

### หมวด 3

#### นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder)

โรงเรียนกำแพงเพชรพิทยาคม สร้างความผูกพัน รับฟัง และใช้สารสนเทศกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จด้านการตลาดในระยะยาวปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

#### 3.1 เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOICE OF THE STUDENT and Stakeholder)

โรงเรียนมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

##### ก. การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Listening)

##### (1) นักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Current STUDENTS and Stakeholders)

โรงเรียนมีวิธีการรับฟังเสียงของนักเรียนและช่องทางในการติดต่อ รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลแก่นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านหลายช่องทาง เช่น การติดต่อโดยตรง การรับฟังผ่านตู้แสดงความคิดเห็น การติดต่อผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์การจัดการประชุม/อบรม/สัมมนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้สื่อเอกสารคู่มือ/แผ่นพับ การใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ซึ่งจะนำผลจากการรับฟังความคิดเห็นไปประเมินเพื่อสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โรงเรียนมีวิธีการที่ให้นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอรับบริการต่อโรงเรียน ซึ่งเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาเทียบเคียงมาตรฐานสากล โรงเรียนใช้วิธีสอบถามความคิดเห็นของนักเรียน แล้วนำข้อมูลมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงวิธีการจัดการเรียนการสอน

ตารางที่ 6 แสดงการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการตรวจสอบความคาดหวังของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ช่องทาง                                    | แผนการเรียน  | วิธีการรับฟัง   | ระยะเวลา       | ผู้รับผิดชอบ     |
|--|--|---|----------------|------------------|
| 1. เว็บไซต์<br>ของโรงเรียน<br>www.kp.ac.th | -ห้องเรียน STEM<br>-ห้องเรียนพิเศษคณิตศาสตร์<br>-ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์<br>เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม<br>-ห้องเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์<br>-ห้องเรียนศิลป์-คำนวณ<br>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาอังกฤษ<br>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาจีน-ภาษาเกาหลี<br>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาญี่ปุ่น-<br>ภาษาฝรั่งเศส<br>-ห้องเรียนศิลป์-สังคม-ภาษาไทย<br>-ห้องเรียนศิลป์-ดนตรี | -มีกล่องแสดงความคิดเห็น<br>นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>สามารถพิมพ์แสดงความคิดเห็น<br>และจะได้รับการตอบกลับจาก<br>ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่<br>รับผิดชอบในเรื่องนั้น | ตลอดปีการศึกษา | งานประชาสัมพันธ์ |

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการตรวจสอบความคาดหวังของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ช่องทาง               | แผนการเรียน  | วิธีการรับฟัง  | ระยะเวลา   | ผู้รับผิดชอบ   |
|-----------------------|--|--|--|--|
| 2. การติดต่อโดยตรง    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ห้องเรียน STEM</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษคณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์</li> <li>เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม</li> <li>-ห้องเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-คำนวณ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาอังกฤษ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาจีน-ภาษาเกาหลี</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาฝรั่งเศส</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-สังคม-ภาษาไทย</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ดนตรี</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-นักเรียนสามารถแสดงความคิดเห็นกับครูผู้สอน</li> <li>ในชั้นเรียน หากเกี่ยวข้องกับตัวครูผู้สอนเองครูจะตอบในทันที</li> <li>หากเกี่ยวข้องกับงานบริหาร ครูจะนำเสนอผู้อำนวยการ แล้วผู้อำนวยการจะตอบเอง</li> <li>หรือมอบหมายรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นเป็นผู้ตอบหน้าเสาธง</li> <li>-นักเรียนสามารถแสดงความคิดเห็นกับครู ที่ปรึกษา</li> <li>ในเวลาเข้าแถวเคารพธงชาติทุกวัน และคาบโฮมรูมทุกสัปดาห์</li> <li>หากเกี่ยวข้องกับตัวครูที่ปรึกษาเอง ครูจะตอบในทันที หากเกี่ยวข้องกับงานบริหาร ครูจะนำเสนอผู้อำนวยการ แล้วผู้อำนวยการจะตอบเองหรือมอบหมายรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบ</li> <li>ในเรื่องนั้นเป็นผู้ตอบหน้าเสาธงต่อไป</li> <li>-นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถ เข้าพบครู ผู้อำนวยการ หรือ รองผู้อำนวยการ เพื่อแสดงความคิดเห็น และจะได้รับคำตอบในทันที หรือนัดหมายมาพืภายหลัง หากจำเป็นต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ตลอดปีการศึกษา</li> <li>ตลอดปีการศึกษา</li> <li>ตลอดปีการศึกษา</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ครูผู้สอน</li> <li>ครูที่ปรึกษา</li> <li>ครูและผู้บริหาร</li> </ul> |
| 3. ผู้แสดงความคิดเห็น | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ห้องเรียน STEM</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษคณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์</li> <li>เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม</li> <li>-ห้องเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-คำนวณ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาอังกฤษ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาจีน-ภาษาเกาหลี</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาฝรั่งเศส</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-สังคม-ภาษาไทย</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ดนตรี</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-มีผู้รับความคิดเห็นติดตั้งไว้ตามจุดนั่งพักผ่อนของนักเรียน นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเขียนแสดงความคิดเห็นใส่ตู้ งานประชาสัมพันธ์จะเป็นผู้รวบรวมนำเสนอฝ่ายบริหาร แล้วผู้อำนวยการจะตอบเอง</li> <li>หรือมอบหมายรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นเป็นผู้ตอบหน้าเสาธงต่อไป</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ตลอดปีการศึกษา</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>งานประชาสัมพันธ์</li> </ul>   |

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการตรวจสอบความคาดหวังของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ช่องทาง      | แผนการเรียน  | วิธีการรับฟัง  | ระยะเวลา    | ผู้รับผิดชอบ                         |
|--------------|--|--|-------------|--------------------------------------|
| 4. การประชุม | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ห้องเรียน STEM</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษคณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์</li> <li>เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม</li> <li>-ห้องเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-คำนวณ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาอังกฤษ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาจีน-ภาษาเกาหลี</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาญี่ปุ่น-</li> <li>ภาษาฝรั่งเศส</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-สังคม-ภาษาไทย</li> <li>-ห้องเรียนศิลปะ-ดนตรี</li> </ul> | <p>-การประชุมนักเรียนมีประชุมเป็นระดับชั้นในทุกสัปดาห์ เพื่อทบทวนระเบียบข้อตกลง อบรมคุณธรรมจริยธรรม และรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน หากเป็นเรื่องที่หัวหน้าระดับชั้นตอบได้ หัวหน้าระดับชั้น จะตอบในทันที</p> <p>หากเกี่ยวข้องกับงานบริหาร หัวหน้าระดับชั้นจะนำเสนอผู้อำนวยการ แล้วผู้อำนวยการจะตอบเองหรือมอบหมายรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นเป็นผู้ตอบหน้าเสาธงต่อไป</p> | ทุกสัปดาห์  | หัวหน้าระดับชั้น/<br>ครูที่รับผิดชอบ |
|              |  | <p>-การประชุมสถานักเรียนมีประชุมภาคเรียนละหนึ่งครั้ง เพื่อสรุปงานเสนอปัญหาและความคิดเห็นของนักเรียนต่อโรงเรียนและเลขานุการในที่ประชุมจะสรุปนำเสนอผู้อำนวยการแล้วผู้อำนวยการจะตอบเองหรือมอบหมายรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นเป็นผู้ตอบหน้าเสาธงต่อไป</p>   | ทุกภาคเรียน | งานสถานักเรียน                       |
|              |  | <p>-การประชุมครูมีการประชุมทุกเดือน เพื่อแจ้งข้อราชการและงานของโรงเรียนให้ครูทราบ ครูสามารถแสดงความคิดเห็น</p> <p>ในที่ประชุมได้แล้วผู้อำนวยการจะตอบเองหรือมอบหมายรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นเป็นผู้ตอบ</p>   | ทุกเดือน    | ฝ่ายบริหาร                           |

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการตรวจสอบความคาดหวังของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ช่องทาง                  | แผนการเรียนรู้   | วิธีการรับฟัง  | ระยะเวลา         | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------|--|--|------------------|--------------|
| 4. การประชุม             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ห้องเรียน STEM</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษคณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์</li> <li>เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม</li> <li>-ห้องเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-คำนวณ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาอังกฤษ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาจีน-ภาษาเกาหลี</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาฝรั่งเศส</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-สังคม-ภาษาไทย</li> <li>-ห้องเรียนศิลปะ-ดนตรี</li> </ul> | <p>-การประชุมพิเศษนักเรียนใหม่ ม.1 และ ม.4 มีทุกปีก่อนเปิดเรียน เพื่อให้ให้นักเรียนรู้จัก เรื่องทั่วไปของโรงเรียน รู้กฎระเบียบของโรงเรียน รู้จักการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง นักเรียนสามารถแสดงความคิดเห็นกับครูได้</p> <p>ครูจะตอบในทันที หากเกี่ยวข้องกับงานบริหาร ครูจะนำเสนอผู้อำนวยการแล้วผู้อำนวยการจะตอบเองหรือมอบหมายรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น เป็นผู้ตอบหน้าเสาธงต่อไป</p> <p>-การประชุมผู้ปกครองมีการประชุมผู้ปกครองนักเรียนใหม่ ม.1 และ ม.4 มีทุกปีก่อนเปิดเรียน มีการประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (classroom meeting) ทุกภาคเรียน ผู้ปกครองสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมได้ ผู้อำนวยการจะตอบเองหรือมอบหมายรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นเป็นผู้ตอบ</p> | 1 ครั้ง/ปี       | งานปกครอง    |
| 5. การเยี่ยมบ้านนักเรียน | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ห้องเรียน STEM</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษคณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์</li> <li>เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม</li> <li>-ห้องเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-คำนวณ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาอังกฤษ</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาจีน-ภาษาเกาหลี</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาญี่ปุ่น-ภาษาฝรั่งเศส</li> <li>-ห้องเรียนศิลป์-สังคม-ภาษาไทย</li> <li>-ห้องเรียนศิลปะ-ดนตรี</li> </ul> | <p>-โรงเรียนกำหนดให้ครูที่ปรึกษาออกเยี่ยมบ้านนักเรียนอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง (นักเรียนกลุ่มเสี่ยง) ผู้ปกครองสามารถแสดงความคิดเห็น ครูที่ปรึกษาจะสรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการ หากเป็นปัญหา จะได้รับการแก้ไขทันทีและจะตอบหรือชี้แจงในที่ประชุมผู้ปกครอง</p> <p>คราวต่อไปโดยผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ</p>  | 1 ครั้ง/ภาคเรียน | งานปกครอง    |

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการตรวจสอบความคาดหวังของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ช่องทาง      | แผนการเรียน  | วิธีการรับฟัง   | ระยะเวลา         | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------|--|---|------------------|--------------|
| 6. แบบสอบถาม | -ห้องเรียน STEM<br>-ห้องเรียนพิเศษคณิตศาสตร์<br>-ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์<br>เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม<br>-ห้องเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์<br>-ห้องเรียนศิลป์-คำนวณ<br>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาอังกฤษ<br>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาจีน-ภาษาเกาหลี<br>-ห้องเรียนศิลป์-ภาษาญี่ปุ่น-<br>ภาษาฝรั่งเศส<br>-ห้องเรียนศิลป์-สังคม-ภาษาไทย<br>-ห้องเรียนศิลป์-ดนตรี | -ในการประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน<br>(ทุกระดับชั้น) (classroom<br>meeting) ทุกครั้งจะมี<br>แบบสอบถามให้ผู้ปกครองตอบ<br>จะได้ทราบถึงความต้องการ<br>ในการจัดการเรียนการสอน<br>และความต้องการอื่น ๆ<br>ซึ่งฝ่ายบริหารจะนำมาประกอบ<br>ในการปรับปรุงการบริหารงาน<br>ต่อไป | 1 ครั้ง/ภาคเรียน | งานแนะแนว    |

(2) นักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Potential STUDENT and Stakeholder)

โรงเรียนมีวิธีการรับฟังเสียงของนักเรียนในอนาคต ช่องทางในการติดต่อ การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เช่น ภาพกิจกรรมการเข้าค่าย ภาพกิจกรรมการเรียนการสอน IS ฯลฯ แก่ นักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านหลายช่องทาง เช่น [www.kp.ac.th](http://www.kp.ac.th) การออกแนะแนวการศึกษาต่อในโรงเรียนเขตพื้นที่บริการและโรงเรียนทั่วไป ใช้สื่อเอกสารคู่มือแผ่นพับ การใช้แบบสอบถามเพื่อทราบถึงความต้องการในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะนำผลจากการรับฟังความคิดเห็นไปพิจารณาจัดการเรียนการสอน โรงเรียนได้รับความร่วมมือจากผู้ปกครองของนักเรียน โรงเรียน ชุมชนศิษย์เก่า สมาคม สถาบันอุดมศึกษา รวมถึงคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เสนอความคิดเห็นในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพ เป็นการได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการ จัดการศึกษา การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียน

ตารางที่ 7 แสดงการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการตรวจสอบความคาดหวังของนักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ช่องทาง  | วิธีการรับฟัง   | ระยะเวลา       | ผู้รับผิดชอบ     |
|--|---|----------------|------------------|
| 1. เว็บไซต์ของโรงเรียน<br><a href="http://www.kp.ac.th">www.kp.ac.th</a> | - มีกล่องแสดงความคิดเห็น นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถพิมพ์แสดงความคิดเห็นและจะได้รับการตอบกลับจากผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น | ตลอดปีการศึกษา | งานประชาสัมพันธ์ |

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการตรวจสอบความคาดหวังของนักเรียนในอนาคต  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ช่องทาง                    | วิธีการรับฟัง   | ระยะเวลา         | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------|---|------------------|--------------|
| 2. การแนะนำ<br>การศึกษาต่อ | -โรงเรียนจะออกไปแนะนำการศึกษาต่อ<br>ให้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียน<br>เขตพื้นที่บริการก่อนการรับสมัครนักเรียน<br>เพื่อแจ้งกำหนดการรับสมัครนักเรียน<br>และทำความเข้าใจเรื่องหลักสูตรที่เปิดสอน<br>นักเรียนและครูสามารถแสดงความคิดเห็น<br>กับทีมงานแนะแนวได้ ครูแนะแนวจะตอบในที่ที่<br>หากเกี่ยวข้องกับงานบริหาร ครูแนะแนว<br>จะนำเสนอผู้อำนวยการ แล้วผู้อำนวยการ<br>จะตอบเองหรือมอบรองผู้อำนวยการตอบ<br>ในที่ประชุมผู้ปกครองนักเรียนใหม่ต่อไป<br>-โรงเรียนทำป้ายประชาสัมพันธ์<br>แผ่นพับประชาสัมพันธ์<br>-ประชาสัมพันธ์ผ่านเคเบิล ทีวี ท้องถิ่น<br>-ประชาสัมพันธ์ผ่านสถานีวิทยุสื่อสาร<br>-นักเรียนปัจจุบันประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ<br>สู่ตัวผู้ปกครองและชุมชน | ทุกปี            | งานแนะแนว    |
| 3. แบบสอบถาม               | -ในการประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน<br>(classroom meeting) ทุกครั้งจะมี<br>แบบสอบถามให้ผู้ปกครองตอบโดยเฉพาะ<br>ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งจะเป็นนักเรียนใหม่<br>ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในปีการศึกษาต่อไป<br>จะได้ทราบถึงความต้องการในการจัดการเรียน<br>การสอนและความต้องการอื่น ๆ ซึ่งฝ่ายบริหาร<br>จะนำมาประกอบในการบริหารงาน<br>ในปีการศึกษาต่อไป  | 1 ครั้ง/ภาคเรียน | งานแนะแนว    |

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

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

โรงเรียนมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของนักเรียน  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1) สถิติการมาเรียน โรงเรียนมีการเก็บข้อมูลการมาโรงเรียนสาย การขาดเรียน การไม่เข้าเรียน  
พบว่าไม่ถึง 3 เปอร์เซ็นต์ ไม่มีการลาออกกลางคัน เพราะไม่ตั้งใจเรียนหรือประพฤติผิดระเบียบ นอกจากนี้ป่วย  
ต้องรักษาเป็นเวลานานหรือย้ายตามผู้ปกครอง

2) การส่งบุตรเข้าเรียนของผู้ปกครองที่มีบุตรหลายคน พบว่าผู้ปกครองที่ส่งบุตรคนแรกเข้าเรียนโรงเรียนกำแพงเพชรพิทยาคมแล้ว บุตรคนต่อ ๆ ไป ก็ยังส่งเข้าเรียนทุกคน

3) สถิติการให้ความร่วมมือของนักเรียนปัจจุบันและศิษย์เก่า เมื่อโรงเรียนจัดกิจกรรมระดมทุนทางการศึกษาและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันสำคัญต่อสถาบัน กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมวันสำคัญของโรงเรียน กีฬา ฯลฯ พบว่านักเรียนร่วมกิจกรรมครบตามที่กำหนดทุกคน

4) สถิติการให้ความร่วมมือของผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการสมาคมผู้ปกครองและครู คณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครอง คณะกรรมการสมาคมศิษย์เก่า เมื่อโรงเรียนเชิญประชุมผู้ปกครองนักเรียนใหม่ ประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (classroom meeting) จะมีผู้ปกครองมาประชุมมากกว่า 97 เปอร์เซ็นต์ การขอความร่วมมือในการระดมทุนเพื่อการก่อสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์กับนักเรียน หลังคากันแดดกันฝนหน้าเสาธง งบประมาณ 6,000,000 บาท ได้รับการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร ผู้ปกครอง คณะกรรมการสมาคมผู้ปกครองและครู คณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครอง คณะกรรมการสมาคมศิษย์เก่า สามารถก่อสร้างได้สำเร็จ และขณะนี้กำลังได้รับความร่วมมือในการระดมทุนปรับปรุงอาคารเรียนไม้ (อาคาร 3)

5) แบบสอบถามความคิดเห็นในการประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (classroom meeting) จะมีแบบสอบถามความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้ปกครองความต้องการในการจัดการเรียนการสอนและความต้องการอื่น ๆ

6) สอบถามความคิดเห็นหลังจากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน IS

## (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

โรงเรียนมีวิธีการในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อโรงเรียนเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่น ดังนี้

1) สัมภาษณ์ครูโรงเรียนเฉลิมขวัญสตรีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนวิชา IS

2) สถิติการสมัครเข้าเรียนในแต่ละปีจะมากกว่าโรงเรียนในพื้นที่เดียวกัน โดยเปรียบเทียบอัตราส่วนในการสอบเข้า

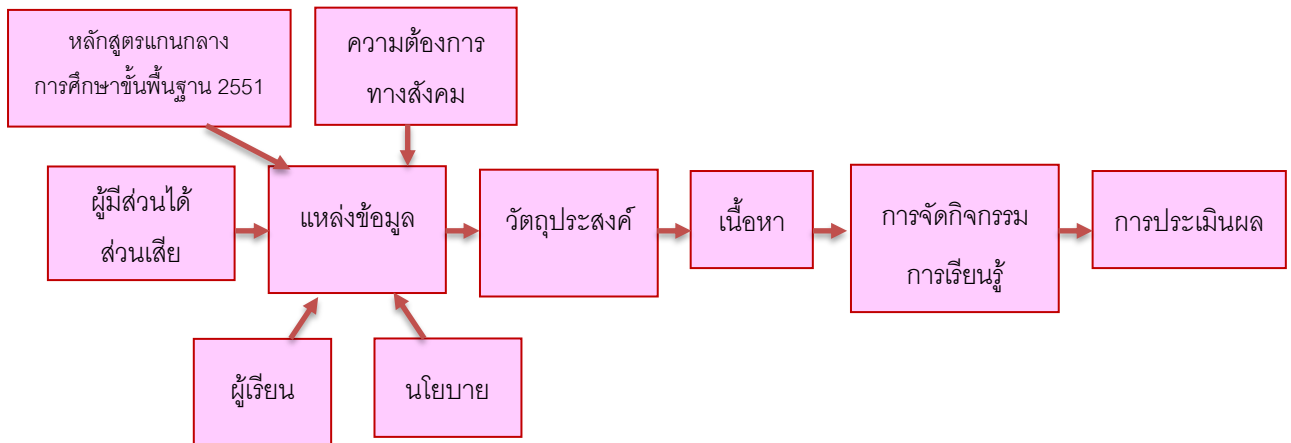
3) แบบสอบถาม ในการประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (classroom meeting) ทุกครั้งจะมีแบบสอบถามให้ผู้ปกครองตอบ ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองความที่มีมากกว่าโรงเรียนในพื้นที่เดียวกัน

## 3.2 ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Engagement)

### ก. หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Product Offering STUDENT Stakeholder Support)

#### (1) หลักสูตร (Product Offering)

โรงเรียนจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้รับมอบ ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ รวมถึงการประเมินผลการเรียน ดังแสดงในภาพที่ 3.2 ก - 1



ภาพที่ 3.2 ก – 1 แสดงแนวทางการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนกำแพงเพชรพิทยาคม

จากภาพที่ 3.2 ก – 1 จะเห็นได้ว่าโรงเรียนดำเนินการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาตามเป้าหมายของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และยังใช้ข้อมูลจากความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพิจารณาตามความต้องการทางสังคม เพื่อนำมากำหนดโครงสร้างเวลาเรียนและแผนการเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เรียน

## (2) การสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Support)

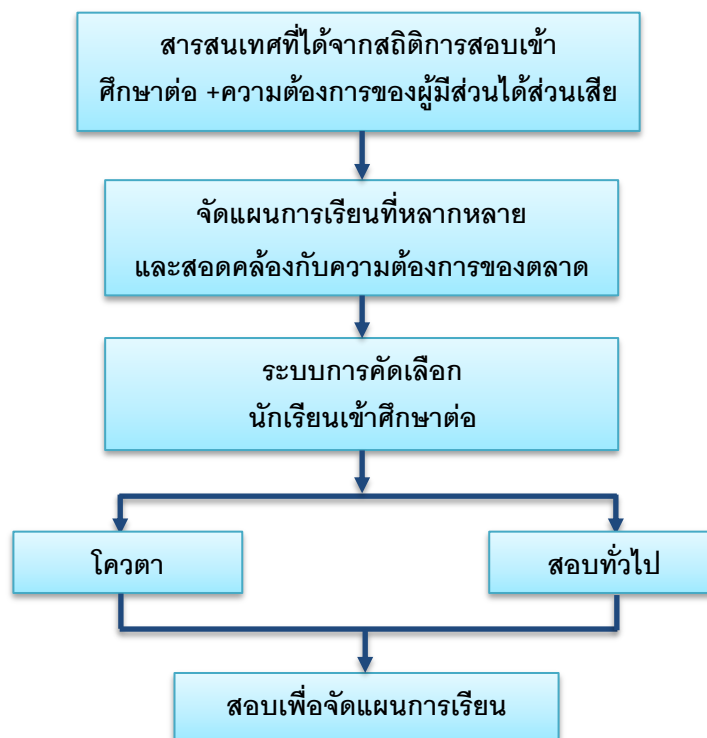
โรงเรียนสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถเข้าถึงและสืบค้นสารสนเทศได้อย่างหลากหลาย

- 1) มีเว็บไซต์ [www.kp.ac.th](http://www.kp.ac.th) ให้นักเรียนและผู้ปกครองได้เข้าถึงข่าวสารของโรงเรียน
- 2) มีเพจเฟซบุ๊กข่าวโรงเรียนให้นักเรียนและผู้ปกครองได้เข้าถึงข่าวสารของโรงเรียน
- 3) เพิ่มจำนวน Wifi และพัฒนาความเร็วของระบบ ให้นักเรียนใช้ได้อย่างทั่วถึง ในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ
- 4) มีห้องสมุดที่ทันสมัยให้บริการแก่นักเรียน สำหรับสืบค้นทั้งจากหนังสือหรือเอกสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อย่างเพียงพอ
- 5) มีแหล่งเรียนรู้มรดกโลกอุทยานประวัติศาสตร์ จังหวัดกำแพงเพชร พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ห้องสมุดประชาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าและสร้างองค์ความรู้ (IS1) เพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง
- 6) จัดทำระบบการรับสมัครเข้าเรียนออนไลน์ นักเรียนสามารถกรอกใบสมัครเข้าเรียนออนไลน์แล้วพิมพ์เป็นเอกสารมายื่นสมัคร
- 7) จัดระบบแจ้งผลการเรียนบนเว็บไซต์ของโรงเรียน ให้นักเรียนและผู้ปกครองสามารถดูผลการเรียนได้



### (3) การจำแนกนักเรียน (STUDENT Segmentation)

โรงเรียนมีการจัดห้องเรียนพิเศษและแผนการเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ส่งมอบและผู้รับมอบของโรงเรียน โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้เกี่ยวข้องที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถทางคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาต่างประเทศ โรงเรียนจึงได้จัดแผนการเรียนการสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น คือ ห้องเรียนพิเศษ STEM จำนวน 2 ห้องเรียน ห้องเรียนพิเศษคณิตศาสตร์ จำนวน 1 ห้องเรียน ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 และห้องเรียนทั่วไป จำนวน 6 ห้องเรียน และในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คือ ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 ห้องเรียน ห้องเรียนทั่วไปวิทยาศาสตร์ – คณิตศาสตร์ จำนวน 4 ห้องเรียน และห้องเรียนสายศิลป์ – ภาษาอังกฤษ – ภาษาจีน – ภาษาญี่ปุ่น – ภาษาฝรั่งเศส – สังคม – ภาษาไทย – ศิลปะ – ดนตรี จำนวน 6 ห้องเรียน ดังแสดงในภาพที่ 3.2 ก – 2



