



# คู่มือชี้แจงแนวทาง การขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ ที่รู้ผู้มาติดต่อ

✿ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ✿  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3



## คำนำ

คู่มือการให้บริการของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ จัดทำขึ้นเพื่อแสดงแนวทางการปฏิบัติที่ผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ กับหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจ กับผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## สารบัญ

| เรื่อง    |                     | หน้า |
|-----------|---------------------|------|
| คำนำ      |                     | ก    |
| สารบัญ    |                     | ๗    |
| ส่วนที่ ๑ | บทนำ                |      |
|           | ความเป็นมา          | ๑    |
|           | วัตถุประสงค์        | ๑    |
|           | คำจำกัดความ         | ๑    |
| ส่วนที่ ๒ | งานการให้บริการ     | ๒    |
| ส่วนที่ ๓ | ขั้นตอนการให้บริการ | ๓    |
| ส่วนที่ ๔ | การติดตามประเมินผล  | ๕    |
| คณะทำงาน  |                     | ๖    |

# ส่วนที่ ๑

## บทนำ

### ๑. ความเป็นมา

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ เป็นกลุ่มงานดำเนินการเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานเท่าเทียมกันโดยมีโรงเรียนเป็นฐาน ส่งผลให้ผู้เรียน ทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการศึกษา โดยกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่สำคัญออกเป็น ๗ ประการ ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร การสอนและกระบวนการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลการจัดการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา การนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี งานเลขานุการ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา และรวมสนับสนุน การปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรภายในสังกัด ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ แก่ผู้มาขอรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒.๒ เพื่อพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

### ๓. คำจำกัดความ

**การบริการ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดี กับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าการให้บริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้ รวมถึง ผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้ง ผู้รับบริการ เป็นต้น

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งได้รับ มอบหมาย ให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

**ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ** หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงาน ให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละงาน ที่ให้บริการ จะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อกฎหมาย ความยากง่ายของ การปฏิบัติงาน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่งซึ่งสะท้อน ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

## ส่วนที่ ๒

### งานการให้บริการ

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวด ๕ มาตรา ๓๙ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๘ และมาตรา ๓๔ วรรคสอง และประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ มีการกำหนดงานบริการ ประกอบด้วย

๑. กานิเทศ ติดตาม
๒. การให้คำปรึกษาทางวิชาการ
๓. การเป็นวิทยากร

โดยแบ่งโครงสร้างการบริหาร ๘ งาน ดังนี้

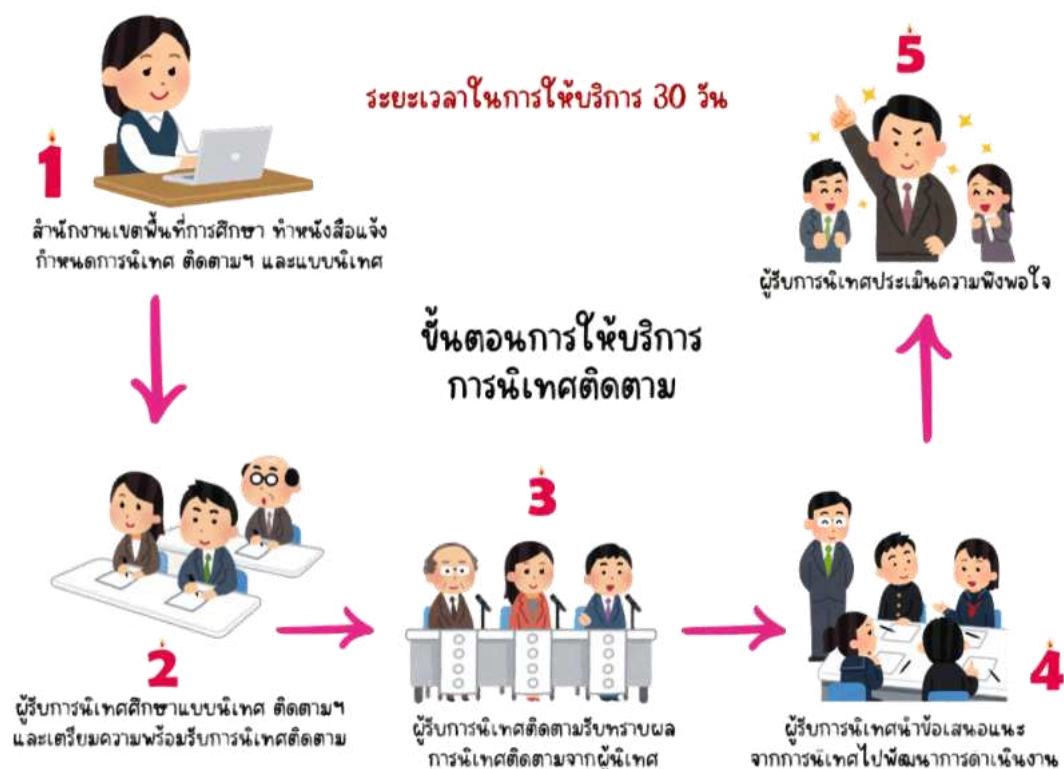
๑. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน หลักสูตร การศึกษาระดับ ก่อนประถมศึกษา และหลักสูตรการศึกษาพิเศษ
๒. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาหลักสูตรการสอนและกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน
๓. วิจัย พัฒนา ส่งเสริม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินเกี่ยวกับการวัดและการ ประเมินผลการศึกษา
๔. วิจัย พัฒนา ส่งเสริม มาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้ง ประเมิน ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
๕. นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
๖. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาสื่อ นวัตกรรม การนิเทศทางการศึกษา
๗. ปฏิบัติงานเลขานุการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศ การศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา
๘. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือ ที่ได้รับมอบหมาย

## ส่วนที่ ๓

### ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการตามภารกิจของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา จะเห็นได้ว่า มีขั้นตอนสำหรับการให้บริการของงานบริการแต่ละงาน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงาน ความยากง่าย ในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตามงานบริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้รับบริการ ต้องได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาคและเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข ผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่หน้าประทับใจกับผู้รับบริการ ทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรภายในกลุ่มสำหรับการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้



### ค่าธรรมเนียม (ไม่เก็บค่าใช้จ่าย)

#### กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓

๒. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๕๖

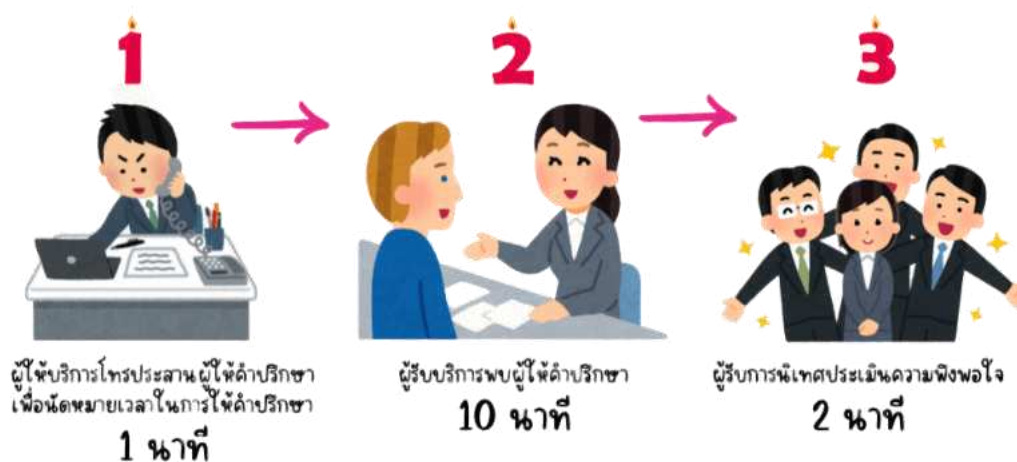
๓. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓

๔. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒

๕. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๖. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๗
๗. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
๘. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓
๙. กฎกระทรวงว่าด้วยสิทธิในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๗
๑๐. กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑
๑๑. คู่มือการดำเนินการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาของเขตพื้นที่

## ขั้นตอนการให้บริการ การให้คำปรึกษาทางงานวิชาการ

ระยะเวลาในการให้บริการ 15 นาที



## ค่าธรรมเนียม (ไม่เก็บค่าใช้จ่าย)

### กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓
๒. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓
๔. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒
๕. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๖. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๗
๗. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
๘. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓
๙. กฎกระทรวงว่าด้วยสิทธิในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๗
๑๐. กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑
๑๑. คู่มือการดำเนินการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาของเขตพื้นที่

## ส่วนที่ ๔

### การติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือการให้บริการของบุคลากรกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมี ความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือการให้บริการ ย่อมจะส่งผล ต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ บุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

๒. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ บุคลากรในสังกัดสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการ แก่ผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีมาตรฐานเดียวกัน

#### บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้ เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง ก้าวสู่องค์กรคุณภาพขั้นแนวหน้าในอนาคตต่อไป

## คณะทำงาน

### ที่ปรึกษา

๑. นายเรืองยศ ปันศิริ
๒. นางสาวทอแสง สมพินิจ
๓. นายสมปอง สุภาภา
๔. นางสาวณัฏฐธนิภา เกาทอง

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓  
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓  
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓  
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

### คณะทำงาน

๑. นางสุจินดา คำเงิน
๒. นางสาวศิพณัฐ ใจสัตย์
๓. นางสาววรรณิการ์ นารี
๔. นางสาวรัชนี อุดทา
๕. นางสาวศรัณย์พัชร สิงห์ใจ
๖. นางสาวนภวรรณ ปัญญา
๗. นางจิณณ์ชญา ศิริวงศ์
๘. นางสาวพัชริดา ลำนักเนตร
๙. นางสาวกิงกาญจน์ อินตะปัญญา
๑๐. นางศิริภาณี บุญเกิด
๑๑. แววลี พุทธิมา
๑๒. นางสาวอรณัชชา เตชะวงศ์
๑๓. นางสาวนิภาพรรณ สิงห์คำ
๑๔. นายเอกลักษณ์ ฤชา
๑๕. นางสาวเมธี แซ่โก
๑๖. ว่าที่ ร.ต.หญิง สายใจ กันทะวงศ์
๑๗. นางสาวสาธกา พัฒนาริชาภรณ์
๑๘. นางสาวเบญจมาศ ผิวผุด

ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ  
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน  
พนักงานจ้างเหมาบริการ

### ผู้จัดทำ

๑. นางสุจินดา คำเงิน
๒. ว่าที่ ร.ต.หญิง สายใจ กันทะวงศ์

ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน



คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการ  
สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ  
กลุ่มนี้เกิดติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา