

หมวด 3

นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

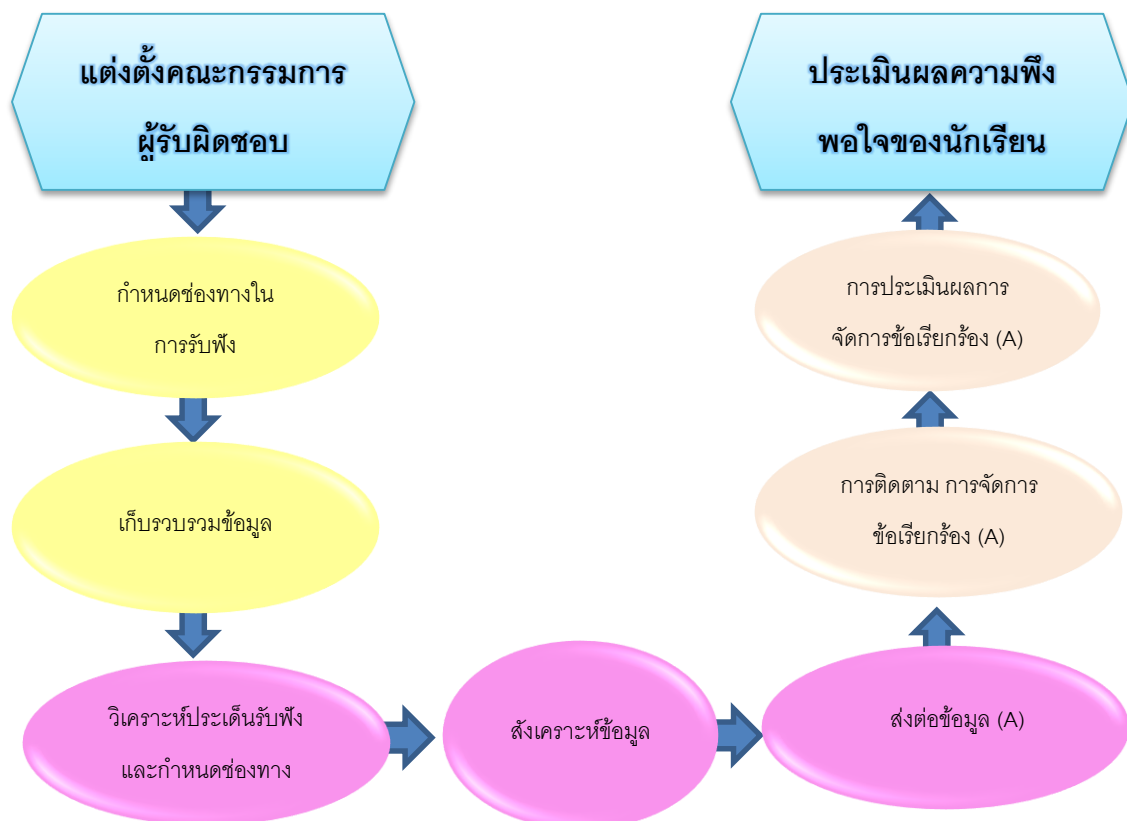
โรงเรียนโค้งไผ่วิทยาได้สืบทอดวัฒนธรรมของโรงเรียนที่ร่วมมือร่วมใจจัดการศึกษาที่เน้นพัฒนา
นักเรียนให้เต็มตามศักยภาพ โดยตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาจึงมุ่งให้
นักเรียนประสบความสำเร็จทางการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานสากล มีการรับฟังเสียงนักเรียน ทั้งปัจจุบัน
อดีต และอนาคต เพื่อนำสู่การพัฒนาของหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอน และสร้างความ
ผูกพันของศิษย์ที่มีต่อโรงเรียน

3.1 เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOICE OF THE STUDENT and Stakeholder)

ก. การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Listening)

(1) นักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Current STUDENT and Stakeholder)