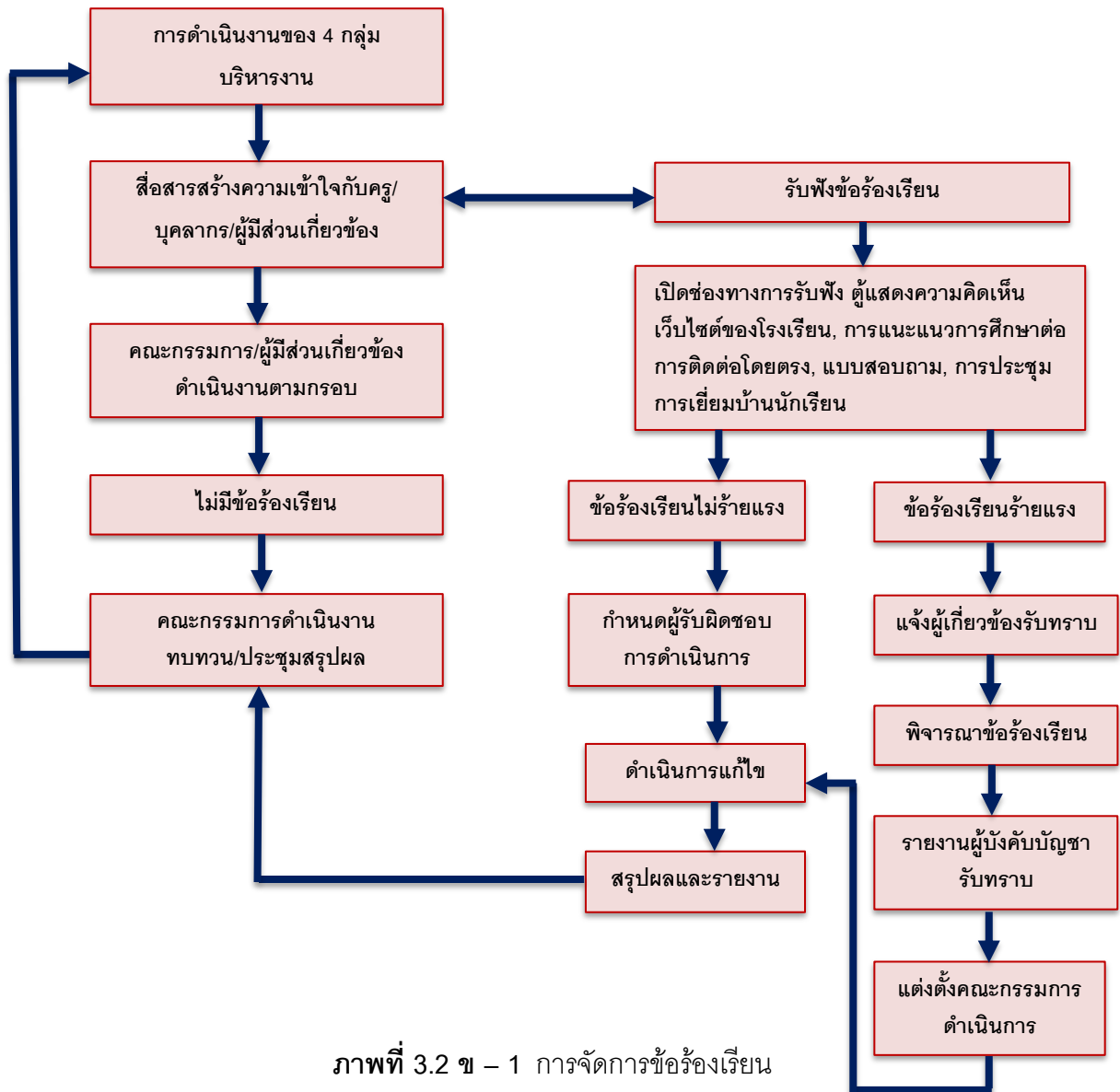
ภาพที่ 3.2 ก – 2 แสดงการจำแนกนักเรียน

## ข. การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Building STUDENT and Stakeholders Relationships)

### (1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationships Management)

โรงเรียนให้ความสำคัญกับความสำเร็จของนักเรียนด้วยการประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ในหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของโรงเรียน ป้ายนิเทศหน้าโรงเรียน วารสารไฮสโคป แดงขาว วารสารประกายเพชร จดหมายข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์โรงเรียนกำแพงเพชรพิทยาคม แฟนเพจ และเฟซบุ๊กของโรงเรียน ทำให้นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 รวมถึงผู้ปกครองในเขต

และนอกเขตพื้นที่บริการ มีความสนใจและมั่นใจในภาพลักษณ์ของโรงเรียน จึงมาสมัครเข้าศึกษาต่อมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีการศึกษา นอกจากนี้ โรงเรียนยังมีการปรับหลักสูตรให้สอดคล้องต่อความต้องการของสังคม เช่น ความสามารถทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ คอมพิวเตอร์ และภาษาต่างประเทศ จึงก่อให้เกิดความต้องการและเกิดความผูกพัน ความเชื่อมั่นของผู้ปกครอง มีส่วนทำให้ครอบครัวที่เคยศึกษา ในโรงเรียนกำแพงเพชรพิทยาคม มีความมั่นใจที่จะส่งบุตรหลานรุ่นต่อ ๆ ไป มาสมัครเรียนต่อที่โรงเรียนอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 3.2 ข - 1 การจัดการข้อร้องเรียน

## (2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

โรงเรียนมีการดำเนินการและติดตามในส่วนของข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง มีการสรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ แยกออกเป็นประเด็นตามกลุ่มบริหารงานทั้ง 4 กลุ่มบริหารงาน แล้วชี้แจงให้ครูและบุคลากรในกลุ่มบริหารงานนั้นได้รับทราบถึงข้อร้องเรียนต่าง ๆ และหาวิธีการดำเนินการแก้ไขร่วมกัน แล้วรีบดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว ตลอดจนติดตามผลการดำเนินการแก้ไขว่าประสบผลสำเร็จและสามารถเรียกความเชื่อมั่นกลับมาได้หรือไม่