

## ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน สพป.ชม.3

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย มีคุณภาพและประสิทธิภาพในปี พ.ศ. 2566 - 2570 ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นโยบายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานต้นสังกัดในระดับต่างๆ ดังนี้

### ค่านิยม (Core Values)

#### We're SMART



## วิสัยทัศน์ (Vision)

“สร้างโอกาส และความเสมอภาค พัฒนาคุณภาพทางการศึกษา เสริมสร้างสมรรถนะผู้เรียน บนพื้นฐานพหุวัฒนธรรม ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อวิถีชีวิตที่มีความสุข”

## พันธกิจ (Mission)

1. สร้างโอกาสให้ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง
2. ยกระดับคุณภาพผู้เรียนตามหลักสูตรให้มีสมรรถนะในศตวรรษที่ 21
3. พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อตอบสนองนโยบายและจุดเน้นของกระทรวง ศึกษาธิการเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
4. พัฒนาระบบบริหารการจัดการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างครอบคลุม
5. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างทั่วถึง โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
6. พัฒนาศักยภาพข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้มีสมรรถนะในศตวรรษที่ 21
7. ส่งเสริมสนับสนุนสถานศึกษาให้จัดการศึกษาอย่างปลอดภัย

## เป้าประสงค์หลัก (Goals) : 4Qs



### Q1 สำนักงานเขตพื้นที่คุณภาพ (Quality Office)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีระบบบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย (Big Data) และเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) สร้างค่านิยมองค์กร พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กรคุณภาพ

### Q2 โรงเรียนคุณภาพ (Quality Schools)

- 1) สถานศึกษาน้อมนำพระบรมราโชบายของรัชกาลที่ 10 และส่งเสริมการจัดการศึกษาบนพื้นฐานพหุวัฒนธรรม เพื่อสร้างความมั่นคงของสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- 2) สถานศึกษาจัดให้ประชากรวัยเรียนทุกคน รวมทั้งผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ กลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มที่อยู่พื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร ได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียม ทั่วถึง และมีคุณภาพ
- 3) สถานศึกษาเป็นโรงเรียนนำดู นำอยู่ นำเรียน มีระบบประกันคุณภาพภายในและระบบการนิเทศภายในที่เข้มแข็ง
- 4) สถานศึกษาจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
- 5) สถานศึกษาพัฒนาหนึ่งโรงเรียน หนึ่งนวัตกรรม มุ่งสู่องค์กรที่มีคุณภาพ

### Q3 ห้องเรียนคุณภาพ (Quality Classrooms)

- 1) จัดห้องเรียนสะอาด บรรยากาศน่าเรียน มีระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2) ครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ มีทักษะการจัดการเรียนรู้เชิงรุก Active Learning คิดและมีเหตุผลและเป็นขั้นตอน (Coding) และสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการจัดการเรียนรู้
- 3) ครูพัฒนางานด้วยชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC)
- 4) พัฒนาห้องเรียน หนึ่งนวัตกรรม เพื่อพัฒนาการเรียนรู้และส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

### Q4 นักเรียนคุณภาพ (Quality Students)

- 1) นักเรียนมีความรักในสถาบันหลักของชาติ และยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อบ้านเมือง มีหลักคิดที่ถูกต้อง และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีคุณธรรมจริยธรรม มีค่านิยมที่พึงประสงค์ มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น ซื่อสัตย์ สุจริต มัธยัสถ์ อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม
- 2) นักเรียนเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีความรู้ อ่านออก เขียนได้ คิดริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรม มีทักษะชีวิต ทักษะอาชีพ มีสมรรถนะตามหลักสูตร สุขภาพเหมาะสมกับวัย
- 3) นักเรียนมีคุณลักษณะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21



## แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ในการขับเคลื่อนลงสู่การปฏิบัติ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนและดูแลช่วยเหลือให้การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เด็กนักเรียนและเยาวชนมีคุณภาพ ตามกรอบภารกิจที่ได้รับผิดชอบและได้รับมอบหมายในการทำงาน โดยเน้นการบูรณาการการจัดการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย นำแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ ประกอบการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาคุณภาพผู้เรียนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญาทักษะชีวิต คุณธรรม จริยธรรม จิตอาสา การกีฬา ลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บำเพ็ญประโยชน์ องค์กรนักเรียน สติเด็ก การระดมทุนและจัดกองทุนการศึกษาเพื่อช่วยเหลือผู้เรียนทั้งเด็กปกติ เด็กด้อยโอกาส เด็กบกพร่อง เด็กพิการ และเด็กที่มีความสามารถพิเศษ อีกทั้งส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว ชุมชนสถาบันทางศาสนา สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน ได้ร่วมจัดการศึกษาที่จะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้เรียน รวมทั้งได้น้อมนำแนวพระราชดำริ สืบสานพระราชปณิธาน พระบรมราโชบายด้านการศึกษาของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (National Strategy) นำมาวิเคราะห์สภาพบริบทในการทำงานทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เชื่อมโยงไปสู่ทิศทางในการพัฒนาการศึกษาตามแผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และตามค่านิยม วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ จุดเน้น แนวทางการพัฒนาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 รวมทั้งได้นำจุดเน้นเชิงนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ นโยบายและจุดเน้นของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ลงสู่การวางแผนในการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการทำงานลงสู่การปฏิบัติ เพื่อให้มีความเชื่อมโยงในการทำงานร่วมกับสถานศึกษาในสังกัด

ในการนี้ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จึงได้วางแผนในการดำเนินงานและได้เสนอโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 รวมทั้งได้วางแผนการดำเนินงานขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เด็กและบุคลากรทางการศึกษา เกิดการรับรู้ มีภูมิคุ้มกันและมีพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา พร้อมทั้งจะรับการศึกษาเรียนรู้ และมีเป้าหมาย ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลต่อการศึกษาที่มีคุณภาพ ทำให้เด็กทุกคนเป็นเด็กดี เด็กเก่ง มีคุณธรรม คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่สังคมต้องการ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีความปลอดภัยทุกรูปแบบ

ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 (สพป.เชียงใหม่3)	โครงการขับเคลื่อนลงสู่การปฏิบัติ (ไม่ได้บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี 2566)
1.โครงการความปลอดภัยในสถานศึกษา โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นฐาน 2.โครงการส่งเสริมสุขภาพกาย และเสริมสร้างสุขภาพจิตในสถานศึกษา “Mental health school full stornng”	1.โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในสถานศึกษา 2.โครงการสถานศึกษาปลอดภัย ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3. โครงการลงพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมความปลอดภัยนักเรียนและนักศึกษา 4.โครงการเยี่ยมบ้านนักเรียน

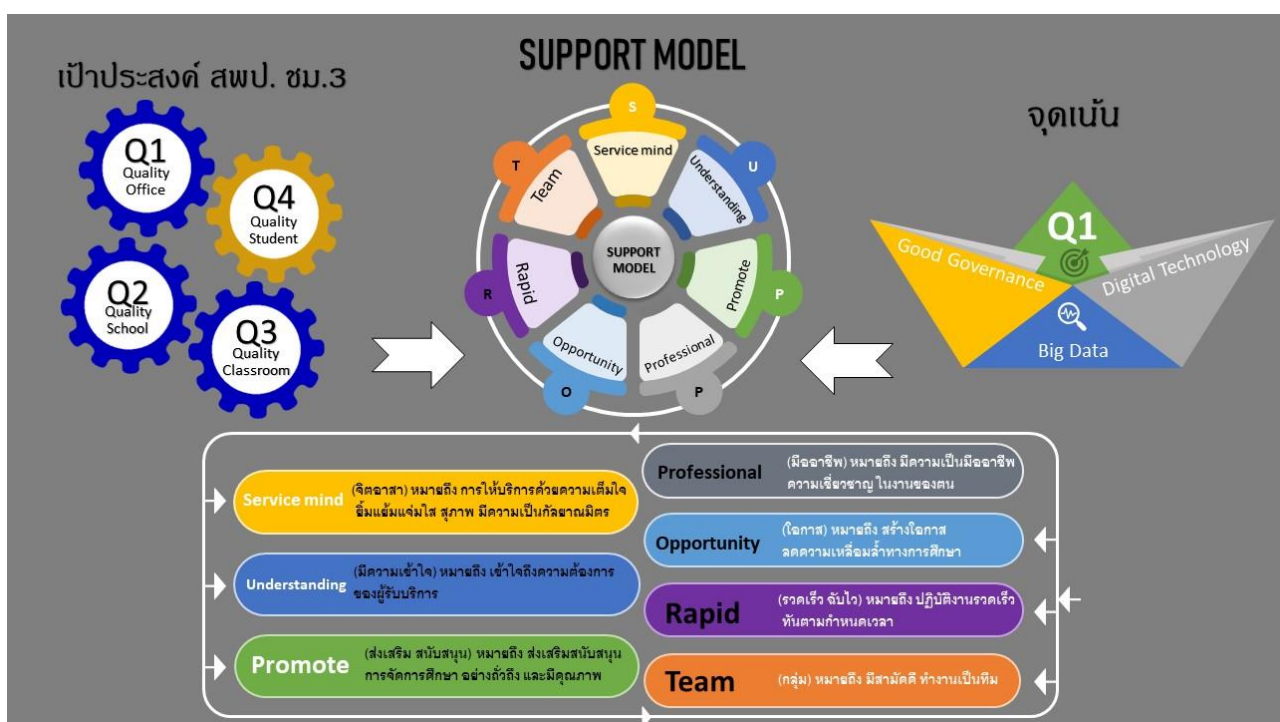
กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับประชากรวัยเรียนทุกคน

ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 (สพป.เชียงใหม่3)	โครงการขับเคลื่อนลงสู่การปฏิบัติ
3.โครงการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาขับเคลื่อนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ	5.โครงการรับนักเรียน 6.โครงการพื้นที่สูง 7.โครงการติดตามการดำเนินงานการจัดสรรเงินอุดหนุนนักเรียนยากจนพิเศษ 8.โครงการพาน้องกลับมาเรียน

กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 (สพป.เชียงใหม่3)	โครงการขับเคลื่อนลงสู่การปฏิบัติ
4.โครงการแข่งขันศิลปหัตถกรรมนักเรียน ระดับเขต 5.โครงการแข่งขันศิลปหัตถกรรมนักเรียน ระดับภาค 6.โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยในโรงเรียน “ประชาธิปไตยก้าวหน้า สถานักเรียนเข้มแข็ง”	9.โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน ได้เสนอของงบประมาณไปจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติงบประมาณ ปี 2566-2567
กลยุทธ์ที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา-	10.โครงการประเมินโรงเรียนพระราชทาน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ตามเป้าประสงค์ กลยุทธ์ จุดเน้น และแนวทางการพัฒนาการศึกษาตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ที่กำหนดไว้ จึงได้จัดทำกระบวนการในการทำงานไว้เพื่อให้ขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมลงสู่การปฏิบัติได้ทันที ต่อเนื่อง และเกิดการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดเจน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ได้จัดทำนวัตกรรม “หนึ่งกลุ่มภารกิจ หนึ่งนวัตกรรมบริการ” Support Model ดังนี้



**service mind (จิตอาสา จิตสาธารณะ)** หมายถึง การให้บริการด้วยความเต็มใจ เต็มใจ และทุ่มเทแรงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มีความเป็นกัลยาณมิตร อุทิศตนให้กับงานที่ทำ ทุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ รวมทั้งได้ปลูกฝังให้ทุกคนในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษามีหัวใจในการบริการ ให้จัดระบบงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากทำให้ง่ายขึ้น ทำให้เชื่อมั่นว่า service mind เป็นหัวใจสำคัญของการบริการ ผู้ที่มารับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของเราทุกคนเราต้องสร้างความประทับใจ ให้เขาเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

**Understanding (มีความเข้าใจ)** หมายถึง เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ เข้าอกเข้าใจ การรับฟังปัญหา และช่วยหาทางแก้ไข มีความเป็นธรรม มีความโปร่งใส เข้าถึงง่าย และอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการทุกคน ทุกกลุ่ม ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ส่งผลต่อทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันในการทำงานร่วมกัน

**Promote (ส่งเสริม สนับสนุน)** หมายถึง การให้ความสำคัญและการขยายขอบเขตโครงการหรือกิจกรรมให้ตีมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้นด้วยปัจจัยต่างๆ เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร ความรู้ โอกาส และกำลังใจ เพื่อให้งานที่ดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถจะดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ทำให้เกิดจัดการศึกษาได้อย่างถาวร และมีคุณภาพ โดยมีการบูรณาการการจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ไปสู่การศึกษาตลอดชีพ

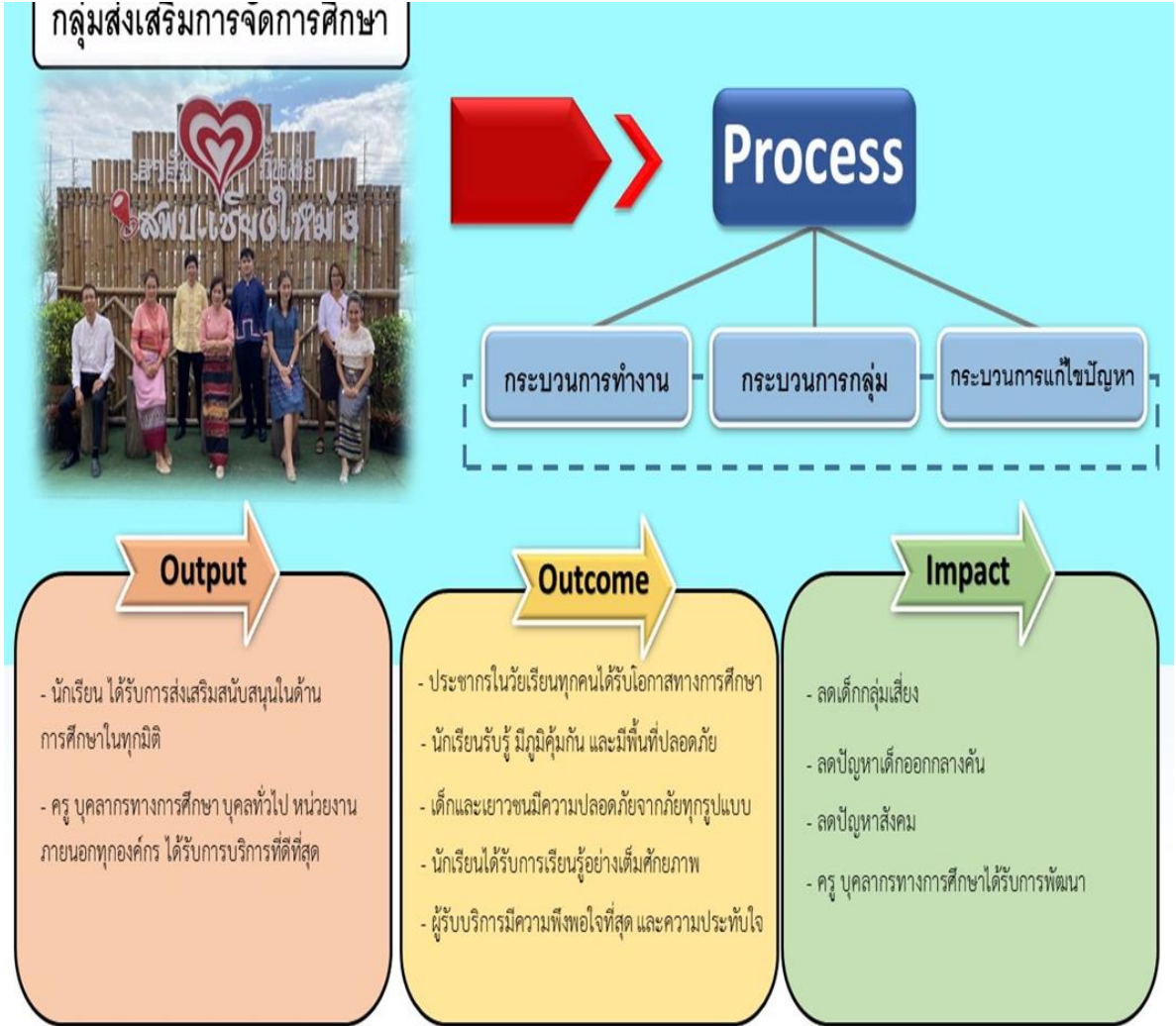
**Professional (มืออาชีพ)** หมายถึง การมีความรอบรู้ เชี่ยวชาญชำนาญพิเศษในวิชาชีพของตน สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง มีไหวพริบในการจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วแม่นยำ และลงมือทำอย่างจริงจัง มุ่งมั่นตั้งใจให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทุกคนในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทุกคนมีการทำงานอย่างมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในงานของตน มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานอย่างเต็มศักยภาพ กล้าที่จะคิด ทำสิ่งใหม่ๆ มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีการบริหารเวลา และวางแผนที่ดี