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยาได้จัดวางระบบการรับฟังเสียงของนักเรียนปัจจุบัน ดังนี้



ภาพประกอบที่ 3.1 แสดงวิธีการการรับฟังเสียงของนักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดวิธีรับฟังเสียงของนักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์ประกอบที่	กระบวนการ
1. แต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบ	คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นประธาน หัวหน้าทุกระดับชั้น เป็นกรรมการ คณะทำงานด้านการรับฟังนักเรียน โดยมีงานแนะแนวเป็นกรรมการและเลขานุการ โรงเรียนได้มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ดำเนินการตามระบบ ประชุมชี้แจงคณะกรรมการให้เข้าใจถึงแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
2. กำหนดช่องทางในการรับฟัง	สำรวจช่องทาง คณะทำงานได้ศึกษาหลักสูตรโรงเรียน การบริหารงานของโรงเรียนและบริการอื่นๆ โดยตั้งเป็นประเด็นเพื่อใช้เป็นข้อเรียกร้องของนักเรียน
3. เก็บรวบรวมข้อมูล	เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้แสดงความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์ต่างๆ แบบสังเกต แบบสอบถามความพึงพอใจ
4. วิเคราะห์ประเด็นรับฟังและกำหนดช่องทาง	การวิเคราะห์ประเด็นที่นักเรียนจะแสดงความคิดเห็นและช่องทางในการรับฟัง คณะทำงานได้ใช้เทคนิคการประชุมกลุ่ม (Focus Group) เพื่อกำหนดเป็นประเด็นและช่องทางในการรับฟังเสียงโดยยึดช่องทางตามที่กำหนดไว้ในองค์ประกอบที่สอง เป็นกรอบในการดำเนินการ ในส่วนช่องทางในการรับฟังเสียง คณะทำงานได้ใช้บทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษาเข้ามามีบทบาทในการรับฟังเสียงนักเรียนโดยตรงผ่านแบบฟอร์มการสรุปรายงานข้อเรียกร้องเป็นรายสัปดาห์และสรุปรายงานตามสายงานตามโครงสร้างการบริหาร พร้อมทั้งเปิดช่องทางให้นักเรียนเสนอข้อเรียกร้องโดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบข้อมูลสารสนเทศหรือยื่นข้อเสนอด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร
5. สังเคราะห์ข้อมูล	คณะทำงานได้รวบรวมข้อมูลตามประเด็นที่ได้กำหนดไว้ในเบื้องต้น ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลในเรื่องของความน่าเชื่อถือตามกรอบประเด็นที่ได้กำหนดไว้ จัดจำแนกข้อมูลในแต่ละประเด็นพร้อมวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำเป็นเอกสารนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อรับทราบและตัดสินใจ
6. ส่งต่อข้อมูล	การส่งต่อข้อมูล คณะทำงานได้จัดทำเอกสารแยกประเภทของข้อมูลตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านสายงานตามโครงสร้างการบริหาร โดยแยกประเด็นที่ไม่สามารถแก้ปัญหาหรือปรับปรุงได้ทันที คณะทำงานได้รวบรวมไว้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับวางแผนการดำเนินงานและแผนเชิงกลยุทธ์ ต่อไป
7. การติดตามการจัดการข้อเรียกร้อง	การติดตามการจัดการข้อเรียกร้อง คณะกรรมการได้ศึกษาการแก้ปัญหาการปรับปรุงที่ได้ดำเนินการที่ได้ดำเนินการในองค์ประกอบที่ 6 ถึงปัญหาความสำเร็จของการแก้ปัญหาการรวบรวมไว้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับวางแผนเชิงกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติงานประจำปี

องค์ประกอบที่	กระบวนการ
8. การประเมินผลการจัดการ ข้อเรียกร้อง	คณะทำงานได้ประเมินประสิทธิภาพการแก้ปัญหาและปรับปรุงข้อเรียกร้องด้วย ACPI- Model เพื่อตรวจสอบความเป็นระบบ PDCA วามพึงพอใจต่อวิธีการแก้ปัญหา และองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นฐานในการแก้ปัญหาและประเมินประสิทธิผลตามประเด็นข้อเรียกร้องและความคาดหวัง
9. ประเมินผลความพึงพอใจของ นักเรียน	เป็นการประเมินผลลัพธ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการข้อเรียกร้อง โดยคณะทำงานได้กำหนดตัวชี้วัดที่มีความสำคัญ คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการข้อเรียกร้องของนักเรียนปัจจุบัน ต่อหลักสูตรโรงเรียน การบริหารงานของโรงเรียนและบริการอื่นๆ

(2) นักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Potential STUDENT and Stakeholder)



ภาพประกอบที่ 3.2 แสดงวิธีการรับฟังเสียงของนักเรียนอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นักเรียนในอนาคตของโรงเรียนโค้งไผ่วิทยา ประกอบด้วยนักเรียนในเขตพื้นที่บริการและนักเรียนทั่วไปที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนให้ความสำคัญกับการรับฟังของนักเรียนกลุ่มนี้วัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ ข้อมูลจากการรับฟังเสียงจะนำไปใช้ปรับผลิตภัณฑ์ของโรงเรียน ให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล และคุณภาพ คือ ความพึงพอใจของนักเรียน วิธีการรับฟังเสียงของนักเรียนในอนาคตมีระบบการรับฟังเสียงดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงรายละเอียดวิธีการรับฟังเสียงของนักเรียนอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์ประกอบที่	กระบวนการ
1. ประชุมแต่งตั้งคณะกรรมการ	คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นประธาน หัวหน้าทุกระดับชั้น เป็นกรรมการคณะทำงานด้านการรับฟังนักเรียน โดยมีงานแนะแนวเป็นกรรมการ และเลขานุการ คณะทำงานประชุมโดยมีผู้อำนวยการชี้แจงแนวทางการดำเนินการ เพื่อสร้างความเข้าใจ
2. กำหนดช่องทางในการรับฟัง	การกำหนดช่องทางการรับฟังนักเรียนอนาคต คณะทำงานได้จัดประชุมวิเคราะห์ทางเลือก กำหนดทางเลือกที่เหมาะสมโดยย้อนมาทบทวนกิจกรรมที่เคยปฏิบัติในรอบปี ที่ผ่านมา ประเมินกิจกรรมที่มีโอกาสเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด โดยใช้ข้อมูลจากงานแนะแนว จนได้ช่องทางเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อกำหนดกิจกรรมการรับฟังเสียงของนักเรียนอนาคต เช่น กิจกรรมแนะแนวสัญจร กิจกรรมเผยแพร่ และสำรวจ ฯลฯ ซึ่งเป็นกิจกรรมหลักๆ ที่ผ่านการศึกษาความเป็นไปได้และเป็นทางเลือกของช่องทางการรับฟังในระดับต้นๆ
3. สร้างเครื่องมือ	แบบสอบถาม แบบประเมินความพึงพอใจ แบบเสนอความต้องการและแบบสัมภาษณ์
3. จัดเก็บข้อมูล	คณะทำงานได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบประเมินความพึงพอใจ แบบเสนอความต้องการและ แบบสัมภาษณ์
5. วิเคราะห์ข้อมูล	วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจนได้ข้อมูลที่มีความเป็นไปได้ที่จะนำมาปฏิบัติ และจำแนกประเภทของข้อมูลตามความต้องการ
6. ส่งต่อ	นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ส่งต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
7. จัดการตามข้อเสนอ	นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ และจำแนกประเภท มาดำเนินการตามข้อเรียกร้อง
8. ประเมิน	ประเมินผลการจัดกิจกรรมตามข้อเสนอ ข้อมูลทั้งทางด้านประสิทธิภาพของระบบการรับฟัง ตามวัตถุประสงค์ ค่าเป้าหมาย และประเมินคุณภาพความพึงพอใจ

