



คู่มือการบริการทางวิชาการ

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการให้บริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษา ให้สามารถพัฒนางานด้านการจัดการศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการ และสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการให้กับสถานศึกษา ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในการดำเนินงานของ หน่วยงานได้อย่างถูกต้อง

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 ที่ส่งเสริม สนับสนุน ให้ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา เป็นพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมด้านบริการวิชาการ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา และสังคมรอบข้าง ในพื้นที่ของจังหวัดชัยภูมิ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการบริการวิชาการจะเป็น ประโยชน์ต่อสถานศึกษาและผู้สนใจทั่วไป และขอขอบคุณ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำคู่มือนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| คำนำ..... | ก |
| สารบัญ..... | ข |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| -หลักการและเหตุผล..... | 1 |
| -วัตถุประสงค์..... | 1 |
| -ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 1 |
| -ขอบเขตของคู่มือ..... | 1 |
| -นิยามศัพท์..... | 2 |
| บทที่ 2 โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ..... | 3 |
| -โครงสร้างการบริหารงาน..... | 3 |
| -โครงสร้างกลุ่มภารกิจบริการวิชาการ..... | 4 |
| -ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน..... | 5 |
| บทที่ 3 วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข..... | 6 |
| -กระบวนการปฏิบัติงาน..... | 6 |
| -การวิเคราะห์พื้นที่..... | 6 |
| -การดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการ..... | 7 |
| -ระบบ กลไก การบริการวิชาการ..... | 8 |
| -กระบวนการให้บริการวิชาการ..... | 9 |
| บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน..... | 10 |
| -กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน..... | 10 |
| -ขั้นตอนการปฏิบัติงาน..... | 12 |
| -จริยธรรมในการปฏิบัติงาน..... | 13 |
| -การติดตามประเมินผลและสร้างมาตรฐานการทำงาน..... | 14 |
| -ปัจจัยที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ (Key Success Factors)..... | 15 |
| บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ..... | 16 |
| -ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน..... | 16 |
| -ประโยชน์คู่มือการให้บริการวิชาการ..... | 17 |

ภาคผนวก

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 มีภาระหน้าที่เป็นหน่วยงานบริการด้านวิชาการ ระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการ จัดระบบวิธีประสานงานเพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา และสถานศึกษา เพื่อให้หน่วยงานทางการศึกษาเข้าถึงสังคมและชุมชนมากขึ้น

สำหรับการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการ ของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลทางการศึกษา จะมีเจ้าหน้าที่ และศึกษานิเทศก์รับผิดชอบโดยตรง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ปฏิบัติงานและดำเนินการตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการโดยเฉพาะ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา จึงได้ กำหนดจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการ สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการด้านวิชาการ และสร้างความเข้าใจร่วมกันกับผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการ สำหรับเจ้าหน้าที่และศึกษานิเทศก์ ด้านบริการ วิชาการของ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการของ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษามี มาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงาน
4. เพื่อลดปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลดคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการ
2. ช่วยลดเวลาในการสอนงานเจ้าหน้าที่คนใหม่
3. ช่วยลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขอบเขตของคู่มือ

เนื้อหาการปฏิบัติงานของคู่มือนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการวิชาการสำหรับสถานศึกษา และสังคม ตั้งแต่การขอรับบริการ ตั้งแต่การขอรับบริการ ช่วงเวลาการให้บริการ การเตรียมความพร้อม จัดกิจกรรม การดำเนินการจัดกิจกรรม การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดกิจกรรม กลยุทธ์และเทคนิค ในการ ปฏิบัติงาน ตลอดจน สิ่งที่ควรระวังในการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ต้องปฏิบัติเมื่อมีการ ให้และขอรับบริการวิชาการ

นิยามศัพท์

บริการวิชาการ หมายถึง การนำความรู้และประสบการณ์ด้านการจัดการศึกษา ถ่ายทอดให้กับ ผู้รับบริการในรูปแบบการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ อบรม มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับความรู้ ประสบการณ์ ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และพัฒนางานด้านการจัดการศึกษา อันจะก่อให้เกิด ประโยชน์แก่สถานศึกษา และสังคม

ผู้ให้บริการ หมายถึง ศึกษานิเทศก์ และบุคลากรในกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ผู้รับบริการ หมายถึง ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มบุคคล หน่วยงาน หรือ สถานศึกษา ที่ขอใช้บริการกับ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา หมายความว่า กลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการบริการ ด้านวิชาการ ให้กับสถานศึกษา และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นกลุ่มงานภายใน สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3

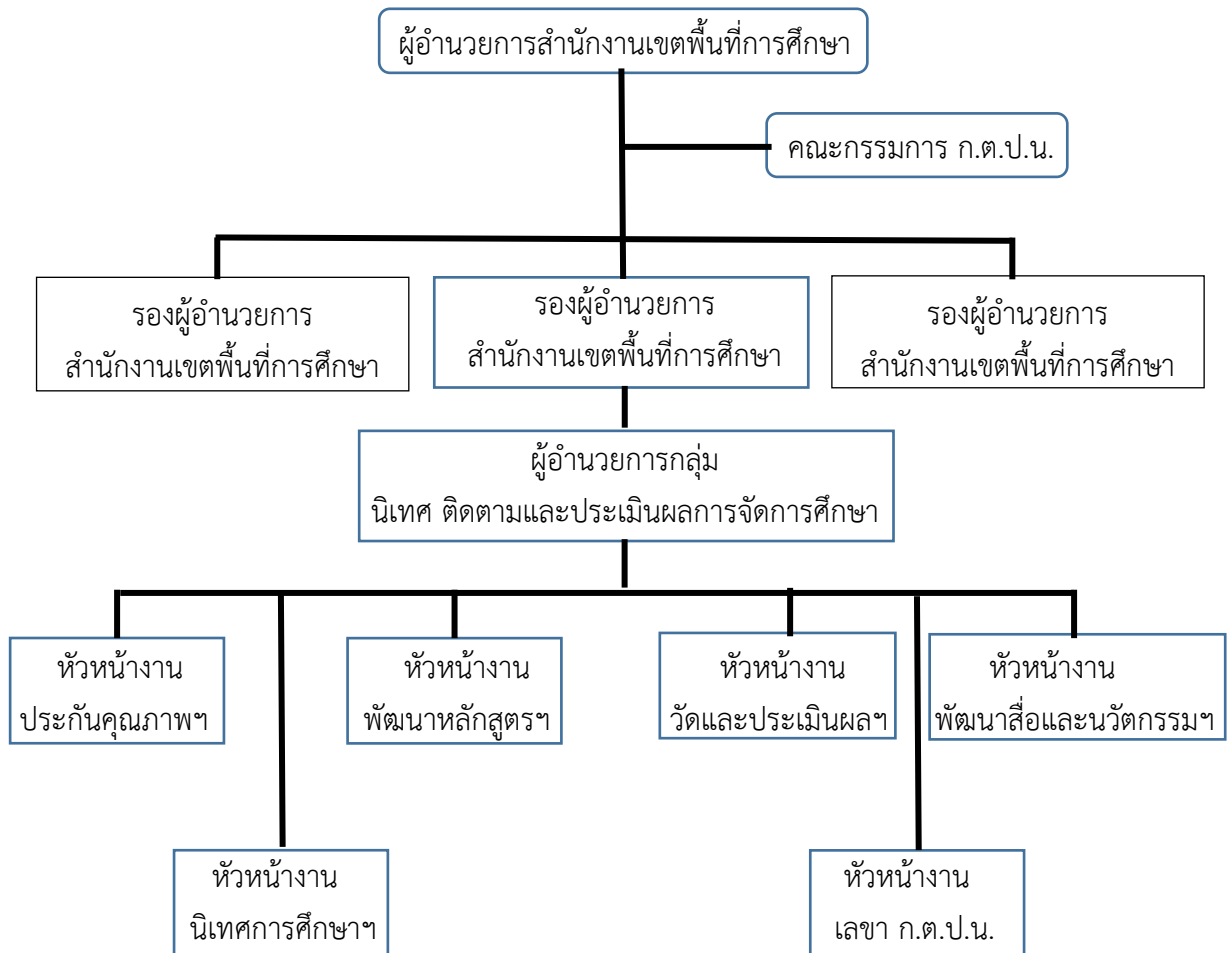
ศึกษานิเทศก์ หมายความว่า บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการทางด้านวิชาการ กับครูและบุคลากรทางการศึกษา ปฏิบัติงานในกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3

