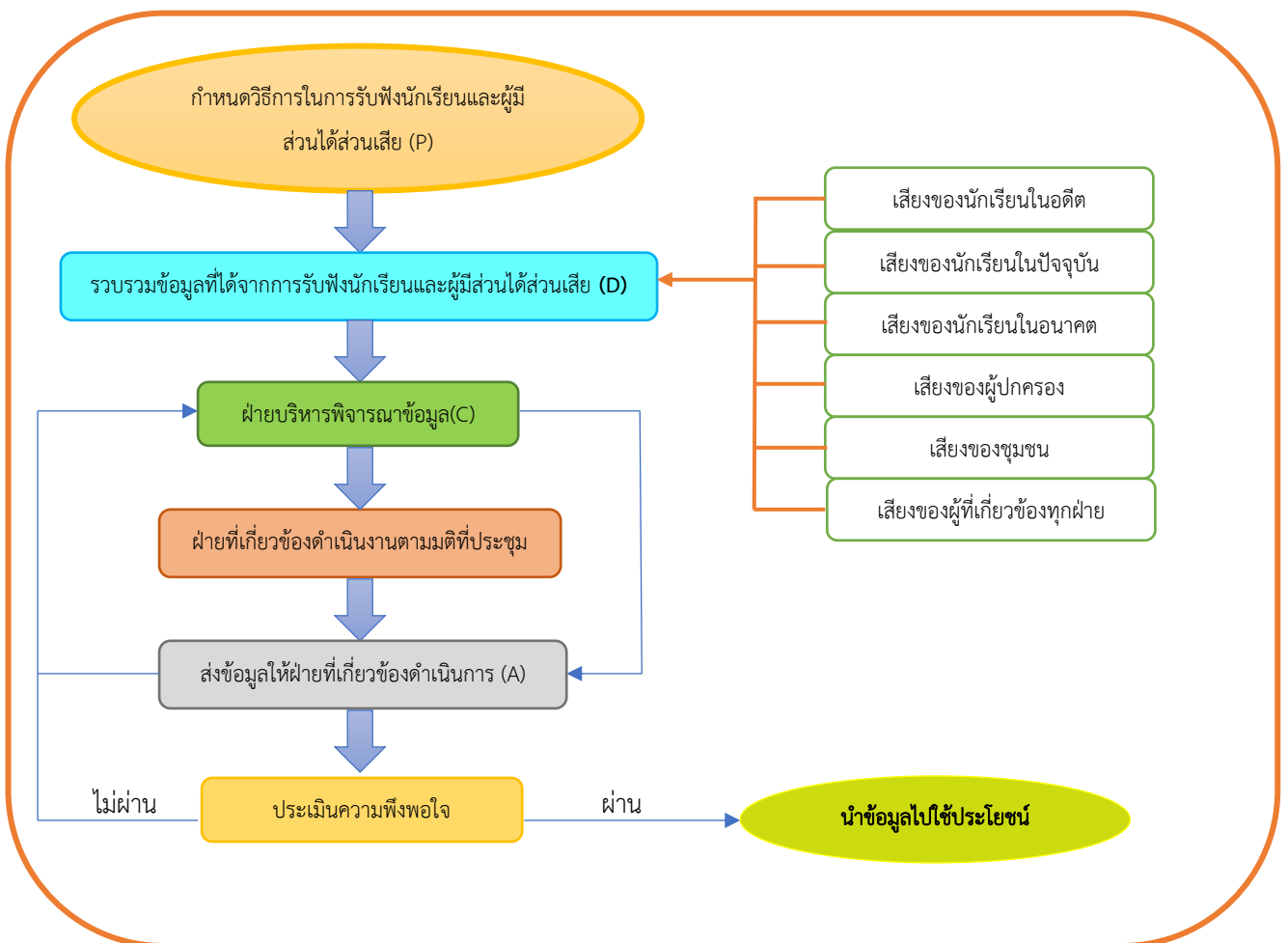


๐๓๓ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(Student and Stakeholder)

๓.๑ เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOICE OF THE STUDENT and Stakeholder)

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมได้จัดทำหลักสูตรสถานศึกษาที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ให้เต็มตาม ศักยภาพ โดยตอบสนองความต้องการของนักเรียน เป็นไปตามกรอบนโยบายของรัฐบาลกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา มีการวิเคราะห์ห้ององค์กร (SWOT) วิเคราะห์มาตรฐานและ ตัวชี้วัด จัดทำหลักสูตรโรงเรียน มาตรฐานสากล ออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ วัดและประเมินผลตาม สภาพจริง มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอย่างมีคุณภาพ เพื่อพัฒนานักเรียนให้มี คุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่กำหนด โดยตระหนักถึง ความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงมีการวางแผนและดำเนินการ เกี่ยวกับการรับฟังนักเรียนด้วยกระบวนการ PDCA สรุปเป็นภาพประกอบที่ ๓ ดังนี้



ภาพประกอบที่ ๓ กระบวนการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากภาพประกอบที่ ๓.๑ แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมมีกระบวนการในการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ นอกจากนี้ยังมีวิธีการที่เหมาะสมในการรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ก. การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Listening)

(๑) นักเรียนในปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Current STUDENTS and Stakeholders)