มีกระบวนการรับฟังเสียงของนักเรียนในอดีต จากการติดตามข้อมูลของนักเรียนที่จบหลักสูตร เพื่อทราบข้อมูลการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีช่องทางในการรับฟัง ผ่านทาง Facebook , Line ผู้รับความคิดเห็น

ตารางที่ 3.3 แสดงรายละเอียดวิธีการรับฟังเสียงนักเรียนในอดีตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่ม	แนวทางวิธีการในการรับฟัง	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
นักเรียนในอดีต	- Facebook โรงเรียน	ตลอดปีการศึกษา	งานสารสนเทศ
	- การเข้าร่วมประชุม และกิจกรรมต่างๆของศิษย์เก่า	1-2 ครั้ง/ปี	สมาคมศิษย์เก่า
	- การเชิญตัวแทนศิษย์เก่าร่วมแสดงความคิดเห็น และคำแนะนำในการพัฒนาโรงเรียน	1-2 ครั้ง/ปี	
	- การติดตามผล นักเรียนที่จบการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์	ตลอดปีการศึกษา	งานแนะแนว

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Determination of STUDENT and Stakeholders Satisfaction and ENGAGEMENT)

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction Dissatisfaction and ENGAGEMENT)



ภาพประกอบที่ 3.3 แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยา มีวิธีการประเมินความพึงพอใจ ของนักเรียนปัจจุบันรวมถึงนักเรียนในอดีต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สังเคราะห์ ที่ครอบคลุมการดำเนินการจัดการศึกษาของโรงเรียน ในกลุ่มบริหารงานวิชาการ กลุ่มบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคลและแผนงาน และกลุ่มบริหารงานทั่วไป เก็บข้อมูลปีการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อกลุ่มที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้มาวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาระบบงาน พิจารณานโยบาย กลยุทธ์ของโรงเรียน ให้ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งจะพบว่าข้อมูลส่วนหนึ่งมีความพึงพอใจน้อยหรือไม่พึงพอใจ ที่ครอบคลุมการดำเนินการจัดการศึกษาของโรงเรียน ทั้ง 4 กลุ่ม ใช้วิธีการสอบถาม หาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลที่ได้มาวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาระบบงาน ไปพร้อมกับการพิจารณานโยบาย กลยุทธ์ของโรงเรียน เพื่อขจัดความไม่พึงพอใจให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด มีการรวบรวมผลทุกปีการศึกษา โดยเปรียบเทียบผลที่ได้กับเป้าหมายในแต่ละปีว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากขึ้น หรือน้อยลงในเรื่องใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ตอบสนองความต้องการที่ดีกว่า ความคาดหวัง ให้เกิดขึ้นแก่นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น

ความผูกพันของนักเรียน โรงเรียนจัดให้มีบริการทางการศึกษาเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัด การศึกษาให้มีคุณภาพ และสร้างนวัตกรรม เพื่อจูงใจนักเรียนกลุ่มใหม่ สร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์ กับนักเรียนปัจจุบัน และส่งผลต่อนักเรียนในอนาคต มีการบริการในหลายด้าน เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้อง พิพิธภัณฑสถาน ห้องจริยธรรม ห้องนาฏศิลป์ ห้องดนตรีไทย ห้องดุริยางค์สากล ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ติดตั้งระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทุกอาคาร และ บริเวณโรงเรียนทำให้นักเรียนสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว การบริการด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ทำให้นักเรียนมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี มีความพร้อมและเชื่อต่อการเรียนรู้ และยังบริการ แก่ชุมชนภายนอก เช่น ห้องประชุม หอประชุม สถานที่แข่งขันทักษะทางวิชาการ การแข่งขันกีฬาสัมพันธ์ ให้กับหน่วยงานต่างๆ การจัดสอนเสริมเต็มเต็ม โดยให้บุคลากรในสถานศึกษาและเชิญวิทยากรพิเศษ การจัด กิจกรรมค่ายทักษะทางวิชาการจากการที่โรงเรียนมีหลักสูตรที่บริการทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้น นักเรียนได้รับรางวัลจากการแข่งขัน ด้านวิชาการระดับจังหวัด ระดับภาค และ ระดับประเทศ ส่งผลให้นักเรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนต่อเนื่อง เป็นความผูกพันระหว่างโรงเรียนกับนักเรียนปัจจุบันที่พึงพอใจเชื่อมั่นการจัดการศึกษาของโรงเรียน มีผลต่อ นักเรียนในอนาคต ทำให้เกิดความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยา มีวิธีการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของนักเรียนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโรงเรียน ดังนี้



ภาพประกอบที่ 3.4 แสดงการประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

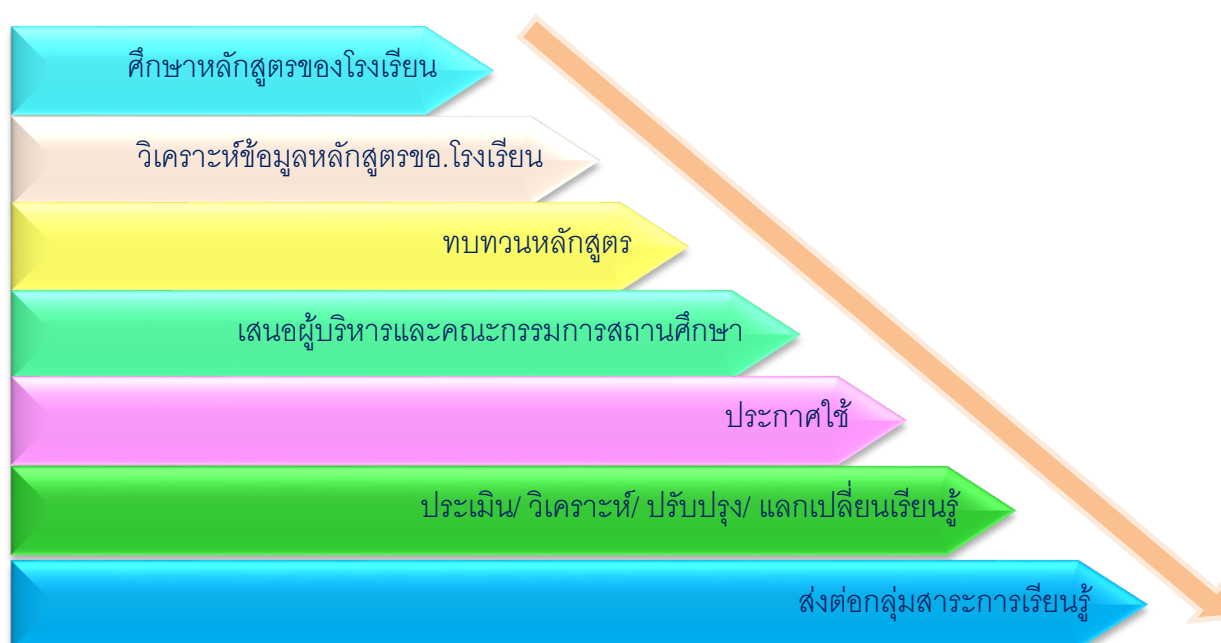
สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ แบบสัมภาษณ์ กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการติดต่อโดยตรง นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ รวบรวม นำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ ประกาศใช้ มีการประเมินและวิเคราะห์ปรับปรุง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปรียบเทียบกับคู่แข่ง เพื่อนำไปปรับปรุงในรอบดำเนินการต่อไป โดยการศึกษาความพึงพอใจในด้านหลักสูตร ด้านระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และแหล่งเรียนรู้

3.2 การผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(STUDENT and Stakeholder Engagement)

ก. หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Product Offering STUDENT and Stakeholder Support)

(1) หลักสูตร (Product Offering)

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยาจัดการเรียนการสอนภายใต้หลักสูตรของสถานศึกษา โดยมีการดำเนินการตามภาพ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 3.5 แสดงขั้นตอนการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยา ได้จัดการเรียนการสอนครบตามโครงสร้างของหลักสูตร และตัวชี้วัดของหลักสูตร ในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้อย่างครบถ้วน โดยดำเนินการศึกษาหลักสูตรของโรงเรียนวิเคราะห์ ข้อมูลหลักสูตรของโรงเรียน ทบทวนหลักสูตร เสนอผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษา ประกาศใช้ ประเมิน วิเคราะห์ ปรับปรุง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่งเสริมกลุ่มสาระการเรียนรู้นำหลักสูตรไปใช้ มีการประเมินผลการใช้หลักสูตรทุกปีการศึกษา โดยมีการสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้หลักสูตร และนำผล

การประเมินมาปรับปรุง คณะทำงานได้นำผลการดำเนินการแต่ละปีมาวิเคราะห์ปรับปรุงเพื่อใช้ดำเนินการในรอบปีการศึกษาต่อไปอย่างต่อเนื่อง

(2) การสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Support)



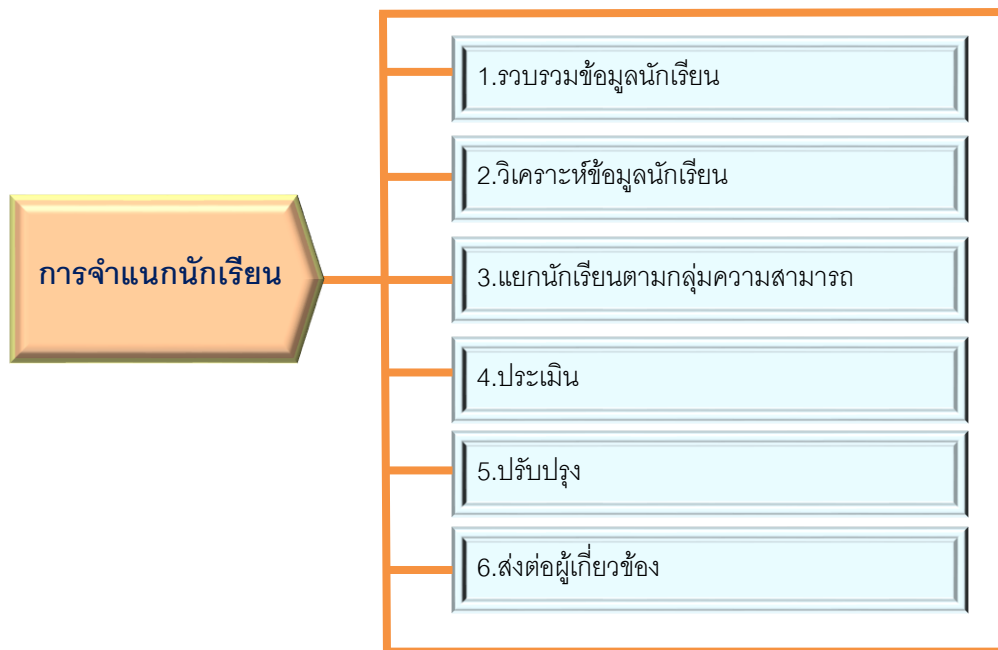
ภาพประกอบที่ 3.6 แสดงการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยา ได้จัดการเรียนการสอนครบตามโครงสร้างของหลักสูตร ที่เน้นผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามมาตรฐานการเรียนรู้ และตัวชี้วัดของหลักสูตร ในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้อย่างครบถ้วน โดยเน้นที่การยกระดับผลสัมฤทธิ์ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งคะแนนเฉลี่ยรายบุคคล รายวิชา รายกลุ่มสาระการเรียนรู้ รวมถึงคะแนนการสอบวัดคุณภาพการศึกษาระดับชาติ หรือ O-NET ตลอดจนทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการเรียนรู้ศตวรรษที่ 21 และทักษะของนักเรียนในด้านต่างๆ การสนับสนุนให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้นนั้น โรงเรียนได้จัดบริการเสริมที่สำคัญ ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลทางการศึกษาผ่าน ศูนย์บริการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายของนักเรียน นอกจากนี้โรงเรียนได้มีระบบแนะแนวทางการศึกษาและอื่นๆ โดยโรงเรียนพัฒนาการให้บริการ ที่คำนึงถึงประสิทธิภาพ ของการให้บริการเป็นสำคัญ โรงเรียนยังได้จัดให้มีการรวมกลุ่มความสนใจในรูปแบบของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ชมชน และกลุ่มสนใจ โดยมีครูเป็นที่ปรึกษาการจัดกิจกรรมอย่างอิสระ จัดเวลาที่ส่งเสริมความสามารถและทักษะนักเรียนอย่างทั่วถึง ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาในทุกๆด้าน ที่นักเรียนและครูให้ความสนใจ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ คือร้อยละของผลการแข่งขัน ความรู้ ความสามารถและทักษะของนักเรียน ผลการดำเนินการในแต่ละปี คณะทำงานได้

นำผลการดำเนินการในแต่ละปี มาวิเคราะห์ปรับปรุงเพื่อใช้ในการดำเนินการในรอบปีการศึกษาถัดไปอย่างต่อเนื่อง

(3) การจำแนกนักเรียน (STUDENT Segmentation)

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยาได้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริหารและจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ปรากฏตามโครงสร้างการบริการ ข้อมูลโรงเรียนทุกกลุ่มโรงเรียนใช้เป็นฐานข้อมูลที่สำคัญในการเก็บรวบรวม ตลอดจนการรับบริการของโรงเรียน ระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีคุณภาพมีกระบวนการ ดังภาพประกอบที่ 3.7



ภาพประกอบที่ 3.7 แสดงการจำแนกนักเรียน

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยา ใช้หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 แบ่งเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 แผนการเรียนวิทย์-คณิต กลุ่มที่ 2 แผนการเรียนศิลป์ทั่วไป และใช้หลักสูตรมาตรฐานสากล จัดการเรียนการสอน IS1 IS2 และ IS3 ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Building STUDENT and Stakeholder Relationships)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยามีวัฒนธรรมของโรงเรียนที่สำคัญคือความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ จัดการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จด้วยความรักความเมตตาต่อศิษย์ มาเป็นระยะเวลายาวนานชุมชน

และสังคมให้ความเชื่อถือไว้วางใจ ที่นำลูกหลานเข้ามาศึกษาเล่าเรียน ดังนั้น นักเรียนส่วนใหญ่ของโรงเรียนมีผู้ปกครอง บิดามารดา ปู่ย่าตายาย และเครือญาติ เป็นศิษย์เก่าของโรงเรียนโค้งไผ่วิทยา ซึ่งเป็นต้นทุนที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ให้กับกลุ่มนักเรียนในแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้ในหลักสูตร การสร้างความรู้ความเข้าใจถึงหลักสูตร การเรียนการสอน และการบริการอื่นๆ สำหรับนักเรียนในอนาคตโรงเรียนได้มอบหมายให้งานแนะแนวเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการโดยมีกลุ่มบริหารงานวิชาการในการกำกับดูแลจัดกิจกรรมเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย มุ่งไปที่นักเรียนประถมศึกษาในเขตพื้นที่บริการและพื้นที่ทั่วไป เพื่อนำเสนอประเด็นใหม่ๆ ที่พัฒนาขึ้น อันเกิดจากการปรับปรุงหลักสูตร การเรียนการสอน และการบริการอื่นๆ ที่ดีกว่าในรอบปีที่ผ่านมา รวมทั้งข้อมูลที่เป็น เพื่อให้ผู้ปกครอง และนักเรียนตัดสินใจ ในการเข้าศึกษาต่อโรงเรียนโค้งไผ่วิทยาทั้งในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ตัวชี้วัดความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ของนักเรียนคือร้อยละของนักเรียนที่มาสมัครเข้าศึกษาต่อ กิจกรรมหรือวิธีการสร้างความสัมพันธ์ งานแนะแนวได้ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด เปรียบเทียบค่าเป้าหมาย และนำผลมาวิเคราะห์ปรับปรุงกลไกสร้างความสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นในทุกปี

(2) การจัดการกับข้อเรียกร้อง (Complaint Management)

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยา ได้จัดการศึกษา ได้จัดการศึกษาที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรโรงเรียนมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ข้อร้องเรียนของนักเรียน จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำมาปรับปรุงหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนและบริการอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของนักเรียนผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน ดังภาพประกอบที่ 3.8



ภาพที่ประกอบที่ 3.8 แสดงการจัดการกับข้อร้องเรียน

โรงเรียนได้แต่งตั้งคณะทำงาน โดยใช้คำสั่งโรงเรียนเพื่อกำหนดบุคคลและบทบาทหน้าที่ การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มด้วยการจัดเก็บข้อมูลผ่านกลไกสำคัญ คือ แบบสอบถาม ระบบผ่าน เครือข่ายสารสนเทศ จากการเก็บข้อมูลของครูประจำชั้น และอื่นๆ นำมาศึกษาความเชื่อถือของข้อมูล วิเคราะห์เพื่อการจำแนกข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวกับหลักสูตรโรงเรียน การบริหารงานของโรงเรียน และบริการ อื่นๆ จัดลำดับความสำคัญของข้อมูลเพื่อนำมาจัดกิจกรรม และกลไกในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านโครงสร้าง การบริหารกิจกรรมและโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยใช้ระบบการกำกับดูแลที่โรงเรียนถือปฏิบัติ คณะทำงานได้นำผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนที่ผ่านกระบวนการปฏิบัติมาวิเคราะห์ ปรับปรุง เพื่อเข้าสู่ การดำเนินการในรอบปีถัดไป โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่น้อยลง

ตารางที่ 3.4 แสดงกระบวนการและวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของโรงเรียนโค้งไผ่วิทยา

ขั้นตอน	วิธีการ	เป้าหมาย
1. เสียงของผู้เรียนร้อง	การประชุม แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ หนังสือ เอกสาร มาด้วยตนเอง โทรศัพท์ ผ่านกลุ่มแกนนำ สื่อต่างๆ ผู้รับฟังความคิดเห็น	นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. วิเคราะห์ แยกแยะข้อร้องเรียน	1. รวบรวมข้อมูล เสนอฝ่ายบริหาร 2. แยกแยะข้อเรียกร้อง	คณะกรรมการ
3. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข	1. แจ้งผู้เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. ดำเนินการแก้ไข	คณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้อง
4. แจ้งผลการแก้ไข	1. แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ 2. แจ้งผลการแก้ไขในการประชุมครู	คณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้อง
5. สรุปผล	คณะกรรมการบริหารโรงเรียน สรุปข้อร้องเรียนเพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าในแผนกลยุทธ์	คณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้อง

โรงเรียนโค้งไผ่วิทยา มีวิธีการจัดการข้อเรียกร้อง โดยการคัดกรองข้อมูล วิเคราะห์เพื่อให้การแก้ไขเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้อำนวยการโรงเรียนจะแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องแก้ไขทันที โดยใช้กระบวนการเดิมมี มีการสรุปแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เสียงของนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แก้ไข ปรับปรุงรายงานผลในการประชุม และมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง ติดตามความก้าวหน้า คำร้องเรียนต่างๆ จะถูกนำกลับมาใช้เป็นข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในลักษณะเดียวกัน