

รายงานสรุปบทเรียน

ชื่อหลักสูตร	: การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
วันที่เข้ารับการอบรม	: ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙
สถานที่	: อบรมผ่านระบบ E-learning
จัดโดย	: สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)
ผู้จัดทำรายงาน	: นางสาวอนิชา อนุเสถียร ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

วัตถุประสงค์ :

๑. เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
๓. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กรเพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงาน เพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
๔. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
๕. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

สรุปเนื้อหาการฝึกอบรม :

ในการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล ทุกประเทศย่อมต้องเผชิญกับความท้าทายของยุคดิจิทัล เพื่อให้ภาครัฐตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจที่คาดหวังบริการที่ทันสมัย สะดวก และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังนำไปสู่การเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชนและเร่งรัดให้ภาคธุรกิจพัฒนาไปสู่ดิจิทัลได้เร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงของภาครัฐจากวิถีเดิมไปสู่ยุคดิจิทัล มี ๒ ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง คือ

๑. สมรรถนะหลัก (Core Capabilities) สมรรถนะหลักหรือพฤติกรรมของรัฐ ๔ ประการ คือ
 - การบริการ ถือว่าเป็นเรื่องหลักของรัฐบาลทุกหน่วยงานที่ต้องบริการประชาชน สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ ต้นทุนที่ต้องลดลงและประสิทธิภาพในการบริการที่ต้องดีขึ้น
 - กระบวนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ จะต้องพิจารณาจากความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ไม่ใช่เพราะเป็นความต้องการของหน่วยงาน
 - แนวทางที่ใช้ตัดสินใจ ข้อมูล Big Data Analysis ใช้วิเคราะห์และสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อการพยากรณ์และการตัดสินใจ
 - การจัดทำและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น สร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐมากขึ้น
๒. ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน (Organizational Enablers) ได้แก่
 - ยุทธศาสตร์ การกำหนดยุทธศาสตร์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาให้เป็นดิจิทัล นอกจากนี้กลยุทธ์ใดก็ตามเมื่อนำไปสู่การปฏิบัติแล้วต้องมีการประเมินและปรับเปลี่ยนได้
 - โครงสร้างและการกำกับดูแล ควรรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแหล่งและประสานงานกัน ในการให้บริการข้อมูลที่รวบรวมไว้นั้นแต่ก็เป็นไปได้ยากเพราะทุกหน่วยงานมองว่าตนเป็นเจ้าของข้อมูล เรื่องนี้ไม่ได้เป็นปัญหาทางเทคนิคแต่เป็นปัญหาเรื่องบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร ปัญหานี้สามารถแก้ไขได้โดยจัดเป็นโครงการความร่วมมือของหลายหน่วยงานให้วางแผนและดำเนินการร่วมกัน เป็นต้น

- ภาวะผู้นำ ศักยภาพ และวัฒนธรรม อย่างที่กล่าวมาปัญหาเรื่องคน การยึดวัฒนธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ เดิมๆ ยังมีอยู่มากในภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่รัฐเกิดมุมมองที่มุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชนและภาคธุรกิจ
- เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงย่อมมีความเสี่ยง ดังนั้นสิ่งที่ควรทำคือหน่วยงานควรมีสถาปัตยกรรมที่มี blueprint เดียว แล้วจึงพิจารณาว่าส่วนใดควรเร่งดำเนินการ โดยที่ส่วนประกอบของแต่ละงาน สามารถทำร่วมกันได้

การบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรและเปลี่ยนแปลงบริการที่ให้กับประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายของทุกองค์กร เพราะการเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ก็ต่อเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง โดยการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลมี ๖ ระดับ ดังนี้

๑. ทำเหมือนเดิม เมื่อยังไม่ตระหนักถึงความจำเป็นองค์กรก็ยังคงทำงานแบบเดิมไปเรื่อยๆ ไม่รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงรอบข้างใดๆ แม้ว่าจะรับรู้เรื่องดิจิทัล แต่ก็ไม่ได้นำมาใช้ในทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