บุคลากร หมายความว่า เจ้าพนักงานธุรการ และอัตราจ้าง ในกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการ จัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3

บทที่ 2

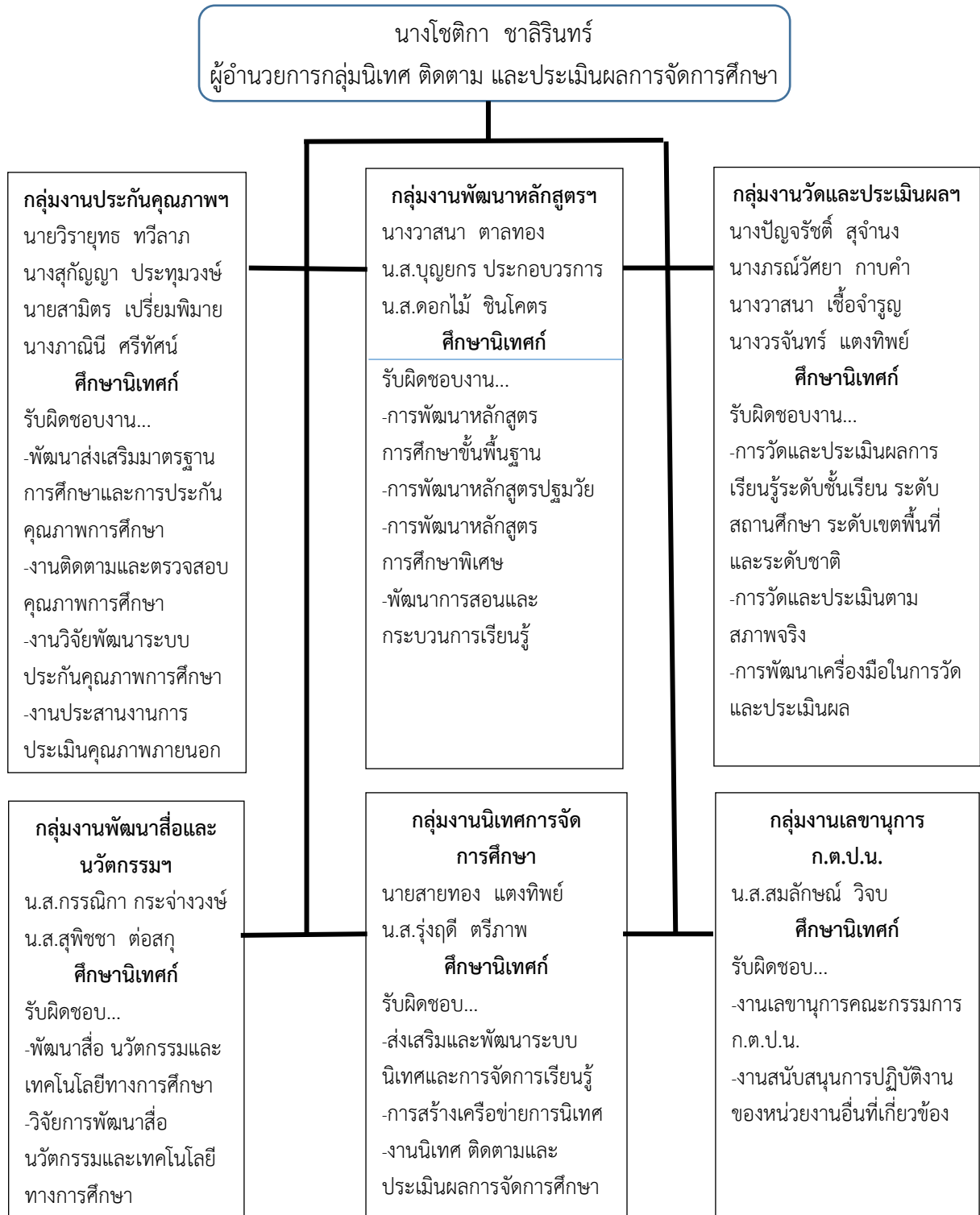
โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการบริหารจัดการ

โครงสร้างการบริหารงาน



แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างกลุ่มภารกิจบริการวิชาการ



แผนภูมิที่ 2 แสดงโครงสร้างกลุ่มภารกิจบริการวิชาการ

ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการในส่วนงานสนับสนุน โดยให้บริการสนับสนุนงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอนของครู และบุคลากรทางการศึกษา เช่น งาน การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา งานพัฒนาการจัดการเรียนการสอน งานพัฒนาสื่อ นวัตกรรม งานวัดและ ประเมินผลการจัดการศึกษา งานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น สามารถแบ่งการบริหารงานได้ 6 งาน ดังนี้

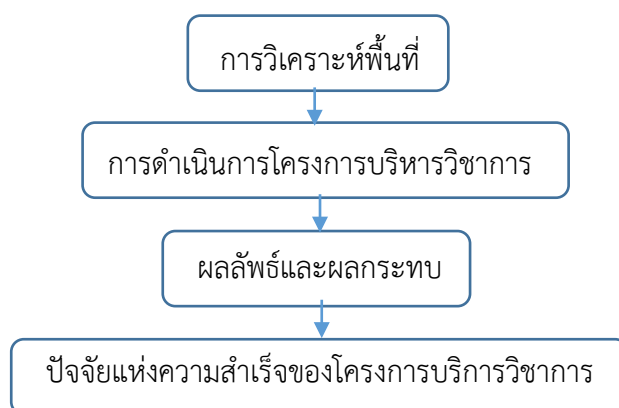
1. งานประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนา หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน หลักสูตรการศึกษาระดับ ก่อนประถมศึกษา (หลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัย) และหลักสูตรการศึกษาพิเศษ
 - 1.1 พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551
 - 1.2 พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัย
 - 1.3 พัฒนาหลักสูตรการศึกษาพิเศษ
 - 1.4 พัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน
2. งานวิจัย พัฒนา ส่งเสริม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลการ จัด การศึกษา
 - 2.1 ระดับชั้นเรียนและสถานศึกษา
 - 2.2 ระดับเขตพื้นที่การศึกษา
 - 2.3 ระดับชาติ
 - 2.4 การพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผล
3. งานวิจัย พัฒนา ส่งเสริม มาตรฐานการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษา ประเมิน ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
 - 3.1 งานพัฒนาส่งเสริมมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 3.2 งานติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
 - 3.3 งานวิจัยพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา
 - 3.4 งานประสานการประเมินคุณภาพภายนอก
4. งานนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
 - 4.1 งานส่งเสริม และพัฒนาระบบการนิเทศ และการจัดกระบวนการเรียนรู้
 - 4.2 งานส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายการนิเทศของเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและชุมชน
 - 4.3 งานนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
5. งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัย พัฒนา ส่งเสริม และพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา
 - 5.1 งานส่งเสริม พัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา
 - 5.2 งานศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และนิเทศการศึกษา
6. งานเลขานุการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษาของเขตพื้นที่ การศึกษา
 - 6.1 ประสานการดำเนินงานร่วมกับคณะกรรมการ ก.ต.ป.น.
 - 6.2 ส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

บทที่ 3 วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

การบริการวิชาการ หมายถึง การนำความรู้และประสบการณ์ด้านการพัฒนาการศึกษา ถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการในรูปแบบการให้คำแนะนำ ปรีกษา วิทยากร อบรม เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับความรู้ และทักษะจากการลงมือปฏิบัติจริง โดยมีวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร ที่เป็นศึกษานิเทศก์ เป็นผู้ให้คำแนะนำ ปรีกษา และกำกับดูแล ที่เป็นประเภทการจัดบริการฝึกอบรม สัมมนา หรือประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยคู่มือการบริการวิชาการเล่มนี้ ได้กำหนดวิธีการปฏิบัติและเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

กระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการในการปฏิบัติงานการให้บริการวิชาการ ที่มีความเกี่ยวข้องและกลุ่มภารกิจบริการวิชาการที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการ ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 แสดงกระบวนการให้บริการวิชาการ

การวิเคราะห์พื้นที่

1. ประเด็นพื้นที่ Area-based Approach

แก้ไขปัญหาและพัฒนาสถานศึกษา ตามบริบทพื้นที่

2. ประเด็นปัญหา Problem-based Approach

แก้ไขปัญหาโดยผู้ดูแลเครือข่ายโรงเรียน ประกอบ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ศึกษานิเทศก์ประจำเครือข่าย และผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์

กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์พื้นที่ เพื่อเป็นแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลในพื้นที่เป้าหมาย

2. รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูลระดับปฐมภูมิ

3. รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

เก็บข้อมูลภาคสนาม ลงพื้นที่เป้าหมาย เพื่อเก็บข้อมูลในระดับปฐมภูมิ

4. ส่งเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจาก ระดับทุติยภูมิและระดับปฐมภูมิ มาส่งเคราะห์เพื่อจัดวางแผนการดำเนินงานโครงการ

5. ร่างแผนดำเนินงานโครงการ

จัดทำร่างแผนดำเนินงานโครงการเพื่อเสนอต่อพื้นที่เป้าหมาย

6. ทบทวนแผนดำเนินงาน

นำร่างแผนดำเนินงานให้สถานศึกษา หรือกลุ่มเป้าหมาย ได้วิพากษ์และเสนอความคิดเห็น

7. นำแผนเสนอผู้บริหาร

นำแผนการดำเนินงานที่ได้จากสถานศึกษา หรือกลุ่มเป้าหมาย เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในการดำเนินโครงการต่อไป ซึ่งการดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการ ประกอบด้วย

7.1 การพัฒนาสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม

7.2 การพัฒนาสถานศึกษาตามบริบท และศักยภาพของสถานศึกษา

7.3 สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

7.4 ส่งเสริมการพึ่งพาตนเอง

7.5 เสริมสร้างความยั่งยืน

การดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการ

การดำเนินการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ของกลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา (Office Social Responsibility: USR) ที่ดำเนินการโดย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 หมายถึง การดำเนินภารกิจภายในและภายนอกองค์กร ที่ตอบสนองต่อสังคม ควบคู่ไปกับบทบาท ภารกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคม คงอยู่ที่พึ่งพาตนเองได้ เป็นที่พึ่งของโรงเรียนและหน่วยงานภายนอก ตั้งแต่ระบบ การคิด การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารองค์กร การบริหารจัดการและการนำแผนงาน โครงการสู่ ภาวะปฏิบัติทุกฝ่ายทุกงาน จำเป็นต้องเอื้อต่อกัน และสร้างองค์กรนี้เติบโตไปข้างหน้า การจัดการความรู้ในแบบ ต่างๆ ในมิติของการศึกษาในตลอด ดังนั้น การติดตามประเมินผลตนเองจึงเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ เพื่อตรวจสอบ ประสิทธิภาพภายในและประสิทธิภาพภายนอก ให้เกิดมรรคผลที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 และสังคมคาดหวังไว้

ฉะนั้น ภารกิจบริการวิชาการ จึงเป็นส่วนหนึ่งของ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 จึงจำเป็นต้องสร้างและคงไว้ซึ่งความ รับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง สำหรับภารกิจดังกล่าว ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อเวลา เพื่อกระตุ้นการพัฒนาสถานศึกษา สังคมรอบข้าง ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม พอสรุปได้ ดังนี้

