

หมวดที่ 3 นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder)

3.1 การรับฟังนักเรียน

ก. การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

โรงเรียนธัญบุรีใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสอบถาม และการประชุมผู้เรียนและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาปฏิบัติได้ นอกจากนี้โรงเรียนยังมีเว็บบอร์ด E-mail Facebook เว็บไซต์ www.tbs.ac.th ของโรงเรียนเพื่อใช้ติดต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสื่อสารและรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับครูผู้สอนได้ใช้ Facebook ในการติดต่อสื่อสารกับผู้เรียน เพื่อให้กิจกรรมการเรียนการสอนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ยิ่งขึ้น และใช้เป็นสื่อในการรับฟังความคิดเห็นของผู้เรียนนอกเหนือจากในห้องเรียน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีได้พบปะโดยตรง ในส่วนของความแตกต่างของวิธีการรับฟังระหว่างผู้เรียน คือ วิธีการสัมภาษณ์ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้วิธีการประชุม

(2) การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

โรงเรียนธัญบุรี ได้ใช้วิธีการสนทนา สอบถาม สัมภาษณ์ การประชุมเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติในปัจจุบันและเพื่อวางแผนในอนาคตเกี่ยวกับด้านหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่น ๆ การสนับสนุนผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องนั้น ๆ มีการประเมินผลการดำเนินการกิจกรรม / โครงการต่าง ๆ จากแบบสอบถาม แบบประเมินและ Web board เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง การประเมินโดยแบบประเมิน แบบสอบถาม จะเก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม / โครงการและการประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการคาดหวังของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้เกิดการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 วิธีการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แหล่งข้อมูล	เครื่องมือ	วิธีการ	ผลที่ได้รับ
1.นักเรียนปัจจุบัน (ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6)	1. แบบสอบถาม 2. แบบสัมภาษณ์ 3. แบบสังเกตพฤติกรรม 4. แบบประเมิน 5. บันทึกการประชุม คณะกรรมการนักเรียน 6. สื่อสังคมออนไลน์และ เทคโนโลยีบนเว็บไซต์	1. การประเมินการเรียนการสอน 2. การประเมินรายวิชา 3. การประชุมนักเรียนแต่ละระดับ ชั้นในคาบ คุณธรรม จริยธรรม คาบ ประชุมระดับ 4. การรวบรวมความคิดเห็นของ นักเรียนในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน 5. การประชุมคณะกรรมการ นักเรียน	ความคิดเห็นความต้องการและ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อการปรับปรุง การจัดการเรียนการ สอน บริการการศึกษาอื่น ๆ ที่พึงมี เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แก่นักเรียน รวมถึงการพัฒนาหลักสูตร
2. ครูและบุคลากรทางการศึกษา	1. แบบสอบถาม 2. แบบสัมภาษณ์ 3. จดหมายข่าว/วารสาร 4. ติดต่อด้วยตนเอง 5. บันทึกการประชุม 6. สื่อสังคมออนไลน์และ เทคโนโลยีบนเว็บไซต์	- มีการอบรม ประชุมสัมมนาครู และบุคลากรทางการศึกษาของ โรงเรียน - ประชุมคณะกรรมการวิชาการ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	ความคิดเห็นต่อทิศทางการวิชาชีพและ การจัดการเรียน การสอน บริการ การศึกษา อื่น ๆ ที่พึงมีเพื่อส่งเสริม การเรียนรู้แก่นักเรียน รวมถึง การ พัฒนาหลักสูตร

แหล่งข้อมูล	เครื่องมือ	วิธีการ	ผลที่ได้รับ
3. ศิษย์เก่า	1. แบบสอบถาม 2. จดหมาย 3. จดหมายข่าว/วารสาร 4. ติดต่อด้วยตนเอง 5. ประชุมศิษย์เก่า/สมาคมศิษย์เก่า ฯ 6. โทรศัพท์ 7. สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์	1.สำรวจความคิดเห็นและการศึกษาต่อของนักเรียนที่จบการศึกษาในระดับการศึกษา 2. ตัวแทนสมาคมศิษย์เก่าร่วมแสดงความคิดเห็นต่อทิศทางและการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนธัญบุรี	ความคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการ ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน บริการการศึกษาอื่น ๆ ที่พึงมีเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่นักเรียน รวมถึง การพัฒนาหลักสูตร
4. ผู้ปกครอง	1. แบบสอบถาม 2. จดหมาย 3. จดหมายข่าว/วารสาร 4. เยี่ยมบ้านนักเรียน 5. โทรศัพท์ 6. ประชุมผู้ปกครอง 7. สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์	-ประชุมผู้ปกครองและเครือข่ายผู้ปกครอง อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง - สำรวจความคิดเห็นและคำแนะนำในการจัดการหลักสูตรและความต้องการจากโรงเรียน ในการจัดการศึกษาและระบบ ดูแลช่วยเหลือนักเรียน	ความคาดหวังและข้อมูลอื่น ๆ ประกอบการพิจารณาในการจัดการเรียนการสอนและบริการการศึกษาอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน
5. นักเรียนอนาคต (กลุ่มเป้าหมาย)	1. แบบสอบถาม 2. แนะนำแนวการศึกษาต่อ	จำนวนนักเรียน กลุ่มเป้าหมายที่เข้าศึกษาต่อ	ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโรงเรียนและ สภาพการแข่งขันของโรงเรียน
6. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	ทบทวนข้อกำหนดกฎเกณฑ์ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็น	เพื่อนำมาบรรจุในหลักสูตรหรือเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้อง
7. หลักสูตรของสถาบันอื่น	หลักสูตรการจัดการศึกษา	วิเคราะห์หลักสูตร	เพื่อเรียนรู้และนำมาใช้ ประกอบในการกำหนดหรือ พัฒนาหลักสูตรต่อไป

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ความพึงพอใจและความผูกพัน

โรงเรียนธัญบุรี มีวิธีการในการประเมิน ความพึงพอใจและความผูกพันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีกล่องแสดงความคิดเห็น ช่องทางแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ และใช้วิธีการ สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม การรับฟังความคิดเห็น การรับข้อร้องเรียน เพื่อนำผลที่ได้ไปพิจารณา ปรับปรุง พัฒนา ในโอกาสต่อไป ความแตกต่างกันของวิธีการระหว่างผู้เรียนที่มีปัญหาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนได้รับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง รับฟังข้อเสนอแนะ คำแนะนำต่าง ๆ รับฟังข้อมูลของผู้เรียนที่มีปัญหาเป็นรายบุคคลจากผู้ปกครอง และแก้ปัญหาโดยใช้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

นำสารสนเทศและข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวข้องจากนักเรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคตมาใช้โดยนำเข้าพิจารณาในที่ประชุมกรรมการบริหาร เพื่อมาใช้วางแผน ด้านการบริการ การปรับปรุงพัฒนาระบบปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน และการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ นำสารสนเทศ และข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับฟังจากนักเรียนและผู้รับบริการ มาปรับปรุงการดำเนินการ

เพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นนักเรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากยิ่งขึ้นและเพื่อสนองตอบความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

(2) ความไม่พึงพอใจ

โรงเรียนธัญบุรี ใช้วิธีการสนทนา สอบถาม สัมภาษณ์ ในการประเมินความไม่พึงพอใจผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำผลที่ได้ไปใช้ ปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการบริการ การศึกษาอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียพึงพอใจต่อไป การรวบรวมข้อมูลดังกล่าวนี้ โรงเรียนมีการรวบรวมข้อมูลทุกปีการศึกษา โดยงาน ประกันคุณภาพการศึกษาสามารถประเมินได้ พิจารณาจากผลที่รวบรวมได้กับเป้าหมายที่ต้องการและการ เปรียบเทียบผลที่ได้ในแต่ละปี

3.2 ความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. หลักสูตร/แผนการเรียน บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่น ๆ และการสนับสนุนผู้เรียน และผู้มีส่วนได้เสีย

โรงเรียนธัญบุรี ได้ใช้วิธีการสำรวจ สัมภาษณ์ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัด หลักสูตร/แผนการเรียน บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการบริการการศึกษาอื่น ๆ นอกจากนี้โรงเรียนได้ใช้วิธี ศึกษา ดูงาน สัมมนา อบรม เพื่อนำความรู้ประสบการณ์มาประชุมเชิงปฏิบัติการในการกำหนดและสร้างนวัตกรรม ให้หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการค้นหาและสร้างนวัตกรรมของหลักสูตร/แผนการเรียน บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ โดยหาพื้นที่บริการใหม่ เพื่อจูงใจผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน และมีการระดมความคิดเห็นร่วมกันของบุคลากรในโรงเรียน และได้ถ่ายทอดให้ทุกคนรับทราบ นำมาใช้ ดำเนินงานเป็นแนวทางเดียวกัน

โรงเรียนธัญบุรีใช้วิธีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ โทรศัพท์ โทรสาร E-mail บัญชีประชาสัมพันธ์ วารสารโรงเรียน เสียงตามสาย หนังสือเชิญ หนังสือราชการ และบัญชีประชาสัมพันธ์ ของท้องถิ่น ในการทำให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อกับโรงเรียนและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับ หลักสูตร/แผนการเรียน บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่น ๆ และสนับสนุนผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญในการสนับสนุนผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้างและมีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

โรงเรียนธัญบุรีมีบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาของโรงเรียนเพื่อสนับสนุนนักเรียน ให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพนักเรียนและสนองตอบกลยุทธ์ของโรงเรียน ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 3.2 การจัดการศึกษาและบริการทางการศึกษาอื่น ที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการ
สนับสนุนนักเรียน**

ที่	การสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการ	ผลที่ได้
1	- ห้องเรียนพิเศษทางภาษา และห้องเรียนพิเศษ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ (EP, GT.) -โครงการความเป็นเลิศทาง วิทยาศาสตร์นวัตกรรมและ เทคโนโลยี (SCI-TECH)	-นักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาตอนต้น -นักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาตอนปลาย	-จัดกิจกรรมส่งเสริมผู้เรียนที่มี ความสามารถพิเศษด้านภาษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และ เทคโนโลยี ให้ได้รับการพัฒนา อย่างเต็มศักยภาพ	นักเรียนได้รับการพัฒนา และทักษะทางวิชาการเพิ่ม พิเศษ และได้รับการ ส่งเสริม สนับสนุนให้ไป นำเสนอผลงานทางวิชาการ ในระดับเขตพื้นที่ฯ ระดับ จังหวัด ระดับภาค และ ระดับประเทศ
2	-การเสริมศักยภาพด้วยการ ขับเคลื่อนปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียงสู่ สถานศึกษา -โครงการธนาคารโรงเรียน เพื่อส่งเสริมการออม	ครู นักเรียน และบุคลากร ทางการศึกษาโรงเรียน ธัญบุรี	จัดกิจกรรมโดยนำหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงไป ประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการ สอน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	สร้างนักเรียนให้เป็นผู้มีจิต สาธารณะ มีนิสัยพอเพียง รู้จักการ เก็บออม ใฝ่เรียนรู้ และมี ทักษะชีวิตโดยจัดกิจกรรม ที่หลากหลายให้นักเรียนได้ ฝึกปฏิบัติ
3	การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม ของนักเรียนโรงเรียนธัญบุรี -ค่ายคุณธรรม จริยธรรม สำหรับนักเรียนม.ปลาย -โครงการโรงเรียน สีขาว -โครงการโรงเรียน วิถีพุทธ -โครงการโรงเรียนสุจริต -หลักสูตรด้านทุจริตศึกษา	นักเรียนโรงเรียนธัญบุรี	จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ตามหลักสูตร มี ความเอื้ออาทร ความกตัญญู กตเวที ยอมรับความคิดและ วัฒนธรรมที่แตกต่าง สร้างความ ตระหนักรู้คุณค่าของ การอยู่ร่วมกันร่วมอนุรักษ์ และ พัฒนาคุณค่าของสิ่งแวดล้อม	นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึง ประสงค์ผ่านโครงการ/ กิจกรรมอย่างหลากหลาย รูปแบบ โดยเน้นการนำเอา หลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง มาพัฒนาและบริหาร จัดการ
4	การส่งเสริมและพัฒนาด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และ การสื่อสารที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการบริหารจัดการ -ศูนย์การเรียนรู้การสอน หุ่นยนต์และเทคโนโลยี	-ครู นักเรียน และ บุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนธัญบุรี -สมาคมผู้ปกครองและ ครูโรงเรียนธัญบุรี -เครือข่ายผู้ปกครอง	จัดทำแผนพัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีทางการ ศึกษาในการบริหารจัดการและ การจัดการศึกษา	-กำหนดกรอบแนวคิดและ แนวทางในการพัฒนา ICT เพื่อการพัฒนา คุณภาพการศึกษาของ โรงเรียน -การให้ความร่วมมือกับ ชุมชนในการ ใช้ ICT ในการ ประชาสัมพันธ์และการ จัดการแหล่งเรียนรู้

ที่	การสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการ	ผลที่ได้
5	โครงการส่งเสริมการรักการอ่าน	นักเรียนโรงเรียนธัญบุรี	จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์แก่นักเรียน	นักเรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ผ่านการเรียนรู้จากกิจกรรมต่าง ๆ
6	การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ป้ายประชาสัมพันธ์ และบอร์ดความรู้	-ครู นักเรียน และบุคลากรโรงเรียนธัญบุรี -หน่วยงานภายนอก และประชาชนทั่วไป	วางแผนงานพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภายในโรงเรียน	สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดการเรียนรู้ มีความร่มรื่น มีที่พักผ่อน มีแหล่งเรียนรู้ในห้องเรียน เพียงพอกับจำนวนนักเรียน มีที่ให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก ชุมชน และองค์กรต่าง ๆ

ข.การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การสร้างความสัมพันธ์

โรงเรียนธัญบุรี ดำเนินการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนโดยการประเมินความต้องการของผู้เรียนตามหลักสูตร แผนการเรียน ความต้องการพัฒนาตนเอง เช่น เป็นผู้มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาฝรั่งเศส วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ส่งเสริมการเพิ่มการรับนักเรียนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตระหนักรู้และเข้าใจขั้นตอนของการเพิ่มสัดส่วนของผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการจัดการโรงเรียนมาตรฐานสากล

โรงเรียนได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงปัจจัย 4 ประการ คือ

1. การตอบสนองความคาดหวัง
2. การสร้างความพึงพอใจ
3. การมีภาพลักษณ์ที่ดี
4. การมีจำนวนผู้เรียนที่เพิ่มมากขึ้น

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน

1. กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ เช่น มีกล่องรับฟังความคิดเห็น มี Web board ทางโทรศัพท์ E-mail จดหมาย โทรสาร Application Line และรับทราบทางวาจา เป็นต้น
2. จำแนกข้อร้องเรียน ข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ ออกเป็นแต่ละประเภท และจัดตามลำดับความสำคัญ
3. สรุปรายงานข้อมูลให้ผู้บริหารทราบ
4. ประชุมส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียน สงสัย และข้อเสนอแนะ ตรวจสอบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข
5. กรณีที่ข้อร้องเรียนต้องแก้ไขโดยอาศัยกฎระเบียบของโรงเรียน จะส่งเรื่องให้คณะกรรมการแก้ไขต่อไป
6. กำหนดระยะเวลาตอบกลับให้แก่ผู้ร้องเรียนในแต่ละช่วงของการรับข้อร้องเรียน ข้อสงสัย และดำเนินการแก้ไข