๒. ทดลองและเรียนรู้ เมื่อผู้บริหารระดับสูงหรือใครก็ตามที่มองเห็นถึงความแตกต่างระหว่างอยู่แบบเดิมกับการเปลี่ยนแปลง องค์กรเริ่มเห็นความสำคัญเริ่มพัฒนาโครงการเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าเพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน

๓. พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง เริ่มจากการวางกลยุทธ์ด้านบุคลากร กระบวนการและเทคโนโลยี บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป อาจเริ่มเฉพาะกลุ่มแล้วจึงขยายไปทั่วองค์กร ทั้งนี้ กลยุทธ์ที่เกิดขึ้นนั้นต้องใช้ประชาชนผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง

๔. ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง โดยข้อมูลทั้งภายในองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการจะถูกรวบรวมไว้ที่เดียว และใช้งานร่วมกัน ที่สำคัญทักษะ ความเข้าใจ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรต้องมี

๕. เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้อยู่ในรูปแบบใหม่ มาตรฐานใหม่ ซึ่งย่อมมีผลกระทบกับบุคลากรในองค์กร กระบวนการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีบทบาทในการนำพาองค์กรไปสู่วัฒนธรรมใหม่ เป้าหมายใหม่และอนาคตในรูปแบบใหม่

๖. ต้องมีนวัตกรรม การเสาะแสวงหาความรู้และการคิดอะไรใหม่ๆ เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวัน ปัญหาคือบุคลากรในองค์กรจะทำได้หรือไม่ หรืออาจต้องแสวงหาคนที่มีความสามารถมาเพิ่มเติม

การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน ไม่ใช่เป็นแค่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี แต่เป็นการปรับปรุงทั้งระบบไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง การจัดการ กระบวนการทำงาน วัฒนธรรมและวิธีคิด จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่เปิดกว้างต่อการให้บริการสาธารณะ ถ้าหากการปรับเปลี่ยนเช่นนี้เกิดขึ้นได้จริงการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลก็จะถือว่าสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนและสังคม การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้มีองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ

๑. Customer Experience ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น สะดวกและผู้รู้สึกเหมือนได้รับบริการส่วนตัว โดยรัฐบาลต้องมีแนวคิดแบบ Citizen-First ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าประชาชนต้องมาก่อนอย่างจริงจัง การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องมีจุดหมายหลักที่การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะทุกชนิด

๒. Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่แน่นอน ดังนั้น องค์กรจะต้องหาทางให้การใช้งบประมาณลงทุนต่างๆเป็นไปอย่างยั่งยืน เทคโนโลยีดิจิทัลเปิดโอกาสให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่ผ่านมามากมาย เช่น การใช้ Block Chain เพื่อติดตามการใช้งบประมาณตั้งแต่กระทรวงการคลังไปจนถึงหน่วยงานปฏิบัติที่มีการจ่ายเงินซึ่งจะเห็นภาพรวมการใช้จ่ายทั้งหมด เป็นต้น

๓. Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้นำมาแต่ประโยชน์เพียงอย่างเดียวแต่นำมาซึ่งอันตรายด้วย ภาครัฐจึงมีหน้าที่ปกป้องประชาชนจากผลเสียจากการโจมตีทางไซเบอร์ ผู้ก่อการร้าย และการหลอกลวงต่างๆ

๔. Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้าทำงาน การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ลดความเหลื่อมล้ำ ต้องพัฒนาสมรรถนะของคนให้พร้อมกับทักษะใหม่ๆ ด้วย เมื่อเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนคนแล้วส่วนหนึ่ง คนก็ต้องพัฒนาตัวเองขึ้นไปทำงานที่ต้องใช้ทักษะซับซ้อนกว่าให้ได้ ถ้าหากไม่สามารถพัฒนาคนส่วนใหญ่ของประเทศได้ ช่องว่างทางเศรษฐกิจและสังคมก็จะขยายกว้างขึ้น ความเหลื่อมล้ำก็จะมากขึ้นตาม

๕. Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะที่สามารถเชื่อมต่อทุกอย่างเข้าด้วยอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลคำสั่ง การบริหารจัดการสิ่งต่างๆ สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การควบคุมระบบชลประทาน ระบบขนส่งมวลชน บริการสาธารณสุขและความปลอดภัยของประชาชน

การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

ยุคดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภาครัฐและเอกชนมีผลให้ทุกองค์กรต้องการคนทำงานที่มีความสามารถพิเศษด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทุนยนต์และเอไอก็เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อตลาดแรงงานในอนาคต ผู้นำต้องนำองค์กรเดินตามแผนที่วางไว้แต่ต้องเปิดใจรับฟังเสียงวิจารณ์จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยการเรียนรู้นวัตกรรมใหม่จากภายนอก และต้องพิจารณาจุดเด่นและวัฒนธรรมองค์กรของตัวเองด้วย ผู้นำต้องปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ให้ทำงานได้รวดเร็วและเป็นดิจิทัลต้องมีการจ้างคนที่มีความสามารถด้านดิจิทัลเข้ามาและพัฒนาคนเดิมให้มีความสามารถด้านดิจิทัล

การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน ในบางครั้งการทำงานอาจต้องเป็นการร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงาน เพื่อดึงความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำทักษะการบริหารและทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรจึงมีความสำคัญต่อความยั่งยืนขององค์กรมาก เมื่อมีการแข่งขันสูงองค์กรย่อมต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ เพราะทุกคนต้องปฏิบัติงานร่วมผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายเดียวกัน การมุ่งเน้นผลงานของผู้ปฏิบัติงานนั้นจะช่วยให้การบรรลุเป้าหมายเป็นไปได้เร็วขึ้น การมุ่งเน้นผลงานดูได้จากความทะเยอทะยาน (Ambition) ความรับผิดชอบ (Accountability) แรงบันดาลใจ (Inspiration) ความภาคภูมิใจ (Pride) และการสนับสนุน (Support) กิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)

ปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จมี ๕ ประการ ได้แก่

๑. มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญภายนอกทั้งลูกค้าและหน่วยงานอื่นที่ต้องทำงานร่วมกัน เพื่อสร้าง Solution ใหม่ๆ แทนการวุ่นวายกับเรื่องภายในองค์กร

๒. มอบหมายหน้าที่ไม่ใช่สั่งการ กระจายการตัดสินใจลงไปที่กับผู้ปฏิบัติงานโดยมีแนวพิจารณา ในเรื่องต่างๆ เป็นตัวกำกับการตัดสินใจแทนการกำหนดข้อปฏิบัติที่ต้องทำตามเท่านั้น

๓. สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะลองทำสิ่งใหม่กล้าที่จะพลาดและลุกขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเรียนรู้จากการผิดพลาดนั้นมากกว่ากลัวการเสียหน้า เสียตำแหน่งแบบเดิมๆ

๔. เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าการวางแผน โลกดิจิทัลที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การวางแผนและการตัดสินใจต้องเปลี่ยนจากการวางแผนระยะยาวเป็นระยะที่สั้นขึ้น วัฒนธรรมดิจิทัลสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง แทนการใช้เวลาพัฒนาที่ยาวนานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สมบูรณ์แบบก่อนออกสู่ตลาด

๕. ให้คุณค่ากับการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานเดี่ยว วัฒนธรรมดิจิทัลจะประสบความสำเร็จได้ด้วยการทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน การทำงานในยุคดิจิทัลนี้ต้องมีความโปร่งใสมากกว่าและมีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าการทำงานแบบดั้งเดิม

การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)

เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มีส่วนประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร ดังนี้

- Business Architecture เป็นการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย
- Application Architecture เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีระบบไอทีอะไรบ้างที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเชื่อมต่อระบบ
- Information Architecture แสดงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบต่างๆ ในระบบนิเวศ
- Technical Architecture เป็นตัวบอกถึง Hardware Network และ Software ที่ใช้ในองค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กรแบบองค์รวม (Holistic Enterprise Architecture) ประกอบด้วย

- Architectural Models เป็นการอธิบายว่าทำไมต้องมีองค์กรนี้ องค์กรนี้ดำเนินการอย่างไร อะไรบ้างที่สำคัญกับองค์กร องค์กรมีการจัดโครงสร้างกำลังคนอย่างไร องค์กรตั้งอยู่ที่ไหน และมีเครือข่ายอย่างไร กิจกรรมและเวลาที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- Framework เป็นโครงสร้างที่จัดระบบ หมวดหมู่หรือจัดการข้อมูลสำหรับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ให้เป็นระบบก่อนนำไปใช้ต่อ เช่น ตารางธาตุ พยัญชนะไทย พยัญชนะภาษาอังกฤษ
- Methodology ประกอบด้วย วิธีปฏิบัติ ขั้นตอน กระบวนการ ซึ่งจะบอกรายละเอียดว่า ในการทำงานใดงานหนึ่งจะต้องปฏิบัติอย่างไรบ้าง
- Solution Models เป็นการนำเอาสถาปัตยกรรมย่อยๆ มาเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดอีก Model หรืออีก Solution หนึ่ง ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาดังนี้
 ๑. ระบุขอบเขตที่จะจัดทำสถาปัตยกรรม
 ๒. คัดเลือกกิจกรรมหลักที่จะดำเนินการ
 ๓. ออกแบบสถาปัตยกรรม
 - คัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของ Architectural Models
 - จัดระบบ Architectural Models ภายใต้ Framework ที่กำหนดไว้
 - พัฒนา Architectural Models ตามที่กำหนดกระบวนการการทำงานไว้
 - ขอบเขตงานขององค์กรจะเป็นไปตาม Architectural Models ที่ออกแบบไว้

บริการเทคโนโลยีดิจิทัล คือ กิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์หรือมีคุณค่ากับผู้รับบริการ บริการดิจิทัล หมายถึง การบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการให้บริการ บริการดิจิทัลนั้นจะอยู่ระดับที่ ๒ ขึ้นไป

Digital Service Maturity Model โมเดลการบริการดิจิทัลมีตั้งแต่ระดับ ๐ ถึงระดับที่ ๕ ได้แก่

- **ระดับ ๐ Not a Digital Service** การให้บริการแบบ manual หรือการลงมือทำโดยไม่มีช่องทางออนไลน์เข้ามาเกี่ยวข้องเลยตั้งแต่ต้นจนจบ
- **ระดับ ๑ Digitally Supported Service** การบริการบางส่วนเป็นออนไลน์และบางส่วนผู้รับบริการต้องดำเนินการเอง เช่น พิมพ์แบบฟอร์ม ลงนามเอกสาร ติดต่อกับสำนักงานโดยใช้โทรศัพท์หรือเดินทางมาเอง ดังนั้น ระดับนี้จึงยังไม่เรียกว่าบริการดิจิทัล
- **ระดับที่ ๒ Digital Service** การบริการดิจิทัลนี้จากมุมมองของผู้รับบริการจะรับบริการทั้งหมดผ่านช่องทางออนไลน์ ในระดับผู้ปฏิบัติงานอาจมีบางส่วนที่ต้องลงมือทำเองอยู่บ้าง
- **ระดับที่ ๓ Fully Digitalized Service** การบริการดิจิทัลอย่างแท้จริง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการจะดำเนินการแบบออนไลน์ทั้งหมด การที่ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานจะนับรวมอยู่ในระดับ ๓ นี้
- **ระดับที่ ๔ Managed Digitalized Service** ในระดับที่ ๔ นี้นอกจากจะดำเนินการทั้งหมดแบบออนไลน์แล้ว การตรวจติดตามในการบริหารจัดการยังดำเนินการแบบออนไลน์ด้วย
- **ระดับที่ ๕ Optimized Digitalized Service** เป็นระดับสูงสุดนอกจากจะบริการ บริหาร และติดตามแบบออนไลน์แล้วยังใช้เพื่อการพัฒนากิจกรรมอื่นๆ อย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ SLA เป็นแนวทางที่สำคัญให้ผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการ สื่อสารได้อย่างมีความเข้าใจตรงกัน SLA เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการบริการของผู้ให้บริการ หากบริการได้ก็ก็สามารถเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนให้กับผู้ว่าจ้างได้ โดยประเด็นที่ควรกำหนดใน SLA ได้แก่

๑. เป้าหมายที่องค์กรจะได้รับจากการให้บริการในสัญญานี้ เป้าหมายนั้นเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะสื่อความต้องการขององค์กรให้ผู้ให้บริการได้รับรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์นั้น เพื่อให้สามารถบริการได้ตรงความต้องการ
๒. รายละเอียดการให้บริการ ประกอบด้วย บริการนี้คืออะไร การให้บริการทำที่ไหน เป็นการบริการให้กับใคร เช่น ให้กับลูกค้าขององค์กรหรือให้กับหน่วยงานใดในองค์กร การให้บริการนี้ต้องทำเมื่อใด เช่น ๒๔ ชั่วโมง ๗ วัน หรือเป็นช่วงวันและเวลาใด ข้อมูลเหล่านี้จะต้องดำเนินการตามนั้นและต้องอยู่ในรายงานที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับองค์กรด้วย
๓. ระบุมาตรฐานการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ องค์กรต้องระบุมาตรฐานการบริการที่ต้องการลงในข้อตกลงภายใต้ความเป็นไปได้จริงและค่าใช้จ่ายที่สอดคล้องกัน การตั้งมาตรฐานการบริการที่สูงย่อมหมายถึงค่าใช้จ่ายในการจ้างก็ต้องสูงด้วย แต่ในบางบริการก็จำเป็นต้องมีมาตรฐานสูง เช่น การให้บริการของภาครัฐแบบออนไลน์ที่ประชาชนมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงและไม่มีวันหยุด มาตรฐานจึงต้องกำหนดตามนี้ด้วย
๔. การระบุกลไกที่ใช้ประเมินการให้บริการว่าอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนไม่เป็นข้อพิพาทกัน
๕. การชดเชยและ Service Level Credits ข้อตกลงจะต้องระบุเงื่อนไขการแก้ไขและการชดเชย หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยต้องมีข้อความว่า ผู้ให้บริการจะต้องรักษามาตรฐานของการบริการในระดับสูง นอกจากนี้ยังอาจมีการกำหนด Service Level Credits เป็นระดับชั้น ในกรณีที่มีการให้บริการต่ำกว่า

มาตรฐานที่กำหนด ผู้ให้บริการอาจต้องจ่ายค่าธรรมเนียมในอัตราต่างๆ Service Level Credits ยังเป็น เครื่องกระตุ้นให้ผู้ให้บริการปฏิบัติให้สูงกว่ามาตรฐาน

๖. มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ได้รับต่อเนื่องกัน กรณีที่การบริการเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงและองค์กรพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ให้บริการรายนี้ไม่สามารถแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในมาตรฐานได้ การบอกเลิกสัญญาก็เป็นอีกทางหนึ่งที่ควรจะดำเนินการ ดังนั้น ใน ข้อตกลงก็จะต้องมีการระบุเงื่อนไขให้สิทธิองค์กรในการบอกเลิกสัญญาไว้อีกด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับ :

ผู้เรียนตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัลมากขึ้น เกิดความรู้อย่างเข้าใจในการเปลี่ยน ผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลและได้รับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัล ภาครัฐเพิ่มขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน