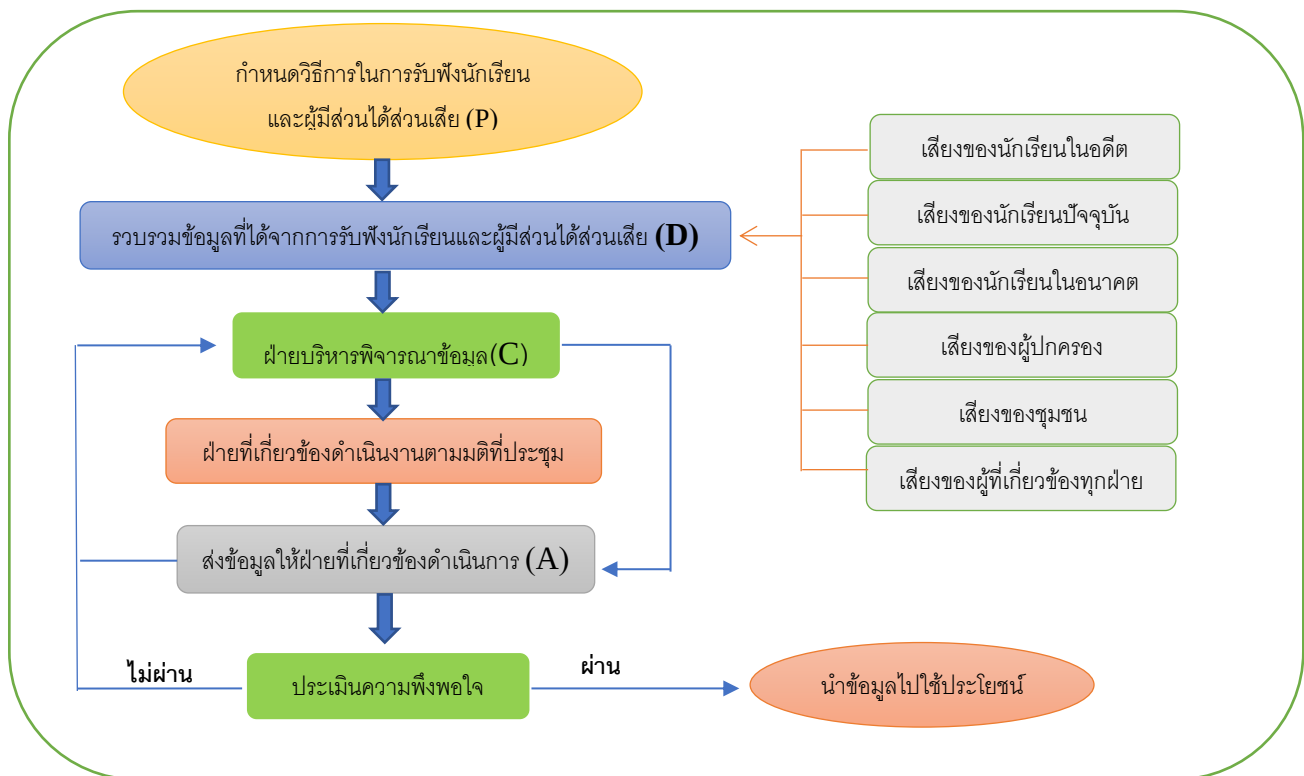


033 นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder)

3.1 เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOICE OF THE STUDENT and Stakeholder)

โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคมได้จัดทำหลักสูตรสถานศึกษาที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนให้เต็มตามศักยภาพ โดยตอบสนองความต้องการของนักเรียน เป็นไปตามกรอบนโยบายของรัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีการวิเคราะห์ห้องค์กร (SWOT) วิเคราะห์มาตรฐานและตัวชี้วัด จัดทำหลักสูตรโรงเรียนมาตรฐานสากล ออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ วัดและประเมินผลตามสภาพจริง มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอย่างมีคุณภาพ เพื่อพัฒนานักเรียนให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่กำหนด โดยตระหนักถึงความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงมีการวางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังนักเรียน ด้วยกระบวนการ PDCA สรุปเป็นภาพประกอบที่ 3 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 3 กระบวนการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากภาพประกอบที่ 3.1 แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนบ้านแพงพิทยาคมมีกระบวนการในการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ มีวิธีการที่เหมาะสมในการรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ก. การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Listening)

(1) นักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Current STUDENTS and Stakeholders)

โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคมมีกระบวนการรับฟังนักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการจัดโครงการ/กิจกรรมและวิธีการในการรับฟังเสียงนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน ซึ่งจะเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อทางสังคมออนไลน์ (Social Media) และเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปปฏิบัติและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสามารถสรุปกิจกรรมโครงการและการดำเนินงานต่างๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงการรับฟังนักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจุบัน	เป้าหมายการดำเนินงาน	วิธีดำเนินการ
1. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	- เก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลเชิงลึกที่เป็นความต้องการ ความคาดหวัง และข้อมูลที่เป็นจริงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเป็นระบบ - นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง - สามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับนักเรียน - สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที และตรงจุด	โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคมมีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการครบ 5 ขั้นตอน มีการจัดเก็บข้อมูลโดยครูที่ปรึกษาเพื่อรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล คัดกรองนักเรียน และแยกกลุ่มนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มที่มีปัญหา เพื่อจัดกิจกรรมเสริม แก้ไขปัญหา และการส่งต่อเพื่อแก้ไขปัญหและพฤติกรรม ทั้งนี้ทุกฝ่ายร่วมกันดำเนินงานอย่างเข้มแข็ง ทั้งฝ่ายกิจการนักเรียน งานแนะแนว งานครูที่ปรึกษา หัวหน้าระดับชั้น ครูที่ปรึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายสอดแทรกอยู่ในกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กิจกรรมเยี่ยมบ้านนักเรียน กิจกรรมโฮมรูม การดูแลช่วยเหลือนักเรียนในด้านอื่นๆ เป็นต้น
2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	- เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน - จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตรงกับความต้องการของนักเรียน	ครูผู้สอนมีการสำรวจความคิดเห็นของนักเรียน โดยใช้เครื่องมือในการรับฟังเสียงนักเรียน ได้แก่ การสอบถาม การสังเกต การประเมินความพึงพอใจ ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมให้นักเรียนได้ออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามความต้องการ
3. การจัดตั้งคณะกรรมการนักเรียน	- เป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของนักเรียนโดยตรง	มีการเลือกตั้งคณะกรรมการนักเรียนตามวิถีประชาธิปไตย เพื่อให้นักเรียนได้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมและพัฒนาให้นักเรียนตามความเหมาะสมและความต้องการของ

		นักเรียน ซึ่งคณะกรรมการนักเรียนถือเป็นสื่อกลางระหว่างโรงเรียนกับนักเรียน ให้มีความเข้าใจตรงกัน เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กรต่อไป
4. การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของนักเรียนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ	- เพื่อศึกษาความต้องการของตลาด - เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ห้วงศักร(SWOT)	สำรวจข้อมูลเบื้องต้นของนักเรียน โดยใช้ข้อมูลที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนในเขตพื้นที่บริการของโรงเรียนบ้านแพนพิทยาคม และจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบที่สมบูรณ์ พร้อมใช้งาน
5. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์	- เพื่อพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน - เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับในชุมชนและสังคม	มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เน้นการมีส่วนร่วมจิตอาสา จิตสาธารณะ เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกที่ดีให้แก่ นักเรียน ทั้งนี้ มีการรับฟังความคิดเห็น โดยการสังเกต สอบถาม พูดคุย ทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนที่นักเรียนอาศัยอยู่

การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน	เป้าหมายการดำเนินงาน	วิธีดำเนินการ
6. การจัดสภาพแวดล้อมแหล่งเรียนรู้ และจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	- เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา - เพื่อส่งเสริมคุณภาพการเรียนรู้ - เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันของนักเรียนและสถานศึกษา	มีการจัดโครงการ กิจกรรม บรรยากาศ และสภาพแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การจัดห้องเรียนคุณภาพ มุมความรู้ บอร์ดความรู้ ระเบียบความรู้ ห้องสมุดมีชีวิต ห้องสืบค้น แหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ โครงการสัปดาห์ห้องสมุด โครงการสัปดาห์วิทยาศาสตร์ โครงการวันภาษาไทย โครงการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น โดยในทุกกิจกรรมมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข พัฒนากิจกรรมให้ดียิ่งขึ้น
7. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เป็นช่องทางการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างครู นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	โรงเรียนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และทันเหตุการณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ของโรงเรียน แอปพลิเคชันไลน์(Line) เป็นต้น อีกทั้งยังมีการสรุปรายงานผลการดำเนินงานของโรงเรียนภาคเรียนละ 1 ครั้ง (วารสารโรงเรียนบ้านแพนพิทยาคม) เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจ และให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของโรงเรียน และสะท้อนความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน

(2) นักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Potential STUDENT and Stakeholders)

โรงเรียนบ้านแพนพิทยาคมมีกระบวนการรับฟังเสียงนักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสารสนเทศเป็นข้อมูลย้อนกลับในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการศึกษา การให้บริการทางการศึกษา และการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ทั้งนี้การดำเนินการในกิจกรรมต่างๆเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่เป็นข้อมูลในอดีตมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต ซึ่งสามารถสรุปกิจกรรม โครงการ และการดำเนินงานต่างๆได้ดังนี้

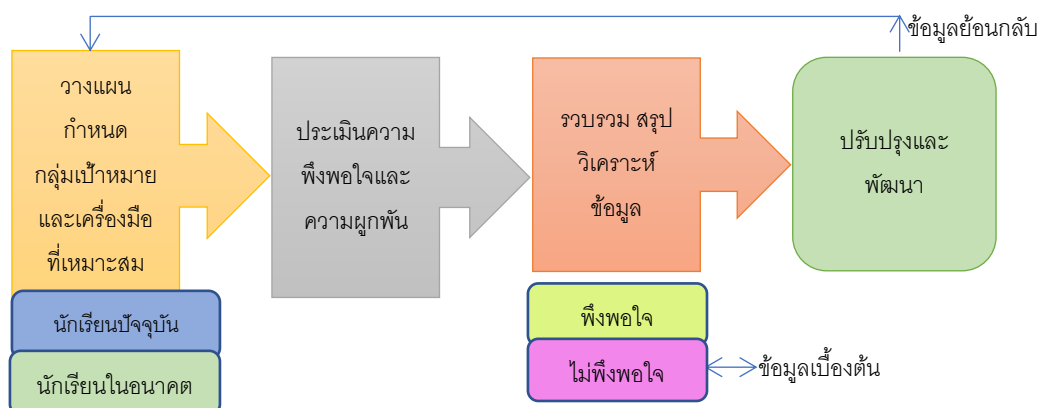
ตารางที่ 12 แสดงการรับฟังนักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต	เป้าหมายการดำเนินงาน	วิธีดำเนินการ
1. การจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่า	- เก็บรวบรวมข้อมูลจากอดีต เพื่อวางแผนงานในอนาคต	มีการรวบรวมสมาชิกจากศิษย์เก่ารุ่นต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้มแข็งและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้อง มีการประชุมปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็น เพื่อสะท้อนความต้องการ และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตามวาระสำคัญ
2. การจัดตั้งคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	- เพื่อพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	มีการประชุม วางแผนงาน และดำเนินกิจกรรมตามนโยบายของหน่วยเหนือที่กำหนด ร่วมกันสร้างและปรับปรุงนโยบายของสถานศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนา มีการระดมความคิด แลกเปลี่ยนความคิดเห็น กำกับดูแลการจัดกิจกรรม โครงการต่างๆ ของโรงเรียน เพื่อพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน
3. การจัดตั้งคณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองนักเรียน	- เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวางแผนงานในอนาคต	มีการคัดเลือกประธานและคณะกรรมการเพื่อเป็นตัวแทนในการประชุม แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข่าวสาร และชี้แจงถึงความต้องการในด้านต่างๆ โดยทางโรงเรียนจะเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการ เพื่อวางแผนและพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนในอนาคต
4. การแนะแนวการศึกษาเชิงรุก	- เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด - เพื่อศึกษาความต้องการของตลาด	โรงเรียนมีการแนะแนวการศึกษาเชิงรุกกับนักเรียนในเขตพื้นที่บริการ เพื่อให้ข้อมูลสะท้อน และสำรวจความต้องการของนักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการจัดการศึกษาครั้งต่อไป
5. การประชุมผู้ปกครองนักเรียน	- เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถานศึกษา นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	โรงเรียนได้จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองนักเรียน ภาคเรียนละ 1 ครั้ง เพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานของโรงเรียน เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข่าวสาร และพูดคุยกับครูที่ปรึกษาอย่างใกล้ชิด

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(Determination of STUDENT and Stakeholders Satisfaction and ENGAGEMENT)

โรงเรียนบ้านแพนพิทยาคมมีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถสรุปเป็นภาพประกอบที่ 4 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 4 กระบวนการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction and ENGAGEMENT)

โรงเรียนบ้านแพวงพิทยาคมมีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงนักเรียนแต่ละประเภท แต่ละกลุ่ม มีการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของนักเรียนปัจจุบันและนักเรียนในอนาคต โดยใช้เครื่องมือที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนงาน สร้างโอกาสในการเติบโต และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด โดยมีความมั่นใจว่าผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาปรับปรุง สร้างความผูกพัน และสนองความต้องการของนักเรียนปัจจุบันและนักเรียนในอนาคตได้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวได้อธิบายไว้ในข้อ 2.1 โดยมีการจัดกิจกรรม/โครงการ และมีการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบต่างๆ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การตอบแบบสอบถาม การแสดงความคิดเห็น การประเมินความพึงพอใจ ในทุกกิจกรรมและทุกโครงการ ซึ่งโรงเรียนได้ดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้ (ปรากฏในผลลัพธ์ภาพประกอบที่ 7.2 (1))

1) กิจกรรมของฝ่ายกิจการนักเรียน เช่น กิจกรรมปฐมนิเทศ กิจกรรมปัจฉินิเทศ กิจกรรมวันไหว้ครู กิจกรรมการประชุมผู้ปกครองนักเรียน กิจกรรมการยกย่องเชิดชูเกียรตินักเรียน เป็นต้น

2) กิจกรรมของฝ่ายวิชาการ เช่น งานนิทรรศการวิชาการ กิจกรรมการเรียนรู้ของกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมวันสำคัญต่างๆ กิจกรรมพี่ช่วยน้อง กิจกรรมกีฬานันทนาการ กีฬาภายใน กีฬาภายนอกกับหน่วยงานและชุมชน กิจกรรมทัศนศึกษา กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมส่งเสริมความสามารถพิเศษของนักเรียน กิจกรรมการศึกษาดูงาน กิจกรรมส่งเสริมทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ กิจกรรมฝึกปฏิบัติวิชาชีพ (การขาย-การตลาด) กิจกรรมการมอบทุนการศึกษา เป็นต้น

3) กิจกรรมของฝ่ายบริหารทั่วไป เช่น กิจกรรมวันสำคัญต่างๆ กิจกรรมโรงเรียนสัมพันธ์กับองค์กร หน่วยงาน และชุมชน กิจกรรมสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนบ้านแพวงพิทยาคม การจัดงานทอดผ้าป่าสามัคคีเพื่อการศึกษาสร้างห้องสมุด สร้างโดมหลังคาโค้ง การจัดงาน “สังสรรค์ คืบสู่เหย้า” การซื้อคอมพิวเตอร์บริจาคให้กับโรงเรียน เป็นต้น

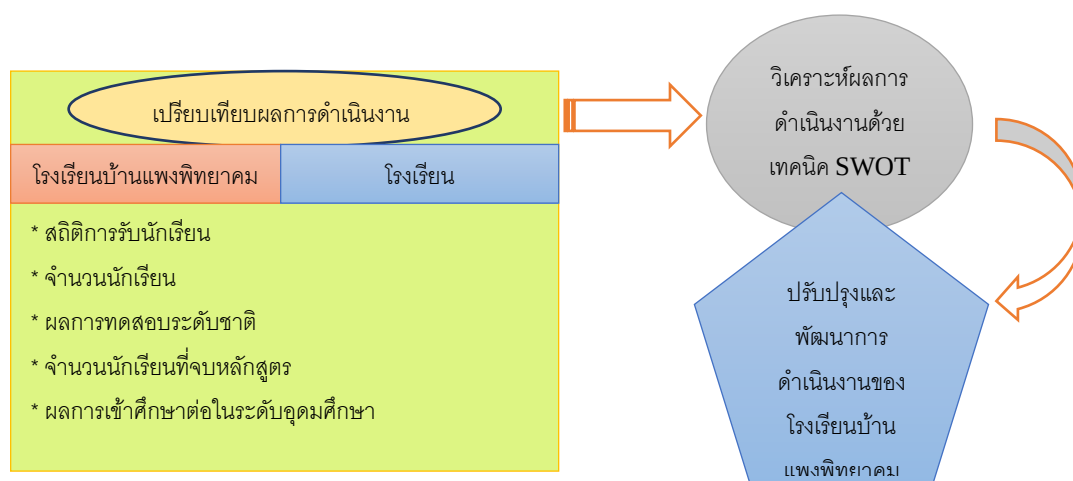
นอกจากนี้ โรงเรียนมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในด้านที่ต้องปรับปรุง มีการประเมินความไม่พึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การตอบแบบสอบถาม การแสดงความคิดเห็น การรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และการรับฟังข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลข่าวสารที่ได้มาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน และตอบสนองความต้องการของนักเรียนปัจจุบัน นักเรียนในอนาคต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจทางโรงเรียนจะมีการชี้แจงเบื้องต้น และมีการสรุปส่งต่อตามลำดับสายการบังคับบัญชา เพื่อประเมิน วิเคราะห์ถึง

สาเหตุของความไม่พึงพอใจ หาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และทำความเข้าใจกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

โรงเรียนมีวิธีการในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโรงเรียนเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่นที่มีขนาดเดียวกัน และหลักสูตรที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งข้อมูลสารสนเทศของผลการประเมินความพึงพอใจ จะได้มาจากการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างโรงเรียนบ้านแพนพิทยาคมกับโรงเรียนอื่นในด้านต่างๆ ดังนี้ สถิติการรับนักเรียนและจำนวนนักเรียนของแต่ละปีการศึกษา ผลการทดสอบระดับชาติ

(O-NET,V-NET) จำนวนนักเรียนที่จบหลักสูตร และรายงานผลการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ทั้งนี้เมื่อได้ผลการเปรียบเทียบแล้วจะมีการวิเคราะห์ผลดังกล่าวโดยใช้ SWOT ซึ่งจะทำให้การวิเคราะห์ทั้งขององค์กรและของคู่แข่ง จะทำให้สามารถส่งเสริมจุดแข็ง ปรับปรุงจุดอ่อน สร้างโอกาสในการพัฒนา และพร้อมรับกับอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กร ได้สรุปเป็นภาพประกอบที่ 5 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 5 กระบวนการประเมินความพึงพอใจเชิงเปรียบเทียบ

3.2 ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Engagement)

ก. หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Product Offerings STUDENT and Stakeholder Support)

(1) หลักสูตร (Product Offering)

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมได้กำหนดระบบการดำเนินงานเป็น 3 ระบบ คือ ระบบบริหารคุณภาพ ระบบบริหารวิชาการ และระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งระบบบริหารคุณภาพวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบหลักสูตรนั้น โรงเรียนได้ดำเนินการซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ครู นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านความเห็นชอบและกำกับติดตามจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ก่อนนำหลักสูตรสถานศึกษาไปใช้ ซึ่งวิธีการและกระบวนการออกแบบการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรได้อธิบายไว้ในข้อ 6.1

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล มีการจัดหลักสูตรการศึกษาและบริหารทางการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนได้พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความเป็นสากล เปิดรายวิชาเพิ่มเติมทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย (รายวิชา IS1 การศึกษาค้นคว้า, รายวิชา IS2 การสื่อสารและการนำเสนอ, รายวิชา IS3 การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้) มีวิธีการส่งเสริมการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมสอดคล้องกับหลักสูตรและการบริการทางการศึกษา (ปรากฏในผลลัพธ์ภาพประกอบที่ 7.2(2)-(4) และตารางที่ 7.2(1)-(2)) เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของนักเรียนปัจจุบันและนักเรียนในอนาคต โดยสามารถสรุปกิจกรรมต่างๆ ได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการหลักสูตรที่เอื้อต่อความพร้อมและความเหมาะสมของนักเรียน จัดโปรแกรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ หลักสูตรสถานศึกษา หลักสูตรท้องถิ่น ทั้งสายสามัญและสายวิชาชีพ (ปวช.) โดยการจัดวิชาพื้นฐาน วิชาเพิ่มเติม (ตามความสนใจของนักเรียน) กิจกรรมแนะแนว กิจกรรมชุมนุม/ชมรม และกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์

2. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริงและเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหา นักเรียนอย่างตรงจุด มีการพัฒนานวัตกรรมตามหลักสูตรที่กำหนด ตรงตามหลักวิชาการ เพื่อพัฒนาการศึกษา และการบริการทางการศึกษา

3. การจัดกิจกรรมแนะแนวให้กับนักเรียนปัจจุบันเพื่อศึกษาต่อ และนักเรียนในอนาคตที่เหมาะสมกับความต้องการ บริเวณโรงเรียนในเขตพื้นที่บริการ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มนักเรียน เป็นการดึงดูดนักเรียนกลุ่มใหม่และการเพิ่มสัดส่วนการตลาดให้มากขึ้น

(2) การสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Support)

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมมีกระบวนการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ให้นักเรียนได้พัฒนาตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีการจัดระบบการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศให้แก่ นักเรียน เพื่อให้

นักเรียนได้ทราบถึงหลักสูตรการศึกษาและบริการทางการศึกษา ตลอดจนการย้อนกลับของข้อมูล มีการกำหนดกลไกหลักเพื่อสนับสนุนส่งเสริมนักเรียน และกลไกหลักในการติดต่อสื่อสาร มีการกำหนดวิธีการส่งเสริมสนับสนุนนักเรียน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อกำหนดได้นำไปสู่การปฏิบัติโดยทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงการจัดการศึกษาและบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการสนับสนุนนักเรียน

การสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีดำเนินการ	ผลที่ได้รับ
3.การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านแพ้วพิทยาคม - นักเรียนโรงเรียนบ้านแพ้วพิทยาคม - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ให้บริการสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงเรียน	- ได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการให้ความร่วมมือกันทางชุมชนและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ เพื่อก้าวทันตามยุคสมัย
2. การส่งเสริมการรักการอ่าน	- นักเรียนโรงเรียนบ้านแพ้วพิทยาคม	- จัดกิจกรรมรักการอ่าน1คาบ/สัปดาห์	- นักเรียนมีความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ และผ่านการประเมินการอ่านคิดวิเคราะห์ตามหลักสูตรในแต่ละชั้นปี
3. การส่งเสริมด้านกีฬา	- นักเรียนโรงเรียนบ้านแพ้วพิทยาคม	- จัดกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพด้านกีฬาให้นักเรียน	- การแข่งขันกีฬาทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน - นักเรียนมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง
4. การส่งเสริมความสามารถพิเศษและยกระดับคุณภาพผู้เรียน	- นักเรียนโรงเรียนบ้านแพ้วพิทยาคม	- จัดค่ายวิชาการเพื่อส่งเสริมความสามารถพิเศษของนักเรียน - จัดกิจกรรมทบทวนความรู้ในระดับชั้น ม.3และ ม.6	- นักเรียนได้พัฒนาตนเองและเพิ่มทักษะกระบวนการคิดอย่างมีประสิทธิภาพ - ผลการทดสอบระดับชาติ (o-net) สูงขึ้นทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ในแต่ละปี
5. การเยี่ยมบ้านนักเรียนเป็นรายบุคคล	- นักเรียนโรงเรียนบ้านแพ้วพิทยาคม - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คุณครูที่ปรึกษาเยี่ยมบ้านนักเรียนเป็นรายบุคคล มีการบันทึกข้อมูลเพื่อป้องกันดูแล และแก้ไขปัญหาของนักเรียน	- ครู นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันซึ่งกันและกัน - ได้ทราบปัญหาและเห็นสภาพความเป็นอยู่ ที่แท้จริงของนักเรียนแต่ละคน สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

นักเรียน (STUDENT Segmentation)

ฝ่ายวิชาการโรงเรียนบ้านแพนพิทยาคมใช้สารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียน ตลาดและหลักสูตร ในการ
 จำแนกกลุ่มนักเรียน ส่วนตลาดปัจจุบันและตลาดอนาคต ซึ่งกลุ่มนักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย นักเรียนอดีต ได้แก่
 นักเรียนที่จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 นักเรียนอนาคต ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในเขต
 พื้นที่และนอกเขตพื้นที่ที่สมัครเข้าศึกษาต่อระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่
 สมัครเข้าศึกษาต่อระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยสามารถสรุปได้ตามตาราง ที่ 14 ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงขั้นตอนการจำแนกนักเรียน

ลำดับขั้นตอน	กลุ่มนักเรียน			
	นักเรียนปัจจุบัน	นักเรียนอดีต	นักเรียนอนาคต	นักเรียนคู่แข่ง
1. กำหนด กลุ่มเป้าหมายของ ตลาด(P)	- นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 3	-	-โรงเรียนในเขตพื้นที่บริการ และนอกเขตพื้นที่บริการ -นักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3	
2. ศึกษาความ ต้องการของตลาด (D)	- ต้องการศึกษาระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 และระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ -ต้องการประกอบอาชีพ	สร้างความผูกพัน	-โรงเรียนได้รับการยอมรับ -ตรงตามความต้องการของ กลุ่มเป้าหมาย	ความต้องการทางการ ศึกษา
3. วิเคราะห์นักเรียน ให้สอดคล้องกับ หลักสูตร (C)	-ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน -แผนการเรียนที่ผ่านมา -ความสามารถพิเศษ -ความประพฤติ	-	-ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน -แผนการเรียนที่ผ่านมา -ความสามารถพิเศษ -ความประพฤติ	-
4. การสร้างโอกาส ในการเติบโต (A)	-จำนวนนักเรียนในแต่ละห้อง -แผนการเรียนที่ตรงตามความ ต้องการของนักเรียน	-	-เพิ่มจำนวนนักเรียนในแต่ละ ห้อง -ขยายแผนการเรียนที่ตรง ตามความต้องการของ นักเรียน	-

อย่างไรก็ตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น คณะทำงานฝ่ายวิชาการได้ประชุมปรึกษาร่วมกับฝ่ายบริหาร
 ครูที่ปรึกษาและครูแนะแนว เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายและส่วนตลาด เพื่อสร้างโอกาสการเติบโต และเพิ่ม
 ส่วนแบ่งทางการตลาด

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Building STUDENT and Stakeholders Relationships)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมมีวิธีการในการสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์ที่มีต่อนักเรียนให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างเหมาะสม โดยจัดกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมและเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความรัก และความผูกพันของบุคลากรของโรงเรียนกับนักเรียนและชุมชน ดังนี้

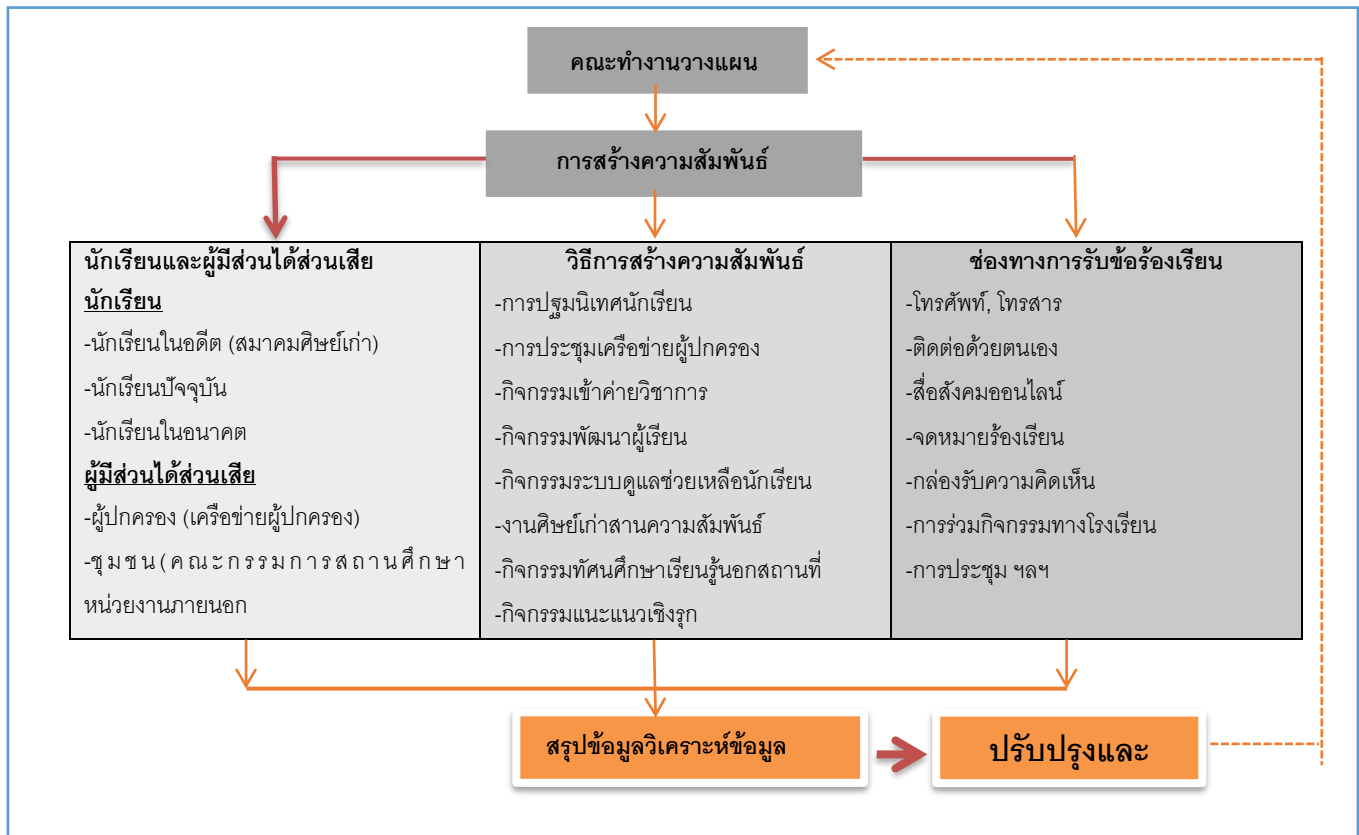
1. กิจกรรมที่ส่งเสริมและสร้างความเข้าใจอันดีของโรงเรียนที่มีต่อนักเรียนใหม่ เช่น กิจกรรมการเรียนรู้และการเรียนปรับพื้นฐานของนักเรียนใหม่ open house กิจกรรมปฐมนิเทศนักเรียนใหม่

2. กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนในแต่ละช่วงเวลา ตามแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา จะกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมสานความสัมพันธ์อันดีกับโรงเรียน เช่น กิจกรรมสอนเสริมและยกระดับผลสัมฤทธิ์ กิจกรรมโครงการของกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ 8 กลุ่มสาระ และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

3. กิจกรรมระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีแบบแผนและขั้นตอนหลักตามหลักวิชาการ มีคู่มือการทำงานของครูที่ปรึกษา การดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิด มีการกำหนดกิจกรรมพัฒนานักเรียนที่ทำให้ครูและนักเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การประสานงานร่วมกันกับผู้ปกครอง หน่วยงาน องค์กร ชุมชน ตลอดจนผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนส่งเสริม แก้ไข พัฒนานักเรียนอย่างเหมาะสม

4. กิจกรรมแนะแนวเชิงรุกที่มุ่งสู่อนาคตและผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนการเรียนพิเศษ การแนะแนวต่อทางการศึกษา การสอบเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและของเอกชนได้เป็นจำนวนมาก และมีสถิติการสอบเข้าเรียนต่อเป็นประจำทุกปี การประกอบอาชีพ การจัดสรรเงินทุนการศึกษาให้กับนักเรียน

5. กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน เช่น กิจกรรมงานคืนสู่เหย้าศิษย์เก่าบ้านแพ่ง ในวันที่ 12 เมษายน ของทุกๆ ปี กิจกรรมรดน้ำผู้อาวุโสในวันสงกรานต์ การประชุมผู้ปกครองนักเรียนภาคเรียนละ 1 ครั้ง กิจกรรม Home room การประชุมเครือข่ายผู้ปกครองนักเรียน การเยี่ยมบ้านนักเรียน กิจกรรม Open Art การเข้าค่ายคุณธรรม เป็นต้น ซึ่งแต่ละกิจกรรมเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับนักเรียนทำให้ทราบถึงความต้องการและสภาพปัญหา ในการที่จะสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาและแก้ไขได้อย่างเหมาะสม สรุปลักษณะภาพประกอบที่ 6



ภาพประกอบที่ 6 แสดงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่มีต่อนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

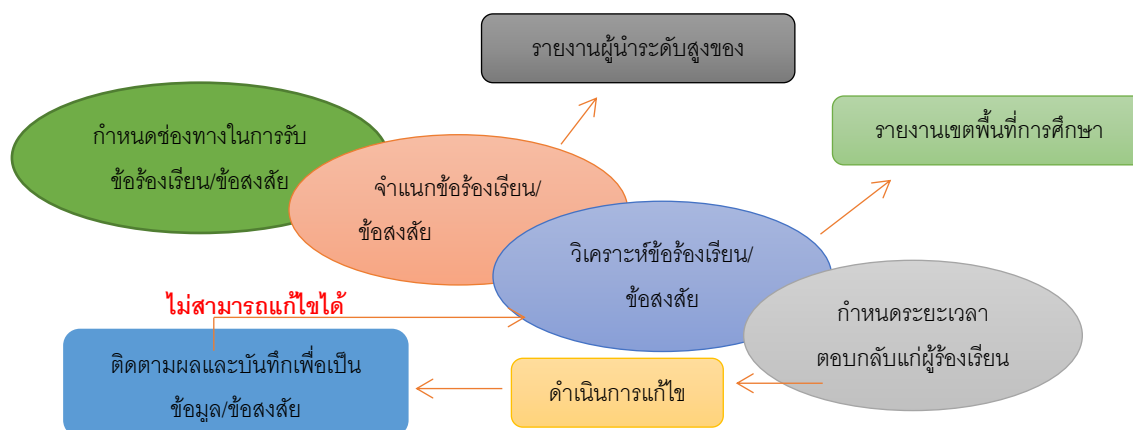
โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคม มีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่วงที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้รับนักเรียนเพื่อไปศึกษาต่อ รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และชี้แจงแก้ไขปัญหาโดยตรงทันที กรณีปัญหาซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการสืบสวน สอบสวน หาข้อเท็จจริง ก็จะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่โรงเรียนกำหนดอย่างเร่งด่วน โดยฝ่ายกิจการนักเรียนจะประสานความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อย่างเป็นระบบทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้การสื่อสาร 2 ทาง ดังนี้

1.ทางตรง ผู้นำระดับสูงของโรงเรียน จะเชิญผู้ร้องเรียนมาพบเป็นการส่วนตัว และชี้แจงข้อร้องเรียนโดยละเอียด ชัดเจน และโปร่งใส มีข้อมูลรองรับที่ถูกต้อง และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

2.ทางอ้อม กลุ่มบริหารงานต่าง ๆ รวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook, Line,

E-mail,จดหมาย, โทรศัพท์, โทรสาร, กล่องรับฟังความคิดเห็น การประชุมต่าง ๆ เช่น ประชุมผู้ปกครองนักเรียน ประชุมเครือข่ายผู้ปกครองนักเรียน สรุปและนำเข้าที่ประชุมบริหารเพื่อหาแนวทางปรับปรุง แก้ไข และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป สรุปเป็นภาพประกอบที่ 7 ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ภาพประกอบที่ 7 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ในการจัดการข้อร้องเรียนนั้นผู้นำระดับสูงของโรงเรียนได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักเรียน ดำเนินการสื่อสาร ชี้แจงให้ทุกฝ่ายรับทราบทางการประชุมผู้ปกครองนักเรียน มีการจัดทำวารสารเผยแพร่ มีการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของโรงเรียนอย่างทั่วถึง โดยสามารถอธิบายขั้นตอนตามภาพประกอบที่ 3.5 ได้ดังนี้

1. กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย เช่น เขียนชื่อเรื่องตามแบบฟอร์ม มีกล่องรับฟังความคิดเห็น มีเว็บบอร์ดรับทราบจากการโทรศัพท์ E-mailจดหมาย และรับทราบด้วยวาจา เสียงบัน ข่าวลือ เป็นต้น
2. จำแนกข้อร้องเรียน /ข้อสงสัยแต่ละประเภท ตามระดับความสำคัญ ความจำเป็นเร่งด่วน
3. รายงานผู้นำระดับสูงของโรงเรียนให้ทราบ
4. ประชุมปรึกษาเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อสงสัย ตรวจสอบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข
5. กรณีที่ข้อร้องเรียนต้องแก้ไขโดยอาศัยกฎ ระเบียบ โรงเรียนจะส่งเรื่องไปให้คณะกรรมการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ดำเนินการต่อไป
6. กำหนดระยะเวลาตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียนในแต่ละช่วงของการรับข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย
7. ดำเนินการแก้ไข โดยต้องมีการติดตามผล และบันทึกผลเป็นระยะ หากไม่สามารถแก้ไขปัญหามาตาม

ข้อร้องเรียน/ข้อสงสัยได้ จะต้องมีการส่งข้อมูลย้อนกลับเพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียน / ข้อสงสัยอีกครั้ง
ทั้งนี้บุคลากรทุกคนในโรงเรียนมีหน้าที่รับฟังข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหาซึ่งบุคลากรทุกระดับมีอำนาจแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาที่จำเป็นอย่างเร่งด่วนจะต้องรายงานให้ผู้นำ
ระดับสูงของโรงเรียนทราบทันที ซึ่งฝ่ายบริหารจะจัดประชุมอย่างเร่งด่วนที่สุด มีการติดตามอย่างใกล้ชิดโดย
ฝ่ายกิจการนักเรียน หัวหน้างานระบบการดูแลนักเรียน และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องรวบรวมวิเคราะห์ ข้อ
ร้องเรียน รายงานฝ่ายบริหารทุกภาคเรียน ฝ่ายบริหารจะจัดประชุมเพื่อจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผล
ให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหา
เพิ่มขึ้น โรงเรียนได้ทบทวนกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกปี ผ่านระบบประกันคุณภาพภายใน ส่งผลให้เกิด
การพัฒนาขึ้นในองค์กร