

กิจกรรมที่ 3 สืบเสาะหากระบวนการทำงานในโรงเรียนระดับ ScQA & OBECQA หมวด 3 นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นที่ 6

เมื่อผ่านขั้นที่ 5 มาแล้ว ให้ลบคำถามที่เป็นข้อกำหนดที่ระบุไว้

ข้อกำหนดพื้นฐาน : โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการรว

ลบออกให้หมดเมื่อผ่านขั้นที่ 5

โรงเรียนมีวิธีการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศจากนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ขั้นที่ 1

(ให้นำ owner มาแทนคำว่าโรงเรียน)

กลุ่มบริหารงานวิชาการมีวิธีการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศจากนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

| ขั้นที่ | ขั้นตอนสำคัญที่ต้องปฏิบัติ (Approach : A) |
|---------|---|
| 1 | กำหนดวิธีการในการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(P) |
| 2 | รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการเสริม จากนักเรียนทั้งปัจจุบัน อดีต อนาคต และคู่แข่ง (D) |
| 3 | ใช้ข้อมูล สารสนเทศของนักเรียนจำแนกตามหลักสูตรจากขั้นที่ 2 ป้อนกลับเพื่อกำหนดและพัฒนาหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของนักเรียน (D) |
| 4 | ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประเมินความสำเร็จเชิงเปรียบเทียบของหลักสูตรทุกหลักสูตร (C) |
| 5 | เลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (A) |
| 6 | พัฒนาคุณภาพของหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษาให้เหนือความคาดหมาย |
| 7 | กำหนดเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์(นวัตกรรม)ที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบคอบแล้ว |

ขั้นที่ 2

นำข้อความ(Approach)จากตารางมาเขียนเรียงเป็นข้อ ๆ ดังนี้

- 1.กำหนดวิธีการในการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการเสริม จากนักเรียนทั้งปัจจุบัน อดีต อนาคต และคู่แข่ง
- 3.ใช้ข้อมูล สารสนเทศของนักเรียนจำแนกตามหลักสูตรจากขั้นที่ 2 ป้อนกลับเพื่อกำหนดและพัฒนาหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของนักเรียน
- 4.ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประเมินความสำเร็จเชิงเปรียบเทียบของหลักสูตรทุกหลักสูตร
- 5.เลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- 6.พัฒนาคุณภาพของหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษาให้เหนือความคาดหมาย
- 7.กำหนดเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์(นวัตกรรม)ที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบคอบแล้ว

หรือ นำมาเขียนเป็นข้อความต่อกันก็ได้(เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง) ดังตัวอย่าง

1.กำหนดวิธีการในการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการเสริม จากนักเรียนทั้งปัจจุบัน อดีต อนาคตและคู่แข่ง 3.ใช้ข้อมูลสารสนเทศของนักเรียนจำแนกตามหลักสูตรจากชั้นที่ 2 ป้อน กลับเพื่อกำหนดและพัฒนาหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของนักเรียน 4.ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประเมินความสำเร็จเชิงเปรียบเทียบของหลักสูตรทุกหลักสูตร 5.เลือก และใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 6.พัฒนาคุณภาพของหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษาให้เหนือความคาดหมาย 7.กำหนดเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์(นวัตกรรม)ที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบ คอบแล้ว (ซึ่งการเขียนรูปแบบนี้จะทำให้ประหยัดพื้นที่ในการเขียนรายงานมากขึ้น)