1. การบริการวิชาการที่เสริมสร้างการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน เพื่อชี้แนะ ชี้แนะ ร่วมพัฒนา และแก้ไข ปัญหาสถานศึกษา และสังคมรอบข้าง ประสานงานและดำเนินงานบริการวิชาการต่อโรงเรียน และสังคมอย่างมี คุณภาพและยั่งยืน โดยมีแผนปฏิบัติการ เช่น การหาความต้องการของโรงเรียนและสังคม (need assessment) เพื่อจัดทำโครงการบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการ

2. การจัดสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาการ (Professional Learning Community : PLC) ในการน้อมนำเอาพระราชดำริ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ปฏิบัติงานบริการวิชาการ เพื่อขึ้นนำ ชี้นำร่วมพัฒนาและแก้ไขปัญหาให้กับสถานศึกษา และสังคม

3. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริการวิชาการ โดยการประสานงานในรูปแบบเครือข่ายโรงเรียน การสร้างความร่วมมือในการพัฒนาการศึกษา ในรูปแบบของโรงเรียนร่วมพัฒนา สหวิทยาการ โรงเรียนประชารัฐ เป็นต้น

4. การพัฒนาระบบบริหารจัดการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง ศูนย์บริการวิชาการ เพื่อร่วมมือในการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนเพื่อขึ้นนำ ชี้นำร่วมพัฒนาและแก้ไขปัญหาให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา และสังคม

ระบบ กลไก การบริการวิชาการ

การบริการวิชาการของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา เน้นการบริหารที่ตรงตามความต้องการของสถานศึกษา และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุดในการนำองค์ความรู้ต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ของสถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาคุณภาพการศึกษา กลไกที่จะขับเคลื่อนกระบวนการบริการวิชาการให้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยกลไกในการขับเคลื่อน ดังนี้

1. ระบบการทำงานที่เข้มแข็งของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา

ระบบและกลไกการบริการวิชาการ มีกาวางแนวทาง ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ของการให้บริการ วิชาการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับพันธกิจของงานวิชาการโรงเรียน มีนโยบายส่งเสริม สนับสนุน และจูงใจให้ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และจิตแห่งการบริการ (Service mind) ในการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการจัดระบบเทียบเคียง และทดแทนระหว่างภารงานด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ศึกษานิเทศก์ และบุคลากรสนใจการ ให้บริการแก่สถานศึกษา และสังคม ตามความถนัดและจุดเน้นของ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา มีการวางแผน ตรวจสอบ ติดตาม ประเมิน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ เพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการจัดทำคู่มือของการปฏิบัติงานด้านการบริการวิชาการที่ ชัดเจน เพื่อให้ศึกษานิเทศก์ และบุคลากรได้ศึกษาเป็นแนวทางการดำเนินงาน

2. บูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน และการประเมินความสำเร็จ การบูรณาการงานบริการทางวิชาการกับกระบวนการจัดการเรียนการสอน และการปฏิบัติงานประจำด้านอื่น ๆ ของศึกษานิเทศก์ และบุคลากร เช่น การกำหนดให้มีการนำความรู้ไปจัดทำเป็นโครงการ หรือกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อสถานศึกษา ชุมชน และสังคม การทำกรอบสาระท้องถิ่น การอบรมสัมมนาสำหรับครูและบุคลากร ทางการศึกษา การเป็นวิทยากรให้ความรู้สำหรับผู้สนใจ ในการพัฒนาการจัดการศึกษา หรือตามความต้องการ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร

การมีส่วนร่วมของบุคลากร มีการกระจายอำนาจ เรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจ ตัดสินใจ ร่วมกัน เกิดจิตสำนึก ความรับผิดชอบร่วมกัน ช่วยกันนำพาองค์กรให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. เทคนิควิธีการที่จะนำมาเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการ

4.1 การมีภาวะผู้นำ มีความสามารถในการวางแผน มีทักษะในการประสานงานและสร้างเครือข่าย

4.2 กำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานใน กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ให้ชัดเจน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

4.3 การสื่อสารภายในองค์กร ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงาน มีความรัก ความสามัคคี และสร้างสรรค์โดยมีเป้าหมายร่วมกัน

4.4 สร้างขวัญและกำลังใจ ดูแล เอื้ออาทรให้ศึกษานิเทศก์ และบุคลากรมีความสุข สุขภาพกาย สุขภาพใจ มีความพร้อมที่จะร่วมกันทำงาน

4.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

4.6 การให้บริการโครงการที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้ขยายการสร้างเครือข่ายความร่วมมือมากขึ้น

4.7 ส่งเสริมและพัฒนาให้ศึกษานิเทศก์ และบุคลากรมีความรู้และเชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงาน เพื่อลดการใช้กระดาษและมีข้อมูลชัดเจนมากยิ่งขึ้น พัฒนา และฝึกอบรม เรียนรู้ร่วมกัน ในขณะที่ปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ และบุคลากร ในการเรียนรู้ร่วมกับสถานศึกษา เครือข่ายโรงเรียน ทำให้เกิดโครงการต่อเนื่องอีกมากมาย

5. การจัดการความรู้ แบบ KM in Real Time

มีการจัดการความรู้ในรูปแบบการเรียนรู้จากของจริง สถานการณ์จริง มีความ ผิดพลาดเป็นเดิมพัน ดังนั้น ศึกษานิเทศก์ และบุคลากรทุกคน จึงต้องมีการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว ระมัดระวัง รอบคอบ เพื่อให้ งาน ออกมามีคุณภาพและมาตรฐาน เช่น เมื่อมี Project เข้ามา ทุกคนจะเรียนรู้ได้ โดยไม่ต้องผ่านการอบรม และปรับเปลี่ยนตามบริบทและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีชีวิต

กระบวนการให้บริการวิชาการ

1. กระบวนการพัฒนาแผน

1.1 มีกระบวนการการพัฒนาแผนงาน/โครงการ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา โดยกำหนดแนวทางการพัฒนา ให้สอดคล้องกับตามนโยบาย กลยุทธ์ของ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 รวมทั้งหลักการและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 มีการถ่ายทอดแผนงาน/โครงการสู่การปฏิบัติ

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ดำเนินการถ่ายทอดแผนงาน/โครงการใน

หลายรูปแบบ ได้แก่ การชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานย่อยภายใน ถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และ เป้าหมาย และขอบเขตความรับผิดชอบของ กลุ่มกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ทั้งแบบที่เป็นทางการผ่านการประชุมและแบบไม่เป็นทางการ ตลอดจนมีการมอบหมายหน้าที่ให้ศึกษานิเทศก์ และ บุคลากรในการร่วมรับผิดชอบดำเนินงานตามแผนอย่างเป็นทางการ มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน ตามแผน และเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมใน การเสนอแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อสร้างความเข้าใจใน แผนปฏิบัติการร่วมกันในภาพรวม

1.3 การดำเนินการตามแผน

กลุ่มกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา มีการกำหนดตัวบ่งชี้ (KPI) พร้อมทั้ง เป้าหมาย (target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี และได้มีการทบทวน ปรับปรุงตัวชี้วัด และเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์

1.4 การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการ

มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ รายงานผลการ ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อกำกับติดตามและดูแลการดำเนินงานให้ เป็นไปตามแผนที่วางไว้

1.5 มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิด และข้อเสนอแนะของผู้ที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุง

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

เทคนิคการปฏิบัติงานการให้บริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษา เป็นกระบวนการและขั้นตอน การปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์การปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน จริยธรรมในการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลและสร้างมาตรฐานการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ โดยผู้เขียนจะได้ อธิบายไว้ ดังนี้

กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

หลักทำด้วยธรรม ในการทำงานร่วมกันต้องมีวัฒนธรรมแห่งความเมตตาในการทำงาน รู้จักแบ่งปัน การทำงานอย่างมีความสุขและสำเร็จด้วยหลักอิทธิบาท 4 โดยเริ่มจาก แนวคิดการทำงาน เพื่องาน สร้าง วัฒนธรรมการทำงานใหม่ การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ก่อเกิด พุด ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักสังเกต ความต้องการของผู้อื่น การให้การรู้จักแบ่งปันเพื่อลดอัตตาตัวเราของเรา รู้จักให้เกียรติซึ่งกันและกัน ตามลำดับขั้นในบทบาทหน้าที่ของตนเอง หัวหน้าต้องหมั่นเอาใจใส่การทำงาน ปัญหา ความต้องการ ความช่วยเหลือ สนับสนุนของลูกน้องเพื่อกำกับติดตามและเรียนรู้ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ส่วนลูกน้องต้อง หมั่นศึกษาความรู้สึกของการเป็นหัวหน้า และเพื่อนร่วมงานเพื่อเรียนรู้และเชื่อมโยงสู่การทำงาน ร่วมกัน เรื่อง เหล่านี้จะเป็นพื้นฐานและแรงสนับสนุนในการทำงานร่วมกัน เมื่อทุกคนในองค์กรได้เรียนรู้ และเข้าใจ ความรู้สึกของกันได้ดี มีจิตบริการที่ดี มีแรงขับเคลื่อนที่ดี การสนับสนุนที่ทีมงานบริการสู่ภายนอก ก็จะได้ การให้เป็นการสื่อสารที่ดีที่สุด การพูดคุยด้วยจิตเมตตา วาจามิตรภาพ จะส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีม สู่เป้าหมายร่วมกัน ทุกคนมีส่วนเติมเต็มให้กันจิตเบิกบานงานสำเร็จภายใต้ แรงขับเคลื่อนจากทีมที่แข็งแกร่ง

ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต่างปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกันทุกคน ดังนั้น กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา จึงยึดหลักอิทธิบาท 4 ซึ่งหมายถึง ธรรมแห่งความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. ฉันทะ : พอใจ การทำงานด้วยใจ ใจต้องมีความรัก รักคน รักงาน รักบริการ รักองค์กร บุคลากร ต้องมีใจรักในการทำงาน มีจิตบริการสูง มีความสุขกับการแบ่งปันงาน ความสำเร็จดีมีประสิทธิผล เพราะการ เอาใจใส่งาน มีความสุขเมื่อได้รับคำขอบคุณ รักษาภาพลักษณ์ของ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา จิตเบิกบาน...งานสำเร็จ

2. วิริยะ : พากเพียร ต้องเป็นผู้พากเพียร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เอาใจใส่ มีความพยายาม ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด มองเห็นอุปสรรคเป็นโอกาสที่จะพัฒนาปรับปรุง กระบวนการทำงานให้ สำเร็จ สร้างคุณค่าในการทำงาน เพิ่มคุณค่า..ถ้ารู้จักปรับเปลี่ยน

3. จิตตะ : มุ่งมั่น ต้องเป็นผู้มีความมุ่งมั่น เอาใจใส่ในรายละเอียดการทำงานและใช้เวลาที่มีสติ รู้กาย

รู้ใจในการทำงานต่อเนื่อง จนประสบความสำเร็จ คำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพื่อเพิ่มมูลค่าในงาน ใจสำราญ...งานสำเร็จ

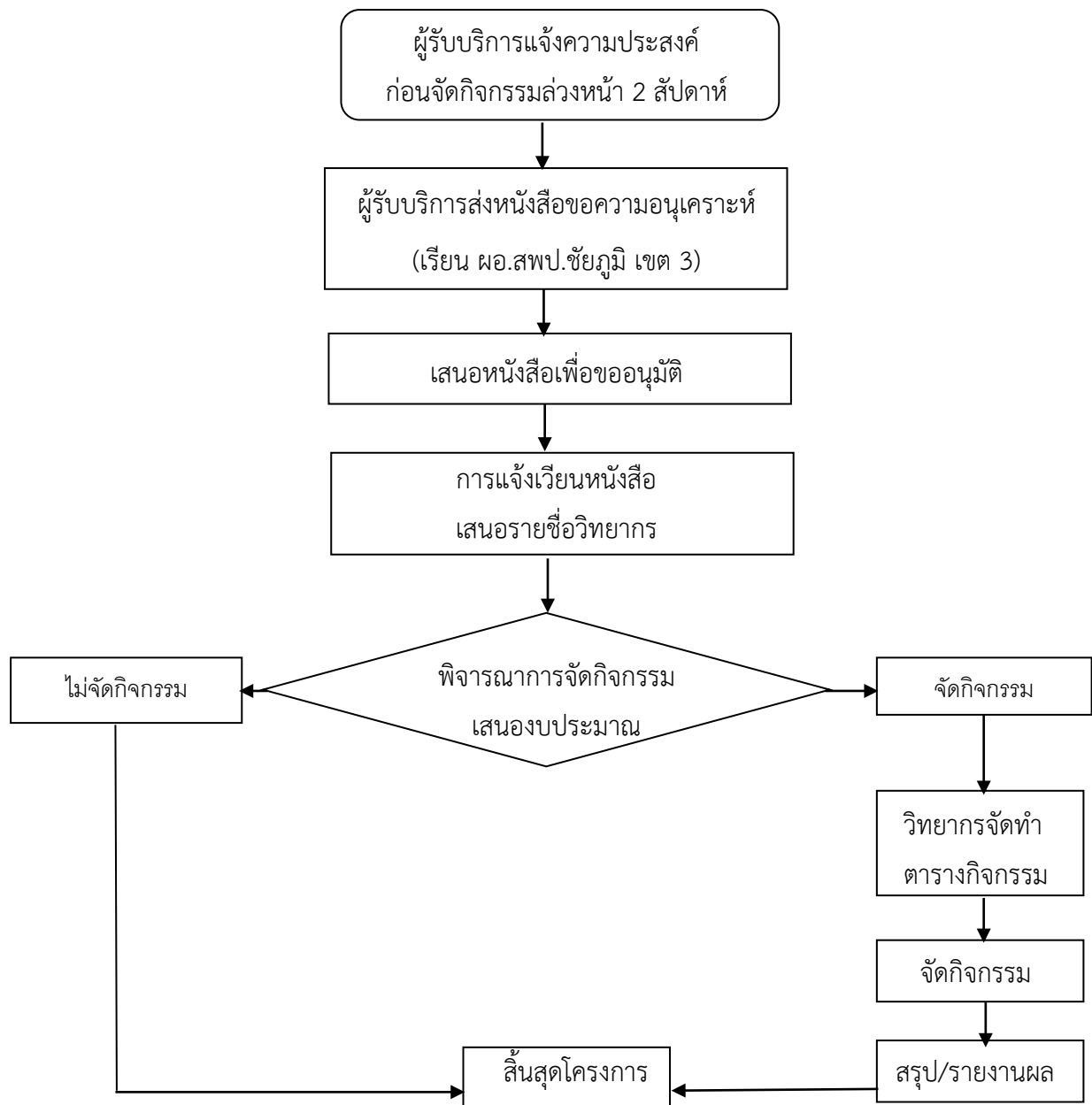
4. วิมังสา : บากบั่น ต้องเป็นผู้ฝึกฝนความรู้ หมั่นฝึกฝนอยู่เสมอ รู้จักพิจารณาอุปสรรคความบกพร่อง เพื่อสร้างเป็นบันไดสู่ความสำเร็จ ใช้ความสามารถที่มีเป็นโอกาสในการพัฒนางาน พิจารณาไตร่ตรอง การปฏิบัติงานเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอุปสรรค แล้วนำมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงงานให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จ เปลี่ยนวิกฤตเพื่อสร้างโอกาส สร้างกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อลดความเสี่ยง ท้าแข็งแกร่งชนะคู่แข่งและเกิดการพัฒนาดำเนินไป ยั่งยืน



แผนภูมิที่ 4 แสดงหลักทำด้วยหลักธรรม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การให้บริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา เป็น การให้บริการด้านคำปรึกษา แนะนำ จัดกิจกรรมการอบรม สัมมนา โดยคู่มือปฏิบัติงานนี้ มีการอธิบายขั้นตอน การปฏิบัติงานดังกล่าว (ตามภาพที่ 5) ตั้งแต่ การขอรับบริการ การแจ้งเวียนเอกสาร การจัดประชุมพิจารณา จัดกิจกรรมและงบประมาณค่าใช้จ่าย การแจ้งผลพิจารณาการจัดกิจกรรม การจัดทำเอกสารหลักฐานทาง ราชการ สำหรับประกอบการ สรุปค่าใช้จ่าย การจัดเตรียมค่ายกิจกรรม การจัดกิจกรรม และการสรุปผลการ ดำเนินงาน



แผนภูมิที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการวิชาการ

จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

สำหรับศึกษานิเทศก์ และบุคลากร กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานบริการวิชาการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานบริการวิชาการควรดำเนินตาม กรอบมาตรฐานจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน โดยสรุปความพอสังเขปสำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการไว้ ดังนี้

1. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีความรับผิดชอบ เสมอภาค และปราศจากอคติ
2. ประพฤติตนตรงต่อเวลา และใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่ ไม่ละทิ้งหน้าที่ โดยไม่มีเหตุอันสมควร

3. ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คุ่มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลือง เสมือนเป็นทรัพย์สินของตนเอง
4. เป็นผู้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือภายในกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ทั้งการเสนอความคิดเห็น การช่วยทำงาน การแก้ไขปัญหาภายในงานที่ปฏิบัติร่วมกัน เสนอแนะสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนางานในด้านบริการวิชาการ หรืองานด้านอื่นๆ
5. พึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ถูกต้อง ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม
6. ประพฤติต่อเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม และให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน

การติดตามประเมินผลและสร้างมาตรฐานการทำงาน

1. จัดเก็บและเปิดช่องทางการรับข้อร้องเรียน กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 มีการจัดเก็บและเปิดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลัก ๆ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนการรวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ ดังนี้
 - 1.1 การหาความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้หลักอริยสัจ 4 เพื่อหาปัญหา ต้นเหตุแห่งปัญหา และแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อเป็นหลักการที่ชัดเจนในการจัดทำโครงการ
 - 1.2 ประชาสัมพันธ์เชิงรุก และเก็บรวบรวมความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาหลักสูตรและต่อยอดองค์ความรู้ต่อไป
 - 1.3 เก็บข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ และนำมาพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยและตรงความต้องการอยู่เสมอ

หลังจากนั้น กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา นำข้อมูลจากการรังฟังข้อคิดเห็นและความต้องการพัฒนาดังกล่าว มาดำเนินการสำหรับการปรับปรุงวางแผนปฏิบัติการและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

 1. รวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นำเสนอผู้รับผิดชอบ เพื่อใช้ประกอบการปรับปรุง พัฒนาระบบงาน และประกอบการวางแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนระยะยาว และวางแผนการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป
 2. นำข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เป็นส่วนหนึ่งของการประชุมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และกำหนดวิธีการปฏิบัติงานตามข้อเรียกร้อง หรือเพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน
 3. การรวบรวมคำถาม สรุปรูปข้อคิดเห็นและประเด็นคำถามต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร
 4. การนำเสนอข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้รับบริการต่อที่ประชุมระดับ เขตพื้นที่การศึกษา

5. คณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อพิจารณาความต้องการ ความคาดหวังต่าง ๆ และกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ หรือวิธีการ เพื่อจะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง

ปัจจัยที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ (Key Success Factors)

1. การมีผู้บริหารและหัวหน้างานที่ให้โอกาส รับฟังความคิดเห็นอย่างเปิดกว้างเป็น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น
2. บุคลากรกลุ่มภารกิจบริการวิชาการมีความมุ่งมั่น มีใจและมีไฟในการให้บริการ เข้าใจเป้าหมาย และวิธีการให้บริการเชิงสร้างสรรค์
3. มีความภาคภูมิใจในองค์กรและเป็นส่วนสำคัญในการรักษาและเผยแพร่ภาพลักษณ์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3
4. บุคลากรทุกระดับเห็นความสำคัญของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการที่พัฒนาได้
5. บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ได้สรุปปัญหาอุปสรรค การให้บริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษา และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนางานให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา การให้บริการวิชาการสำหรับสถานศึกษา

| ขั้นตอน | ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางการแก้ปัญหา |
|--|--|--|
| 1. สถานศึกษาแจ้งความประสงค์ การขอรับบริการ | 1.1 ผู้ขอรับบริการแจ้งด้วยวาจา | 1.1.1 ให้จัดทำหนังสือราชการ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์วิทยากร 1.1.2 ส่งตัวอย่าง หนังสือขอความ อนุเคราะห์วิทยากร และเงื่อนไข ผ่านช่องทาง Smart area หรือ line |
| | 1.2 ผู้รับบริการจะจัดกิจกรรมเพื่อ ปิตดงประมาณใกล้เคียงประมาณ | 1.2.1 ชี้แจงทำความเข้าใจกับ ระเบียบและแนวปฏิบัติ |
| 2. ผู้รับบริการส่งหนังสือขอความ อนุเคราะห์ | 2.1 การส่งหนังสือขอรับบริการ ล่วงหน้า 2 สัปดาห์ | 2.1.1 แจ้ง Flow Chart ขั้นตอน การปฏิบัติงานให้บริการวิชาการ |
| | 2.2 ส่งหนังสือราชการตามขั้นตอน ผ่านเจ้าหน้าที่รับ-ส่ง | 2.2.1 จัดส่งหนังสือผ่านทาง Smart area ของ สพป.ชัยภูมิ เขต 3 |
| 3. เสนอหนังสือเพื่อขออนุมัติ | 3.1 ผู้ถูกเชิญเป็นผู้เสนอหนังสือเพื่อ ขออนุมัติไปราชการ | 3.1.1 มอบหน้าที่ให้เจ้าพนักงาน ธุรการสามารถบันทึกเสนอหนังสือ ขอความอนุเคราะห์ |
| | 3.2 การเสนอหนังสือราชการตาม ขั้นตอน ทำให้ล่าช้า | 3.2.1 กรณีเร่งด่วน สามารถเสนอ ผู้มีอำนาจในการอนุมัติโดยตรง |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

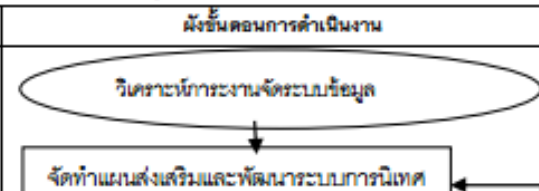
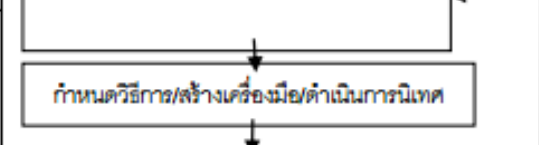
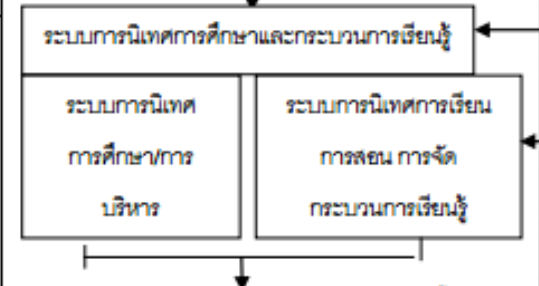

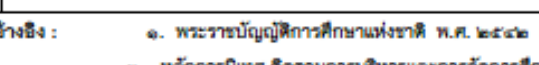
| ขั้นตอน | ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางการแก้ปัญหา |
|---|--|---|
| 4.การแจ้งเวียนหนังสือเสนอรายชื่อวิทยากร | 4.1วิทยากรไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ | 4.1.1แจ้งกำหนดการประชุมด้วยวาจาล่วงหน้าก่อนออกหนังสือเชิญประชุม |
| | | 4.1.2จัดทำหนังสือเชิญประชุม และให้มอบผู้แทนเข้าร่วมการประชุม |
| | 4.2วิทยากรมีภาระงานด่วน | 4.2.1ให้มีตัวแทนเข้าร่วมประชุม |
| 5.พิจารณาการจัดกิจกรรมเสนองบประมาณ | 5.1ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ | 5.1.1ขอเปลี่ยนแปลงช่วงระยะเวลา |
| | | 5.1.2ประสานแจ้งด้วยวาจาทันที |
| | | 5.1.3ส่งหนังสือแจ้งปฏิเสธแจ้งผู้รับบริการ |
| 6.การจัดกิจกรรม | 6.1ผู้ให้บริการมาถึงล่าช้ากว่ากำหนดเวลา | 6.1.1เริ่มกิจกรรมตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง |
| | | 6.1.2ทดเวลาให้ครบตามที่กำหนดไว้ |
| | 6.2มีปัจจัยจากสภาพอากาศ เช่น ฝนตก ไฟฟ้าดับ ฯลฯ | 6.2.1ปรับเปลี่ยนกิจกรรม |
| | | 6.2.2ปรับเปลี่ยนสถานที่จัดกิจกรรมตามความเหมาะสม |
| 7.การสรุปผลการดำเนินงาน | 7.1เอกสารทางการเงินดำเนินการล่าช้า | 7.1.1กำหนดวันส่งหลักฐานการเงิน |

ประโยชน์คู่มือการให้บริการวิชาการ

การจัดทำคู่มือ การให้บริการวิชาการสำหรับสถานศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม มีประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการ ประเภทการจัดฝึกอบรม สัมมนาหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ และมีประโยชน์สำหรับผู้รับบริการ ในการใช้เป็นเอกสารอ้างอิงการขอรับบริการดังกล่าว อีกทั้ง คู่มือดังกล่าวยังใช้เป็นคู่มือสู่การปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ และเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานผู้ให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบ โดยคู่มือดังกล่าวนี้ มีการอธิบายขั้นตอนและการให้บริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษา ตั้งแต่การขอรับบริการ การแจ้งเวียนเอกสาร การจัดทำเอกสารหลักฐานทางราชการ สำหรับประกอบการสรุปค่าใช้จ่าย การวางแผนและจัดเตรียมกิจกรรม การสรุปผลการดำเนินงาน ทำให้ผู้ที่ได้ศึกษาคู่มือดังกล่าวนี้ สามารถเข้าใจ ขั้นตอนและกระบวนการทั้งหมดของการจัดกิจกรรม และสามารถนำไปเป็นเอกสารอ้างอิงและเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษาได้ต่อไป

ภาคผนวก

แบบฟอร์มสรุปรายงาน

| ชื่องาน งานส่งเสริมและพัฒนากระบวนการนิเทศและการจัดการระบบการเรียนรู้ | | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา | | รหัสเอกสาร : | |
|---|---|---|------------------------------|--|---|
| วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเป็นแนวทางในส่งเสริมและพัฒนากระบวนการนิเทศและการจัดการระบบการเรียนรู้ของสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ๒. เพื่อเป็นคู่มือในการส่งเสริมและพัฒนากระบวนการนิเทศและการจัดการระบบการเรียนรู้ของของสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา | | | | | |
| ลำดับ | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน | รายละเอียดงาน | เวลาดำเนินการ | มาตรฐานคุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ |
| ๑. |  | ๑.วิเคราะห์ภาระงาน นโยบาย จัดระบบข้อมูลสารสนเทศ ศึกษาสภาพความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบนิเทศการศึกษา การบริหารการศึกษา การจัดการเรียนการสอนและการจัดการระบบการเรียนรู้ | ตลอดปีการศึกษา | ข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน | กลุ่มงานนิเทศ ฯ กลุ่มงานเลขฯ |
| ๒. |  | ๒.จัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนากระบวนการนิเทศการศึกษา การบริหารการศึกษา การจัดการเรียนการสอนและการจัดการระบบการเรียนรู้โดยใช้อุปกรณ์ข้อมูลและสภาพปัญหาความต้องการ | ทุกภาคเรียน | สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาและจุดเน้นสพฐ. | กลุ่มงานนิเทศ ฯ กลุ่มงานเลขฯ ก.ค.ป.น. |
| ๓. |  | ๓.๑ กำหนดวิธีการ แนวทางดำเนินการ เครื่องมือ นิเทศเพื่อส่งเสริมพัฒนาระบบนิเทศและการจัดการเรียนรู้ ๓.๒ สร้าง /พัฒนา /แสวงหาเครื่องมือ นวัตกรรม เพื่อพัฒนาระบบการนิเทศการศึกษา การนิเทศการบริหารจัดการศึกษา การนิเทศการเรียนการสอนและการจัดการเรียนรู้ ๓.๓ ดำเนินการนิเทศตามระบบ | ทุกภาคเรียน | สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ | กลุ่มงานนิเทศ ฯ ก.ค.ป.น./ผู้บริหาร |
| ๔. |  | ๔.๑ ประเมินผลและสรุปการพัฒนากระบวนการนิเทศทุกระบบ ๔.๒ นำผลการประเมินและสรุปผลการนิเทศมากำหนดเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขวางแผนดำเนินการ ส่งเสริมพัฒนา ต่อไป | สิ้นภาคเรียน /สิ้นปีการศึกษา | สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ | กลุ่มนิเทศ ฯ |
| ๕. |  | ๕. เผยแพร่ระบบการนิเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา | ทุกปีการศึกษา | สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ความต้องการ | กลุ่มนิเทศ ฯ |
| เอกสารอ้างอิง : ๑. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ๒. หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ ๓. หลักการนิเทศ ติดตามการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา ๔. การวิจัยและพัฒนา | | | | | |

คำอธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน  จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการงาน  กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ  การตัดสินใจ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน  จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า(ถ้าไม่พบภายใน ๑ หน้า)

แบบฟอร์มสรุปมาตรฐานงาน

| ชื่องาน งานนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา | | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา | | | รหัสเอกสาร : |
|---|------------------------|--|----------------|--|---|
| วัตถุประสงค์ : ๑. เพื่อเป็นแนวทางในการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา ของกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา | | | | | |
| ๒. เพื่อเป็นคู่มือในการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา | | | | | |
| ลำดับที่ | ผังขั้นตอนการดำเนินงาน | รายละเอียดงาน | เวลาดำเนินการ | มาตรฐานคุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ |
| ๑. | | จัดระบบข้อมูลสารสนเทศ ตามสภาพปัญหา ความต้องการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษา | ตลอดปีการศึกษา | ข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน | กลุ่มงานนิเทศ |
| ๒. | | จัดทำเกณฑ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ เครื่องมือและวิธีการนิเทศการตรวจสอบการจัดการศึกษาของสถานศึกษา | ทุกภาคเรียน | สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาและจุดเน้นสพฐ. | กลุ่มงานนิเทศ ฯ คณะกรรมการประกันคุณภาพ |
| ๓. | | สถานศึกษาประเมินตนเอง และตรวจสอบตามเกณฑ์และตัวชี้วัดการจัดการศึกษาของสถานศึกษา | ทุกภาคเรียน | สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาและจุดเน้นสพฐ. | กลุ่มนิเทศ ฯ ก.ต.ป.น./ผู้บริหาร |
| ๔. | | นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาตามเกณฑ์และตัวชี้วัด | ทุกภาคเรียน | สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาและจุดเน้นสพฐ. | กลุ่มนิเทศ ฯ ก.ต.ป.น./ผู้บริหาร |
| ๕. | | สรุปผลการดำเนินงานนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา/วิจัย พัฒนารูปแบบวิธีการที่เหมาะสม | ทุกภาคเรียน | สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาและจุดเน้นสพฐ. | กลุ่มนิเทศ ฯ ก.ต.ป.น./ผู้บริหาร |
| ๖. | | นำผลการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ตามเกณฑ์และตัวชี้วัดมากำหนดเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และวางแผนการดำเนินงาน | ทุกภาคเรียน | กระบวนการที่เป็นมาตรฐานผลการประเมิน | กลุ่มนิเทศ ฯ ก.ต.ป.น./ผู้บริหาร |
| ๗. | | สรุป/รายงานผล/เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ | ปลายปีการศึกษา | | กลุ่มนิเทศ ฯ ก.ต.ป.น. |

- เอกสารอ้างอิง :
๑. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
 ๒. หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑
 ๓. หลักการนิเทศ ติดตามการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา
 ๔. การจัดทำเกณฑ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา

คำอธิบายสัญลักษณ์ผังขั้นตอน จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการงาน กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ การตัดสินใจ ทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า (ถ้าไม่จบภายใน ๑ หน้า)