



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่วนยุทธศาสตร์และมาตรฐานเทคโนโลยี โทร.๒๘๔๕

ที่ ศทส. ๓๗๖๖ / ๒๕๖๖

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปบทเรียนผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามภารกิจและยุทธศาสตร์ ระดับ สำนัก/กอง
(After Action Review : AAR) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผอ.ผง.

ตามบันทึกกองแผนงาน ส่วนวิเคราะห์นโยบาย ที่ กผง๐๒/๒๒๐/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖ เรื่อง สรุปบทเรียนผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามภารกิจและยุทธศาสตร์ ระดับ สำนัก/กอง (After Action Review : AAR) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้หน่วยงานจัดทำสรุปบทเรียนผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามภารกิจและยุทธศาสตร์ ระดับ สำนัก/กอง นั้น

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอส่งสรุปบทเรียนผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามภารกิจและยุทธศาสตร์ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ ทั้งนี้ได้จัดส่งข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบ Digital file ทาง E-mail: analyze2rid@gmail.com ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายทรงพล สวอยสม)

ผอ.ทส.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	ข้อเสนอแนะ
		ปัจจัยที่สนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย	ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดฯ ในปีต่อไป
1	ศทส.-1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานบนฐานดิจิทัล (หน่วย : ระดับ)	มีการวางแผน กำหนดกรอบเวลา ในการทำงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ทำความเข้าใจกับปัญหาในสิ่งที่ผู้ใช้งาน (User) พบเจอ เพื่อการพัฒนาระบบงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ทำความเข้าใจกับปัญหาในสิ่งที่ผู้ใช้งาน (User) พบเจอ เพื่อการพัฒนาระบบงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ทำความเข้าใจกับปัญหาในสิ่งที่ผู้ใช้งาน (User) พบเจอ เพื่อการพัฒนาระบบงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีความตกลง สื่อสารกับผู้ใช้งานระบบ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการและเป้าหมายร่วมกัน ก่อนเริ่มการพัฒนาระบบ มีการศึกษา และทดลองลงมือทำงานเข้าใจ และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ มีเครื่องมือ เทคโนโลยีใหม่ๆ ใช้ในการทำงาน ส่งผลให้ลดกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบ	การทำงานกับคนหลายๆคนมักมีปัญหาและความยุ่งยากด้านการติดต่อ ประสานงาน กับบุคคลภายนอก การโต้ตอบ ประสานงานกับผู้ใช้งานและการประสานงานกันภายในทีมผู้พัฒนาไม่ชัดเจน งานที่ไม่มีความชัดเจน ไม่มีขอบเขตงานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ใช้เวลาวิเคราะห์ระบบนานเกินความจำเป็น และไม่คอยได้ปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน	ศึกษารูปแบบงาน และหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ นำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาปรับปรุงการทำงาน การร่วมมือกันปฏิบัติงาน การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การให้กำลังใจบุคลากรที่มีผลงานเชิงประจักษ์ดีเด่น
2	ศทส.-2 ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการระบบเครือข่ายได้อย่างต่อเนื่อง (หน่วย : ร้อยละ)	การควบคุมดูแล (Monitor) สามารถตรวจพบปัญหาและสาเหตุที่ทำให้ระบบเกิดใช้งานไม่ได้ และดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันการณ์ ทุกคนในทีมร่วมมือกันทำงาน มีการสอนงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานกัน	อุปกรณ์มีอายุการใช้งานนาน คุณภาพก็จะลดลง ทำงานได้ไม่เต็มที่ /อุปกรณ์ระบบเครือข่ายมีชุดเกียวก ต้องทำงานตลอดเวลา หากเกิดกรณีขารุดจะทำให้ระบบเครือข่ายไม่สามารถทำงานได้ มีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้เกิดผลกระทบกับการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ เช่น การเกิดไฟฟ้าดับ, การก่อสร้างทำให้สายสัญญาณขาดหรือเสียหาย ฯลฯ	จัดหาอุปกรณ์เครือข่ายหลักให้มี 2 ชุด และทำให้อุปกรณ์ระบบซึ่งกันและกันได้โดยอัตโนมัติ HA (High Availability) เพื่อสร้างความมั่นคงให้ระบบเครือข่ายที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หากอุปกรณ์หลักขัดข้อง อุปกรณ์สำรองสามารถทำงานทดแทนได้ทันที

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	สำเร็จ ปัจจัยที่สนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย	ไม่สำเร็จ ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดฯ ในปีต่อไป
		มีการประชุมเพื่อหารือ แนวทางการปฏิบัติ และทบทวน การดำเนินงานในภาพรวมทั้งหมด การรับฟังปัญหา วิเคราะห์ สอบถามจากผู้ใช้งานที่แจ้ง ปัญหาโดยละเอียด	การติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานต่างจังหวัด บางครั้งอาจจะต้องรอการติดต่อกลับ ทำให้ต้อง เสียเวลาหรือการแก้ไขปัญหาล่าช้าได้ ปัญหาเรื่องคนที่ทำงาน ภาวะความกดดันการใช้ อารมณ์ ของคนที่ทำงานด้วย	ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานที่ถูกต้อง หรือข้อพึง ระวังในการใช้งาน รวมถึงกฎหมายด้านไซเบอร์ แก่เจ้าหน้าที่ของกรม มีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับระบบ เครือข่าย
3	ศทส.-3 ร้อยละความสำเร็จใน การบริหารจัดการระบบประชุม ทางไกล (VDO Conference) (หน่วย : ร้อยละ)	การให้บริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามการร้องขอของ ผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีม มีการประชุม หารือ วางแผนการ ดำเนินงานกันอย่างต่อเนื่อง มีคั่นคว่ำ และเรียนรู้งาน มีการสอนงานให้กับบุคลากรที่เข้า มาใหม่ในลักษณะพี่สอนน้อง และนำข้อผิดพลาดมาแก้ไข ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	ความต้องการใช้งานระบบมีเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาจจะดูแลได้ไม่ทั่วถึง จึงทำ ให้มีปัญหาเชิงเทคนิคระหว่างการประชุมผ่านระบบ ได้ ผู้ใช้งานเข้าระบบมากเกินไปจนจำนวนที่ระบบสามารถ รองรับได้	สนับสนุนงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือ มีการนำเทคนิคหรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน
4	ศทส.-4 ร้อยละความพึงพอใจใน การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร (หน่วย : ร้อยละ)	มีการประชุม ทบทวนผลความพึงพอใจปีก่อนหน้า เพื่อ เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ประชุม หารือในเรื่องการจัดทำแบบสอบถาม การตั้ง ประเด็นคำถามที่ครอบคลุมภารกิจในการให้บริการของ ศทส. และมอบหมายผู้ดำเนินการอย่างชัดเจน มีการติดตามผลการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ความคิด เห็นครอบคลุมจากผู้รับบริการในทุกสำนัก/กอง	กรณีงานด่วน งานที่มีระยะเวลากระชั้นชิดทำให้ไม่ สามารถให้บริการได้ทัน งานที่ต้องรอคำตอบจากส่วน/ฝ่าย หรือหน่วยงาน ต่างๆ ทำให้งานล่าช้าแล้วทำงานนั้นไม่สำเร็จได้ การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึง การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ ศทส. และการติดตามเพื่อให้ แต่ละสำนัก/กอง ดำเนินการ มีน้อย	การติดต่อประสานงานระหว่างส่วน/ฝ่าย ระหว่าง ศทส.กับหน่วยงานภายนอก ในการทำ แผนปฏิบัติงานของ ศทส. ควรเน้นย้ำในเรื่องการ สื่อสารการประชาสัมพันธ์ การติดต่องานทั้ง ภายในและภายนอกให้ดีกว่าเดิม กำหนดกลยุทธ์เพื่อเป็นแรงจูงใจ ให้คนมาร่วม ตอบแบบสอบถาม เช่น การร่วมเล่นเกมส์ แจก ของรางวัลให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม)
5	ศทส.-5 ร้อยละของการเบิกจ่าย งบประมาณ รายจ่ายภาพรวม ของสำนัก	มีแผนการใช้จ่ายประจำปีของ ศทส. และดำเนินการ เบิกจ่ายได้ทันตามที่กำหนดไว้ มีการประชุม หารือ ในการของบประมาณและการจัดส่ง ค่าของงบประมาณในแต่ละปี และดำเนินการเบิกจ่าย งบประมาณตามที่ได้รับผ่านระบบงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	บุคลากรมีการบรรจุใหม่ ทำให้ขาดประสบการณ์ ในการทำงาน ทำให้มีความผิดพลาดในด้าน เอกสารที่ต้องมีการแก้ไข ทำให้เกิดความล่าช้าไป บ้าง	

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	ข้อเสนอแนะ
		ปัจจัยที่สนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย	ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดฯ ในปีต่อไป
6	ศทส.-6 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน (หน่วย : ร้อยละ)	- ด้านการเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญกำลังใจในการทำงานและสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้แก่องค์กร การทำงานเป็นทีม ใน ศทส. ที่ทำงานเป็นทีมได้ดี และมีการประสานงาน สอนงานกันในทีม ได้รับความร่วมมือจากทีมงานเป็นอย่างดี การทำงานที่มีความชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ และกำหนดเวลาที่ชัดเจน - ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความสุข มีคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งมีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน มีขวัญกำลังใจที่ดี มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความตั้งใจปฏิบัติงานทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การทำงานให้ดีที่สุด ถูกต้องที่สุดเต็มกำลังความสามารถ มีการมอบหมายที่เลี้ยงเพื่อสอนงานให้กับข้าราชการใหม่ และมีการชี้แจงข้อมูลสำหรับพนักงานราชการใหม่ เช่น การจัดจ้างพนักงานราชการใหม่ และข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการจัดกิจกรรมร่วมแสดงความยินดีในโอกาสต่างๆ - ด้านการสร้างระบบสวัสดิการที่ดีและเหมาะสม เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรเพื่อประโยชน์แก่การดำรงชีพ นอกเหนือจากสวัสดิการที่ราชการจัดให้ในกรณีปกติหรือเพื่อประโยชน์แก่การสนับสนุนการปฏิบัติราชการ	มีการเปลี่ยนแปลงในการทำงานอยู่บ่อยๆ หรือมีปัญหาเฉพาะหน้า หรืองานที่มีความกระชั้นชิด ทำให้งานที่ทำไม่ทันตามกรอบระยะเวลา ขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากมีการย้าย การลาออกบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ งานอาจจะไม่ต่อเนื่อง การติดต่อ ประสานงานกับภายนอก มีความยุ่งยาก ลำบาก และมีบางครั้งต้องติดต่อหลายครั้ง หรือการสื่อสารที่ผิดพลาด ความไม่ชัดเจนของนโยบายตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย สิ่งงานไม่ชัดเจน หรือทัศนคติไม่ตรงกัน	เจ้าหน้าที่ของ ศทส. มีการเจริญก้าวหน้าในสายงานตัวเองไม่ถูก หน่วยงานอื่นมาใช้เส้นสายแทรกแซง มีความพร้อมในการพัฒนาระบบใหม่ๆ เป็นสำนักงานที่เป็นมิตรกับสุขภาพของพนักงาน การที่บุคลากรมีความสุขในที่ทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน หากหัวหน้างานมีความใส่ใจลูกน้อง เข้าใจลูกน้อง มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้อง มีกิจกรรมร่วมกันภายในส่วนหรือฝ่ายบ้าง หรือ มีพื้นที่สำหรับกิจกรรมบางกิจกรรมที่สามารถรวมตัวกันในอาคารได้ เช่นอาจจัดตั้งชมรมบางชมรม เช่น ปิงปอง ปาเป้า เล่นดนตรี ร้องเพลง ทำให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์กันได้ มีกิจกรรมร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำงานด้วยความสนุก พุดคุยกันด้วยความเข้าใจ ลดอัตรา ลดทิว เป็นหน่วยงานที่มีความทันสมัย ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ มีความเป็นพี่น้อง

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	สำเร็จ ปัจจัยที่สนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย	ไม่สำเร็จ ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดฯ ในปีต่อไป
		มีสวัสดิการที่ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เงินสนับสนุน ค่าใช้จ่ายกรณีต้องเข้าพักพื้นที่โรงพยาบาล(Admit) และ เงินช่วยเหลือค่างานศพ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่หารายได้เสริมนอกเวลาราชการ - ด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นการรับรู้นโยบาย และการบริหารงานค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน ต้องมีการการวางแผนงานโครงการ และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการสื่อสาร และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ของค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ในรูปแบบ infographic ผ่าน Social Media		ได้รับการปรับปรุงอาคาร ภายใน ภายนอก มี สถานที่ทำงานที่เป็นสากล บุคลากรได้เพิ่มทักษะ ต่างๆ ตามความเหมาะสม การปรับปรุงสถานที่ทำงาน เช่น แอร์ โต๊ะ เก้าอี้ ห้องน้ำ สนับสนุนด้านเครื่องมือสื่อสารและการจัด ผูกอบรมบุคลากร หากมีพื้นที่จัดสรรได้บ้างอยากให้มีห้องสำหรับ พักผ่อน ดื่มน้ำ ดื่มกาแฟ ในช่วงเช้า และช่วงเที่ยง ได้ มีโควต้าสวัสดิการบ้านพัก สำหรับข้าราชการ บรรจุใหม่ จัดหาลิขสิทธิ์ของsoftwareที่จำเป็นต้องใช้ในการ ดำเนินงาน อยากให้ผู้บริหาร ศทส. รับฟังปัญหาของคน ระดับปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
7	ศทส.-7 ค่าเฉลี่ยคะแนนการ ตรวจสอบประเมินการจัดการความรู้ (KMA)	มีการศึกษาเกณฑ์การประเมิน และประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด มีแผน KM Action plan กำหนดกิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับแผนหลักของกรม และมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีการดำเนินการติดตาม รวบรวมเอกสารได้ครบตาม แผนฯ ที่กำหนด การแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ของ ศทส.เป็น บุคลากรครอบคลุมทุกส่วนงานของ ศทส.	ยังมีความเข้าใจเกณฑ์ในบางข้อไม่ดีพอ การรวบรวมเอกสารต่างๆ มีความล่าช้าไปบ้าง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง มี ภารกิจงานที่ค่อนข้างมาก ต้องมีการติดตามจาก ทีมเลขา บุคลากรที่บรรจุเข้ามาใหม่ ยังมีความเข้าใจ เกี่ยวกับKM ไม่มาก	กรมควรให้ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน KMA ให้กับบุคลากรของกรมให้ทั่วถึง และ กำหนดความชัดเจนในการตรวจประเมินโดยให้มีการใช้ความเห็นส่วนบุคคลของผู้ตรวจให้น้อยที่สุด หาวิธีการหรือกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ให้กับบุคลากรใน ศทส. กิจกรรมนอกเหนือจาก กิจกรรม KM หาแนวทาง / เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการทำ KM

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	สำเร็จ ปัจจัยที่สนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย	ไม่สำเร็จ ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดฯ ในปีต่อไป
		ผู้บริหาร ศทส. ให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ รวมทั้งคณะทำงานและบุคลากร ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเป็นอย่างดี การทำกิจกรรม KM Buddy ระหว่างหน่วยงาน กับ สสร มีการประสานงานและร่วมดำเนินการเป็นอย่างดี การรายงานผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ สามารถดำเนินการได้ครบและส่งภายในระยะเวลาที่กำหนด	เจ้าหน้าที่บางส่วน ยังไม่ให้ความสนใจในการเข้าร่วม หรือมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดกิจกรรมบางกิจกรรม บุคลากรที่สนใจอาจไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ เนื่องจากติดภารกิจ	การสื่อสารแผนการดำเนินการให้ทุกส่วนฝ่ายได้รับทราบ เพื่อให้รู้ระยะเวลาการทำงานให้เป็นไปตามแผน
8	ศทส.-8 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน (Digitalize Process)	มีระบบการให้บริการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ สามารถรองรับผู้ที่มาขอใช้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถติดตามงานได้ทางเว็บไซต์ ของ ศทส. ทำให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น สามารถติดตามงานได้ มีการประชุมทบทวน วางแผนคัดเลือกกระบวนการงานและการสื่อสารแนวทางในการคัดเลือกกระบวนการ/ขั้นตอนที่ชัดเจน และมีการจัดทำแผนการดำเนินงานตามข้อกำหนดของตัวชี้วัด มีการสรุปผลการปฏิบัติงาน และทบทวนการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป	ผู้พัฒนาระบบมีภารกิจงานอื่นที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ในบางกระบวนการที่คัดเลือก ไม่สามารถดำเนินการได้ครบตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด เนื่องจากมีข้อจำกัด เช่น งบประมาณ	การพัฒนาระบบ จะต้องทำการทดลองใช้งานช่วงระยะ และประเมินผล เพื่อปรับปรุงให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการ และแก้ไขปัญหบางจุดของระบบให้สมบูรณ์มากขึ้น จัดทำตัวอย่างแบบฟอร์มในการกรอก เพื่อลดการอธิบายแบบไม่เห็นภาพ และเพิ่มความสะดวกให้กับบุคลากร และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเป็นขั้นตอน
9	ศทส.-9 การปรับปรุงกระบวนการงาน/พัฒนานวัตกรรม	มีแผนการดำเนินงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน มีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ในการติดตามผลการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว	ผู้พัฒนาระบบมีภารกิจงานอื่นที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	ส่งเสริมให้บุคลากรภายใน ศทส. ให้ความรู้ในเรื่อง Design thinking มากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนานวัตกรรม