

รายงานผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการ ประจำปีการศึกษา 2565
โครงการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน กิจกรรม ประชุมผู้ปกครอง
โรงเรียนสกลนครพัฒนศึกษา

ความสอดคล้องตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน(สพฐ.) มาตรฐานที่ 2 ข้อที่ 2.2,2.6

ความสอดคล้องตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของสพฐ. : นโยบายที่ 4

ความสอดคล้องตามกลยุทธ์ของโรงเรียน : กลยุทธ์ 4

ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ระดับแผนงาน : ข้อที่ 4.1

ระยะเวลา : ตลอดปีการศึกษา 2565

ผู้รับผิดชอบ : นางลักขณา ศรีมามาศ

สถานที่ : โรงเรียนสกลนครพัฒนศึกษา

งบประมาณ : งบอุดหนุนรายหัว 20,000

ลักษณะโครงการ : ☐ โครงการใหม่ ☐ โครงการต่อเนื่อง

Plan (P)

1. หลักการและเหตุผล

ในแต่ละปีการศึกษานั้นการพัฒนางานฝ่ายกิจการนักเรียนจำเป็นพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพในทุกด้านตามภาระงานที่รับผิดชอบเพื่ออ ำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ครู ผู้ปกครอง และนักเรียน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ฝ่ายงานกิจการนักเรียนสามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานตามภาระงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เป้าหมาย

3.1 ด้านปริมาณ ครู-นักเรียนของโรงเรียนสกลนครพัฒนศึกษา ได้รับการจากฝ่ายงานกิจการนักเรียนทุกคน

3.2 ด้านคุณภาพ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายงานกิจการนักเรียนมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจ

4. กิจกรรมในโครงการ

กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์เฉพาะ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย (เกณฑ์)
พัฒนางานฝ่ายกิจการนักเรียน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	งานฝ่ายกิจการนักเรียน บุคลากรในฝ่ายงานปฏิบัติงาน ได้เต็มศักยภาพและเกิด ประสิทธิภาพ	ร้อยละของครู-นักเรียน ในโรงเรียนสกลนครพัฒน ศึกษามีความพึงพอใจ	100

7. งบประมาณที่ได้รับทั้งสิ้น : 20,000 บาท

- เงินอุดหนุนรายหัว 20,000 บาท
- เงินกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน - บาท
- อื่นๆ - บาท

ที่	กิจกรรม/รายการ	วัสดุ	ครุ ภัณฑ์	ค่า ใช้สอย	ค่า ตอบแทน	งบอุดหนุน	งบกิจกรรม	งบอื่นๆ	รวม
	กิจกรรมที่ 1 พัฒนางานฝ่ายกิจการนักเรียน								
1	ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม	20,000							20,000
2	ป้าย / เอกสาร								
	รวม	20,000				/			20,000

8. สถานที่ดำเนินการ : โรงเรียนสกลนครพัฒนศึกษา

9. ผู้รับผิดชอบโครงการ : นางลักขณา ศรีมามาศ

10. บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : งานกิจการนักเรียนโรงเรียนสกลนครพัฒนศึกษา

Check (C)

11. การประเมินผล : การสังเกต แบบสอบถาม และ รายงานผลการปฏิบัติงาน

Act (A)

12. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

12.1 ผลลัพธ์

- พัฒนางานฝ่ายกิจการนักเรียน

มีกิจกรรมส่งเสริมนักเรียนให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12.2 ผลผลิต

- ฝ่ายงานกิจการนักเรียนปฏิบัติงานในฝ่ายได้เต็มศักยภาพและให้บริการแก่ครู-

นักเรียนในโรงเรียน สกลนครพัฒนศึกษาได้ทุกคน

- ครู-นักเรียนและบุคลากรของโรงเรียนมีความพึงพอใจในการให้บริการงานในฝ่ายกิจการนักเรียน

12.3 ผลกระทบ (ด้านบวก)

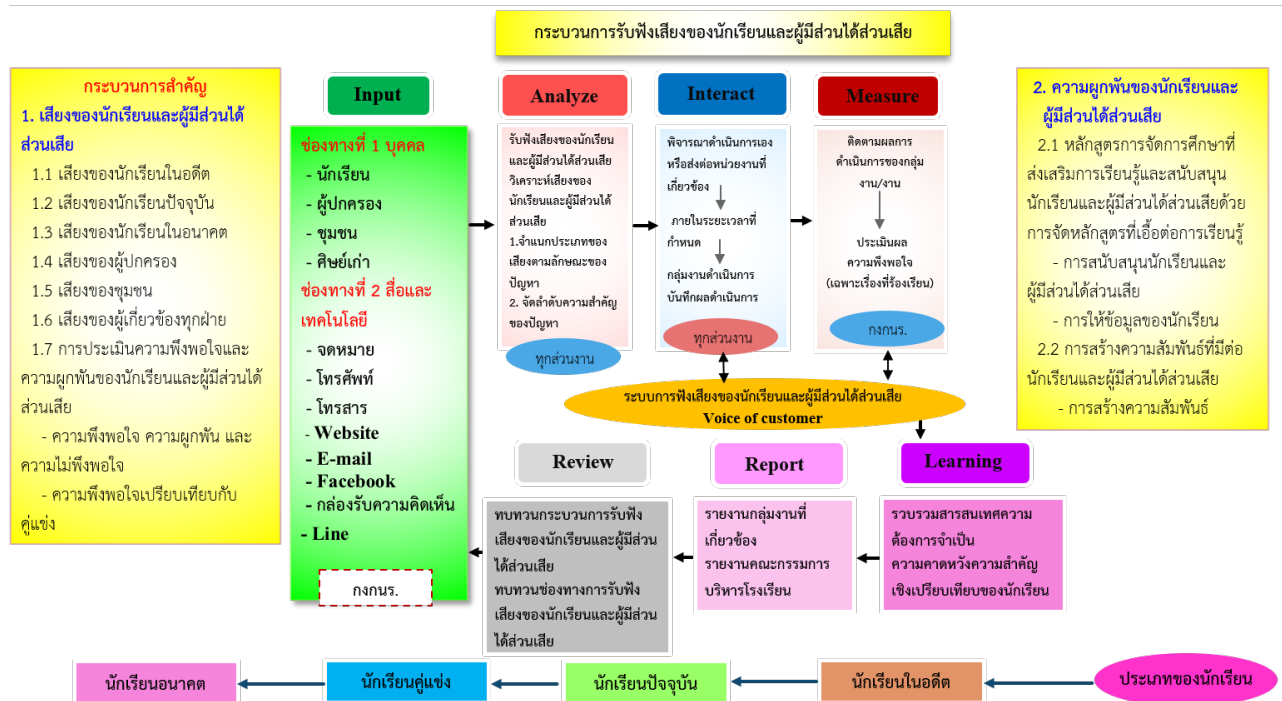
- บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

และส่งเสริมคุณภาพของนักเรียนได้เต็มศักยภาพ

นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder)

เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOICE OF THE STUDENT and Stakeholder)

การรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการจัดระบบการประเมินความน่าเชื่อถือ ความศรัทธาของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงมีการคัดกรองข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นต่อการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรและบริการอื่น ๆ ของโรงเรียน เพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการวางแผนและดำเนินการด้วยวงจรคุณภาพ P-D-C-A ดังภาพ (1)



ภาพ (1) กระบวนการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามภาพ (1) แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนมีกระบวนการในการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีการรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ มีวิธีการที่เหมาะสมในการรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ก. การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Listening)

(1) นักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Current STUDENTS and Stakeholders)

โรงเรียนมีวิธีการรับฟังเสียงของนักเรียนปัจจุบัน นักเรียนในอดีต และนักเรียนในอนาคต เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศและเป็นข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษา บริการการศึกษาอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ โดยมอบหมายให้ทุกกลุ่มงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำการรับฟังเสียงด้วยวิธีการและช่องทางที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ช่องทางหลัก คือ

ช่องทางที่ 1 บุคคล ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ศิษย์เก่า จากการสำรวจ การสัมภาษณ์ การสอบถาม การพูดคุย และการประชุม

ช่องทางที่ 2 สื่อและเทคโนโลยี ได้แก่ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร Website E-mail Facebook Line

กล่องรับความคิดเห็น การประชุมคณะกรรมการสถานักเรียน การปฐมนิเทศนักเรียน การปัจฉิมนิเทศ การเข้าร่วม

กิจกรรมคืนสู่เหย้า การแนะแนวการศึกษา รวมถึงการใช้แบบประเมินผลการดำเนินโครงการ กิจกรรม ในการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้เพิ่มช่องทางการรับฟังผ่านกิจกรรมการเยี่ยมบ้านนักเรียน การประชุมผู้ปกครอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความต้องการ ความคาดหวัง หรือข้อปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถนำไปดำเนินการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น โดยกลุ่มงานกิจการนักเรียนได้วิเคราะห์สภาพปัญหา วางแผน กำหนด ผู้รับผิดชอบการรับฟังเสียง กำหนดขอบเขตและระยะเวลาในการตรวจสอบ จัดเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้เข้าที่ประชุม เพื่อคัดกรองและแยกประเภทของข้อร้องเรียน จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ และแก้ไขข้อร้องเรียนตามลำดับ จากนั้นจึงทำการประเมินความพึงพอใจ โดยการใช้แบบสอบถามหรือการสอบถามด้วยวาจา (โทรศัพท์) แล้วสรุปผลของวิธีการรับฟังให้ผู้บริหารรับทราบ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงช่องทางการรับฟัง การเพิ่มช่องทางการรับฟัง การปรับปรุงกระบวนการรับฟัง สร้างกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาและสร้างความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นสารสนเทศสู่การปรับปรุงและพัฒนางานโครงการ กำหนดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ประจำปีให้ครอบคลุมสอดคล้องกับความต้องการต่อไป

นอกจากนี้โรงเรียนยังมีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับตามข้อร้องเรียนผ่านการสอบถามด้วยวาจา สื่อสารทางโทรศัพท์ เพื่อให้รวดเร็ว ติดต่อกันผ่าน Line ทั้งสอบถามและประเมินความพึงพอใจ ซึ่งนำมาจัดลำดับความสำคัญและคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลจากกระบวนการรับฟังเสียงนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนตามภาพ (1) ผ่านกระบวนการศึกษาวิเคราะห์ สำนวณ รวบรวมและรับฟังเสียง ยังผลให้เกิดข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียนในการบริการทางการศึกษา จึงทำให้นักเรียน ซึ่งถือเป็นคนสำคัญในระบบการศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจต่อการบริการทางการศึกษาของโรงเรียน โดยการเป็นผู้มีส่วนร่วมในการสะท้อนผล เพื่อให้โรงเรียนนำไปวิเคราะห์ในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศและนำไปสู่การสร้างแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับหลักสูตรของโรงเรียน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน นักเรียน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความใกล้ชิดผูกพันมากยิ่งขึ้น มีการประชุมผู้บริหารและนำผลการประชุมไปแจ้งครูให้ทราบทั้งโรงเรียน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติ พร้อมทั้งแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องรับฟังเสียงของนักเรียน แล้วดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกิน 3 วัน หลังจากทราบหรือรับเรื่องโดยแจ้งการปฏิบัติให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้নাเสียงของนักเรียนไปดำเนินการและทำการยุติเรื่องภายในระยะเวลาที่กำหนดแก้ไขการบริหารในโรงเรียนและ/หรือแก้ไขข้อปัญหา กฎระเบียบ จากนั้นนำเข้าที่ประชุมดำเนินการแก้ไขแล้วแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

ตาราง (1) แสดงวิธีการรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แหล่งข้อมูล	หลักสูตร	เครื่องมือ	วิธีการ	ผลที่ได้รับ
-------------	----------	------------	---------	-------------

1. นักเรียน มัธยมศึกษา ตอนต้น	หลักสูตร ม.ต้น	- แบบสอบถาม	1. การประเมิน	ความพึงพอใจ ความต้องการและ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อการปรับปรุง แผนการจัดการเรียนการ สอน เพื่อส่งเสริมการ เรียนรู้ให้นักเรียน รวมถึงการพัฒนาหลักสูตร
	หลักสูตรห้องเรียน พิเศษวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ม.ต้น	- แบบสัมภาษณ์ - แบบสังเกต พฤติกรรม	การเรียนการสอน 2. การประเมิน รายวิชา	
2. นักเรียน มัธยมศึกษา ตอนปลาย	หลักสูตร ม.ปลาย	- แบบประเมิน	3. การประชุม	นักเรียนแต่ละระดับ
	หลักสูตรห้องเรียน พิเศษวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ม.ปลาย	- บันทึกการประชุม - สื่อสังคมออนไลน์ และเทคโนโลยีบน เว็บไซต์	4. การรวบรวม ความคิดเห็นของ นักเรียน	
3. ครูและบุคลากร ทางการศึกษา	หลักสูตร ม.ต้น ม.ปลาย และ ห้องเรียนพิเศษ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์		1. การประเมินการ บริหารจัดการ หลักสูตร 2. การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน	ความคิดเห็น ความพึง พอใจต่อการจัดการเรียน การสอน แผนการสอน และหลักสูตร

จากกระบวนการรับฟังเสียงของนักเรียน ผู้นำระดับสูง ได้นำเสียงของนักเรียนมารวบรวม สรุปข้อมูล สารสนเทศร่วมกันนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ในเรื่องของ หลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนและการบริการทางการศึกษาของโรงเรียน เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน รวมทั้งกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ของโรงเรียน ตอบสนองต่อโอกาสในการพัฒนานักเรียน นวัตกรรมของ หลักสูตร การดำเนินการ และการออกแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์รวมทั้งไปปรับปรุง กระบวนการสร้างความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจความคาดหวังให้กับนักเรียน

(2) นักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Potential STUDENT and Stakeholders)

โรงเรียนได้รับความร่วมมือและสนับสนุนการจัดการศึกษาจากผู้ปกครอง ชุมชน สมาคมศิษย์เก่า สมาคมผู้ปกครองและครู สถาบันอุดมศึกษา รวมถึงคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ ที่มีความต้องการและคาดหวังให้โรงเรียนจัดการศึกษา และบริการอื่น ๆ โดยร่วมกันทำ MOU ในการพัฒนา การศึกษาและใช้วิธีการรับฟังเสียงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศ ผ่านช่องทางและวิธีการรับฟังที่หลากหลาย โดยคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สมาคมศิษย์เก่าและผู้นำระดับสูงเป็นทีมนำในการประชุมวางแผนกำหนด นโยบายในการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงนักเรียน และผู้รับผิดชอบอย่างเป็นระบบชัดเจน เพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการและรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเมื่อได้รับข้อมูลจากการรับฟังเสียงของนักเรียนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะมีการสรุปเป็นรายงานการรับฟังเสียงของนักเรียนในอนาคต เพื่อประกอบเป็นข้อมูลสารสนเทศ ของโรงเรียน นอกจากทางโรงเรียนได้รับฟังเสียงของนักเรียนในอดีต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเป็นการประเมิน ความพึงพอใจต่อความสำเร็จของการบริการทางการศึกษาและหลักสูตร ในฐานะผู้เคยรับบริการแล้วนั้น ในส่วนของ นักเรียนได้มีการรับฟังเสียง ข้อเสนอแนะ เพื่อสำรวจและเป็นการประเมินข้อมูลตามต้องการ ความมุ่งมั่น ข้อเสนอแนะ ต่อโรงเรียน หลักสูตรแนวทางการจัดการศึกษา รวมถึงการบริการทางการศึกษาของโรงเรียน และนอกจากทางโรงเรียน จะรับฟังเสียงของนักเรียนในปัจจุบัน นักเรียนในอดีต นักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว การรับฟังเสียงของ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง ก็เป็นส่วนสำคัญเพราะเป็นแนวทางในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลและนำ

แนวคิด ข้อมูลที่ได้รับมาประกอบในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ในเรื่องของหลักสูตรโรงเรียน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดและส่งผลดีต่อนักเรียนในอนาคต นักเรียนในอดีต รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นผลทำให้โรงเรียนมีการพัฒนาและศักยภาพในทุก ๆ ด้านต่อไป

การทบทวนการรับฟังเสียงของนักเรียนในอนาคต นักเรียนในอดีตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับฟังเสียงของนักเรียนให้มีการเปิดเผยและร่วมกันแก้ปัญหา โดยมีการจัดประชุมนักเรียนในอดีต จึงทำให้ทุกกลุ่มงาน สามารถนำนักเรียนในอนาคต นักเรียนในอดีตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปบริหารจัดการได้ทันที ซึ่งจากกระบวนการรับฟังเสียงของนักเรียนจะสามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ กำหนดความต้องการที่สำคัญของนักเรียนในการติดต่อกับโรงเรียนแต่ละช่องทาง

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

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของนักเรียน (Satisfaction, Dissatisfaction and ENGAGEMENT)

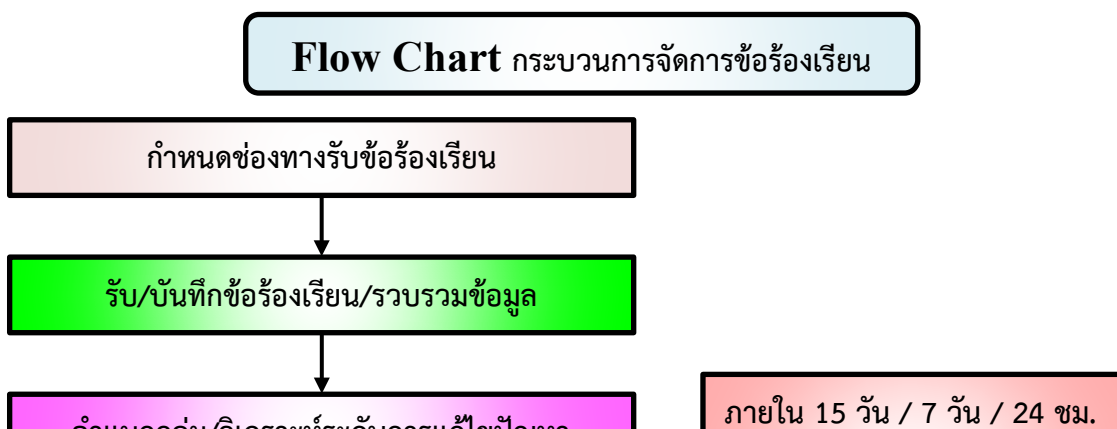
โรงเรียนมีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลหรือสารสนเทศที่จำเป็นต่อการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้หลักสูตร แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน การมีส่วนร่วมในกิจกรรม โครงการ และอื่น ๆ โดยแต่ละกลุ่มงานได้นำผลการประเมินเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงเรียน จึงทำให้สามารถประเมินกระบวนการสำรวจความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความคาดหวัง ของนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ามีประสิทธิผลหรือไม่อย่างไรและหากในกรณีที่มีประสิทธิผลความต้องการที่ต่ำ โรงเรียนจะดำเนินการทบทวน และปรับปรุงพัฒนากระบวนการ ในวิธีการปฏิบัติโรงเรียนได้มีการดำเนินการ ทบทวนกระบวนการภาคเรียนละ 1 ครั้ง เพื่อนำเสนอต่อผู้นาระดับสูง ให้ความเห็นชอบและพร้อมแจ้งให้ทุกกลุ่มงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติและดำเนินการตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายด้วยวิธีการที่หลากหลาย ในรูปแบบของการประเมิน ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความคาดหวัง ของนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปรวบรวมเก็บข้อมูล ย้อนกลับทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้เป็นแนวเดียวกันในการดำเนินการทั้งระบบ เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากนักเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงเรียน สร้างข้อตกลงและหาแนวทางเพื่อปรับปรุงโดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาปรับ ประยุกต์ใช้และพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มงานให้มีความหลากหลายและครอบคลุมทั่วถึงในการบริการทางการศึกษาที่มีความสะดวกรวดเร็ว รวบรวมข้อมูลและขอเสนอแนะที่พึงพอใจของความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความคาดหวัง ของนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการชี้แจงเหตุผลของปัญหาที่เกิดขึ้นและทุกกลุ่มงาน พร้อมชี้แจงข้อมูลที่เป็นจริงและถูกต้องพร้อมเสนอแนะแนวทางเลือกที่ดีให้นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อประกอบการตัดสินใจ ผู้นาระดับสูงทบทวนกระบวนการแล้วส่งผ่านให้กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานกิจการนักเรียน กลุ่มงานบริหารทั่วไป เพื่อดำเนินการปฏิบัติตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้วิธีการที่หลากหลายด้วยการสำรวจประเมินความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งเป็นทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ดำเนินการไปในแนวเดียวกันทั้งระบบ

นำข้อมูลที่ได้จากนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าที่ประชุมผู้นาระดับสูง เพื่อร่วมกันหาแนวทางปรับปรุงด้วยการหาวิธีที่จะนำมาพัฒนาทำให้สามารถพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจได้ที่จุดเริ่มต้น

ของแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ได้ข้อมูลป้อนกลับ จากหลาย ๆ จุด มีความหลากหลายเพื่อให้ครอบคลุม การให้บริการทางการศึกษาที่มีความสะดวกและรวดเร็ว นำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลป้อนกลับให้กับกระบวนการต่าง ๆ เช่น กระบวนการรับฟังเสียงของนักเรียน กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียน รวมถึงการเชื่อมโยงกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาบุคลากร

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

โรงเรียนมีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยโรงเรียนได้ให้ความสำคัญและถือปฏิบัติดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อการจัดการออกแบบ การวางแผน การดำเนินการ การรักษาไว้ และปรับปรุงให้การจัดการข้อร้องเรียนของนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพ ในกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนได้มีช่องทางในการรับมาซึ่งข้อมูลด้วยช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์/Fax Website Facebook Line กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบปกติและระบบออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งก่อนได้มาซึ่งข้อมูลของผู้ร้องเรียนนั้น ทางโรงเรียนมีการประชุมวางแผนเพื่อกำหนดช่องทางการรับข้อมูลร้องเรียน เพื่อกำหนดระยะเวลาการจัดการข้อมูลและมอบหมายกลุ่มงานกิจการนักเรียนในการวิเคราะห์จำแนก จัดลำดับความสำคัญแล้วจึงส่งมอบข้อร้องเรียนให้แก่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ย ปรับความเข้าใจระหว่างผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง โดยมีการติดตามการดำเนินงานของกลุ่มงาน จากผู้นำระดับสูงและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดอันเป็นการติดตามเพื่อการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ต่อข้อร้องเรียนของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อมูลตามกระบวนการต่อนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งทางโรงเรียนนำข้อมูล ผลการประเมินตามข้อร้องเรียนไปปรับปรุง ในระบบการบริการ เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำเป็นผลให้นักเรียนรวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจ พึงพอใจ มีความเชื่อมั่นต่อระบบการบริหารจัดการรวมถึงหลักสูตรและการบริการทางการศึกษาอย่างสูงสุด กลุ่มงานกิจการนักเรียนดำเนินการตามกระบวนการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น โดยให้ความสำคัญแก่นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อลดความไม่พึงพอใจ และกล่าวถึงโรงเรียนในทางที่ไม่ดี มีการทบทวนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการรวบรวมข้อร้องเรียนของโรงเรียน และนำเสนอสารสนเทศข้อร้องเรียนของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินงานของปีถัดไปดังภาพ (2)



ภาพ (2) วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนและการปรับปรุงการดำเนินการ