



รายงานผลการดำเนินงาน เพื่อยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมอุตุนิยมวิทยา



บทนำ

การยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0 เป็นกลยุทธ์สำคัญที่กำหนดเพื่อขับเคลื่อนทิศทางการพัฒนาระบบราชการ กรมอุตุนิยมวิทยา ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการกรมอุตุนิยมวิทยา พ.ศ.2568 – 2570 ซึ่งมีเป้าหมายให้กรมอุตุนิยมวิทยา มีผลการประเมินสถานะเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า ซึ่งการจะบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายนั้นจะต้องมีการขับเคลื่อนด้วยกลไกต่าง ๆ ทั้งนี้ กลไกที่กำหนดขึ้นเพื่อยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ยึดหลักการของ PMQA 4.0 โดยมีการวิเคราะห์ แล้วจึงกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานภายใต้การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมุ่งพัฒนาให้องค์กรมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (พร.) กรมอุตุนิยมวิทยา จึงได้นำกลไกการพัฒนาตามหลักการ PMQA 4.0 โดยมีการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความผูกพันเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหา Pain Point และจัดลำดับความสำคัญและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อยกระดับการบริการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2568 มุ่งเน้นพัฒนาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริหาร โดยจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้กรมอุตุนิยมวิทยาสามารถก้าวสู่ระบบราชการ 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กรมอุตุนิยมวิทยา



สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
สารบัญ	2
สารบัญภาพ	3
สารบัญตาราง	4
ขั้นตอนการดำเนินงาน การยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0 ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	5
1. การสำรวจความต้องการ ของ CS และ/หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ CS ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น/ข้อมูล แบบเป็นทางการ แล้วนำผลสำรวจ และ/หรือ ผลการรับฟังความคิดเห็น	6
2. การค้นหา Pain point เชื่อมโยงกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับองค์ความรู้ ที่ต้องใช้ในการจัดการ Pain point	14
3. การระบุหน่วยงานภายในกรม/ ภายนอกกรมที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเกี่ยวข้องในกระบวนการ หรือเป็นผู้นำผลผลิตไปใช้งาน หรือเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากผลลัพธ์ของกระบวนการ	16
4. กำหนดขั้นตอน/วิธีการ กำหนดผลผลิต หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ระบุผลกระทบ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) เช่น ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ผลกระทบต่อสังคม ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผลกระทบต่อสาธารณสุข	17
5. การดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด และมีการรายงานผลความก้าวหน้ารอบ 6 เดือน 9 เดือน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค	18
6. การสำรวจความพึงพอใจของ CS หลังจากที่ได้มีการพัฒนา/ปรับปรุงความต้องการของ CS นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง/พัฒนา/สร้างบริการที่ตรงตามความต้องการและ เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายต่อไป (To Involve)	19
7. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา/ข้อเสนอแนะ	23
ภาคผนวก	24



สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงขั้นตอนการดำเนินงานการยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0	5
2	ประเภทบริการของ พร. และการสำรวจความต้องการด้านต่าง ๆ	6
3	แสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมาย	7
4	แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดการความรู้ (KM)	8
5	แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	9
6	แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับกรม (ตัวชี้วัดระดับกรม)	10
7	แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน(ตัวชี้วัดระดับกอง/ศูนย์/กลุ่ม)	11
8	แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประเมินผลตามเกณฑ์ PMQA	12
9	แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานมาตรการจัดการผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมอุตุนิยมวิทยา	13
10	แสดงผลการรายงานตัวชี้วัดในระบบ TMD e – SAR	18
11	แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานระบบ TMD e – SAR	19
12	แสดงการสำรวจความต้องการในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ TMD e – SAR	20
13	แผนภูมิแสดงผลการสำรวจบุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ได้รับจากการอบรม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	21



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปผลการสำรวจของบริการแต่ละประเภทของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และวิเคราะห์ Pain point	14
2	การจัดลำดับความสำคัญจากผลการสำรวจ	15
3	ผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงกระบวนการงาน	16
4	แสดงการวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	17
5	แสดงการดำเนินงานตามแนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานของ พร.	18
6	แสดงผลสำรวจความต้องการในการปรับปรุงรูปแบบการถ่ายทอดองค์ความรู้	21
7	แสดงผลสำรวจความต้องการให้ถ่ายทอดองค์ความรู้ของ พร. ในปี 2569	22



ขั้นตอนการดำเนินงาน การยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0 ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1	การสำรวจความต้องการ ของ CS และ/หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ CS ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น/ข้อมูลแบบเป็นทางการ แล้วนำผลสำรวจ และ/หรือ ผลการรับฟังความคิดเห็น
2	การค้นหา Pain point เชื่อมโยงกับกระบวนการงานที่เกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับองค์ความรู้ที่ต้องใช้ในการจัดการ Pain point
3	การระบุหน่วยงานภายในกรม/ ภายนอกกรมที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเกี่ยวข้องในกระบวนการงาน หรือเป็นผู้นำผลผลิตไปใช้งาน หรือเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากผลลัพธ์ของกระบวนการงาน
4	การกำหนดขั้นตอน/วิธีการ กำหนดผลผลิต หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ระบุผลกระทบที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) เช่น ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ผลกระทบต่อสังคม ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผลกระทบต่อสาธารณสุข
5	การดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด และมีการรายงานผลความก้าวหน้ารอบ 6 เดือน 9 เดือน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค
6	การสำรวจความพึงพอใจของ CS หลังจากที่ได้มีการพัฒนา/ปรับปรุงความต้องการของ CS นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง/พัฒนา/สร้างบริการที่ตรงตามความต้องการและเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายต่อไป (To Involve)
7	ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการดำเนินการยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0

1. การสำรวจความต้องการ ของ CS และ/หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ CS ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น/ข้อมูล แบบเป็นทางการ แล้วนำผลสำรวจ และ/หรือ ผลการรับฟังความคิดเห็น

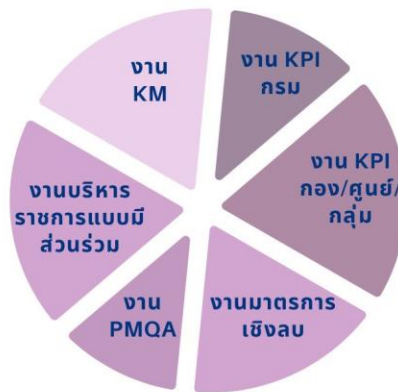


ประเภทบริการของ พร. และการสำรวจความพึงพอใจด้านต่าง ๆ



ความพึงพอใจ
ในการให้บริการที่ตรงความต้องการ

ความพึงพอใจ
ที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ



ความพึงพอใจ
ที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ
ต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ

ความพึงพอใจ
ต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

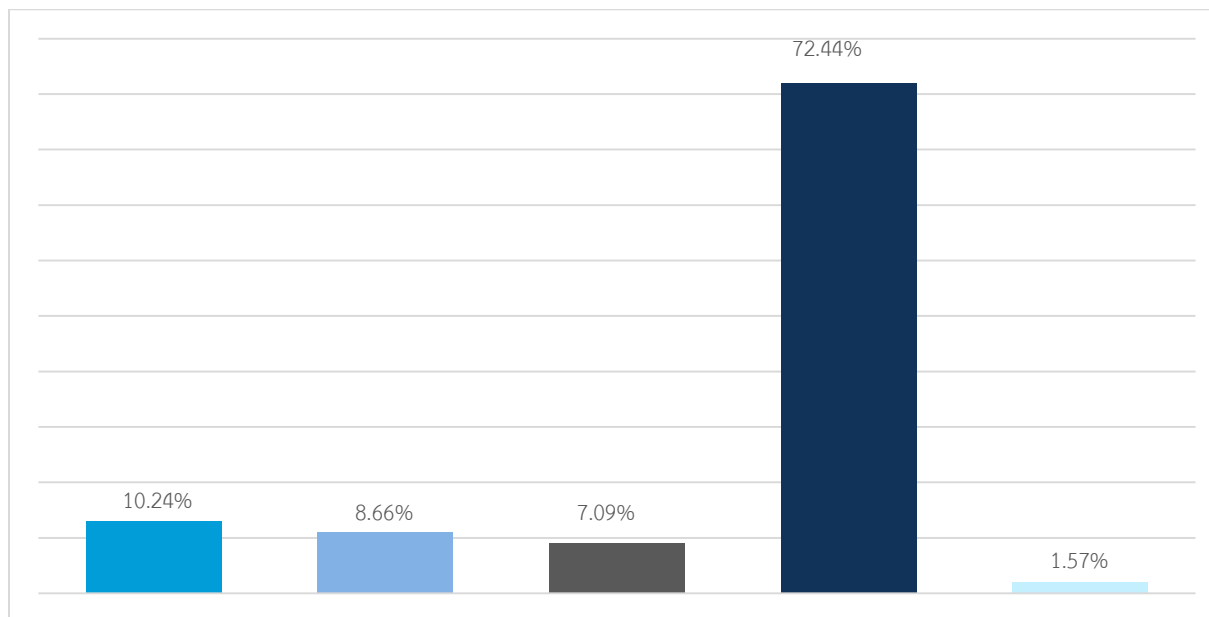


ภาพที่ 2 ประเภทบริการของ พร. และการสำรวจความต้องการด้านต่าง ๆ

จากภาพที่ 2 แสดงการจำแนกประเภทงานบริการของ พร. จำนวน 6 งาน ได้แก่ งานจัดการความรู้ (KM), งานบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม, งานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับกรม (ตัวชี้วัดระดับกรม), งานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน (ตัวชี้วัดระดับกอง/ศูนย์/กลุ่ม), งานประเมินผลตามเกณฑ์ PMQA และงานมาตรการจัดการผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมอุตุนิยมวิทยา

โดย พร. ได้สำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความผูกพันเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ พร. ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยกระดับการบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ, ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ, ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ, ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ และความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

พร. ได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความผูกพันเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ พร. ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยกระดับการบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 27-31 มกราคม 2568 ผลการสำรวจมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 127 คน จำแนกได้ ดังนี้

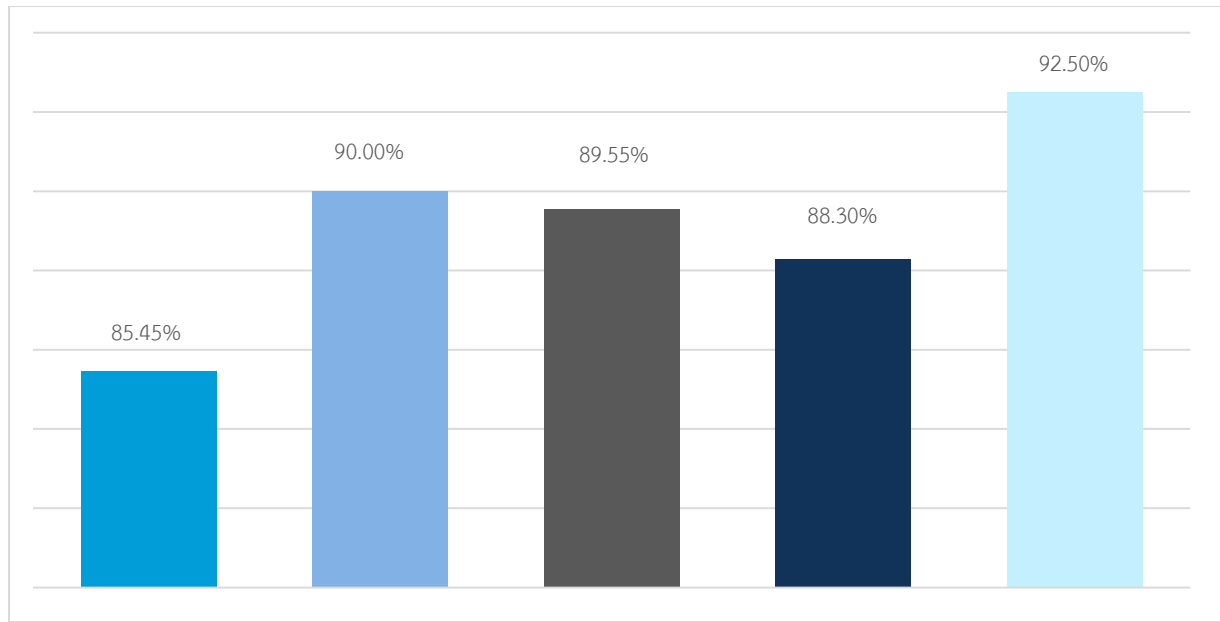


ภาพที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

คำอธิบายภาพที่ 3

-  หมายถึง (ภายนอก) ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ ที่สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
-  หมายถึง (ภายนอก) ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ ที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
-  หมายถึง นักเรียน
-  หมายถึง บุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา
-  หมายถึง อื่น ๆ เช่น ประชาชน ผู้นำชุมชน

จากภาพที่ 3 แสดงผลผู้ตอบแบบสำรวจที่มากที่สุด คือ บุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา คิดเป็นร้อยละ 72.44 รองลงมาเป็นบุคคลภายนอก ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ที่สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, บุคคลภายนอก ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 10.24 ร้อยละ 8.66 และร้อยละ 7.09 ตามลำดับ โดยผู้ที่ตอบแบบสำรวจที่น้อยที่สุดคือ ประชาชน ผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 1.57

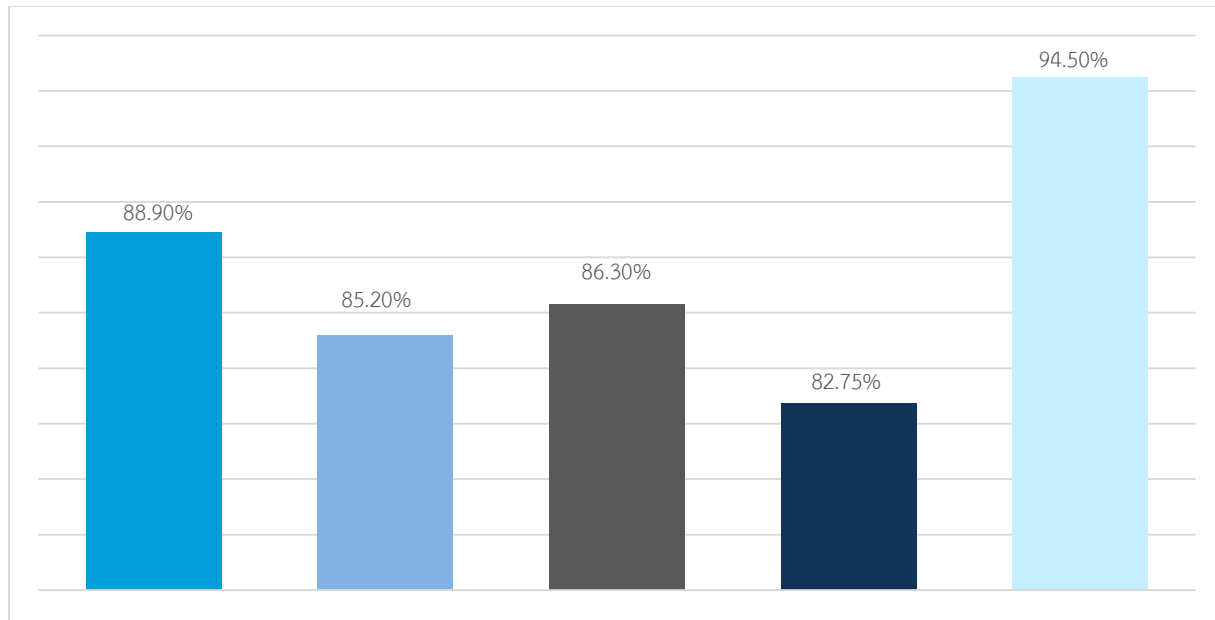


ภาพที่ 4 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดการความรู้ (KM)

คำอธิบายภาพที่ 4

-  หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

จากภาพที่ 4 แสดงผลความพึงพอใจงานจัดการความรู้ (KM) มากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมาเป็นความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ, ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00, ร้อยละ 89.55 และร้อยละ 88.30 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 85.45

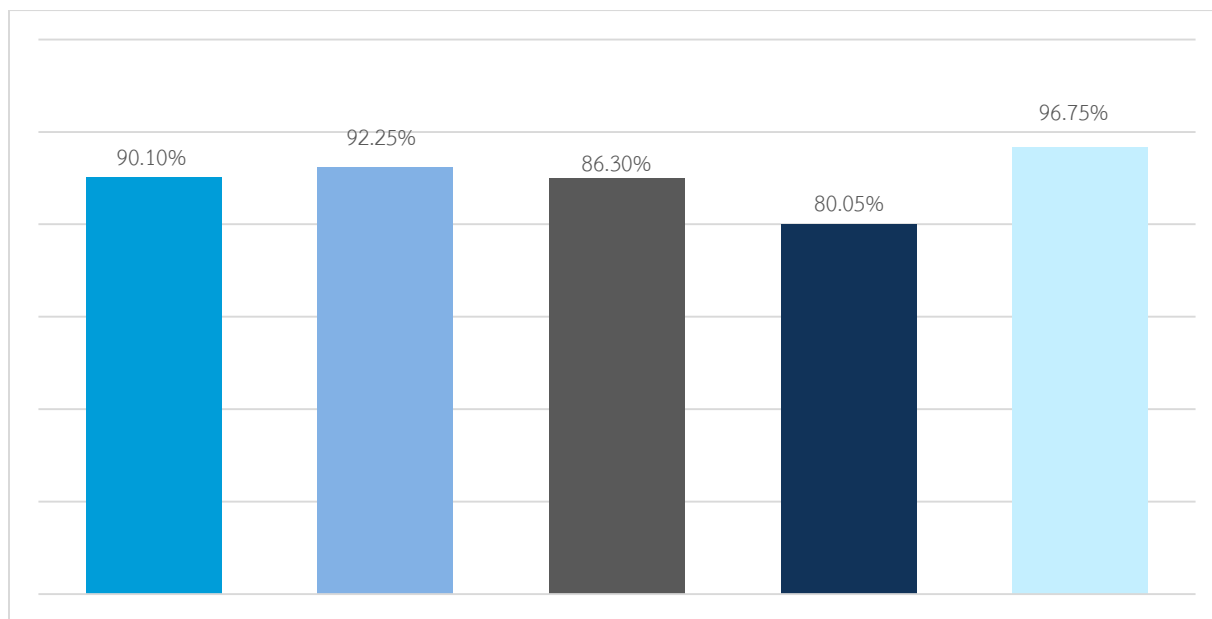


ภาพที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

คำอธิบายภาพที่ 5

-  หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

จากภาพที่ 5 แสดงผลความพึงพอใจงานบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม มากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมาเป็นความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ, ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.90, ร้อยละ 86.30 และร้อยละ 85.20 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ คิดเป็นร้อยละ 82.75

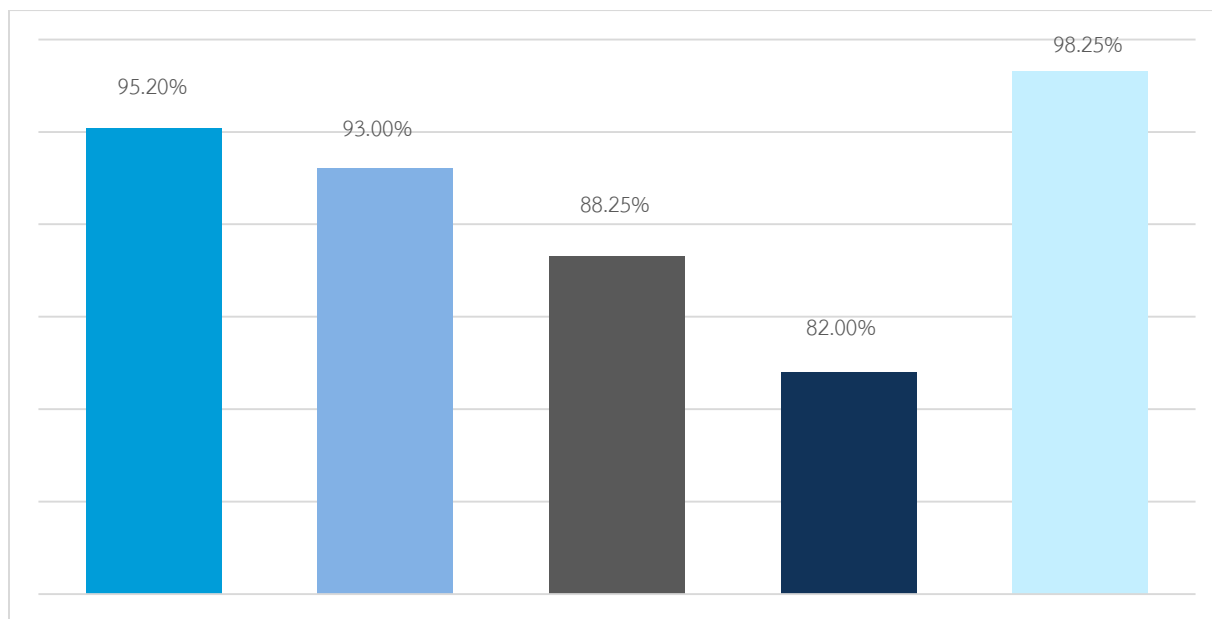


ภาพที่ 6 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับกรม (ตัวชี้วัดระดับกรม)

คำอธิบายภาพที่ 6

-  หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

จากภาพที่ 6 แสดงผลความพึงพอใจงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับกรม (ตัวชี้วัดระดับกรม) มากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 96.75 รองลงมาเป็นความพึงพอใจในความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลา, ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ และความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.25, ร้อยละ 90.10 และร้อยละ 86.30 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ คิดเป็นร้อยละ 80.05

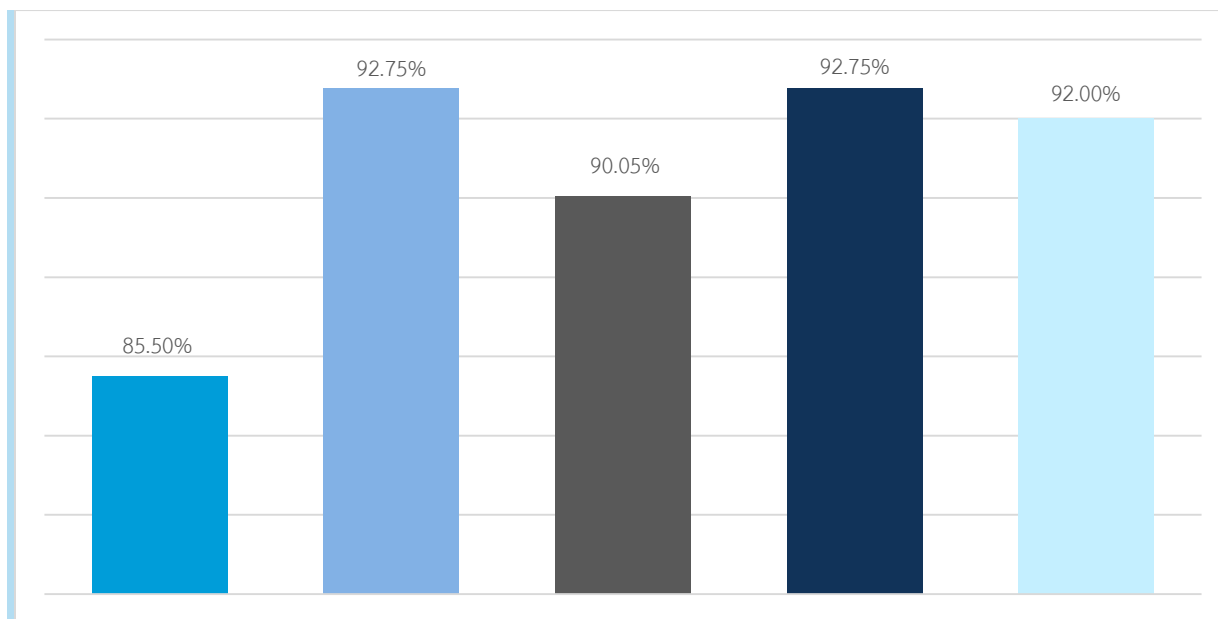


ภาพที่ 7 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน (ตัวชี้วัดระดับกอง/ศูนย์/กลุ่ม)

คำอธิบายภาพที่ 7

-  หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

จากภาพที่ 7 แสดงผลความพึงพอใจงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน (ตัวชี้วัดระดับกอง/ศูนย์/กลุ่ม) มากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 98.25 รองลงมา เป็นความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ, ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลา และความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20, ร้อยละ 93.00 และร้อยละ 88.25 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ คิดเป็นร้อยละ 82.00

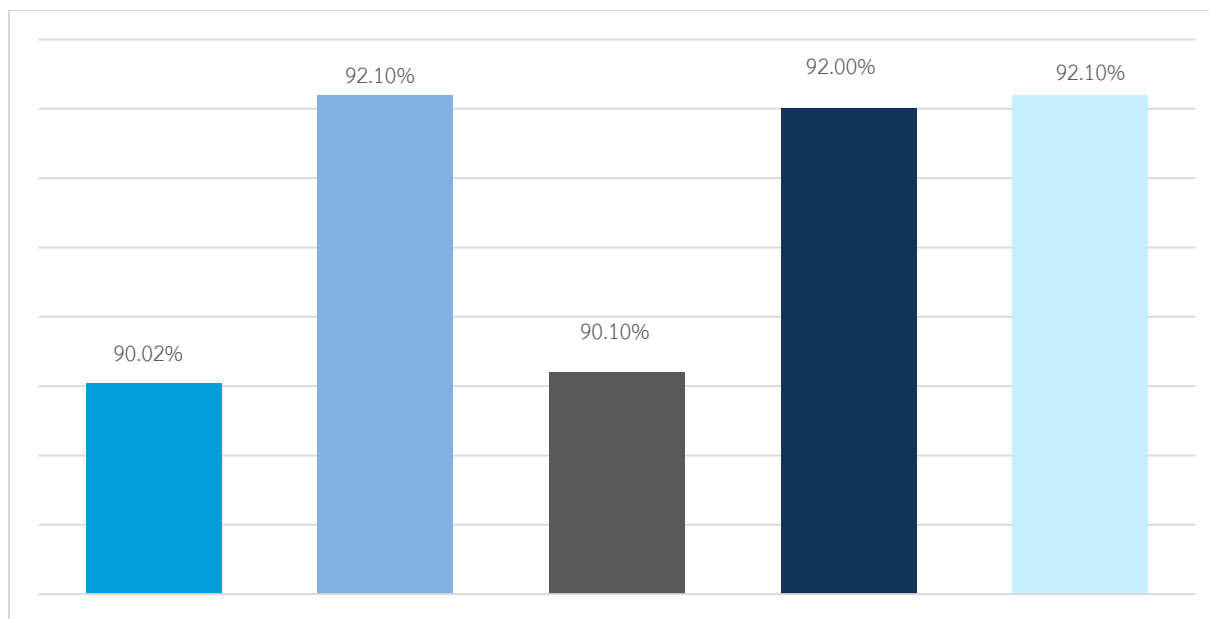


ภาพที่ 8 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประเมินผลตามเกณฑ์ PMQA

คำอธิบายภาพที่ 8

-  หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ
-  หมายถึง ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

จากภาพที่ 8 แสดงผลความพึงพอใจงานประเมินผลตามเกณฑ์ PMQA มากที่สุด คือ ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ มีผลเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.75 รองลงมาความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และร้อยละ 90.05 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 85.50



ภาพที่ 9 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานมาตรการจัดการผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมอุตุนิยมวิทยา

คำอธิบายภาพที่ 9

- หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ
- หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ
- หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
- หมายถึง ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ
- หมายถึง ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

จากภาพที่ 9 แสดงผลความพึงพอใจงานมาตรการจัดการผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมอุตุนิยมวิทยา มากที่สุด คือ ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ มีผลเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.10 รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ และความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และร้อยละ 90.10 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 82.00



2. การค้นหา Pain point เชื่อมโยงกับกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับองค์ความรู้ ที่ต้องใช้ในการจัดการ Pain point

พร. ได้นำผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของ พร. และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหา Pain point โดยใช้ผลสำรวจที่น้อยที่สุดในแต่ละด้าน แสดงผล ดังนี้

ความพึงพอใจ	ประเภทบริการ					
	งานจัดการความรู้ (KM)	งานบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	งานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับกรม (ตัวชี้วัดระดับกรม)	งานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน (ตัวชี้วัดระดับกอง/ศูนย์/กลุ่ม)	งานประเมินผลตามเกณฑ์ PMQA	งานมาตรการจัดการผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมอุดมศึกษา
ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ	85.45%	88.90%	90.10%	95.20%	85.50%	90.02%
ความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการให้บริการ	90.00%	85.20%	92.25%	93.00%	92.75%	92.10%
ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ	89.55%	86.30%	86.30%	88.25%	90.05%	90.10%
ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ	88.30%	82.75%	80.05%	82.00%	92.75%	92.00%
ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	92.50%	94.50%	96.75%	98.25%	92.00%	92.10%

ตารางที่ 1 สรุปผลการสำรวจของบริการแต่ละประเภทของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและวิเคราะห์ Pain point

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า Pain point ที่พบในงานแต่ละประเภทของ พร. คือ ผลสำรวจความพึงพอใจที่น้อยที่สุด ตามช่อง และนำข้อมูลมาจัดเรียงลำดับความสำคัญได้ ดังนี้

ประเภทบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ (%)
1. งานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับกรม (ตัวชี้วัดระดับกรม)	ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ	80.05
2. งานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน (ตัวชี้วัดระดับกอง/ศูนย์/กลุ่ม)	ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ	82.00
3. งานบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของบริการ	82.75
4. งานจัดการความรู้ (KM)	ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ	85.45
5. งานประเมินผลตามเกณฑ์ PMQA	ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ	85.50



ประเภทบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ (%)
6. งานมาตรการจัดการผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรม อุดมศึกษา	ความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงความต้องการ	90.02

ตารางที่ 2 การจัดลำดับความสำคัญจากผลการสำรวจ

จากตารางที่ 2 ได้ดำเนินการจัดเรียงลำดับความสำคัญโดยพิจารณาจากประเด็นที่มีผลการสำรวจน้อยที่สุด แล้วจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำมาวิเคราะห์ Pain point พบว่า ในแต่ละประเภทบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยสุดใน 2 ประเด็น ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลของบริการ และ การให้บริการที่ตรงความต้องการตามลำดับ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า ความต้องการของผู้รับบริการมีความประสงค์ให้ พร. ลดความยุ่งยากในการเข้าถึงข้อมูล เนื่องจากข้อมูลมีหลายประเภทและต้องมีการดำเนินการตลอดทั้งปี มีการติดตามเป็นระยะจึงทำให้เกิดความสับสนของชุดข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลที่มีช่องทางแยกแต่ละชุดข้อมูลทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งาน

พร. ได้วิเคราะห์ค้นหา Pain point เพื่อปรับปรุงงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับกรม (ตัวชี้วัดระดับกรม) และงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน (ตัวชี้วัดระดับกอง/ศูนย์/กลุ่ม) ลดความยุ่งยากในการเข้าถึงข้อมูล ลดความสับสนของชุดข้อมูล เนื่องจากข้อมูลมีหลายประเภท โดยกระบวนการที่เกี่ยวข้องมีจำนวน 2 กระบวนการ ได้แก่ S17.1 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนั้นในกระบวนการดังกล่าวยังพบว่า รายละเอียดภายใต้กระบวนการดังกล่าวยังมีความคลาดเคลื่อนทำให้การกำหนดตัวชี้วัดบางตัวชี้วัดมีเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน ไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ได้ ในการปรับปรุงกระบวนการจึงได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุง 2 แนวทาง ดังนี้



แนวทางที่ 1 การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ (บุคลากรกรมอุดมศึกษา)

เกี่ยวกับเทคนิคการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้บุคลากรสามารถกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



แนวทางที่ 2 ปรับปรุงระบบติดตามประเมินผลตัวชี้วัดทั้งระดับกรม และระดับ

หน่วยงาน เพื่อลดความยุ่งยากในการเข้าถึงข้อมูล ลดความสับสนของชุดข้อมูล



3. การระบุหน่วยงานภายในกรม/ ภายนอกกรมที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเกี่ยวข้องในกระบวนการงาน หรือเป็นผู้นำ
ผลผลิตไปใช้งาน หรือเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากผลลัพธ์ของกระบวนการงาน

กระบวนการงาน	องค์ความรู้ที่ใช้ในการจัดการ Pain point	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิต/ผลลัพธ์จากการแก้ไข Pain point
S17.1 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	แนวทางที่ 1 : ใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการกำหนดตัวชี้วัด	พร. รับผิดชอบ การจัดการความรู้ สำหรับ กลุ่มเป้าหมาย (กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากรกรม อุตุฯ วิทยาลัย)	ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจในการกำหนดตัวชี้วัด
	แนวทางที่ 2 : ใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับทักษะคอมพิวเตอร์ (สำหรับผู้รับบริการ) การเขียนโปรแกรม (สำหรับผู้พัฒนาระบบ)	บด. รับผิดชอบ พัฒนาระบบ	ระบบ TMD e-SAR ได้รับการพัฒนาให้สามารถแสดงชุดข้อมูลทั้งระดับกรม และระดับหน่วยงาน รวมถึงงานมิติอื่น ๆ ได้แก่ กระบวนการหลักและสนับสนุน งานยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ

ตารางที่ 3 แสดงผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงกระบวนการงาน



4. กำหนดขั้นตอน/วิธีการ กำหนดผลผลิต หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ระบุผลกระทบที่เกิดขึ้น (ถ้ามี)
เช่น ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ผลกระทบต่อสังคม ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผลกระทบต่อสาธารณสุข

ผู้รับบริการ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ประเภทผลกระทบ	มาตรการแก้ไข
บุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา	1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจในการกำหนดตัวชี้วัด 2. ระบบ TMD e-SAR ได้รับการพัฒนาให้สามารถแสดงชุดข้อมูลทั้งระดับกรม และระดับหน่วยงาน รวมถึงงานมิติอื่น ๆ ได้แก่ กระบวนการหลักและสนับสนุน งานยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ	☐ ทางตรง ☐ ทางอ้อม ----- ☐ ผลกระทบต่อสังคม ☐ ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ☐ ผลกระทบต่อสาธารณสุข ☐ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม “ไม่พบผลกระทบ”	-

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นการวิเคราะห์ว่า ผู้รับบริการของ พร. คือ บุคลากรของกรมอุตุนิยมวิทยา ไม่ได้ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ ทางสังคม ทางสิ่งแวดล้อมและทางสาธารณสุข ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยจะได้รับผลผลิต/ผลลัพธ์ จากการปรับปรุงกระบวนการ ได้แก่ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจในการกำหนดตัวชี้วัด และระบบ TMD e-SAR ได้รับการพัฒนาให้สามารถแสดงชุดข้อมูลทั้งระดับกรม และระดับหน่วยงาน รวมถึงงานมิติอื่น ๆ ได้แก่ กระบวนการหลักและสนับสนุน งานยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ



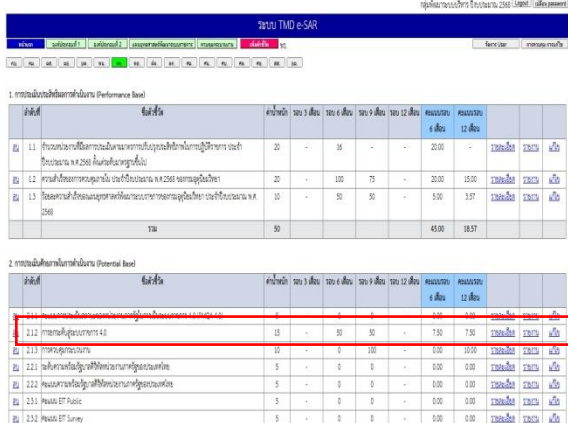
5. การดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด และมีการรายงานผลความก้าวหน้ารอบ 6 เดือน 9 เดือน

1. ดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด ดังนี้

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ พร.	การดำเนินการ
แนวทางที่ 1 การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ (บุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา) เกี่ยวกับเทคนิคการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้บุคลากรสามารถกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	พร. ได้จัดโครงการอบรม เรื่อง เทคนิคในการกำหนดตัวชี้วัด เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2568 ณ ห้องประชุมมรกต กรมอุตุนิยมวิทยา และผ่านทางออนไลน์ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา
แนวทางที่ 2 ปรับปรุงระบบติดตามประเมินผลตัวชี้วัด (TMD e - SAR) ทั้งระดับกรม และระดับหน่วยงาน เพื่อลดความยุ่งยากในการเข้าถึงข้อมูล ลดความสับสนของชุดข้อมูล	หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการพัฒนาระบบ คือ บด. โดยระบบ TMD e-SAR ได้รับการพัฒนาให้สามารถแสดงชุดข้อมูลทั้งระดับกรม และระดับหน่วยงาน รวมถึงงานมิติอื่น ๆ ได้แก่ กระบวนการหลักและสนับสนุน งานยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ

ตารางที่ 5 แสดงการดำเนินงานตามแนวทางการปรับปรุงกระบวนการของ พร.

2. พร. ได้ดำเนินการตามวิธีการที่กำหนดและมีการรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัด รอบ 6 เดือนและรอบ 9 เดือน ผ่านระบบ TMD - e Sar และมีการรายงานตัวชี้วัด เพื่อควบคุมกระบวนการ (Leading - Lagging Indicator) ดังนี้



1. การประเมินผลสัมฤทธิ์ (Performance Goal)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	รอบ 3 เดือน	รอบ 6 เดือน	รอบ 9 เดือน	รอบ 12 เดือน	ผลรวม 6 เดือน	ผลรวม 12 เดือน	สถานะ
1.1 จำนวนการให้บริการประชาชนที่พึงพอใจ (ร้อยละ 90)	20	-	18	-	-	20.00	-	บรรลุ
1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	20	-	100	75	-	20.00	100.00	บรรลุ
1.3 ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด (ร้อยละ 90)	10	-	50	50	-	50.00	100.00	บรรลุ
รวม	50					40.00	100.00	

2. การประเมินศักยภาพ (Potential Goal)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	รอบ 3 เดือน	รอบ 6 เดือน	รอบ 9 เดือน	รอบ 12 เดือน	ผลรวม 6 เดือน	ผลรวม 12 เดือน	สถานะ
2.1 จำนวนการให้บริการประชาชนที่พึงพอใจ (ร้อยละ 90)	10	-	50	50	-	10.00	10.00	บรรลุ
2.2 จำนวนการให้บริการประชาชนที่พึงพอใจ (ร้อยละ 90)	10	-	100	-	-	0.00	0.00	บรรลุ
2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	5	-	0	0	-	0.00	0.00	บรรลุ
2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	5	-	0	0	-	0.00	0.00	บรรลุ
2.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	5	-	0	0	-	0.00	0.00	บรรลุ
2.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	5	-	0	0	-	0.00	0.00	บรรลุ
รวม	50					10.00	10.00	



ตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการ (Leading Indicator Lagging Indicator)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	สถานะการควบคุมกระบวนการ	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
1.1 จำนวนการให้บริการประชาชนที่พึงพอใจ (ร้อยละ 90)	-	☒ มีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	-	☒ มีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
1.3 ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด (ร้อยละ 90)	-	☒ มีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
2.1 จำนวนการให้บริการประชาชนที่พึงพอใจ (ร้อยละ 90)	-	☒ มีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
2.2 จำนวนการให้บริการประชาชนที่พึงพอใจ (ร้อยละ 90)	-	☒ มีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	-	☒ มีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	-	☒ มีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
2.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	-	☒ มีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
2.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกรมอุตุนิยมวิทยา (ร้อยละ 90)	-	☒ มีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ยังไม่มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด	บรรลุ	วางแผน	ไม่ได้
รวม	0				

รูปที่ 10 แสดงผลการรายงานตัวชี้วัดในระบบ TMD e - SAR

6. การสำรวจความพึงพอใจของ CS หลังจากที่ได้มีการพัฒนา ปรับปรุงตามความต้องการของ CS นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง/พัฒนา/สร้าง บริการที่ตรงตามความต้องการ และเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายต่อไป (To Involve)

หลังจากที่ พร. ได้ค้นหา Pain point และเรียงลำดับความสำคัญของงานที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข และได้ดำเนินการตามแนวทางการปรับปรุงกระบวนการแล้ว เพื่อสำรวจผลการพัฒนา/ปรับปรุงตามความต้องการของ CS ต่อไป พร. จึงได้ดำเนินการ จัดทำแบบสำรวจออนไลน์เพื่อสำรวจข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจในการปรับปรุงการให้บริการใน 2 แนวทาง โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา ระหว่างวันที่ 23 - 31 กรกฎาคม 2568 ผลการสำรวจมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 42 คน จำแนกข้อมูลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1

1. สำรวจความพึงพอใจการปรับปรุงการใช้งานระบบ TMD e – SAR



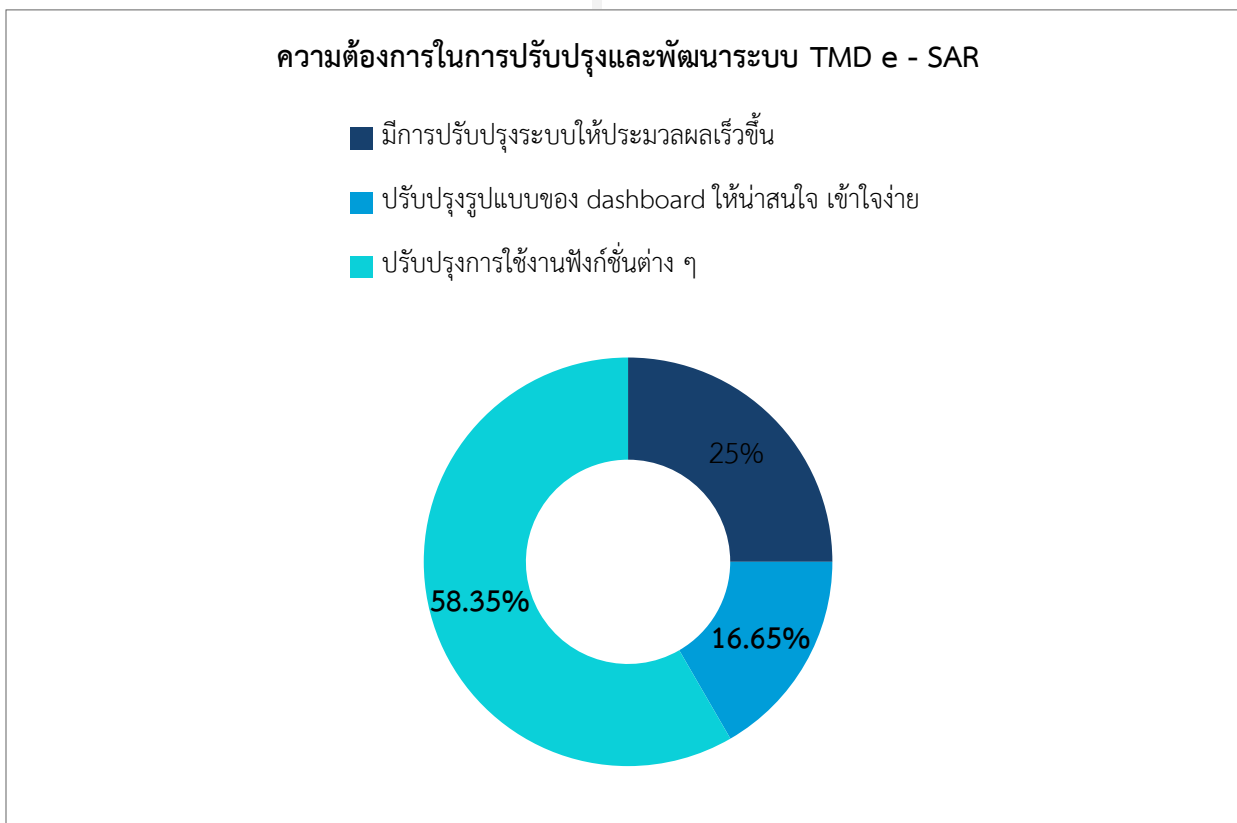
ภาพที่ 11 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานระบบ TMD e – SAR

คำอธิบายภาพที่ 11 ระดับคะแนนความพึงพอใจ

- คะแนน 1 หมายถึง ไม่พอใจ
- คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย
- คะแนน 3 หมายถึง พอใจ
- คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก
- คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

จากภาพที่ 11 แสดงผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการปรับปรุงการใช้งานระบบ TMD e – SAR จำนวน 42 คน ผลคะแนนเฉลี่ย 4.31 แปลผล อยู่ในระดับพอใจมาก

2. สำรวจความต้องการ ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ TMD e – SAR



รูปภาพที่ 12 แสดงการสำรวจความต้องการในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ TMD e – SAR

จากรูปภาพที่ 12 จะเห็นว่า บุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา ร้อยละ 58.35 ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนา การใช้งานระบบ TMD e – SAR โดยต้องการให้มีการปรับปรุงการใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบให้ง่ายขึ้น ปัจจุบันค่อนข้างซับซ้อน เช่น การบันทึกข้อมูลต้องบันทึกซ้ำหลายครั้งกว่าจะเสร็จสิ้น ในการเปิดใช้งานฟังก์ชันควรเปิดใช้งานได้พร้อมกันหลายเมนู ขนาดอักษรเล็กเกินไป รองลงมา ร้อยละ 25 ต้องการให้ปรับปรุงระบบให้ประมวลผลเร็วขึ้น เนื่องจากปัจจุบันการตอบสนองระบบค่อนข้างช้า/การเข้าถึง/รายงาน ช้ามาก ระบบอินทราเน็ตค่อนข้างช้า ใช้เวลาโหลดเอกสารประกอบตัวชี้วัดนานมาก และร้อยละ 16.65 ต้องการให้ปรับปรุงรูปแบบของ dashboard ให้น่าสนใจเข้าใจง่าย

ส่วนที่ 2

1. สํารวจการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากการอบรม โดย พร. ได้จัดโครงการอบรม เรื่อง เทคนิคในการกำหนดตัวชี้วัด เมื่อวันที่ กรมอุตุนิยมวิทยา และผ่านระบบ 2 ณ ห้องประชุมมรกต ชั้น 2568 มกราคม 23 ออนไลน์ ผู้ตอบแบบสำรวจ คือ บุคลากรที่เข้ารับการอบรม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 35 คน จำแนกข้อมูลสำรวจได้ ดังนี้



ภาพที่ 13 แผนภูมิแสดงผลการสำรวจบุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ได้รับการอบรม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

คำอธิบายภาพที่ 13 ระดับผลคะแนนการนำความรู้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์

คะแนน 1 หมายถึง ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์

คะแนน 2 หมายถึง น้อย

คะแนน 3 หมายถึง พอใช้

คะแนน 4 หมายถึง มาก

คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

จากภาพที่ 12 แสดงผลคะแนนการสำรวจการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ เฉลี่ย 4.34 แปลผลอยู่ในระดับมาก โดยได้มีการนำความรู้ไปถ่ายทอดให้บุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 68.60 และไม่ได้นำความรู้ไปถ่ายทอดให้บุคคลอื่น ร้อยละ 28.60

2. สํารวจความต้องการของบุคลากรให้มีการปรับปรุงรูปแบบการถ่ายทอดองค์ความรู้ เรียงตามลำดับ ดังนี้

รูปแบบการถ่ายทอดองค์ความรู้	คิดเป็นร้อยละ
1. อบรมเกี่ยวกับตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่องทุกปี	68.60
2. เปิดคลินิกให้คำปรึกษาในช่องทางต่าง ๆ	36.60
3. เข้าใจองค์ความรู้แล้วอยากให้ถ่ายทอดองค์ความรู้อื่น ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ	12.20

ตารางที่ 6 แสดงผลสำรวจความต้องการในการปรับปรุงรูปแบบการถ่ายทอดองค์ความรู้

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา ต้องการให้ พร. มีการปรับปรุงการถ่ายทอดองค์ความรู้และอบรมเกี่ยวกับตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่องทุกปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.60 รองลงมาคือ อยากให้เปิดคลินิกให้คำปรึกษาในช่องทางต่าง ๆ ร้อยละ 36.60 และเห็นว่าเข้าใจองค์ความรู้นี้แล้วอยากให้ถ่ายทอดองค์ความรู้อื่น ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ร้อยละ 12.20

3. สำรวจความต้องการของบุคลากรต้องการให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องใด ในปี 2569 เรียงลำดับได้ ดังนี้

หัวข้อองค์ความรู้ที่ต้องการให้ถ่ายทอดในปี 2569	คิดเป็นร้อยละ
1. PMQA	28.90
2. เทคนิคการปรับปรุงกระบวนการงาน	15.80
3. การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	15.80
4. องค์ความรู้ในการออกแบบการสร้างนวัตกรรม/	15.80
5. เทคนิคการจัดการความรู้ด้วยเครื่องมือต่าง ๆ	13.20
6. เทคนิคการบริหารความเสี่ยง	10.50

ตารางที่ 7 แสดงผลสำรวจความต้องการให้ถ่ายทอดองค์ความรู้ของ พร. ในปี 2569

จากตารางที่ 7 จะเห็นได้ว่าบุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยาต้องการให้ พร. มีการถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่อง PMQA มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมาคือเรื่อง เทคนิคการปรับปรุงกระบวนการงาน, การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, องค์ความรู้ในการออกแบบการสร้างนวัตกรรม มีผลเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และเทคนิคการจัดการความรู้ด้วยเครื่องมือต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 13.20 และน้อยที่สุด คือเรื่องเทคนิคการบริหารความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 10.50

6. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหา
ด้านการใช้ระบบ TMD e – SAR	
1. ระบบค่อนข้างช้า และให้งานยาก	- แจ้ง บด. ทราบความต้องการของผู้ใช้งานระบบ TMD e – SAR เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบ
2. มีผู้เกี่ยวข้องหลายส่วนงานที่ยังไม่เข้าใจวิธีการใช้งานระบบ	- สร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้งานระบบ TMD e – SAR เช่น อบรม เปิดคลินิก จัดทำคู่มือการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ระดับนโยบาย

- ✚ ควรสร้างความเข้าใจแก่ผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหาร หัวหน้างาน ถึงประโยชน์ของการใช้งานระบบเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดนโยบาย ทิศทางการปฏิบัติงาน

ระดับปฏิบัติการ

- ✚ ควรสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรในการนำข้อมูลจากระบบไปใช้ประโยชน์ต่อยอดงานอื่น ๆ เช่น การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล การสอบถามคุณภาพและผลผลิตของกระบวนการ
- ✚ ควรมีการปรับปรุง/ พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหาการใช้งาน และเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใช้งานระบบ



ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร ๖๔๔๙

ที่ ดศ.๐๓๐๐.๐๐๗/ว๔๒ วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ พร.

เรียน ผอ.กอง/ผอ.ศูนย์/ตนก./ผอ.ตส.

ด้วย พร. จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความผูกพันเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ พร. ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยกระดับการบริการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๒๗-๓๑ มกราคม ๒๕๖๘

ในการนี้ พร. จึงขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ พร. ได้ดำเนินการตอบแบบสำรวจในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Link หรือ QR Code ตามที่แนบท้ายหนังสือ ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวปรียาภรณ์ ดอนสิงหะ)

ผอ.พร.

แบบสำรวจฯ

<https://bit.ly/surveypr68>





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๖๔๔๙

ที่ ดศ ๐๓๐๐.๐๐๗/ว๑๓๔ วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการปรับปรุงการบริการระบบการรายงานผล
ตัวชี้วัดระบบ TMD e - SAR และความพึงพอใจในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากการอบรมให้ความรู้
เรื่อง เทคนิคในการกำหนดตัวชี้วัด

เรียน ผอ.กอง/ผอ.ศูนย์/ลก./ผอ.ตส.

ตามที่ พร. ได้มีหนังสือ ที่ ดศ ๐๓๐๐.๐๐๗/ว๔๒ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๘ ดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความผูกพันเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ พร. ให้สามารถตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยกระดับการบริการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
และจากการวิเคราะห์ข้อมูลผลสำรวจฯ พร. จึงได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงเพื่อสนองตอบความต้องการ
ของผู้รับบริการ ๒ แนวทาง ได้แก่ ๑) พัฒนาระบบรายงานผลตัวชี้วัด หรือระบบ TMD e-SAR ให้สามารถ
แสดงชุดข้อมูลทั้งระดับกรม และระดับหน่วยงาน รวมถึงงานมิติอื่น ๆ เช่น การติดตามควบคุมกระบวนการงาน
หลักและสนับสนุน งานยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ ๒) การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการกำหนด
ตัวชี้วัด ซึ่งมีการจัดโครงการอบรม เรื่อง เทคนิคในการกำหนดตัวชี้วัด เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๘
ณ ห้องประชุมมรกต ชั้น ๒ กรมอุตุนิยมวิทยา และผ่านระบบออนไลน์ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลลัพธ์จากการปรับปรุงการบริการตามแนวทางข้างต้นมีประสิทธิภาพ
และสามารถนำข้อมูลไปใช้พัฒนา ปรับปรุงในปีถัดไป พร. จึงขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์ให้
บุคลากรที่ใช้บริการ TMD e - SAR และบุคลากรที่เข้ารับการอบรมเรื่อง เทคนิคในการกำหนดตัวชี้วัด
เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๘ ทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการปรับปรุงการบริการฯ ผ่าน Link หรือ OR
Code ตามแนบ ภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวปริยาภรณ์ ด่อนสิงห์)

ผอ.พร.

แบบสำรวจฯ

<https://forms.gle/fLzud8qNzmz7Ao4D8>



โครงการอบรม เรื่อง เทคนิคในการกำหนดตัวชี้วัด
วันพฤหัสบดีที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๘
ณ ห้องประชุมมรกต ชั้น ๒ อาคาร ๕๐ ปี อุดุนิยมิวิทยา และผ่านระบบ online (WebEx)

๑. หลักการและเหตุผล

การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการเป็นนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการสามารถปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพสูง โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและกำหนดผู้รับผิดชอบงานในแต่ละระดับอย่างชัดเจน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๙ กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด หรือ KPI (Key Performance Indicators) เป็นเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ถูกนำมาใช้ในระบบราชการ เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติราชการ การติดตามและประเมินผลการบริหารราชการอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาวิเคราะห์ ทบทวนเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาแผนงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์หรือเป้าหมายขององค์กรได้ ที่ผ่านมากรมอุดุนิยมิวิทยามีการนำตัวชี้วัดมาใช้ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับแผนยุทธศาสตร์จนถึงกระบวนการทำงาน โดยหากมีตัวชี้วัดระดับองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้วัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม จะส่งผลต่อการวางระบบงานที่มีประสิทธิภาพทุกระดับ ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

ปัจจุบันกรมอุดุนิยมิวิทยามีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ความสำเร็จของงานในแต่ละประเภท และมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่ระดับต่าง ๆ แต่จากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า การกำหนดตัวชี้วัดในบางครั้งไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจได้ ดังนั้นเพื่อให้องค์กรมีการวัดผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย การให้ความรู้เรื่อง "เทคนิคการกำหนดตัวชี้วัด" จะช่วยให้บุคลากรสามารถกำหนดตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น และทำให้การขับเคลื่อนองค์กรทั้งในมิติของประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ มิติการให้บริการ มีความชัดเจน เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พิจารณาแล้วจึงเห็นควรจัดโครงการอบรมเรื่อง “เทคนิคในการกำหนดตัวชี้วัด” ซึ่งเป็นการดำเนินการภายใต้แผนการจัดการความรู้ ของกรมอุดุนิยมิวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แผนการจัดการความรู้ที่ ๑๕ เทคนิคในการกำหนดตัวชี้วัด

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรของกรมอุดุนิยมิวิทยามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัด

๓. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรของกรมอุดุนิยมิวิทยา

๔. วิธีการดำเนินงาน

การบรรยาย

๕. ระยะเวลาดำเนินการและสถานที่ดำเนินการ

จำนวน ๓ ชั่วโมง ในวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๘

ณ ห้องประชุมมรกต ชั้น ๒ อาคาร ๕๐ ปี อุดุนิยมิวิทยา และ online ผ่านระบบ webex

๖. งบประมาณ

๑,๘๐๐ บาท (หนึ่งพันแปดร้อยบาทถ้วน) จากงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ งบดำเนินงาน รายการค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม/สัมมนาของ บด. โครงการลำดับที่ ๑๗ โครงการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมด้าน ข้อมูลขนาดใหญ่และเทคโนโลยี (เงินเหลือจ่าย)

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้าร่วมโครงการมีความเข้าใจในเทคนิคการกำหนดตัวชี้วัด สามารถกำหนดตัวชี้วัดที่ตอบเป้าหมายของ องค์กรได้ชัดเจน

๘. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ คะแนนเฉลี่ยของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเทคนิคการ กำหนดตัวชี้วัด (พิจารณาจากผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่าน Google form)

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร