

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ตามแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
หมวดที่ ๑ บททั่วไป	๑
หมวดที่ ๒ ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล	๔
๑. ความสามารถ	๔
๑.๑ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) จำนวน ๗ หน่วยความสามารถ	๔
๑.๒ ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) จำนวน ๖ หน่วยความสามารถ	๗
๑.๓ ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) จำนวน ๗ หน่วยความสามารถ	๙
๑.๔ ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design) จำนวน ๗ หน่วยความสามารถ	๑๒
๑.๕ ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) จำนวน ๖ หน่วยความสามารถ	๑๕
๑.๖ ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) จำนวน ๓ หน่วยความสามารถ	๑๘
๑.๗ ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) จำนวน ๓ หน่วยความสามารถ	๒๐
๒. ความรู้	๒๒
๒.๑ ความรู้พื้นฐานสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จำนวน ๕ หน่วยความรู้	๒๒
๒.๒ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จำนวน ๑๘ หน่วยความรู้	๒๒

	หน้า
๓. ประสบการณ์	๒๓
๓.๑ ประสบการณ์พื้นฐานสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จำนวน ๕ หน่วยประสบการณ์	๒๓
๓.๒ ประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จำนวน ๑๓ หน่วยประสบการณ์	๒๓
๔. คุณลักษณะ	๒๔
จำนวน ๕ หน่วยคุณลักษณะ	
๕. สมรรถนะ	๒๔
สมรรถนะอ้างอิงตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘ / ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ จำนวน ๔ สมรรถนะ	๒๔
หมวดที่ ๓ รายละเอียดทักษะด้านดิจิทัลสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐในหน่วยงานที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัล ๓ ระยะ	๒๖
๑. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early)	๒๖
ก. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง (Executive)	๒๖
ข. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารกอง (Management)	๒๘
ค. ทักษะด้านดิจิทัลของทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)	๓๐
ง. ทักษะด้านดิจิทัลของทำงานด้านบริการ (Service)	๓๒
จ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)	๓๔
ฉ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)	๓๖
๒. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)	๓๗
ก. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง (Executive)	๓๗
ข. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารกอง (Management)	๔๐
ค. ทักษะด้านดิจิทัลของทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)	๔๓
ง. ทักษะด้านดิจิทัลของทำงานด้านบริการ (Service)	๔๖
จ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)	๔๘
ฉ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)	๕๑
๓. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะสมบูรณ์ (Mature)	๕๒
ก. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง (Executive)	๕๒

	หน้า
ข. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารกอง (Management)	๕๕
ค. ทักษะด้านดิจิทัลของทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)	๕๘
ง. ทักษะด้านดิจิทัลของทำงานด้านบริการ (Service)	๖๑
จ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)	๖๓
ฉ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)	๖๖

หมวดที่ ๑ บททั่วไป

๑. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อการสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นที่จะสนับสนุนการดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังของบุคคลในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามแนวทางที่ระบุไว้ในมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล หรือการเป็นภาคราชการที่มีคุณลักษณะที่สำคัญ ๓ ประการ ได้แก่ รัฐบาลแบบเปิดและเชื่อมโยงกัน รัฐบาลที่มีความทันสมัยและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และรัฐบาลที่มีวัฒนธรรมดิจิทัลภาครัฐ

๒. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นทักษะทั่วไป (Generic Skills) ที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ไม่ครอบคลุมถึงทักษะเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพ (Professional Skills)

๓. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบ ดังนี้

๓.๑ ความสามารถ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมที่บุคลากรภาครัฐควรแสดงออกเพื่อให้ปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังตามที่ระบุไว้ในมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความสามารถหนึ่งจะมีส่วนประกอบ ดังนี้

๓.๑.๑ หน่วยความสามารถ (Unit of Capability : UoC) คือ ผลลัพธ์ของงาน (Outcome) ที่สามารถรวมกันเป็นหน้าที่หลัก (Key Function)

๓.๑.๒ ความสามารถย่อย (Element of Capability : EoC) คือ งานหรือขั้นตอนหลัก (Key Step) ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของงานของหน่วยความสามารถหนึ่ง

๓.๑.๓ เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria : PC) คือ ข้อกำหนด มาตรฐาน หรือเงื่อนไขที่ใช้วัดคุณภาพของงานของความสามารถย่อยหนึ่ง

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐผู้ใด มีหน่วยความสามารถใด (Unit of Capability : UoC) ให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐผู้หนึ่งมีความสามารถย่อย (Element of Capability : EoC) และเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria : PC) ซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยความสามารถนั้น ด้วย

๓.๒ ความรู้ หมายถึง ความเข้าใจเชิงวิชาการและวิชาชีพที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐควรต้องมีเพื่อให้ปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้ประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

๓.๒.๑ ความรู้พื้นฐานสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ หมายถึง ความรู้พื้นฐานที่บุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มควรมี เพื่อการทำงานในบริบทการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

๓.๒.๒ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ หมายถึง ความรู้ที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มควรต้องมี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล

๓.๓ ประสบการณ์ หมายถึง สิ่งที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเคยปฏิบัติ เคยกระทำ เคยสัมผัส หรือได้พบเห็นมาในอดีตที่จะสนับสนุนให้การปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประสบการณ์ประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

๓.๓.๑ ประสบการณ์พื้นฐานสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ หมายถึง ประสบการณ์พื้นฐานที่บุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มควรต้องมีเพื่อการทำงานในบริบทการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

๓.๓.๒ ประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ หมายถึง ประสบการณ์ที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มควรต้องมี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล

๓.๔ คุณลักษณะ หมายถึง นิสัย ความชอบ และแรงจูงใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความสำเร็จในงาน อันจะมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการนี้ เพื่อให้ทักษะด้านดิจิทัลนี้ ครอบคลุมคุณลักษณะสำคัญในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้มีการนำสมรรถนะทางการบริหารของข้าราชการพลเรือนสามัญ ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘ / ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ จำนวน ๔ สมรรถนะจาก ๖ สมรรถนะมาใช้ในการนี้ด้วย ได้แก่ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง การสอนงานและมอบหมายงาน

รายละเอียดทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลปรากฏตามหมวดที่ ๒

๔. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีความสามารถเป็นองค์ประกอบหลัก ส่วนความรู้ ประสบการณ์ และคุณลักษณะรวมถึงสมรรถนะเป็นองค์ประกอบเสริมเพื่อให้บุคคลมีความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังที่อ้างอิงได้

๕. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำแนกตามความพร้อมและพัฒนาการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล ๓ ระยะ ได้แก่ ระยะเริ่มต้น (Early Stage) ระยะกำลังพัฒนา (Developing Stage) และระยะพัฒนาแล้ว (Mature Stage) และตามกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ๖ กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารส่วนราชการ (Executive) ผู้อำนวยการกอง (Management) ผู้ทำงานด้านนโยบายและวิชาการ (Academic) ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี (Technologist) และผู้ปฏิบัติงานกลุ่มอื่น (Others) ไม่ได้จำแนกตามประเภทและระดับตำแหน่งของข้าราชการ

รายละเอียดทักษะด้านดิจิทัลสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัล ๓ ระยะ ปรากฏตามหมวดที่ ๓

๖. ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐผู้ใด เป็นข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกลุ่มใดและมีบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลใด ให้พิจารณาให้สอดคล้องกับบริบทการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ผู้นั้นสังกัดหรือที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ประกอบกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคคลผู้นั้น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในมติคณะรัฐมนตรีวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่อง ร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

๗. ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐผู้ใดจะมีทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลซึ่งประกอบด้วยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณลักษณะใด ตามที่กำหนดในข้อ ๕ ให้พิจารณาให้สอดคล้องกับบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคคลผู้นั้น ตามที่กำหนดในข้อ ๖

หากแต่มีเหตุผลอันสมควร ข้าราชการหรือบุคลากรภาครัฐรายดังกล่าว อาจปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชากำหนดทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น เพิ่มเติม หรือ เพียงบางส่วน จากที่กำหนดตามรายละเอียดทักษะด้านดิจิทัลสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัล ๓ ระยะในหมวดที่ ๓ ก็ได้ ทั้งนี้ให้พิจารณาถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ และผลลัพธ์ของงานที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคคลนั้น เป็นสำคัญ

หมวดที่ ๒ ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์ และคุณลักษณะ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ความสามารถ

ความสามารถที่จำเป็นของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐประกอบด้วย ๗ ด้าน ๓๙ หน่วยความสามารถ ดังนี้

๑.๑ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ประกอบด้วย ๗ หน่วยความสามารถ ดังนี้

หน่วยความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
กลุ่มที่ ๑ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) – ๗ หน่วยความสามารถ		
DLit100	เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล	
	DLit101 ใช้งานคอมพิวเตอร์	DLit101.1 ใช้งานฮาร์ดแวร์ DLit101.2 ใช้งานระบบปฏิบัติการ DLit101.3 จัดการข้อมูล DLit101.4 สำรองข้อมูล DLit101.5 ใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ DLit101.6 ใช้งานคลาวด์คอมพิวเตอร์
	DLit102 ใช้งานอินเทอร์เน็ต	DLit102.1 ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ DLit102.2 สืบค้นข้อมูล DLit102.3 ใช้งานประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ DLit102.4 ใช้งานปฏิทิน DLit102.5 ใช้งานสื่อสังคม DLit102.6 ใช้งานโปรแกรมการสื่อสาร DLit102.7 ใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
	DLit103 ใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย	DLit103.1 ใช้บัญชีรายชื่อบุคคล DLit103.2 ป้องกันภัยคุกคาม DLit103.3 ป้องกันมัลแวร์ DLit103.4 ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย DLit103.5 ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง
DLit200	ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน	
	DLit201 ใช้โปรแกรมประมวลผลคำ	DLit201.1 จัดการงานเอกสาร DLit201.2 จัดรูปแบบข้อความ DLit201.3 จัดการกับย่อหน้าในเอกสาร DLit201.4 แทรกวัตถุลงบนงานเอกสาร DLit201.5 จัดรูปแบบเอกสาร DLit201.6 พิมพ์เอกสาร DLit201.7 ตรวจสอบงานเอกสาร

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
	DLit202 ใช้โปรแกรมตารางคำนวณ DLit203 ใช้โปรแกรมนำเสนอ	DLit202.1 จัดการตารางคำนวณ DLit202.2 ปรับแต่งข้อมูลในแผ่นงาน DLit202.3 จัดรูปแบบข้อมูลในแผ่นงาน DLit202.4 พิมพ์แผ่นงาน DLit202.5 ใช้สูตรฟังก์ชันเพื่อการคำนวณ DLit202.6 แทรกวัตถุลงบนแผ่นงาน DLit202.7 ป้องกันแผ่นงาน DLit203.1 จัดการงานนำเสนอ DLit203.2 ใช้งานข้อความบนสไลด์ DLit203.3 แทรกวัตถุลงบนงานนำเสนอ DLit203.4 กำหนดการเคลื่อนไหว DLit203.5 ตั้งค่างานนำเสนอ
	DLit301 ทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ DLit302 ใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล DLit303 ใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย	DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน DLit301.1 ใช้งานพื้นที่ทำงานแบบออนไลน์ DLit301.2 ใช้งานพื้นที่แบ่งปันข้อมูลออนไลน์ DLit301.3 ใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ DLit301.4 ใช้งานโปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ DLit302.1 ใช้โปรแกรมสร้างเว็บ DLit302.2 ใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการทำงาน DLit302.3 ใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ DLit302.4 ใช้โปรแกรมจัดการทำงานของหน้าจอ DLit302.5 ใช้โปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหว DLit303.1 จัดการภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย DLit303.2 ปฏิบัติตามหลักการเพื่อรักษาความปลอดภัย DLit303.3 ปฏิบัติตามหลักการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย DLit303.4 จัดการรูปแบบการพิสูจน์ตัวตน
	DLit401 ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน DLit402 กำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง	DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน DLit401.1 เลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน DLit401.2 ใช้โปรแกรมเครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานได้ DLit402.1 ระบุกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือดิจิทัล DLit402.2 กำหนดนโยบาย/แนวทางการใช้งานเครื่องมือดิจิทัล
	DLit501 ระบุข้อสนเทศที่เปิดเผยได้ และเป็นไปตามหลักการและกฎหมายที่กำหนด DLit502 จัดทำข้อสนเทศให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Open Data)	DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data) DLit501.1 วิเคราะห์ข้อสนเทศในองค์กร ที่เป็นประโยชน์ และสามารถเปิดเผยได้ DLit501.2 เลือกรูปแบบข้อมูลตามมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Open Data) DLit502.1 จัดรูปแบบตามมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล (Government Open Data) DLit502.2 ตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูลก่อนการเผยแพร่ DLit502.3 เผยแพร่ชุดข้อมูลสู่สาธารณะในรูปแบบ Open Data ในช่องทางที่กำหนด

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
DLit600	ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	<p>DLit601 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน</p> <p>DLit601.1 วิเคราะห์ข้อมูลขององค์กรเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น</p> <p>DLit601.2 จัดทำข้อเสนอโครงการ/แนวทางการดำเนินงานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน</p> <p>DLit602 กำหนดวิธีแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน</p> <p>DLit602.1 กำหนดมาตรฐานข้อมูลขององค์กร และหน่วยงานอื่นที่ใช้ข้อมูลร่วมกันได้</p> <p>DLit602.2 กำหนดวิธีการมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Standard Data Exchange) ได้</p> <p>DLit603 ควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)</p> <p>DLit603.1 กำหนดสาระสำคัญของโลจิสติกส์สารสนเทศ (Information Logistics) ได้</p> <p>DLit603.2 ตรวจสอบความถูกต้องของโลจิสติกส์สารสนเทศ (Information Logistics) ในแต่ละระบบหรือหน่วยงานได้</p> <p>DLit603.3 ระบุวิธีการแก้ไขข้อมูลสารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง (Information Defect) ได้</p>
DLit700	ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ	<p>DLit701 กำหนดข้อมูลนำเข้า (Input Data)</p> <p>DLit701.1 นำเข้าข้อมูล (Input Data) จากแหล่งข้อมูลหลายแหล่งได้</p> <p>DLit701.2 ระบุเกณฑ์เพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูลนำเข้า โดยการใช้โปรแกรมดิจิทัล</p> <p>DLit702 กำหนดรูปแบบสมการ/แนวทางวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมดิจิทัล</p> <p>DLit702.1 ใช้ Aggregate Function (Sum, Avg, Min, Max) กับข้อมูลที่วิเคราะห์ได้</p> <p>DLit702.2 จัดกลุ่มข้อมูลได้</p> <p>DLit702.3 วิเคราะห์การกระจายและความสัมพันธ์ของข้อมูลได้</p> <p>DLit703 กำหนดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล</p> <p>DLit703.1 แสดงผลลัพธ์ในรูปแบบตาราง</p> <p>DLit703.2 แสดงผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟ</p> <p>DLit704 จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้</p> <p>DLit704.1 วิเคราะห์และตีความผลจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้</p> <p>DLit704.2 เสนอแนวทางเพื่อพัฒนาการทำงานโดยอิงข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์</p>

๑.๒ ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) ประกอบด้วย ๖ หน่วยความสามารถ ดังนี้

หน่วยความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
กลุ่มที่ ๒ ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) – ๖ หน่วยความสามารถ		
DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล		
DG101	อธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติด้านดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้	DG101.1 ระบุกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานดิจิทัลที่รับผิดชอบได้ DG101.2 สามารถอธิบายแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตาม
DG102	นำกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติด้านดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	DG102.1 ระบุความเชื่อมโยงของกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการทำงานดิจิทัลแบบบูรณาการได้ DG102.2 สามารถประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการนำไปใช้ปฏิบัติได้
DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล		
DG201	กำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล	DG201.1 ระบุผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการงานที่ต้องการตรวจสอบ DG201.2 ระบุประเด็นที่ต้องการตรวจสอบในแต่ละกระบวนการงาน
DG202	ติดตามตรวจสอบและทำข้อสรุป	DG202.1 กำหนดขั้นตอนและแผนการติดตามตรวจสอบกระบวนการงานและการบูรณาการ DG202.2 ประเมินผลการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล DG202.3 สรุปผลลัพธ์การตรวจสอบและเสนอข้อที่ควรพัฒนาและปรับปรุง DG202.4 สื่อสารและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องถึงผลของการตรวจสอบ
DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)		
DG301	จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการ (De-Silo) กระบวนการและข้อมูลที่แยกส่วน	DG301.1 กำหนดกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องการบูรณาการ (Community of Interest) การทำงานดิจิทัล DG301.2 ระบุกระบวนการและฐานข้อมูลที่ทำงานแบบแยกส่วน (Silo Database) DG301.3 วิเคราะห์กระบวนการและข้อมูลที่ต้องการเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน DG301.4 กำหนดผลที่คาดหวังและแผนปฏิบัติการสำหรับบูรณาการกระบวนการงานและข้อมูล
DG302	จัดทำสถาปัตยกรรมระบบตามกรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	DG302.1 กำหนดแผนงานหลัก เป้าหมายและบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม DG302.2 กำหนดรูปแบบและรายละเอียดกระบวนการงานที่มีการดำเนินงานร่วม (Business Interoperation Model) DG302.3 จัดทำสถาปัตยกรรมระบบกระบวนการงาน (Business Reference Model) และข้อมูล (Data Reference Model) เพื่อใช้อ้างอิงร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA)		
DG401	กำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง (Seamless Service Integration)	DG401.1 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง DG401.2 กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายร่วมกันเพื่อระดับการให้บริการ DG401.3 ประกาศระดับการให้บริการเพื่อให้ทราบทั่วกัน
DG402	ติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ	DG402.1 กำหนดรูปแบบ/วิธีการดิจิทัล ในการติดตามและประเมินผล DG402.2 ประเมินผลการให้บริการตามตัวชี้วัดและเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย DG402.3 จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)		
	DG501 ประเมินความเสี่ยงดิจิทัลในกระบวนการทำงาน (Digital Risk Assessment in Business Process)	DG501.1 รวบรวมข้อมูลความเสี่ยงจากระบบดิจิทัลภายในองค์กร DG501.2 รวบรวมข้อมูลความเสี่ยงจากระบบดิจิทัลภายนอกองค์กร DG501.3 วิเคราะห์ความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Analysis) ที่มีต่อองค์กร
	DG502 จัดการความเสี่ยงดิจิทัล	DG502.1 จัดลำดับความสำคัญ (Prioritize) ของความเสี่ยงดิจิทัล DG502.2 จัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงดิจิทัลขององค์กร DG502.3 ดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง DG502.4 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง
DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล		
	DG601 วิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน	DG601.1 ระบุประเด็นที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมกัน DG601.2 ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง DG601.3 ระบุกฎหมายที่เป็นสาเหตุของอุปสรรคของการดำเนินงานร่วมกัน
	DG602 ประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน	DG602.1 ระบุและประเมินความจำเป็นและความคุ้มค่าในการแก้ไขกฎหมาย DG602.2 ระบุทางเลือกในการจัดทำ ปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน DG602.3 วางแผนในการติดต่อสื่อสารและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยวิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้ได้ข้อยุติ DG602.4 หารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้ข้อยุติในการแก้ไขกฎหมาย DG602.5 สรุปลัทธิการ ประเด็นและสาระสำคัญพร้อมเหตุผลของกฎหมายที่จะแก้ไข
	DG603 เสนอร่างกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	DG603.1 จัดทำร่างกฎหมาย DG603.2 รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่มีความสนใจ DG603.3 เสนอร่างกฎหมายเข้าสู่กระบวนการพิจารณา DG603.4 ชี้แจงทำความเข้าใจผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑.๓ ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)

ประกอบด้วย ๗ หน่วยความสามารถ ดังนี้

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
กลุ่มที่ ๓ ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) – ๗ หน่วยความสามารถ		
DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล		
	DT101 เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	DT101.1 วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล DT101.2 วิเคราะห์เทคโนโลยีที่จะเลือกใช้ภายใต้บริบทของหน่วยงาน DT101.3 รายงานผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะเลือกใช้
	DT102 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	DT102.1 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างคุณค่าแก่งานปัจจุบัน DT102.2 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างงานใหม่ให้แก่องค์กร DT102.3 ประเมินผลของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
	DT103 บำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง	DT103.1 จัดทำแผนการบำรุงรักษา DT103.2 ดำเนินการตามแผนการบำรุงรักษาที่กำหนด DT103.3 สรุปผลการตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการบำรุงรักษา DT103.4 ปรับแต่งองค์ประกอบต่าง ๆ ตามผลการวิเคราะห์ DT103.5 สรุปบทเรียนเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการบำรุงรักษา
DT200 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล		
	DT201 ศึกษาองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบัน (As Is)	DT201.1 วิเคราะห์ยุทธศาสตร์องค์กร ภายใต้บริบทต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยง DT201.2 วิเคราะห์กระบวนการทำงาน DT201.3 วิเคราะห์เทคโนโลยี DT201.4 วิเคราะห์ระบบข้อมูล DT201.5 จัดทำสถานะภาพปัจจุบันของสถาปัตยกรรมองค์กร
	DT202 จัดทำแบบสถาปัตยกรรมองค์กรเป้าหมาย (To Be)	DT202.1 วิเคราะห์ปัญหาของสถาปัตยกรรมองค์กรในปัจจุบัน DT202.2 จัดลำดับความสำคัญของปัญหา DT202.3 จัดทำทางเลือกในการปรับสถาปัตยกรรมองค์กร DT202.4 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรใหม่ DT202.5 จัดทำโครงการเพื่อปรับเปลี่ยนสถาปัตยกรรมองค์กร
DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)		
	DT301 เตรียมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร	DT301.1 จัดทำทะเบียนสถาปัตยกรรมองค์กร และองค์ประกอบ DT301.2 กำหนดขั้นตอนการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร DT301.3 สื่อสารสถาปัตยกรรมองค์กร
	DT302 ควบคุมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร	DT302.1 วิเคราะห์โครงการปรับเปลี่ยนสถาปัตยกรรมองค์กร DT302.2 จัดทำข้อเสนอแนะประกอบโครงการ DT302.3 ติดตามการดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับสถาปัตยกรรมองค์กร DT302.4 ปรับปรุงแบบสถาปัตยกรรมองค์กร
DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล		
	DT401 ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล	DT401.1 สื่อสารถึงช่องทางให้บริการงานเทคโนโลยีดิจิทัล DT401.2 กำหนดเกณฑ์ของสัญญาการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ (Service-Level Agreement) DT401.3 ดำเนินการให้บริการดิจิทัล (Digital Service) ในช่องทางที่เหมาะสม DT401.4 ประเมินคุณภาพการให้บริการ (Service-Level Agreement) DT401.5 ปรับปรุงการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล DT401.6 สรุปบทเรียนของการให้บริการงานเทคโนโลยีดิจิทัล

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
DT402	พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบุคลากรขององค์กร	DT402.1 วิเคราะห์ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล DT402.2 จัดทำแผนการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล DT402.3 พัฒนาหลักสูตรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล DT402.4 ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล DT402.5 ประเมินผลการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
DT500	พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล	DT501 จัดการความมั่นคงปลอดภัย DT501.1 กำหนดขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีความเสี่ยงทางด้านความมั่นคงปลอดภัย DT501.2 เลือกใช้ระบบความมั่นคงปลอดภัย DT501.3 ตรวจสอบอุบัติการณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ (Information Security Incident) DT501.4 ดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ DT502 พัฒนาแผนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร DT502.1 จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน DT502.2 จัดทำแผนการดำเนินงานการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง DT502.3 ดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง
DT600	วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	DT601 กำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล DT601.1 กำหนดประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ DT601.2 กำหนดขอบเขตข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ต้องการ DT602 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Data Preparation) DT602.1 รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้วิเคราะห์ (Data Collection) ด้วยการดึงข้อมูล (Data Extraction) จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ DT602.2 จัดระเบียบข้อมูล (Data Cleansing) DT602.3 นำเข้าข้อมูล (Data Migration) DT602.4 เชื่อมโยงและสกัดข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ (Data Connections and Extraction) DT602.5 จัดทำคลังข้อมูล (Data Warehousing) ให้พร้อมนำไปใช้และวิเคราะห์ต่อ DT602.6 จัดเตรียมระบบเครือข่ายข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ (Data Provisioning) DT603 วิเคราะห์และตีความข้อมูล (Analyze Data and Draw Insights) DT603.1 วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Discovery and Deep Analytics) DT603.2 อธิบายความสัมพันธ์ของข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ DT603.3 ตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Derive Insight) เพื่อนำไปยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ DT603.4 รายงานผลจากการวิเคราะห์และตีความข้อมูลด้วยภาพ (Data Visualization) DT603.5 ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาและพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการจากผลการวิเคราะห์และตีความข้อมูล DT604 จัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล (Data Governance) DT604.1 บริหารจัดการทรัพย์สินข้อมูลตลอดวงจรชีวิต (Data Lifecycle Management) DT604.2 จัดทำแคตตาล็อกเมตาดาตาข้อมูล (Metadata Catalog) เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงและนำไปใช้ DT604.3 จัดทำเกณฑ์ปฏิบัติและนโยบายเพื่อกำกับ ติดตาม ดูแลความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล DT604.4 จัดทำแผนรักษาข้อมูลหลักขององค์กรเพื่อนำไปใช้ได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity)

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
DT700	พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง	
	DT701	จัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์
		DT701.1 ระบุผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์
		DT701.2 สร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
		DT701.3 รวบรวมความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
	DT702	จัดทำแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบพลวัตรปรับต่อเนื่อง
		DT702.1 กำหนดผลผลิต/ผลลัพธ์ของการพัฒนาซอฟต์แวร์
		DT702.2 ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้
		DT702.3 กำหนด KPI ในแต่ละช่วงเวลา
		DT702.4 กำหนดแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบเป็นวงรอบ (Iteration)
		DT702.5 กำหนดแนวทางตรวจสอบผลลัพธ์การทำงานแต่ละวงรอบ
	DT703	จัดทำซอฟต์แวร์ ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง
		DT703.1 ออกแบบสถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์ (Software Architecture)
		DT703.2 กำหนดรายละเอียดสถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์ (Software Architecture)
		DT703.3 จัดทำซอฟต์แวร์ต้นแบบ
		DT703.4 ประเมินผลซอฟต์แวร์ต้นแบบ
		DT703.5 ปรับซอฟต์แวร์ต้นแบบตามผลการประเมิน
		DT703.6 ทำซ้ำเกณฑ์ปฏิบัติงาน 603.1-603.5
	DT704	ตรวจสอบควบคุมคุณภาพซอฟต์แวร์
		DT704.1 กำหนดเงื่อนไขการตรวจสอบคุณภาพ
		DT704.2 ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพตามเงื่อนไขที่กำหนด
		DT704.3 ปรับปรุงการจัดทำซอฟต์แวร์ให้ได้ตามเงื่อนไขการตรวจสอบคุณภาพที่กำหนด

๑.๔ ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design) ประกอบด้วย ๗ หน่วยความสามารถ ดังนี้

หน่วยความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
กลุ่มที่ ๔ ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design) – ๗ หน่วยความสามารถ		
DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ		
DS101	ระบุประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน	DS101.1 ระบุประเด็น ผลกระทบ และแยกแยะปัญหาของระบบบริการปัจจุบันที่เกิดจากการแยกส่วน
		DS101.2 สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ของประเด็นปัญหาและผลกระทบได้อย่างมีเหตุผลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
DS102	ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง	DS102.1 ลำดับความสำคัญของปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ปัญหาเพื่อบูรณาการกระบวนการให้บริการ
		DS102.2 กำหนดแนวทางการปฏิบัติการเชิงรุกและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการแก้ไขปัญหาค้นหาเหตุการณ์และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต
		DS102.3 เสนอแนวทางการบูรณาการกระบวนการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ		
DS201	จัดทำแผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง	DS201.1 กำหนดผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำแผนที่นำทางโดยให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม
		DS201.2 จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการและรูปแบบการให้บริการที่ต้องการยกระดับคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
		DS201.3 จัดทำแผนปฏิบัติการที่สามารถเชื่อมโยงได้กับนโยบายการให้บริการตามกรอบมาตรฐานการทำงานข้ามหน่วยงาน หรือ THeGIF2.0
DS202	สื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแบบเชื่อมโยง	DS202.1 สื่อสารกระบวนการและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติภายในหน่วยงาน และอธิบายประเด็นสำคัญของกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น
		DS202.2 สื่อสารแผนปฏิบัติการและประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเพื่อใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
		DS202.3 วิเคราะห์ผลการสื่อสาร และ ปรับปรุงการสื่อสารเพื่อสร้างพันธกิจสัมพันธ์ในการพัฒนาการบริการแบบเชื่อมโยง
DS203	ขับเคลื่อนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ	DS203.1 แปลงเป้าหมายจากระดับองค์กรไปสู่ระดับบุคคล
		DS203.2 สร้างกิจกรรมและขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนจากหน่วยงานภายใน/ผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้รับบริการ
		DS203.3 สนับสนุนการพัฒนาระบบนิเวศน์ (Ecosystem) เพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง
DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ		
DS301	เข้าใจและอธิบายประสบการณ์ของผู้รับบริการได้ตลอดกระบวนการบริการแบบเชื่อมโยง (User Experience and User Journey)	DS301.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ
		DS301.2 สามารถอธิบายคุณค่าของการส่งมอบบริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ
		DS301.3 วิเคราะห์ความต้องการบริการดิจิทัลเพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
		DS301.4 สรุปความต้องการบริการดิจิทัลและกระบวนการให้บริการแบบเชื่อมโยง
DS302	ระบุองค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสำเร็จของการให้บริการ	DS302.1 กำหนดฉากทัศน์ทางเลือกในบริบทของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบบริการดิจิทัล

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
DS303	สร้างพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) สำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการ	DS302.2 ระบุองค์ประกอบสำคัญของการออกแบบบริการดิจิทัลเพื่อให้เกิดบริการตามที่ต้องการ ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ Artifacts/Products ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
		DS302.3 ระบุระบบนิเวศบริการ (Service Ecosystem) ของระบบบริการทั้งที่อยู่เบื้องหน้า (Frontstage) ของผู้ให้บริการ และเบื้องหลัง (Backstage) ที่ทำให้เกิดการบริการ
		DS302.4 ระบุกรอบกระบวนการให้บริการทั้งภาพใหญ่ ซึ่งอาจประกอบด้วย กระบวนการให้บริการใหญ่กระบวนการเดียว (Large Offering) หรือหลาย กระบวนการของบริการย่อยที่เชื่อมโยงกัน (Across Multiple Sub-Offerings) โดยคำนึงถึงการลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและการใช้ทรัพยากร (Resources)
		DS303.1 ประเมินความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีบนพื้นฐานการออกแบบกระบวนการงาน (Process Design) การออกแบบองค์กร (Organization Design) และ การออกแบบสารสนเทศ (Information Design)
		DS303.2 ประเมินความเป็นไปได้ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง
		DS303.3 ประเมินความคุ้มค่าของแต่ละทางเลือกในการพัฒนาบริการดิจิทัล
		DS303.4 สร้างพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) สู่ออกแบบนวัตกรรมบริการ
DS400	สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล	DS401 กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการร่วมกัน
		DS401.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายสำหรับการสร้างเครือข่าย
		DS401.2 กำหนดวัตถุประสงค์ ของการสร้างนวัตกรรมร่วมกัน
		DS401.3 กำหนดบริการดิจิทัลที่ต้องการทำร่วมกัน
		DS401.4 ระดมความคิดร่วมกันระหว่างเครือข่าย
		DS401.5 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ใช้ที่กำหนดทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้
		DS402 กำหนดกรอบการดำเนินงานร่วมกัน
		DS402.1 กำหนดแนวทางการทำงานร่วมกับเครือข่าย
		DS402.2 ปรับแนวทางการทำงานเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกัน
		DS402.3 สื่อสารเพื่อการทำงานอย่างมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน
	DS402.4 สื่อสารเพื่อการทำงานอย่างมีส่วนร่วมภายนอกหน่วยงาน	
DS500	สร้างนวัตกรรมบริการแกนที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด	DS501 ออกแบบกระบวนการทำงานของบริการดิจิทัล (Process Design)
		DS501.1 ทบทวนรายละเอียดกระบวนการทำงานของบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง
		DS501.2 ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
		DS501.3 จัดทำเอกสารกระบวนการงานเพื่อการอ้างอิงสำหรับการพัฒนา
		DS502 ออกแบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ (Information Design)
		DS502.1 อธิบายได้ถึง Information Flow เพื่อทำให้การพัฒนาบริการดิจิทัลที่มี ประสิทธิภาพ และคุณภาพสูง
		DS502.2 ระบุแหล่งข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ซ้ำหรือใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
		DS502.3 จัดทำเอกสารอธิบายข้อมูล และการไหลของข้อมูลเพื่อใช้อ้างอิงร่วมกันในการพัฒนา
		DS503 ออกแบบองค์กรสำหรับการให้บริการ
		DS503.1 ระบุทีมงานและทักษะที่ต้องการสำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการตลอด กระบวนการงานทั้ง Frontstage และ Backstage
		DS503.2 มอบอำนาจการตัดสินใจสำหรับบุคคลและทีมในการตัดสินใจเองได้
		DS504 พัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัล ด้วยเทคนิคพลวัตรปรับต่อเนื่อง
		DS504.1 เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนานวัตกรรมสำหรับยกระดับการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ
		DS504.2 พัฒนานวัตกรรมบริการที่สำเร็จได้ในระยะเวลาสั้นเพื่อให้ทันต่อการใช้งานและ พิสูจน์สมมติฐานก่อนขยายการพัฒนา
		DS504.3 กำหนดสถานการณ์ทดสอบเสมือนจริง
	DS504.4 วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่ได้จากการทดสอบและจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับแต่ง ติดตาม ประเมิน และปรับแต่งนวัตกรรมดิจิทัล	

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
DS600	ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมการบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง	<p>DS601 ประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ</p> <p>DS601.1 กำหนดกลุ่มผู้ใช้และตัวแบบการประเมิน</p> <p>DS601.2 รวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการ</p> <p>DS601.3 สรุปผลการประเมินและวิเคราะห์</p> <p>DS602 จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ</p> <p>DS602.1 รับฟังข้อเสนอแนะ</p> <p>DS602.2 ชี้แจงสาเหตุ ผลกระทบและประโยชน์ที่จะได้รับแก่ผู้ใช้</p> <p>DS603 ถอดองค์ความรู้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ</p> <p>DS603.1 ประมวลคุณภาพการให้บริการ</p> <p>DS603.2 จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงองค์ประกอบการออกแบบนวัตกรรมการบริการ</p> <p>DS603.3 ถ่ายทอดองค์ความรู้</p>
DS700	บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล	<p>DS701 กำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล</p> <p>DS701.1 ทบทวนกระบวนการให้บริการ</p> <p>DS701.2 คัดเลือกบริการย่อยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดหลักในบริการดิจิทัล</p> <p>DS701.3 กำหนดวิธีการวัด ค่าวัด และเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพการให้บริการ</p> <p>DS702 รวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการย่อยต่าง ๆ</p> <p>DS702.1 กำหนดแหล่งข้อมูลดิจิทัลที่เป็นค่าวัดของบริการย่อยทั้งหมดในบริการดิจิทัลที่คัดเลือก</p> <p>DS702.2 รวบรวมข้อมูลที่เป็นค่าวัดของบริการย่อยที่ได้คัดเลือก</p> <p>DS702.3 คำนวณค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>DS703 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล</p> <p>DS703.1 วิเคราะห์รูปแบบและแนวโน้มข้อมูลจากการให้บริการ (Pattern) ในหลากหลายมิติ</p> <p>DS703.2 แปลผลข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเพื่อระบุระดับประสิทธิภาพของการให้บริการ</p> <p>DS703.3 วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการ</p> <p>DS704 กำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพบริการดิจิทัล</p> <p>DS704.1 ประเมินความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพของบริการดิจิทัล</p> <p>DS704.2 จัดทำรายงานทางเลือกในการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการดิจิทัล</p> <p>DS704.3 นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงแผนกนำทางบริการดิจิทัล และสถาปัตยกรรมองค์กร</p>

๑.๕ ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) ประกอบด้วย ๖ หน่วยความสามารถ ดังนี้

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
กลุ่มที่ ๕ ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) – ๖ หน่วยความสามารถ		
SPM100	กำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน	
SPM101	วิเคราะห์ความพร้อมของการปรับสู่องค์กรดิจิทัล	
	SPM101.1	คาดการณ์สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล (Scenario Analysis)
	SPM101.2	วิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis)
	SPM101.3	ประเมินความพร้อมด้านดิจิทัลขององค์กร
SPM102	จัดทำนโยบาย และยุทธศาสตร์ดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	SPM102.1	ระบุความเชื่อมโยงของภารกิจหน่วยงานกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนงานที่เกี่ยวข้อง (Alignment)
	SPM102.2	กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการเป็นองค์กรดิจิทัล
	SPM102.3	กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การดำเนินงานเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล
SPM200	ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)	
SPM201	วิเคราะห์องค์กรปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต	
	SPM201.1	กำหนดกระบวนการหลักขององค์กรดิจิทัลที่ควรจะเป็นให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์
	SPM201.2	กำหนดบทบาทหน้าที่ ภาระงาน และทักษะของบุคลากรในกระบวนการหลักขององค์กรดิจิทัลที่ควรจะเป็น
	SPM201.3	วิเคราะห์ข้อมูลหลัก (Core Data) เพื่อการแลกเปลี่ยนเชื่อมต่อข้อมูล (Information Sharing) นำไปสู่องค์กรดิจิทัล
	SPM201.4	วิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) เพื่อใช้เป็นข้อมูลวางแผนองค์กรดิจิทัล
SPM202	ออกแบบส่วนประกอบขององค์กรดิจิทัล	
	SPM202.1	ปรับโครงสร้างองค์กรและวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับองค์กรดิจิทัล
	SPM202.2	ปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับองค์กรดิจิทัล
	SPM202.3	ระบุอุปกรณ์เครื่องมือ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล
SPM203	ส่งมอบพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล	
	SPM203.1	จัดทำพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล
	SPM203.2	สื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงานให้เข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล
	SPM203.3	สื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล
SPM300	จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล	
SPM301	จัดทำแผนลงทุนทรัพยากร	
	SPM301.1	รวบรวมความต้องการทรัพยากรในองค์กร
	SPM301.2	จัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของทรัพยากร ในการสนับสนุนการพัฒนาองค์กรดิจิทัล
	SPM301.3	จัดทำแผนลงทุนทรัพยากรระยะสั้น กลาง ยาว เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัล
SPM302	ให้การสนับสนุนทรัพยากร	
	SPM302.1	ระบุแหล่งที่มาของทรัพยากร
	SPM302.2	นำเสนอแผนและดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร
	SPM302.3	ติดตามความคืบหน้าและแก้ไขอุปสรรคเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร
SPM303	จัดการทรัพยากรให้บรรลุตามยุทธศาสตร์องค์กรดิจิทัล	
	SPM303.1	กำหนดหน่วยงานและ/หรือบุคลากรที่จะรับผิดชอบแผนลงทุนทรัพยากรแต่ละแผน
	SPM303.2	กำหนดตัวชี้วัดแผนการลงทุนทรัพยากร (KPI)
	SPM303.3	ติดตามประเมินผลการใช้ทรัพยากรดิจิทัล

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)		
	SPM401 กำหนดเป้าประสงค์ของโครงการ	SPM401.1 กำหนดขอบเขตและผลลัพธ์ที่ชัดเจนของโครงการได้ SPM401.2 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Analysis) SPM401.3 ประเมินความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
	SPM402 จัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ	SPM402.1 ระบุหน่วยงานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการได้ (Identify Stakeholders) SPM402.2 วิเคราะห์บทบาทและความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ SPM402.3 รวบรวมความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ SPM402.4 สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการด้วยเครื่องมือดิจิทัล
	SPM403 จัดทำกฎบัตรโครงการ (Project Charter)	SPM403.1 ระบุอุปสรรค และความเสี่ยงในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ SPM403.2 กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ SPM403.3 รวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อนำเสนอขออนุมัติโครงการ
	SPM404 วางแผนการดำเนินโครงการ	SPM404.1 กำหนดความต้องการ (Requirement) ของโครงการครบถ้วนตามเป้าประสงค์ SPM404.2 ระบุสิ่งที่ต้องส่งมอบและเงื่อนไขการตรวจรับในแต่ละช่วงเวลาได้ SPM404.3 ระบุข้อจำกัดและเงื่อนไขของโครงการให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ
	SPM405 จัดทำงบประมาณโครงการและการนำระบบดิจิทัลไปใช้	SPM405.1 สามารถประเมินงบประมาณของโครงการได้ SPM405.2 ประมาณการค่าใช้จ่ายในการนำโครงการดิจิทัลไปใช้ (Implementation Cost Estimation) SPM405.3 จัดทำรายงานเพื่อเสนอของบประมาณโครงการและการนำระบบดิจิทัลไปใช้
	SPM406 วางแผนจัดการการสื่อสารโครงการ	SPM406.1 จัดกลุ่มข้อมูลข่าวสารของโครงการตามประเภทและชั้นความลับอย่างเหมาะสม SPM406.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำ ความถี่การจัดส่ง ช่องทางการสื่อสาร และการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร SPM406.3 กำหนดกระบวนการตรวจสอบและจัดการกรณีเกิดข้อผิดพลาด
	SPM407 วางแผนจัดการความเสี่ยงโครงการ	SPM407.1 ระบุความเสี่ยงของโครงการที่อาจเกิดขึ้นและจัดกลุ่มแยกประเภท (Risk Identification and Categorization) SPM407.2 จัดลำดับความเสี่ยงโดยพิจารณาความน่าจะเป็นและความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น (Risk Impact Analysis) SPM407.3 วิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อกำหนดวิธีการ (แผน) เพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบ
	SPM408 จัดทำแผนควบคุมคุณภาพของโครงการ	SPM408.1 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพของโครงการ SPM408.2 กำหนดเทคนิควิธีการวัดคุณภาพโดยใช้ตัวชี้วัดผ่านระบบดิจิทัล SPM408.3 กำหนดแผนตรวจสอบคุณภาพด้วยเทคนิคและตัวชี้วัดที่กำหนด
SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล		
	SPM501 ควบคุมและประกันคุณภาพโครงการ (Quality Assurance and Control)	SPM501.1 ติดตามผลตรวจสอบคุณภาพตามแผนการจัดการด้านคุณภาพ SPM501.2 ระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาด้านคุณภาพ (Root Cause Analysis) SPM501.3 หาแนวทางแก้ไขสาเหตุของปัญหา SPM501.4 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน
	SPM502 บริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (Risk Response)	SPM502.1 ติดตามและตรวจสอบความเสี่ยงในระหว่างดำเนินการโครงการ (Risk Monitoring and Controlling) SPM502.2 ดำเนินการตามแผนการรองรับความเสี่ยง ระบุความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นและวางแผนจัดการ

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
	SPM503 ติดตามผลและควบคุมการดำเนินการโครงการ SPM504 ควบคุมการเปลี่ยนแปลงขอบเขตโครงการ	SPM503.1 ตรวจสอบความคืบหน้าโครงการเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรค SPM503.2 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่กระทบต่อความคืบหน้าของโครงการ SPM503.3 ปรับปรุงแก้ไขแผนการดำเนินโครงการ SPM503.4 ติดตามตัวชี้วัด (KPI) บุคลากรโดยการใช้เครื่องมือดิจิทัล SPM504.1 กำหนดแนวทางในการแก้ไขขอบเขตโครงการ SPM504.2 ปรับปรุงเงื่อนไขการตรวจรับให้สอดคล้องกับขอบเขตงานที่เปลี่ยนแปลง SPM504.3 จัดทำระบบดิจิทัลเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของโครงการ
	SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ SPM601 ตรวจสอบงานส่งมอบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ SPM602 ประเมินและสรุปผลสำเร็จของโครงการเพื่อใช้อ้างอิงในโครงการต่อไป SPM603 จัดทำงบประมาณบำรุงรักษา	SPM601.1 จัดทำตารางการตรวจสอบย้อนกลับของผลลัพธ์กับความต้องการโครงการ (Requirement Traceability Matrix) SPM601.2 ตรวจสอบผลลัพธ์การส่งมอบกับเงื่อนไขการตรวจรับได้ SPM601.3 ระบุรายการที่ต้องเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ตามเงื่อนไขการตรวจรับ SPM602.1 จัดทำรายการผลลัพธ์ของโครงการ (สิ่งที่สำเร็จ สิ่งที่ไม่สำเร็จ สิ่งที่ปรับเปลี่ยน) SPM602.2 สรุปปัญหาอุปสรรคของโครงการ วิเคราะห์สาเหตุต้นตอ และแนวทางปรับปรุงแก้ไขในอนาคต SPM602.3 สรุปรายการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ผลกระทบและผลสำเร็จของแผนการจัดการความเสี่ยง เพื่อใช้อ้างอิงกับโครงการอนาคต SPM602.4 สรุปการประเมินงบประมาณและค่าใช้จ่ายจริงของโครงการแยกประเภท SPM603.1 กำหนดขอบเขตในการบำรุงรักษา (Scope of Maintenance) SPM603.2 ประมาณการค่าใช้จ่ายและจัดทำรายงานเพื่อเสนอของบประมาณในการบำรุงรักษา (Maintenance Cost Estimation)

๑.๖ ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) ประกอบด้วย ๓ หน่วย
ความสามารถ ดังนี้

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
กลุ่มที่ ๒ ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) – ๓ หน่วยความสามารถ		
DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล		
	DL101 กำหนดแนวทางการบ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ที่ทำงานแบบดิจิทัล	DL101.1 วิเคราะห์และระบุคุณสมบัติคนพันธุ์ใหม่ที่ต้องการเพื่อการพัฒนาองค์กรดิจิทัลได้ DL101.2 อธิบายผลกระทบของงานด้านบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรดิจิทัลได้ DL101.3 ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน DL101.4 กำหนดความเชื่อมโยงของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและระบบการพัฒนาคนในองค์กรได้ DL101.5 เสนอแนวทางและพัฒนากลยุทธ์ด้านงานบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแบบดิจิทัลและแบบเชิงรุก
	DL102 พัฒนาคนพันธุ์ใหม่ที่พร้อมปรับเปลี่ยนสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล	DL102.1 ผลักดัน สนับสนุน และเป็นต้นแบบการมีวัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล DL102.2 เสริมทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมกับบทบาทและลักษณะงานให้แก่บุคลากร DL102.3 บ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ที่สามารถปรับตัวได้แบบพลวัต (Agile) สามารถเชื่อมโยงความคิด (Connect the Dots) มีวัฒนธรรมดิจิทัล และสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อปรับปรุงงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Creativity)
	DL103 มีเทคนิคและรูปแบบการรักษาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)	DL103.1 สร้างความผูกพันของบุคลากร มีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติที่ส่งเสริมความก้าวหน้า DL103.2 จัดให้มีการจัดแผนสืบทอดตำแหน่งในตำแหน่งสำคัญ DL103.3 ใช้เครื่องมือระบบการบริหารด้านแรงงานสัมพันธ์ (Employee Relationship Management) มาพัฒนาให้เกิดความเป็นธรรมในการทำงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน
DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)		
	DL201 สร้างและบริหารทีมงานทำงานจากหลายหน่วยงานที่มีระดับทักษะดิจิทัลที่ต่างกัน	DL201.1 วางแผนสร้างทีมและเครือข่ายการทำงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของการทำงานแบบบูรณาการข้ามหน่วยงาน DL201.2 คัดเลือกและกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีม พร้อมทั้งสื่อสารมอบหมายงาน และแก้ปัญหาร่วมกันกับทีม DL201.3 เปิดใจรับฟัง ยอมรับ และนำความคิดเห็นตอบกลับทั้งทางบวก และทางลบมาปรับปรุงตนเองและการทำงานของทีม โดยยึดมั่นต่อแผนงานและเป้าหมาย DL201.4 ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานและความสำเร็จของทีม
	DL202 สร้างกลไกสนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัลและแบบบูรณาการ	DL202.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีเป้าหมายและกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างคุณค่าจากการทำงานแบบบูรณาการ DL202.2 มอบอำนาจให้ทีมงานตัดสินใจปรับแนวคิดและแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ DL202.3 สร้างกิจกรรมและบรรยากาศการมีส่วนร่วมภายในและภายนอกทีมเพื่อสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของการทำงานร่วมกัน DL202.4 สนับสนุนให้มีสิ่งจูงใจและให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน DL202.5 สร้างกลไกและจัดทำระบบนิเวศดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันทั้งในด้านกระบวนการและการแลกเปลี่ยนข้อมูล DL202.6 สนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
DL300	เก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	
	DL301	<p>นำการเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานสู่การบูรณาการและกระบวนการงานอัตโนมัติ</p> <p>DL301.1 อธิบายปัญหา และเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานสู่การทำงานแบบบูรณาการอย่างอัตโนมัติ</p> <p>DL301.2 อธิบายกระบวนการทำงานแบบบูรณาการและความคาดหวังในผลการทำงานแบบดิจิทัลที่ชัดเจนให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>DL301.3 กำหนดกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงสู่กระบวนการงานใหม่เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร</p>
	DL302	<p>กำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล</p> <p>DL302.1 ระบุได้ถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลกับกระบวนการงานย่อยที่ต้องการบูรณาการข้ามหน่วยงาน</p> <p>DL302.2 กำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยน/เชื่อมโยงข้อมูลและลดกระบวนการทำงานซ้ำซ้อน</p> <p>DL302.3 กำหนดกรอบกระบวนการงานดิจิทัลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและตัดสินใจจากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)</p>
	DL303	<p>สื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการการทำงานและข้อมูลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล</p> <p>DL303.1 ถ่ายทอดกลยุทธ์ ทิศทางในการบูรณาการกระบวนการทำงานและข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบเป้าหมายองค์กร</p> <p>DL303.2 เป็นต้นแบบที่ดีในการทำงานดิจิทัลด้วยข้อมูลทั้งในเรื่องความคิด ความเป็นผู้นำ และพฤติกรรม</p> <p>DL303.3 ส่งเสริมบรรยากาศและสนับสนุนให้เกิดการยอมรับการเปิดข้อมูลที่เปิดเผยได้เพื่อการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน</p>

๑.๗ ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) ประกอบด้วย ๓ หน่วยความสามารถ ดังนี้

หน่วยความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
กลุ่มที่ ๗ ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) – ๓ หน่วยความสามารถ		
DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)		
	DTr101 กำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Improving Digital Experiences in Government)	DTr101.1 คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล DTr101.2 ระบุปัญหา และวิเคราะห์ช่องว่างการเปลี่ยนผ่าน DTr101.3 วางแผนการทำงานเพื่อการเปลี่ยนผ่าน
	DTr102 สร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล	DTr102.1 กำหนดประเด็นหรือสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อปรับสู่การทำงานแบบดิจิทัล DTr102.2 ระบุได้ถึงจุดที่ต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนและวางกลยุทธ์เพื่อปรับปรุง DTr102.3 อธิบายได้ถึงผลลัพธ์/ผลกระทบของการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัล DTr102.4 กำหนดกลยุทธ์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
	DTr103 สร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มองปัญหาแบบองค์รวม (Holistic View) โดยคำนึงถึงการให้บริการอย่างคุ้มค่า	DTr103.1 สื่อสารวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การทำงานแบบดิจิทัลที่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์ในงานที่ได้รับผิดชอบกับส่วนงานอื่น DTr103.2 ระบุคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคคลในทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายขององค์กรดิจิทัล DTr103.3 สรรหาสมาชิกทีมผู้นำการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
	DTr104 สร้างความมีส่วนร่วมและหลักคิด (Mindset) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล	DTr104.1 สร้างบรรยากาศให้สมาชิกในทีมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความเป็นเจ้าของและความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน DTr104.2 สร้างพันธกิจสัมพันธ์ (Engagement) ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วมกัน DTr104.3 ดำเนินกิจกรรมและสนับสนุนการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย
	DTr105 สร้างกลไกและทำให้การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นหลักปฏิบัติในระดับองค์กร (Institutionalization)	DTr105.1 วิเคราะห์และแจกแจงปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง DTr105.2 ระบุแนวทางและสรุปทางเลือกในการแก้ไขปัญหาจากความคิดของกลุ่มคนที่แตกต่างกัน DTr105.3 นำประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น DTr105.4 พัฒนากลไกและหลักปฏิบัติสำหรับการแก้ไขปัญหาและประกาศให้ทราบทั่วทั้งองค์กร
DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล		
	DTr201 ส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	DTr201.1 สร้างความตระหนักและความเข้าใจถึงความสำคัญและความเร่งด่วนของการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลแก่ผู้ที่มีส่วนได้เสีย DTr201.2 ริเริ่มการเปลี่ยนแปลงและกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบดิจิทัล DTr201.3 เสริมสร้างแรงจูงใจและเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น
	DTr202 พัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานแบบดิจิทัล	DTr202.1 ส่งเสริมและพัฒนาทักษะดิจิทัลประชาชน และผู้รับบริการเพื่อการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนสู่การเข้าถึงบริการแบบดิจิทัล (E-Participation) DTr202.2 สนับสนุนและพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐตามภารกิจที่ต้องรับผิดชอบเพื่อยกระดับการให้บริการแบบดิจิทัล

หน่วย ความสามารถ	ความสามารถย่อย	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
	DTr203 กำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง DTr204 คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง	DTr203.1 กำกับการเปลี่ยนแปลงการทำงานแบบดิจิทัลให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลงานหลักขององค์กร DTr203.2 ติดตาม รับฟังความคิดเห็น แก้ปัญหา และกำหนดแนวทางป้องกันการเกิดปัญหาและอุปสรรคซ้ำของการปรับเปลี่ยนการทำงานแบบดิจิทัล DTr203.3 ประเมินผลลัพธ์ สรุปผล และให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการเปลี่ยนแปลง DTr204.1 คาดการณ์ ประเมินสถานการณ์ และผลกระทบเชิงบวกและลบจากข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา และจากข้อมูลสภาพแวดล้อมการทำงานแบบดิจิทัล DTr204.2 กำหนดแนวทางและกลยุทธ์เพื่อป้องกัน ลดหรือควบคุมความเสี่ยงในระดับที่องค์กรยอมรับได้ DTr204.3 ให้คำแนะนำหรือดำเนินการเพื่อป้องกัน ลด หรือควบคุมความเสี่ยง
DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	DTr301 เก็บเกี่ยวความรู้ แนวปฏิบัติที่ดีและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล DTr302 ปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (New S-Curve)	DTr301.1 กำหนดรูปแบบการแบ่งปันข้อมูลและองค์ความรู้ทั่วทั้งหน่วยงานของภาครัฐ DTr301.2 จัดทำคลังความรู้และจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี DTr302.1 ติดตามและประเมินผลสำเร็จของโครงการอยู่เสมอและต่อเนื่อง DTr302.2 ค้นหาข้อมูลและความรู้ใหม่เพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงานและพัฒนาต่อยอด DTr302.3 วิเคราะห์แนวทางในการสร้างนวัตกรรมการทำงานและบริการดิจิทัล DTr302.4 ให้แนวทางและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการให้บริการดิจิทัลต่อยอด

๒. ความรู้

ความรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย ๒๓ หน่วยความรู้ จำแนกออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ความรู้พื้นฐานสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ และความรู้ที่จำเป็นสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

๒.๑ ความรู้พื้นฐานสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

ความรู้พื้นฐานที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มควรต้องมี เพื่อการทำงานในบริบทการเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำนวน ๕ หน่วยความรู้ ดังนี้

- (๑) เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการทำงานร่วมกัน
- (๒) ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว และจริยธรรม
- (๓) ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- (๔) ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

๒.๒ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

ความรู้ที่จำเป็นที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มควรต้องมี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้ จำนวน ๑๘ หน่วยความรู้ ดังนี้

- (๑) ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทางนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- (๒) ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- (๓) ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- (๔) ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- (๕) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และจัดการเครือข่ายการทำงาน
- (๖) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- (๗) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- (๘) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
- (๙) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
- (๑๐) ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- (๑๑) ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก๊ซเพิมเติมและยกเลิกกฎหมาย
- (๑๒) ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

(๑๓) ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

(๑๔) เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)

(๑๕) เทคนิคการออกแบบการให้บริการ

(๑๖) ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Security)

(๑๗) ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที (IT Service Management)

(๑๘) ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์เพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย ๑๘ หน่วยประสบการณ์ จำแนกออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย ได้แก่ ประสบการณ์พื้นฐานเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล และประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

๓.๑ ประสบการณ์พื้นฐานสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

ประสบการณ์พื้นฐานที่บุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มควรต้องมีเพื่อการทำงานในบริบทการเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำนวน ๕ หน่วยประสบการณ์ ดังนี้

(๑) ประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้องและปลอดภัย

(๒) ประสบการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน

(๓) ประสบการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสบการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้

(๔) ประสบการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ ภาวะเป็ยบ กระบวนงานและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน

(๕) ประสบการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

๓.๒ ประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

ประสบการณ์ที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มควรต้องมี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้ จำนวน ๑๓ หน่วยประสบการณ์ ดังนี้

(๑) ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)

(๒) ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)

(๓) ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน

- (๔) ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ประสิทธิภาพการทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- (๖) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- (๗) เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
- (๘) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- (๙) ประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กร กับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- (๑๐) ประสิทธิภาพการวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- (๑๑) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กร
- (๑๒) ประสิทธิภาพการพัฒนาซอฟต์แวร์
- (๑๓) ประสิทธิภาพการทำงานด้าน IT Security

๔. คุณลักษณะ

คุณลักษณะ ประกอบด้วย ๕ หน่วยคุณลักษณะ โดยกำหนดให้ทั้ง ๕ หน่วยคุณลักษณะเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่ข้าราชการทุกกลุ่มจำเป็นต้องมีเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

- (๑) มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- (๒) เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- (๓) สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- (๔) กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- (๕) มีคุณธรรมจริยธรรม

๕. สมรรถนะ

เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีคุณลักษณะครบถ้วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้นำสมรรถนะทางการบริหาร ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘/ว๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ จำนวน ๔ จาก ๖ สมรรถนะ^๑ มาใช้ในการนี้ด้วย ดังนี้

- (๑) วิสัยทัศน์ (Visioning) หมายถึง ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจ เพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

^๑ สมรรถนะทางการบริหารของข้าราชการพลเรือนสามัญ เป็นคุณลักษณะร่วมของตำแหน่งประเภทอำนวยการและประเภทบริหาร ประกอบด้วย สภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การควบคุมตนเอง การสอนงานและมอบหมายงาน

(๒) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation) หมายถึง ความเข้าใจวิสัยทัศน์และนโยบายภาครัฐ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของส่วนราชการได้

(๓) ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership) หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้น หรือผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

(๔) การสอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Other) หมายถึง ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวจนถึงระดับที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้นั้นมีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนเองได้

หมวดที่ ๓ รายละเอียดทักษะด้านดิจิทัลสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัล ๓ ระยะ

๑. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early)

ก. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง (Executive)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้กระตุ้นและสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล” โดยการทบทวนนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมถึงผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและแนวทางการให้บริการ (Work/Service Process) ปรับปรุงเทคโนโลยีและเตรียมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองและระหว่างภาครัฐ กับประชาชน และส่งเสริมให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ รวมทั้งเป็นผู้ใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการตัดสินใจกำหนดนโยบายหรือทิศทางองค์กรด้วย

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักรู้ดิจิทัล
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)

- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ข. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารกอง (Management)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้ปรับเปลี่ยนกระบวนการงานด้านดิจิทัลในกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ” สามารถนำนโยบายและทิศทางองค์กรจากผู้บริหารระดับสูง มากำหนดเป็นแนวทางและแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน ทบทวนและพัฒนากระบวนการ วิธีการทำงาน หรือการบริการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลและการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน และมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- DTTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ค. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลที่ทันสมัย” ที่สามารถวิเคราะห์และใช้ข้อมูลรวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการนำเสนอทางเลือกเชิงนโยบาย การกำหนดแผนงาน โครงการ ข้อเสนอทางวิชาการที่สอดคล้องกับ ทิศทางและยุทธศาสตร์องค์กร รวมทั้งมีความเข้าใจระบบข้อมูล สามารถจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ ที่สามารถนำมาแลกเปลี่ยนหรือเรียกใช้ได้อย่างสะดวก

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานประจำ
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends)
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และ แผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management)
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ง. ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานด้านบริการ (Service)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน หรือผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งที่เป็นบริการหลักของหน่วยงาน และการบริการของหน่วยงานอื่นที่มีการเชื่อมโยงข้ามหน่วยงาน รวมทั้งสามารถให้ข้อคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

จ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน” ที่สามารถบริหารโครงการ หรือเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาพัฒนาแพลตฟอร์มการบริหารจัดการภายในองค์กร (Back Office) และการจัดบริการของรัฐ (Service) เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การบริหารจัดการ และรูปแบบการให้บริการ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานและการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ตลอดจนสามารถดูแลบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DT500 พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล
- DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Security)
- ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที (IT Service Management)
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้สถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กร
- ประสบการณ์การพัฒนาซอฟต์แวร์
- ประสบการณ์การทำงานด้าน IT Security
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ฉ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐ” ที่ตระหนักรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

๒. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัล ระยะกำลังพัฒนา (Developing)

ก. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง (Executive)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร รวมถึงกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน (How the organization operates) หรือการให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชนอย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งเป็นผู้ใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการตัดสินใจกำหนดนโยบายหรือทิศทางองค์กร รวมทั้งสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะด้วย

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน

- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ข. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารกอง (Management)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กร” ที่สามารถสื่อสารนโยบายขององค์กร มาสู่ระดับปฏิบัติ พร้อมทั้งสั่งการ กำหนดแนวทาง วางแผน กำกับ ติดตามดูแล ให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การดำเนินงานหรือการให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัยและอยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีการสร้างสรรค์ นวัตกรรม รวมทั้งสนับสนุนและผลักดันให้มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง และระหว่าง ภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งเป็นผู้ใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการตัดสินใจกำหนดนโยบายหรือทิศทางองค์กรด้วย

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารและ
- การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน

- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ค. ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบาย” ที่สามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน มาตรฐาน แนวทาง หรือการจัดบริการขององค์กร รวมทั้งสามารถระบุความต้องการ สร้างสรรค์ ออกแบบ รวมถึงสร้างความเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแหล่งต่าง ๆ เพื่อการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit500 ผลิตภัณฑ์ข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- DTTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก๊ซเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends)
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management)
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ง. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ทำงานด้านบริการ (Service)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้อำนวยการความสะดวkd้านดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถให้บริการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือให้คำแนะนำในรูปแบบดิจิทัล ที่สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลความต้องการบริการ สร้างสรรค์นวัตกรรม ออกแบบและปรับปรุง การบริการภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงสนับสนุนการสร้างเชื่อมโยงการบริการข้าม หน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และระหว่างภาครัฐกับประชาชนในรูปแบบดิจิทัล และการเป็นรัฐบาลที่ เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัล ได้อย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยน เป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)

- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

จ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กร” ที่สามารถบริหารโครงการ หรือเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาสร้างสรรค์และออกแบบระบบอัจฉริยะให้แก่หน่วยงาน (Automated Public Service) ตลอดจนสามารถดูแลและบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้ซึ่งจะสร้างให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการของภาครัฐ ไปสู่ระบบดิจิทัลที่สามารถช่วยสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และการเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DT200 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
- DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS500 สร้างนวัตกรรมบริการแก่นที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
- DT700 พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับตัวต่อเนื่อง
- DTTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- DT500 พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล
- DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Security)
- ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที (IT Service Management)
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้พื้นฐานสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ตามหมวด ๒ เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร และการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กร
- ประสบการณ์การพัฒนาซอฟต์แวร์
- ประสบการณ์การทำงานด้าน IT Security
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาคูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ฉ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้รู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล” ที่มีความรู้ความเข้าใจและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย และเป็นผู้ที่เฝ้าเรียนรู้มุ่งพัฒนาตนเอง ให้สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

๓. ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัล ระยะสมบูรณ์ (Mature)

ก. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง (Executive)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้สร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ และการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อการพัฒนางานภาครัฐที่มีมูลค่าสูง (High Value Jobs) พัฒนาการทำงานและการบริการภาครัฐที่สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียวกัน เป็นภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน

- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ข. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารกอง (Management)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้ขับเคลื่อนองค์กรแห่งดิจิทัล” ที่สนับสนุนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และสร้างบรรยากาศการทำงานในรูปแบบดิจิทัล ที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อการพัฒนางานภาครัฐที่มีมูลค่าสูงขึ้น (High Value Jobs) พัฒนาการทำงานและการบริการภาครัฐที่สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียวกัน เป็นภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)

- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)

- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ค. ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “นักคิดเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล” ที่สามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์และใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อต่อยอดและสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อการพัฒนาและสร้างงานภาครัฐที่มีคุณค่าสูง (High Value Jobs) รวมทั้งสามารถสร้างสรรค์และออกแบบระบบการบริหารจัดการ กระบวนการ ระบบการให้บริการ ที่สนับสนุนการพัฒนาการทำงานภาครัฐที่สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียวกัน เป็นภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม อย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก๊ซเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends)
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management)
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ง. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ทำงานด้านบริการ (Service)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้นำด้านการบริการภาครัฐ” ที่ร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาการบริการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างภาครัฐด้วยกันเอง และภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการบริการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียวกัน ไม่ถูกจำกัดด้วยเวลา สถานที่ ภาษา มีความโปร่งใสเป็นธรรม และเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

จ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ” ที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สามารถคาดการณ์และเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และรองรับการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีในอนาคต เพื่อการสร้างงานภาครัฐที่มีมูลค่าสูงขึ้น (High Value Jobs) การพัฒนาภาครัฐเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม มีการเชื่อมโยงและบูรณาการหน่วยงานต่าง ๆ เสมือนเป็นองค์กรเดียวกัน มีการบริการที่ทันสมัย ไม่จำกัดด้วยเวลา สถานที่และภาษา และเป็นภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ตลอดจนสามารถดูแลบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DT200 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
- DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS500 สร้างนวัตกรรมบริการแก่นที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
- DT700 พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง
- DTTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- DT500 พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล

- DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ
- DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และการจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Security)
- ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที (IT Service Management)
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

ประสบการณ์ที่จำเป็น ได้แก่

- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กร
- ประสบการณ์การพัฒนาซอฟต์แวร์
- ประสบการณ์การทำงานด้าน IT Security
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ฉ. ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง

เป็น “ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด” ที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและปลอดภัย รู้รอบและเท่าทันเทคโนโลยี ใฝ่เรียนรู้ มุ่งพัฒนาตนเองและผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนาและบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น

๑. ความสามารถ

- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DL300 เก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

๒. ความรู้

ความรู้พื้นฐานตามหมวด ๒

ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่

- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)

๓. ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐานตามหมวด ๒

๔. คุณลักษณะตามหมวด ๒

๕. สมรรถนะ

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)