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมมีกระบวนการรับฟังนักเรียนในปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการจัดโครงการ/กิจกรรมและวิธีการในการรับฟังเสียงนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน ซึ่งจะเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อทางสังคมออนไลน์ (Social Media) และเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปปฏิบัติและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสามารถสรุปกิจกรรมโครงการและการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ แสดงการรับฟังนักเรียนในปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	เป้าหมายการดำเนินงาน	วิธีดำเนินการ
๑. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	- เก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น และข้อมูลเชิงลึกที่เป็นความต้องการ ความคาดหวัง และข้อมูลที่เป็นจริงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเป็นระบบ - นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง - สามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับนักเรียน - สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที และตรงจุด	โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมมีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการครบ ๕ ขั้นตอน มีการจัดเก็บข้อมูลโดยครูที่ปรึกษาเพื่อรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล คัดกรองนักเรียน และแยกกลุ่มนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มที่มีปัญหา เพื่อจัดกิจกรรมเสริม แก้ไขปัญหา และการส่งต่อเพื่อแก้ไขปัญหาและพฤติกรรม ทั้งนี้ทุกฝ่ายร่วมกันดำเนินงานอย่างเข้มแข็ง ทั้งฝ่ายกิจการนักเรียน งานแนะแนว งานครูที่ปรึกษา หัวหน้าระดับชั้น ครูที่ปรึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง และ ชุมชน ซึ่งช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายสอดแทรกอยู่ใน กิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กิจกรรมเยี่ยมบ้านนักเรียน กิจกรรมโฮมรูม การดูแลช่วยเหลือนักเรียนในด้านอื่น ๆ เป็นต้น
๒. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	- เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนของนักเรียน - จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตรงกับ ความต้องการของนักเรียน	ครูผู้สอนมีการสำรวจความคิดเห็นของนักเรียน โดยใช้เครื่องมือในการรับฟังเสียงนักเรียน ได้แก่ การสอบถาม การสังเกต การประเมินความพึงพอใจ ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมให้นักเรียนได้ออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามความต้องการ

การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	เป้าหมายการดำเนินงาน	วิธีดำเนินการ
๓. การจัดตั้งคณะกรรมการนักเรียน	- เป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของนักเรียนโดยตรง	มีการเลือกตั้งคณะกรรมการนักเรียนตามวิถีประชาธิปไตย เพื่อให้นักเรียนได้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมและพัฒนานักเรียนตามความเหมาะสมและความต้องการของนักเรียน ซึ่งคณะกรรมการนักเรียนถือเป็นสื่อกลางระหว่างโรงเรียนกับนักเรียน ให้มีความเข้าใจตรงกัน เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กรต่อไป
๔.การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของนักเรียนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ	- เพื่อศึกษาความต้องการของตลาด - เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ห้วงค์กร (SWOT)	สำรวจข้อมูลเบื้องต้นของนักเรียน โดยใช้ข้อมูลที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนในเขตพื้นที่บริการของโรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคม และจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ อย่างเป็นระบบที่สมบูรณ์พร้อมใช้งาน
๕. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์	- เพื่อพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน - เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับในชุมชนและสังคม	มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เน้นการมีส่วนร่วมจิตอาสา จิตสาธารณะ เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกที่ดีให้แก่ นักเรียน ทั้งนี้ มีการรับฟังความคิดเห็น โดยการสังเกต สอบถาม พูดคุย ทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนที่นักเรียนอาศัยอยู่
๖. การจัดสภาพแวดล้อมแหล่งเรียนรู้ และจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ๗. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา - เพื่อส่งเสริมคุณภาพการเรียนรู้ - เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันของนักเรียนและสถานศึกษา	มีการจัดโครงการ กิจกรรม บรรยากาศ และสภาพแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การจัดห้องเรียนคุณภาพ มุมความรู้ บอร์ดความรู้ ระเบียงความรู้ ห้องสมุดมีชีวิต ห้องสืบค้น แหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ โครงการสัปดาห์ห้องสมุด โครงการสัปดาห์วิทยาศาสตร์ โครงการวันภาษาไทย โครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม เป็นต้น โดยในทุกกิจกรรมมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขพัฒนากิจกรรมให้ดียิ่งขึ้น

การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	เป้าหมายการดำเนินงาน	วิธีดำเนินการ
	- เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เป็นช่องทางการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างครู นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	โรงเรียนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และทันเหตุการณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ของโรงเรียน แอปพลิเคชันไลน์ (Line) เป็นต้น อีกทั้งยังมีการสรุปรายงานผลการดำเนินงานของโรงเรียน ภาคเรียนละ ๑ ครั้ง (วารสารโรงเรียนบ้านแพนพิทยาคม) เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจ และให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของโรงเรียน และสะท้อนความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน

(๒) นักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Potential STUDENT and Stakeholders)

โรงเรียนบ้านแพนพิทยาคมมีกระบวนการรับฟังเสียงนักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสารสนเทศเป็นข้อมูลย้อนกลับในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการศึกษา การให้บริการทางการศึกษาและการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ทั้งนี้การดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่เป็นข้อมูลในอดีตมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต ซึ่งสามารถสรุปกิจกรรมโครงการ และการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ แสดงการรับฟังนักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

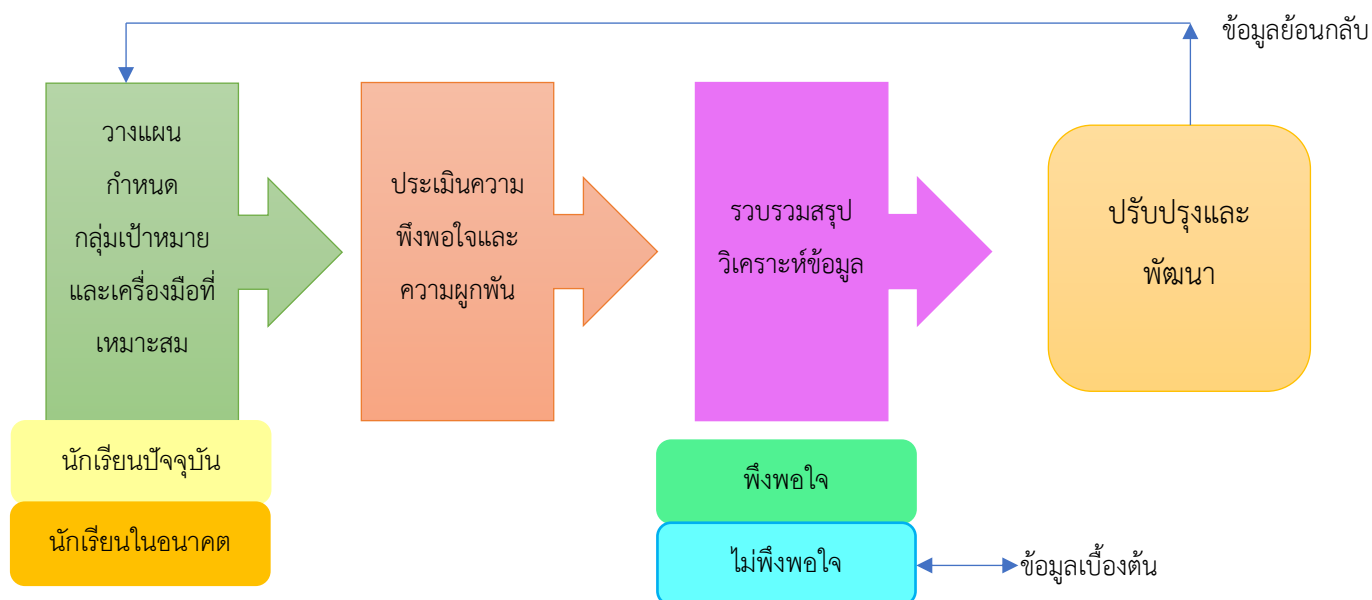
การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต	เป้าหมายการดำเนินงาน	วิธีดำเนินการ
๑. การจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่า	- เก็บรวบรวมข้อมูลจากอดีตเพื่อวางแผนงานในอนาคต	มีการรวบรวมสมาชิกจากศิษย์เก่ารุ่นต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้มแข็ง และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้อง มีการประชุมปรึกษาหารือแสดงความคิดเห็น เพื่อสะท้อนความต้องการและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตามวาระสำคัญ

การรับฟังนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในอนาคต	เป้าหมายการ ดำเนินงาน	วิธีดำเนินการ
๒.การจัดตั้ง คณะกรรมการ สถานศึกษาชั้น พื้นฐาน	- เพื่อพัฒนาการศึกษา ของสถานศึกษาได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	มีการประชุมวางแผนงาน และดำเนินกิจกรรมตามนโยบายของ หน่วยเหนือที่กำหนดร่วมกันสร้างและปรับปรุงนโยบายของ สถานศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีการระดมความคิด แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น กำกับดูแลการจัดกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ของ โรงเรียน เพื่อพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน
๓. การจัดตั้ง คณะกรรมการ เครือข่ายผู้ปกครอง นักเรียน	- เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวางแผนงานใน อนาคต	มีการคัดเลือกประธานและคณะกรรมการเพื่อเป็นตัวแทนในการ ประชุมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข่าวสารและชี้แจงถึงความ ต้องการในด้านต่าง ๆ โดยทางโรงเรียนจะเก็บรวบรวมข้อมูลความ ต้องการ เพื่อวางแผนและพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนใน อนาคต
๔. การแนะแนว การศึกษาเชิงรุก	- เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทาง การตลาด - เพื่อศึกษาความ ต้องการของตลาด	โรงเรียนมีการแนะแนวการศึกษาเชิงรุกกับนักเรียนในเขตพื้นที่ บริการ เพื่อให้ข้อมูลสะท้อน และสำรวจความต้องการของนักเรียน ในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการ จัดการศึกษาครั้งต่อไป
๕. การประชุม ผู้ปกครองนักเรียน	- เพื่อสร้างความสัมพันธ์ อันดีระหว่างสถานศึกษา นักเรียน และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	โรงเรียนได้จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองนักเรียน ภาคเรียนละ ๑ ครั้ง เพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานของโรงเรียน เปิดโอกาสให้ ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข่าวสารและพูดคุยกับครู ที่ปรึกษาอย่างใกล้ชิด

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(Determination of STUDENT and Stakeholders Satisfaction and ENGAGEMENT)

โรงเรียนบ้านแพวงพิทยาคมมีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถสรุปเป็นภาพประกอบที่ ๔ ดังนี้



ภาพประกอบที่ ๔ กระบวนการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

โรงเรียนบ้านแพวงพิทยาคมมีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงนักเรียนแต่ละประเภท แต่ละกลุ่ม มีการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของนักเรียนปัจจุบันและนักเรียนในอนาคต โดยใช้เครื่องมือที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนงาน สร้างโอกาสในการเติบโตและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด โดยมีความมั่นใจว่าผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาปรับปรุง สร้างความผูกพัน และสนองความต้องการของนักเรียนปัจจุบันและนักเรียนในอนาคตได้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวได้อธิบายไว้ในข้อ ๒.๑ โดยมีการจัดกิจกรรม/โครงการและมีการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การตอบแบบสอบถาม การแสดงความคิดเห็น การประเมินความพึงพอใจในทุกกิจกรรม และทุกโครงการ ซึ่งโรงเรียนได้ดำเนินกิจกรรม ดังต่อไปนี้ (ปรากฏในผลลัพธ์ภาพประกอบที่ ๗.๒ (๑))

๑) กิจกรรมของฝ่ายกิจการนักเรียน เช่น กิจกรรมปฐมนิเทศ กิจกรรมปัจฉิมนิเทศ กิจกรรมวันไหว้ครู กิจกรรมการประชุมผู้ปกครองนักเรียน กิจกรรมการยกย่องเชิดชูเกียรตินักเรียน เป็นต้น

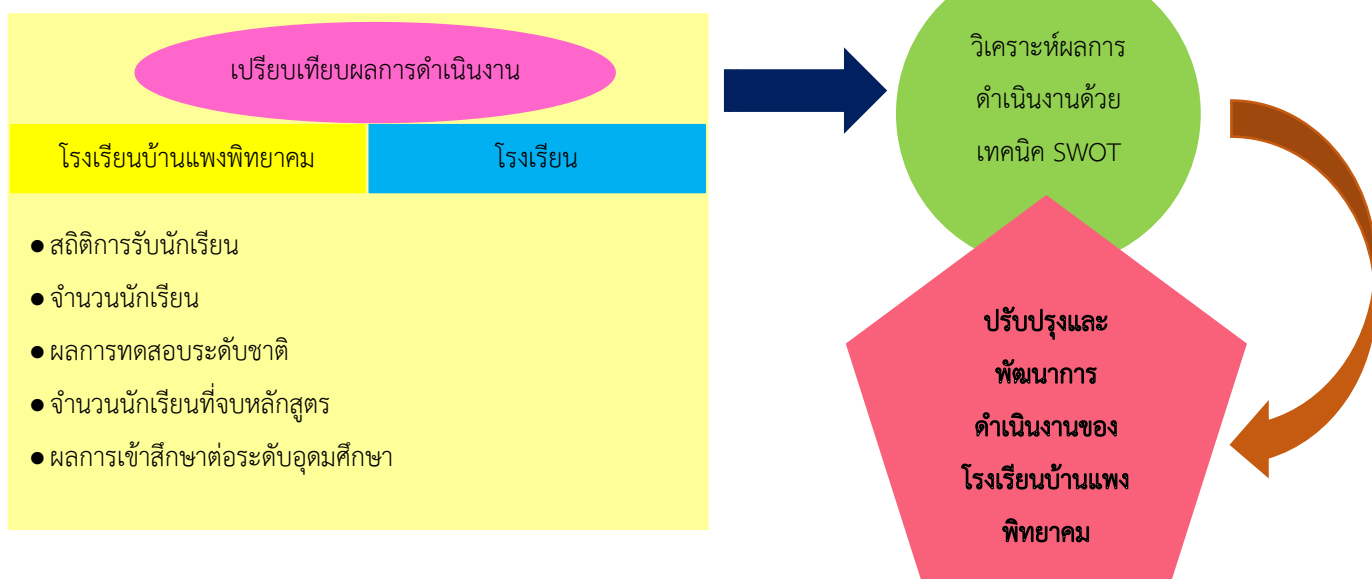
๒) กิจกรรมของฝ่ายวิชาการ เช่น งานนิทรรศการวิชาการ กิจกรรมการเรียนรู้ของกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ กิจกรรมพี่ช่วยน้อง กิจกรรมกีฬานันทนาการ กีฬาภายใน กีฬาภายนอก กับหน่วยงานและชุมชน กิจกรรมทัศนศึกษา กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมส่งเสริมความสามารถพิเศษของนักเรียน กิจกรรมการศึกษาดูงาน กิจกรรมส่งเสริมทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ กิจกรรมฝึกปฏิบัติวิชาชีพ (การขาย-การตลาด) กิจกรรมการมอบทุนการศึกษา เป็นต้น

๓) กิจกรรมของฝ่ายบริหารทั่วไป เช่น กิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ กิจกรรมโรงเรียนสัมพันธ์กับองค์กร หน่วยงาน และชุมชน กิจกรรมสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนบ้านแพนพิทยาคม การจัดงานทอดผ้าป่าสามัคคีเพื่อการศึกษาสร้างห้องสมุด สร้างโดมหลังคาโค้ง การจัดงาน “สังสรรค์ คีนสู่เหย้า” การซื้อคอมพิวเตอร์บริจาคให้กับโรงเรียน เป็นต้น

นอกจากนี้ โรงเรียนมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในด้านที่ต้องปรับปรุง มีการประเมินความไม่พึงพอใจของ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การตอบแบบสอบถาม การแสดงความคิดเห็น การรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และการรับฟังข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูล ข่าวสารที่ได้มาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน และตอบสนองความต้องการของนักเรียนปัจจุบัน นักเรียนในอนาคต และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจทางโรงเรียนจะมีการชี้แจงเบื้องต้น และมีการสรุปส่งต่อตามลำดับสาย การบังคับบัญชา เพื่อประเมินวิเคราะห์ถึงสาเหตุของความไม่พึงพอใจ หาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และทำความเข้าใจกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

(๒) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

โรงเรียนมีวิธีการในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ โรงเรียนเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่นที่มีขนาดเดียวกัน และหลักสูตรที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งข้อมูลสารสนเทศ ของผลการ ประเมินความพึงพอใจจะได้มาจากการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างโรงเรียนบ้านแพนพิทยาคมกับโรงเรียนอื่นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ สถิติการรับนักเรียนและจำนวนนักเรียนของแต่ละปีการศึกษา ผลการทดสอบระดับชาติ (O-NET,V-NET) จำนวน นักเรียนที่จบหลักสูตร และรายงานผลการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ทั้งนี้ เมื่อได้ผลการเปรียบเทียบแล้วจะมีการ วิเคราะห์ผลดังกล่าวโดยใช้ SWOT ซึ่งจะทำการวิเคราะห์ทั้งขององค์กร และของคู่แข่งจะทำให้สามารถส่งเสริมจุด-แข็ง ปรับปรุงจุดอ่อน สร้างโอกาสในการพัฒนาและพร้อมรับกับอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กร ได้สรุปเป็นภาพประกอบที่ ๕ ดังนี้



ภาพประกอบที่ ๕ กระบวนการประเมินความพึงพอใจเชิงเปรียบเทียบ

๓.๒ ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Engagement)

ก. หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Product Offerings STUDENT and Stakeholder Support)

(๑) หลักสูตร (Product Offering)

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมได้กำหนดระบบการดำเนินงานเป็น ๓ ระบบ คือ ระบบบริหารคุณภาพ ระบบบริหารวิชาการ และระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งระบบบริหารคุณภาพวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบหลักสูตรนั้น โรงเรียนได้ดำเนินการซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ครู นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านความเห็นชอบและกำกับติดตามจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ก่อนนำหลักสูตรสถานศึกษาไปใช้ ซึ่งวิธีการและกระบวนการออกแบบ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรได้อธิบายไว้ในข้อ ๖.๑

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล มีการจัดหลักสูตรการศึกษาและบริหารทางการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนได้พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความเป็นสากล เปิดรายวิชาเพิ่มเติมทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย (รายวิชา IS๑ การศึกษาค้นคว้า, รายวิชา IS๒ การสื่อสารและการนำเสนอ, รายวิชา IS๓ การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้) มีวิธีการส่งเสริมการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมสอดคล้องกับหลักสูตรและการบริการทางการศึกษา (ปรากฏในผลลัพธ์ภาพประกอบที่ ๗.๒(๒)-(๕) และตารางที่ ๗.๒(๑)-(๒)) เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของนักเรียนปัจจุบันและนักเรียนในอนาคต โดยสามารถสรุปกิจกรรมต่าง ๆ ได้ดังนี้

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

๒. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริงและเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหานักเรียนอย่างตรงจุด มีการพัฒนานวัตกรรมตามหลักสูตรที่กำหนดตรงตามหลักวิชาการ เพื่อพัฒนาการศึกษา และการบริการทางการศึกษา

๓. การจัดกิจกรรมแนะแนวให้กับนักเรียนปัจจุบันเพื่อศึกษาต่อและนักเรียนในอนาคตที่เหมาะสมกับความต้องการบริเวณโรงเรียนในเขตพื้นที่บริการ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารตอบสนองตามความคาดหวังของกลุ่มนักเรียน เป็นการดึงดูดนักเรียนกลุ่มใหม่และการเพิ่มสัดส่วนการตลาดให้มากขึ้น

(๒) การสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Support)

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมมีกระบวนการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ให้นักเรียนได้พัฒนาตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีการจัดระบบการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศให้แก่ นักเรียน เพื่อให้นักเรียนได้ทราบถึงหลักสูตรการศึกษาและบริการทางการศึกษา ตลอดจนการย้อนกลับของข้อมูล มีการกำหนดกลไกหลักเพื่อสนับสนุนส่งเสริมนักเรียน และกลไกหลักในการติดต่อสื่อสาร มีการกำหนดวิธีการ ส่งเสริมสนับสนุนนักเรียน เพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าข้อกำหนดได้นำไปสู่การปฏิบัติโดยทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ แสดงการจัดการศึกษาและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการสนับสนุนนักเรียน

การสนับสนุน นักเรียนและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีดำเนินการ	ผลที่ได้รับ
๑. การพัฒนาด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	- ครูและบุคลากร ทางการศึกษา โรงเรียนบ้านแพน พิทยาคม - นักเรียนโรงเรียน บ้านแพนพิทยาคม - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ให้บริการสืบค้นข้อมูลทาง เว็บไซต์ของโรงเรียน	- ได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย มีการให้ความร่วมมือกัน ทางชุมชนและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ เพื่อก้าวทันตามยุคสมัย
๒. การส่งเสริมการ รักการอ่าน	- นักเรียนโรงเรียน บ้านแพนพิทยาคม	- จัดกิจกรรมรักการอ่าน ๑ คาบ/สัปดาห์	- นักเรียนมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และผ่านการประเมินการ อ่านคิดวิเคราะห์ตามหลักสูตรในแต่ละ ชั้นปี
๓. การส่งเสริมด้าน กีฬา	- นักเรียนโรงเรียน บ้านแพนพิทยาคม	- จัดกิจกรรมส่งเสริม ศักยภาพด้านกีฬาให้แก่ นักเรียน	- การแข่งขันกีฬาทั้งภายในและ ภายนอกโรงเรียน - นักเรียนมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง
๔. การส่งเสริม ความสามารถพิเศษ และยกระดับ คุณภาพผู้เรียน	- นักเรียนโรงเรียน บ้านแพนพิทยาคม	- จัดค่ายวิชาการเพื่อส่งเสริม ความสามารถพิเศษของ นักเรียน - จัดกิจกรรมทบทวนความรู้ ในระดับชั้น ม.๓ และ ม.๖	- นักเรียนได้พัฒนาตนเองและเพิ่ม ทักษะ กระบวนการคิดอย่างมี ประสิทธิภาพ - ผลการทดสอบระดับชาติ (o-net) สูงขึ้นทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ในแต่ละ ปี
๕. การเยี่ยมบ้าน นักเรียนเป็น รายบุคคล	- นักเรียนโรงเรียน บ้านแพนพิทยาคม - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คุณครูที่ปรึกษาเยี่ยมบ้าน นักเรียนเป็นรายบุคคล มีการ บันทึกข้อมูลเพื่อป้องกัน ดูแล และแก้ไขปัญหาของ นักเรียน	- ครู นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความ ผูกพันซึ่งกันและกัน - ได้ทราบปัญหาและเห็นสภาพความ เป็นอยู่ที่ แท้จริงของนักเรียนแต่ละ คนสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

นักเรียน (STUDENT Segmentation)

ฝ่ายวิชาการโรงเรียนบ้านแพนพิทยาคมใช้สารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียนตลาดและหลักสูตรในการจำแนกกลุ่มนักเรียน ส่วนตลาดปัจจุบันและตลาดอนาคต ซึ่งกลุ่มนักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย นักเรียนอดีต ได้แก่ นักเรียนที่จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ นักเรียนอนาคต ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ที่สมัครเข้าศึกษาต่อระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ที่สมัครเข้าศึกษาต่อระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔ โดยสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๑๔ ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ แสดงขั้นตอนการจำแนกนักเรียน

ลำดับขั้นตอน	กลุ่มนักเรียน			
	นักเรียนปัจจุบัน	นักเรียนอดีต	นักเรียนอนาคต	นักเรียนคู่แข่ง
๑. กำหนดกลุ่มเป้าหมายของตลาด(P)	- นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓	-	-โรงเรียนในเขตพื้นที่บริการและนอกเขตพื้นที่บริการ -นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓	
๒. ศึกษาความต้องการของตลาด (D)	- ต้องการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒ และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ -ต้องการประกอบอาชีพ	สร้างความผูกพัน	-โรงเรียนได้รับการยอมรับ -ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย	ความต้องการทางการศึกษา
๓. วิเคราะห์นักเรียนให้สอดคล้องกับหลักสูตร (C)	-ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน -แผนการเรียนที่ผ่านมา -ความสามารถพิเศษ -ความประพฤติ	-	-ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน -แผนการเรียนที่ผ่านมา -ความสามารถพิเศษ -ความประพฤติ	-
๔. การสร้างโอกาสในการเติบโต (A)	-จำนวนนักเรียนในแต่ละห้อง -แผนการเรียนที่ตรงตามความต้องการของนักเรียน	-	-เพิ่มจำนวนนักเรียนในแต่ละห้อง -ขยายแผนการเรียนที่ตรงตามความต้องการของนักเรียน	-

อย่างไรก็ตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น คณะทำงานฝ่ายวิชาการได้ประชุมปรึกษาหารือกับฝ่ายบริหาร ครูที่ปรึกษา และครูแนะแนว เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายและส่วนตลาด เพื่อสร้างโอกาสการเติบโตและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Building STUDENT and Stakeholders Relationships)

(๑) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคมมีวิธีการในการสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์ที่มีต่อนักเรียนให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างเหมาะสม โดยจัดกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมและเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความรักและความผูกพันของบุคลากรของโรงเรียนกับนักเรียนและชุมชน ดังนี้

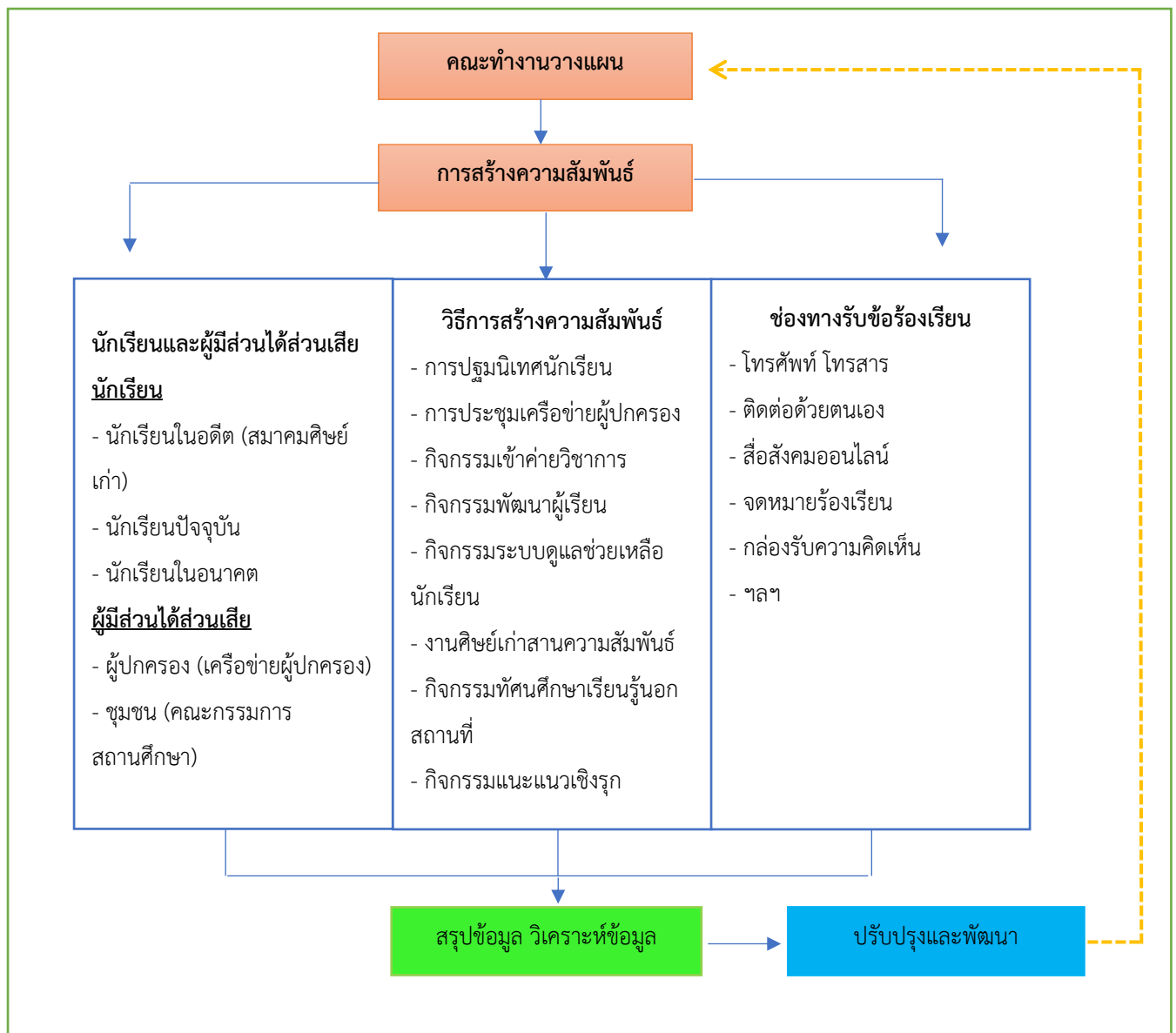
๑. กิจกรรมที่ส่งเสริมและสร้างความเข้าใจอันดีของโรงเรียนที่มีต่อนักเรียนใหม่ เช่น กิจกรรมการเรียนรู้และการเรียนปรับพื้นฐานของนักเรียนใหม่ open house กิจกรรมปฐมนิเทศนักเรียนใหม่

๒. กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนในแต่ละช่วงเวลาตามแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษาจะกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมสานความสัมพันธ์อันดีกับโรงเรียน เช่น กิจกรรมสอนเสริมและยกระดับผลสัมฤทธิ์กิจกรรมโครงการของกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ ๘ กลุ่มสาระและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

๓. กิจกรรมระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีแบบแผนและขั้นตอนหลักตามหลักวิชาการ มีคู่มือการทำงานของครูที่ปรึกษา การดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิดมีการกำหนดกิจกรรมพัฒนานักเรียนที่ทำให้ครูและนักเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การประสานงานร่วมกันกับผู้ปกครอง หน่วยงาน องค์กร ชุมชน ตลอดจนผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนส่งเสริม แก้ไข พัฒนานักเรียนอย่างเหมาะสม

๔. กิจกรรมแนะแนวเชิงรุกที่มุ่งสู่อนาคตและผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน การเรียนพิเศษ การแนะแนวต่อทางการศึกษา การสอบเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและของเอกชนได้เป็นจำนวนมาก และมีสถิติการสอบเข้าเรียนต่อเป็นประจำทุกปี การประกอบอาชีพ การจัดสรรเงินทุนการศึกษาให้กับนักเรียน

๕. กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน เช่น กิจกรรมงานคืนสู่เหย้าศิษย์เก่าบ้านแพ่ง ในวันที่ ๑๒ เมษายน ของทุก ๆ ปี กิจกรรมรดน้ำผู้อาวุโสในวันสงกรานต์ การประชุมผู้ปกครอง นักเรียนภาคเรียนละ ๑ ครั้ง กิจกรรม Home room การประชุมเครือข่ายผู้ปกครองนักเรียน การเยี่ยมบ้านนักเรียน กิจกรรม Open Art การเข้าค่ายคุณธรรม เป็นต้น ซึ่งแต่ละกิจกรรมเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างโรงเรียนกับนักเรียนทำให้ทราบถึงความต้องการและสภาพปัญหาในการที่จะสนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาและแก้ไขได้อย่างเหมาะสม สรุปดังภาพประกอบที่ ๖



ภาพประกอบที่ ๖ แสดงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่มีต่อนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(๒) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

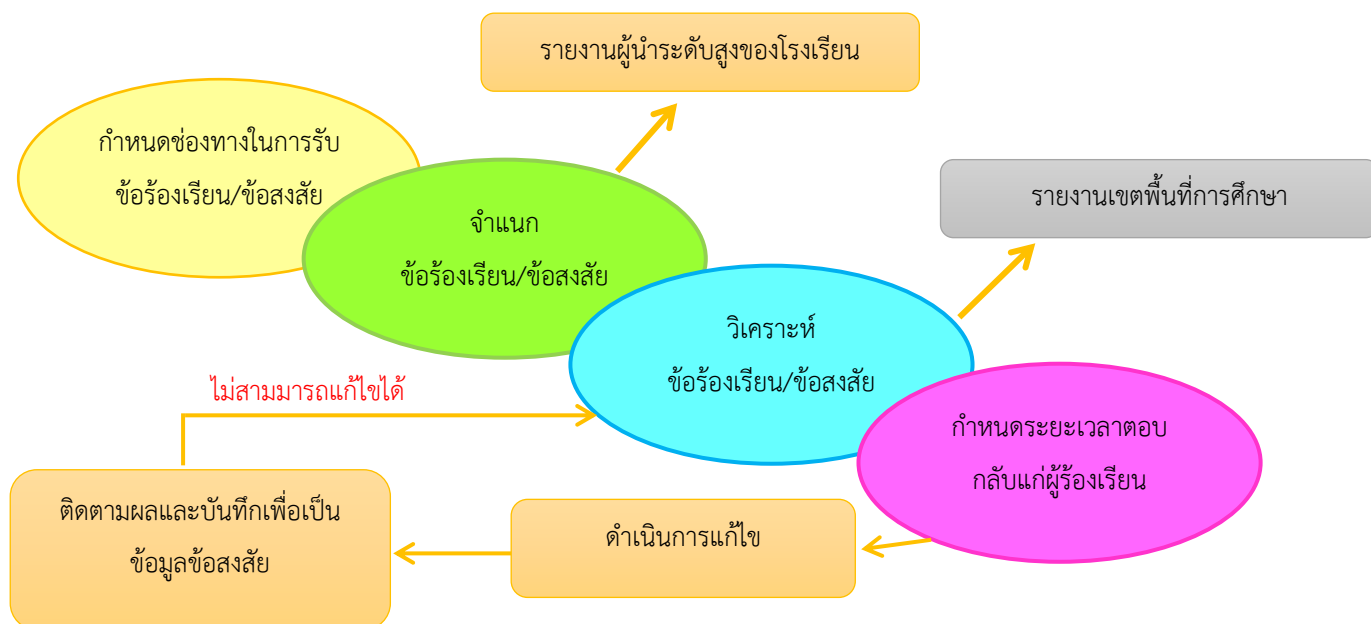
โรงเรียนบ้านแพงพิทยาคม มีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้รับนักเรียนเพื่อไปศึกษาต่อ รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และชี้แจงแก้ไขปัญหาโดยตรงทันที กรณีปัญหาซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการสืบสวน สอบสวน หาข้อเท็จจริงก็จะดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการที่โรงเรียนกำหนดอย่างเร่งด่วน โดยฝ่ายกิจการนักเรียนจะประสานความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้การสื่อสาร ๒ ทาง ดังนี้

๑.) ทางตรง ผู้นำระดับสูงของโรงเรียนจะเชิญผู้ร้องเรียนมาพบเป็นการส่วนตัวและชี้แจงข้อร้องเรียน โดยละเอียด ชัดเจนและโปร่งใส มีข้อมูลรองรับที่ถูกต้องและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

๒.) ทางอ้อม กลุ่มบริหารงานต่าง ๆ รวบรวมข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook, Line,

E-mail, จดหมาย, โทรศัพท์, โทรสาร, กล้องรับฟังความคิดเห็น การประชุมต่าง ๆ เช่น ประชุมผู้ปกครอง นักเรียน ประชุมเครือข่ายผู้ปกครองนักเรียน สรุปและนำเข้าสู่ที่ประชุมบริหารเพื่อหาแนวทางปรับปรุง แก้ไข และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป สรุปเป็นภาพประกอบที่ ๗ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ภาพประกอบที่ ๗ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ในการจัดการข้อร้องเรียนนั้นผู้นำระดับสูงของโรงเรียนได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักเรียน ดำเนินการสื่อสารชี้แจงให้ทุกฝ่ายรับทราบทางการประชุมผู้ปกครองนักเรียน มีการจัดทำวารสารเผยแพร่ มีการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของโรงเรียนอย่างทั่วถึง

๑. กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย เช่น เขียนชื่อเรื่องตามแบบฟอร์ม มีกล่องรับฟังความคิดเห็น มีเว็บบอร์ดรับทราบจากการโทรศัพท์ E-mail จดหมาย และรับทราบด้วยวาจา เสียงบ่น ขวาลือ เป็นต้น

๒. จำแนกข้อร้องเรียน /ข้อสงสัยแต่ละประเภทตามระดับความสำคัญ ความจำเป็นเร่งด่วน

๓. รายงานผู้นำระดับสูงของโรงเรียนให้ทราบ

๔. ประชุมปรึกษาเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อสงสัย ตรวจสอบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข

๕. กรณีที่ข้อร้องเรียนต้องแก้ไขโดยอาศัยกฎ ระเบียบ โรงเรียนจะส่งเรื่องไปให้คณะกรรมการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ดำเนินการต่อไป

๖. กำหนดระยะเวลาตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียนในแต่ละช่วงของการรับข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย

๗. ดำเนินการแก้ไข โดยต้องมีการติดตามผลและบันทึกผลเป็นระยะ หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ ข้อสงสัยได้ จะต้องมีการส่งข้อมูลย้อนกลับเพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อสงสัยอีกครั้ง ทั้งนี้บุคลากรทุกคนในโรงเรียนมีหน้าที่รับฟังข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหาซึ่งบุคลากรทุกระดับมีอำนาจแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาที่จำเป็นอย่างเร่งด่วนจะต้องรายงานให้ผู้นำระดับสูงของโรงเรียนทราบทันที ซึ่งฝ่ายบริหารจะจัด

ประชุมอย่างเร่งด่วนที่สุด มีการติดตามอย่างใกล้ชิดโดย ฝ่ายกิจการนักเรียน หัวหน้างานระบบการดูแลนักเรียน และ หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องรวบรวมวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน รายงานฝ่ายบริหารทุกภาคเรียน ฝ่ายบริหารจะจัดประชุมเพื่อจัดทำ โครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อ กระบวนการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น โรงเรียนได้ทบทวนกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกปี ผ่านระบบประกันคุณภาพภายใน ส่งผลให้เกิด การพัฒนาขึ้นในองค์กร