุกมิติไปสู่องค์การดิจิทัล (บุคลากร ระบบ ข้อมูล กระบวนงาน และเทคโนโลยี)	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ	-ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร (วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ) นำมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือ ความรับผิดชอบ และเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	

ประเด็น	แนวทางการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล	หน่วยรับผิดชอบ
	-มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรมของข้าราชการในทุกระดับ เพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม -พัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการคาดการณ์อนาคตเพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงและทักษะในโลกอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ และประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	-มีแผน/แนวทางการพัฒนา กำหนดอัตรา สมรรถนะหลัก บุคลากรด้านดิจิทัล เช่น Data Engineer, Data Scientist, Data Analyst และที่เกี่ยวข้องในทุกระดับทั้งผู้บริหารระดับสูง/ระดับกลาง/ระดับต้น และ ผู้ปฏิบัติให้เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) พร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน สามารถทำงานได้หลากหลาย รองรับทักษะ/ความต้องการ/ความเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต	
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ		
6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	-มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการประสานงานและเก็บร่วมรวมข้อมูลเชิงสถิติระหว่างกระบวนการภายในหน่วยงาน ระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน (ระบุหน่วยงานที่มีการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์) และนำผลมาวิเคราะห์ปรับปรุงเพื่อออกแบบกระบวนการใหม่ สู่การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหา ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน พร้อมระบุผลงานที่โดยเด่น	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ	-นำผลการดำเนินการตามข้อ 6.1 ปรับปรุงกระบวนการทุกขั้นตอนตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -สามารถระบุกระบวนการ และตัวชี้วัดของกระบวนการต่างๆที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในรูปแบบของ สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA)	

ประเด็น	แนวทางการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล	หน่วยรับผิดชอบ
	-มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในกระบวนการการปฏิบัติงาน/การให้บริการ (ระบุกระบวนการและนำวัตกรรม/ดิจิทัลที่นำมาใช้ และผลงานการนำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนระดับประเทศ)	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	-มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน เช่น การวิเคราะห์ Standard Cost Model และค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ -มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน -มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อนำสู่การปรับปรุง แนวทางวิธีการในการลดต้นทุนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	-มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ -มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุ พันธกิจ	