**Opportunity (โอกาส)** หมายถึง การให้โอกาส ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานและได้รับการพัฒนา อย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิและเป็นธรรม ในการได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานในการสร้างโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา เราได้ส่งเสริมสนับสนุนให้เด็กทุกคนได้เข้าสู่ระบบการศึกษาเพื่อให้ได้รับการพัฒนาอย่างรอบด้าน มีคุณภาพตามศักยภาพในแต่ละช่วงวัย โดยบูรณาการกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษา และลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา และปีการศึกษา 2566 คาดว่าจะไม่มีเด็กตกหล่นและออกกลางคัน

**rapid (รวดเร็ว ฉับไว)** หมายถึง รวดเร็ว, คล่องแคล่ว, ปราดเปรียว, ปราดเปรื่อง, บุคลากรในกลุ่มส่งเสริมทุกคนต้องทำงานว่องไว มีปฏิภาณปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา โดยวางแผนกับงานที่ได้รับมอบหมาย นำโจทย์งานที่ได้รับมาวิเคราะห์แล้ววางแผนว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรบ้าง ลงมือทำตามแผนงาน และทุ่มเทกับงานด้วยความตั้งใจ

**Team (กลุ่ม)** หมายถึง กลุ่มบุคคลผู้มีพลัง มีความผูกพันรับผิดชอบ ที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันกับสมาชิกในทีม ร่วมทำงานด้วยกันได้ดี และรู้สึกเพลิดเพลินที่จะทำงานนั้น สามารถปฏิบัติงานเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูง บุคลากรในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทุกงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถที่จะทำงานเป็นทีมร่วมกันได้ดีมาก มีการร่วมวางแผนการทำงาน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา แลมีการตัดสินใจในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี แม้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายใครจะเป็นเจ้าภาพหลักก็ตาม ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้ ทำให้งานทุกงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย สำเร็จทุกภารกิจ อีกทั้งในการทำงานต่าง ๆ ที่มีการประสานงานกับเครือข่าย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

กระบวนการในการดำเนินงานของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา



กระบวนการ เป็นการทำงานอย่างมีระบบ เป็นขั้นตอน ก่อให้เกิดทักษะแก่ผู้ทำงาน ช่วยให้การงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาได้มีวางกระบวนการที่เป็นประโยชน์ให้แก่บุคลากรในกลุ่ม ดังนี้

1. **กระบวนการทำงาน** เป็นกระบวนการทำงาน ที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน ทุกคนในกลุ่มจะต้องมีความมุ่งมั่นถึงผลสำเร็จของการทำงานเป็นสำคัญ หากได้รับมอบหมายงานให้ทำแล้ว จะต้องทำทันที ต้องต่อเนื่องและต้องมุ่งมั่นให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงหรือมีการปรับปรุงวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อพัฒนางานให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**ขั้นตอนของกระบวนการทำงาน**

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์งาน

เป็นการวิเคราะห์ว่ามีงานอะไรบ้างที่ต้องทำ มีรายละเอียดอย่างไร ต้องทำอะไรบ้าง ขั้นตอนเป็นอย่างไร

## ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนการทำงาน

เป็นการนำงานที่น่าสั่งที่วิเคราะห์ไว้มาวางแผนในการทำงานว่า จะทำอะไรบ้าง ควรทำอะไรบ้างก่อนหลัง ควรใช้เวลาใด มีระยะเวลาเท่าใด ใช้วัสดุอุปกรณ์อะไรบ้างในการทำงาน

## ขั้นตอนที่ 3 การลงมือทำงานตามแผน

เป็นการทำงานตามแผนที่วางไว้ตามขั้นตอนในการทำงาน

## ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการทำงาน

เป็นการตรวจสอบผลการทำงานว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ ก็ต้องดูข้อบกพร่องนำมาปรับปรุงแก้ไข

## 2. กระบวนการกลุ่ม กระบวนการกลุ่ม เป็นการทำงานร่วมกันของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มี

วัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างเดียวกัน ซึ่งบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ได้มีการมอบหมายงาน และมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน ให้ทุกคนรับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถและทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างมืออาชีพ แต่ถึงแม้จะมีการมอบงานให้แต่ละคนทำ แต่บุคลากรในกลุ่มก็ต้องให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานทุกงานของกลุ่มประสบผลสำเร็จ

### กิจกรรมสำคัญในกระบวนการกลุ่มมีดังนี้

1. การมีผู้นำ / หัวหน้ากลุ่ม ตามงานที่แต่ละคนได้รับมอบหมาย ซึ่งในแต่ละครั้งอาจผลัดเปลี่ยนกันเป็น
2. การวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการทำงาน
3. การรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกทุกคนภายในกลุ่มบนพื้นฐานของเหตุผล
4. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการทำงาน
5. การติดตามผลการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน
6. การประเมินผลรวมและชื่นชมในผลงานของทุกคน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

### ลักษณะของการทำงานตามกระบวนการกลุ่ม การทำงานตามกระบวนการกลุ่มมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน
2. มีปฏิสัมพันธ์กันภายในกลุ่ม ให้เกียรติซึ่งกันและกัน การยอมรับกัน
3. ปฏิบัติตามกฎระเบียบของกลุ่ม
4. สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน มีความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แบ่งงานตามความรู้ความสามารถ

### หลักของกระบวนการกลุ่ม การทำงานในกระบวนการกลุ่มของเรา ทุกคนต้องยึดหลักในการทำงาน ดังนี้

1. ทุกคนต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ว่าในการทำงานในแต่ละภารกิจงานจะต้องมีผู้รับผิดชอบหลัก ดังนั้น ในการทำงานในแต่ละงาน ประกอบด้วยหัวหน้ากลุ่ม เลขากลุ่ม และสมาชิกกลุ่ม ทุกคนต้องรู้จักและปฏิบัติตามบทบาทของตน
2. เจ้าหน้าที่ทุกคนในกลุ่มต้องมีทักษะในการสื่อสาร ต้องมีการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน และทุกคนต้องกล้าแสดงความคิดเห็น มีทักษะในการพูด เขียน การสรุป เป็นการสื่อสารกันภายในกลุ่มต้องเข้าใจตรงกัน หากมีข้อโต้แย้งกัน มีความเห็นไม่ตรงกัน ต้องหาข้อสรุปให้ได้ ผ่านการสื่อสารกัน อาจจะเป็นการพูดคุยกัน หรือการเขียนรายงานเสนอก็ได้



## ขั้นตอนของกระบวนการกลุ่ม

### ขั้นตอนที่ 1 การเลือกหัวหน้ากลุ่ม

หัวหน้ากลุ่มเป็นตัวจักรสำคัญที่จะให้งานของกลุ่มสำเร็จตามเป้าหมาย และได้รับความร่วมมือจากคนในกลุ่มด้วย ซึ่งคนที่เป็หัวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ต้องกล้าตัดสินใจ มีความสามารถในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกับทุกคน การคัดเลือกคนเป็นหัวหน้ากลุ่มของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา เป็นการคัดเลือกบุคคลจากเจ้าของงานที่ได้รับมอบหมายโดยตรง แต่ทั้งนี้ ผู้ที่สมควรเป็นหัวหน้ากลุ่ม/งาน ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้ มีความรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความกล้าหาญเด็ดขาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความยุติธรรม มีความอดทน ควบคุมอารมณ์ได้ มีความเป็นประชาธิปไตย และต้องมีความรักในกลุ่มของตนเอง

### ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดเป้าหมาย หัวหน้าทีในกลุ่มจะต้องมีเป้าหมายในการทำงานตรงกัน

ขั้นตอนที่ 3 การวางแผนในการทำงาน เป็นการกำหนดสิ่งที่ต้องทำไว้ล่วงหน้า มีสิ่งใดบ้างต้องทำ ทำสิ่งใดก่อนหลัง จะแบ่งหน้าที่กันอย่างไร การวางแผนที่ดีช่วยให้การทำงานสำเร็จไปแล้วกว่าครึ่งหนึ่ง

### ขั้นตอนที่ 4 การแบ่งงานตามความรู้ความสามารถ ทุกคนในกลุ่มจะได้รับมอบหมายงานที่ต่างกัน ตาม

บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คนที่เป็นหัวหน้ากลุ่ม อาจจะตั้งเลขานุการกลุ่มมีหน้าที่รับคำสั่งจากหัวหน้ากลุ่ม ไปถ่ายทอดให้สมาชิกได้รับทราบ จัดบันทึกการประชุม ติดต่อประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก นอกจากนี้เลขานุการกลุ่มควรมีความสามารถในการจดบันทึกที่งาน มีความรอบคอบ มีทักษะในการสื่อสาร เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาต่างๆ

### ขั้นตอนที่ 5 การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เมื่อได้รับมอบหมายงานใด ควรปฏิบัติ จนงานผลสำเร็จ

### ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผลและปรับปรุงงาน เป็นขั้นตอนสุดท้าย การประเมินผลจะทำให้ทราบว่า งาน

ของกลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ หากพบว่า งานประสบสำเร็จ ก็แสดงว่าการทำงานของกลุ่มมีประสิทธิภาพที่ดี แต่ถ้าประเมินผลแล้วพบว่า งานไม่ประสบผลสำเร็จ ก็ควรที่จะต้องนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสนครั้งต่อไป

## ลักษณะของกลุ่มที่ดี มีส่วนประกอบดังนี้

1. สมาชิกกลุ่มทุกคนรู้บทบาทและหน้าที่ที่ต้องทำอย่างชัดเจน
2. หัวหน้ากลุ่มเป็นผู้ที่มีความสามารถสูง รู้งานเป็นอย่างดี มีประสบการณ์ กล้าคิดกล้าทำ กล้าตัดสินใจ และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น
3. สมาชิกกลุ่มมีความหลากหลายทั้งความรู้ความสามารถ
4. บรรยากาศในการทำงานไม่เคร่งเครียด
5. สมาชิกทุกคนพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างมีเหตุผล
6. สมาชิกทุกคนได้รับข้อมูลพร้อมกันและเสนอกัน
7. ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในงานมีความถูกต้องครบถ้วน ทัน

## 3. กระบวนการแก้ปัญหา คือ ความสามารถในการคิดหาคำตอบให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยนำประสบการณ์

ความรู้ ความสามารถ และข้อมูลที่มีอยู่แล้ว มาใช้กับปัญหาหรือเหตุการณ์ใหม่ๆ หรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างทำงาน ได้อย่างเหมาะสมถูกต้องตามควร

## ลักษณะของกระบวนการแก้ปัญหา

กระบวนการแก้ปัญหา เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการคิดที่เป็นพฤติกรรมขั้นสูง ซึ่งเกิดจากความต้องการค้นหา วิธีการแก้ปัญหาของบุคคล ในสถานการณ์ที่ไม่เคยได้รับรู้หรือเคยประสบพบเจมมาก่อน โดยต้องอาศัยทั้งประสบการณ์เดิมและประสบการณ์ในการเรียนรู้ ไปใช้ในการแก้ปัญหา

**กระบวนการคิดแก้ปัญหา** ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1

ทำความเข้าใจปัญหา คือต้องทำความเข้าใจว่าปัญหานั้นคืออะไร ต้องหาอะไรเป็นข้อมูลและเงื่อนไขใดบ้าง หลังจากพิจารณาว่าข้อมูลและเงื่อนไขที่กำหนดนั้น เพียงพอที่จะหาคำตอบของปัญหาได้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 2

การวางแผนและออกแบบวิธีการแก้ปัญหา จากความรู้และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ทุกคนก็จะช่วยกันให้เกิดการคาดคะเนว่า จะใช้วิธีการใดในการแก้ปัญหาได้บ้าง ประสบการณ์เดิมของผู้แก้ปัญหาก็จะช่วยได้เล็กน้อย เพียงใด เพราะจะได้มีแนวทางในการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 3

การดำเนินการแก้ปัญหตามี่วางแผนไว้ เมื่อได้วางแผนในการแก้ปัญหาก็จะดำเนินการแก้ปัญหา และในระหว่างดำเนินการแก้ปัญหา อาจมีแนวทางที่ดีกว่าวิธีที่วางไว้ ก็สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ และตามความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 4

การตรวจสอบการแก้ปัญหา ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินภาพรวมของการแก้ปัญหา ทั้งด้านวิธีการแก้ปัญหา ผลการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ รวมทั้งการนำไปประยุกต์ใช้ ทั้งนี้การแก้ปัญหาใดๆ และต้องตรวจสอบถึงผลกระทบต่อสิ่งต่าง ๆ ให้อรอบด้วย ทั้งต่องานของเรา ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

## แพลตฟอร์มการบริการของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

### แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ประเภทผู้ให้บริการ  ผู้บริหารสถานศึกษา  ครู  
 พนักงานราชการ  ลูกจ้าง  ประชาชนทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีเกณฑ์วัดระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด 0 = ไม่พึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
		5	4	3	2	1	0
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว						
2	มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครื่องมือช่วยส่งคอมออนไลน์ เป็นต้น						
3	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>							
4	เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ						
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย ได้อย่างชัดเจน						
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบ แนวปฏิบัติ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
7	มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการที่ชัดเจน						
8	จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก						
9	จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ						
10	มีจุดบริการ น้ำดื่ม ชา กาแฟ สำหรับผู้รับบริการ						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