ขั้นที่ 3

นำคำตอบตั้งแต่ข้อ 2-5 มาเขียนเป็นความเรียงตามที่แสดงตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มบริหารงานวิชาการได้นำขั้นตอนดังกล่าวชี้แจงขั้นตอน และวัตถุประสงค์ให้กับผู้เกี่ยวข้องได้แก่ครูที่เป็นคณะกรรมการฯได้รับทราบ และขยายผลไปยังครูประจำชั้นให้ทุกคนสามารถร่วมกันปฏิบัติตามขั้นตอนไปในทิศทางเดียวกัน(Deployment) ดังนี้ 1) เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำข้อมูลที่พึงพอใจไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนของโรงเรียนทั้ง 3หลักสูตร 2) เพื่อประเมินความสำเร็จเชิงเปรียบเทียบของหลักสูตรทุกหลักสูตร 3) เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 4) เพื่อพัฒนาคุณภาพของหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษาให้เหนือความคาดหมาย และ5) เพื่อกำหนดเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์(นวัตกรรม)ที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบคอบแล้ว โดยกำหนดวงรอบในการติดตามขั้นตอนการปฏิบัติในปีละ 1 ครั้งโดยพิจารณาว่าขั้นตอนดังกล่าวสามารถบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด จากการติดตามผลการปฏิบัติ(Learning)ทำให้คณะกรรมการฯได้ข้อมูลการรับฟังเสียงของนักเรียนแต่ละหลักสูตรและการเรียนการสอน แสดงว่าวิธีการข้างต้นสามารถสนองตอบความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง (ผลลัพธ์แสดงในข้อ 7.2ก(1) 7.2ก(2) 7.5ก(2)) และแนวทางที่ใช้เริ่มมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ข้อที่ 4 ตามแผนปฏิบัติการของโรงเรียน (Integrate)



ขั้นที่ 4

เมื่อเขียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ลบ คำถาม/คำตอบออกทั้งหมด

2. ผู้รับผิดชอบ(Owner) ขั้นตอนคือ กลุ่มบริหารงานวิชาการ

3. ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอน (Deployment :D) ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ครูที่เกี่ยวข้อง

นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลบออกทั้งหมด

วัตถุประสงค์ในการนำไปปฏิบัติคือ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลที่พึงพอใจไปใช้ประโยชน์

กำหนดวงรอบการติดตามปฏิบัติตามขั้นตอน คือ ปีการศึกษาละ 1 ครั้ง

หลักฐานที่แสดงว่าได้นำขั้นตอนไปปฏิบัติจริง ได้แก่ แผนปฏิบัติการ บันทึกการประชุม

สำเนาเอกสารประกอบการประชุมและมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่ายวิชาการ

4. วิธีการติดตาม วัดผลประเมินผลความสำเร็จของขั้นตอน (Learning :L) ได้แก่
มีการกำหนดตัววัด เป้าหมายที่ชัดเจน
5. การปฏิบัติตามขั้นตอนหรือแนวทาง บูรณาการเพื่อตอบสนอง (Integrate: I) พบว่า
- 5.1 สนองตอบความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง (ผลลัพธ์แสดงในข้อ.....)
- 5.2 แนวทางที่ใช้เริ่มมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ข้อที่ 4

ขั้นที่ 5 ให้เขียนข้อความที่จะเชื่อมโยงไปยังคำถามของเกณฑ์ต่อไป ดังตัวอย่างที่แสดง ดังนี้
วิธีการข้างต้นจะแสดงกระบวนการที่เป็นรายละเอียดตามประเด็นคำถามโดยรวมและคำถามย่อยในหัวข้อดังต่อไปนี้
(ขั้นตอน 1-6 นี้ใช้สำหรับหัวข้อที่เป็น basic Requirement 3.1 และ 3.2 สำหรับ หมวด3)

3.1 ก (1) วิธีการในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตนักเรียนปัจจุบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศ ที่สามารถนำไปใช้ต่อ ดังนี้

ข้อกำหนดโดยรวม : โรงเรียนมีวิธีการในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตนักเรียน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้อย่างไร ?

ข้อกำหนดย่อย :

- (1) วิธีการรับฟังเสียงดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างนักเรียน กลุ่มนักเรียน หรือส่วนตลาด ?
- (2) มีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อทางสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการรับฟังนักเรียน ?
- (3) วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรภายในช่วงเวลาของการเป็นนักเรียน ?
- (4) มีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากนักเรียนอย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ต่อได้ในเรื่อง

คุณภาพของหลักสูตร การสนับสนุน นักเรียนในเรื่องการบริการทางการศึกษา และการทำธุรกรรม ?

ขั้นที่ 1 (ให้นำ owner มาแทนคำว่าโรงเรียน)

กลุ่มบริหารงานวิชาการมีวิธีการในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตนักเรียน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ ด้วยขั้นตอน ดังต่อไปนี้

| ขั้นที่ | ขั้นตอนสำคัญที่ต้องปฏิบัติ (Approach : A) |
|---------|---|
| 1 | กำหนดชนิดข้อมูล ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ |
| 2 | กำหนดและจำแนกประเภทกลุ่มลูกค้าตามหลักสูตร |
| 3 | เลือกวิธีการและจัดทำเครื่องมือเก็บข้อมูล รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ |
| 4 | กำหนดระยะเวลา วงรอบการเก็บรวบรวมข้อมูล |
| 5 | จัดกลุ่มข้อมูล สารสนเทศเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับปรับปรุงคุณภาพหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษา |
| 6 | วัด วิเคราะห์และจำแนกข้อมูล สารสนเทศตามวัตถุประสงค์การนำไปใช้ประโยชน์ |
| 7 | ใช้สนับสนุนการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศเพื่อให้เกิดการทำธุรกรรม(สมัครเข้าเรียน การชำระเงินบำรุงการศึกษา การขอรับการสนับสนุนด้านต่างๆ ระหว่างนักเรียนกับโรงเรียน) |

ขั้นที่ 2

นำข้อความ(Approach)จากตารางมาเขียนเรียงเป็นข้อ ๆ ดังนี้

- 1.กำหนดชนิดข้อมูล ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- 2.กำหนดและจำแนกประเภทกลุ่มลูกค้าตามหลักสูตร
- 3.เลือกวิธีการและจัดทำเครื่องมือเก็บข้อมูล รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์
- 4.กำหนดระยะเวลา วงรอบการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.จัดกลุ่มข้อมูล สารสนเทศเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับปรับปรุงคุณภาพหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษา
- 6.วัด วิเคราะห์และจำแนกข้อมูล สารสนเทศตามวัตถุประสงค์การนำไปใช้ประโยชน์
- 7.ใช้สนับสนุนการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศเพื่อให้เกิดการทำธุรกรรม(สมัครเข้าเรียน การชำระเงินบำรุงการศึกษา การขอรับการสนับสนุนด้านต่างๆ ระหว่างนักเรียนกับโรงเรียน)

หรือ นำมาเขียนเป็นข้อความต่อกันก็ได้(เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง) ดังตัวอย่าง

1.กำหนดชนิดข้อมูล ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ 2.กำหนดและจำแนกประเภทกลุ่มลูกค้าตามหลักสูตร 3.เลือกวิธีการและจัดทำเครื่องมือเก็บข้อมูล รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ 4.กำหนดระยะเวลา วงรอบการเก็บรวบรวมข้อมูล 5.จัดกลุ่มข้อมูล สารสนเทศเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับปรับปรุงคุณภาพหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษา 6.วัด วิเคราะห์และจำแนกข้อมูลสารสนเทศตามวัตถุประสงค์การนำไปใช้ประโยชน์ 7.ใช้สนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้เกิดการทำธุรกรรม(สมัครเข้าเรียน การชำระเงินบำรุงการศึกษา การขอรับการสนับสนุนด้านต่างๆ ระหว่างนักเรียนกับโรงเรียน) (ซึ่งการเขียนรูปแบบนี้จะทำให้ประหยัดพื้นที่ในการเขียนรายงานมากขึ้น)

ขั้นที่ 3

นำคำตอบตั้งแต่ข้อ 2-5 มาเขียนเป็นความเรียงตามที่แสดงตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มบริหารงานวิชาการได้นำขั้นตอนดังกล่าวชี้แจงขั้นตอน และวัตถุประสงค์ให้กับผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ครูที่เป็นคณะกรรมการฯได้รับทราบ และขยายผลไปยังครูประจำชั้นให้ทุกคนสามารถร่วมกันปฏิบัติตามขั้นตอนไปในทิศทางเดียวกัน(**D**eployment) **เพื่อ**รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงของกลุ่ม**นักเรียนปัจจุบัน**และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำข้อมูลที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจของ**กลุ่มนักเรียนปัจจุบัน**ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนของโรงเรียนทั้ง 3 หลักสูตร โดยกำหนดวงรอบในการติดตามขั้นตอนการปฏิบัติในปีละ 1 ครั้งโดยพิจารณาว่าขั้นตอนดังกล่าวสามารถบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด จากการติดตามผลการปฏิบัติ(**L**earning)ทำให้คณะกรรมการฯได้ข้อมูลการรับฟังเสียงของนักเรียนแต่ละหลักสูตรและการเรียนการสอน แสดงว่าวิธีการข้างต้นสามารถสนองตอบความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง (**ผลลัพธ์**แสดงใน**ข้อ 7.2ก(1)**) และแนวทางที่ใช้เริ่มมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ข้อที่ 4 ตามแผนปฏิบัติการของโรงเรียน (**I**ntegrate)

ขั้นที่ 4

เมื่อเขียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ลบ คำถาม/คำตอบออกทั้งหมด

2. ผู้รับผิดชอบ(Owner) ขั้นตอนคือกลุ่มบริหารงานวิชาการ

3. ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอน (Deployment :D) ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ครูที่เกี่ยวข้อง
นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลบออกทั้งหมด

วัตถุประสงค์ในการนำไปปฏิบัติคือ เพื่อให้ได้ข้อมูลการรับฟังเสียงของกลุ่มนักเรียนต่าง ๆ)

กำหนดวงรอบการติดตามปฏิบัติตามขั้นตอน คือได้แก่ แผนปฏิบัติการ บันทึกการประชุม

สำเนาเอกสารประกอบการประชุมและมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่ายวิชาการ

4. วิธีการติดตาม วัดผลประเมินผลความสำเร็จของขั้นตอน (Learning :L) ได้แก่ มีการกำหนดตัววัด
เป้าหมายที่ชัดเจน

5. การปฏิบัติตามขั้นตอนหรือแนวทาง บูรณาการเพื่อตอบสนอง (Integrate: I) พบว่า

5.1 สนองตอบความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง (ผลลัพธ์แสดงในข้อ.....)

5.2 แนวทางที่ใช้เริ่มมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ข้อที่ 4

ขั้นที่ 5

ให้ดำเนินการตอบคำถามข้อกำหนดย่อย(ถ้ามี) โดยพิจารณาประเด็นคำถาม แล้วย้อนไปดูวิธีการในชั้น
คำถามโดยรวม(overall Requirement) ว่าสามารถตอบได้หรือไม่

1) ถ้าตอบได้ ให้ตอบโดยการอ้างอิงขั้นตอนในวิธีการ(A[approach) ว่าได้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนนี้
พร้อมกับเพิ่มรายละเอียดที่เกี่ยวข้องที่โรงเรียนได้ดำเนินการ เป็นการยืนยัน สนับสนุนคำถามดังกล่าว

2) ถ้าตอบไม่ได้ ให้นำประเด็นสำคัญในคำถามย่อย ไปเพิ่มในวิธีการ(A[approach) โดย

2.1) เพิ่มเป็นขั้นตอนใหม่ แทรกเข้าไปที่พิจารณาแล้วว่าควรอยู่ในขั้นตอนใด

2.2) แทรกเป็นขั้นตอนย่อย ๆ ในขั้นตอนที่พิจารณาแล้วว่า ควรจะเป็นข้อย่อยของขั้นตอนใดจึงจะ

เหมาะสมเหมาะสมผล

ขั้นที่ 5.1

ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ข้อกำหนดย่อย :

(1)• วิธีการรับฟังเสียงดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างนักเรียน กลุ่มนักเรียน หรือส่วนตลาด ?

คำถามย่อยข้อนี้ถามวิธีการรับฟังเสียงของนักเรียนกลุ่มต่าง ๆ (หลักสูตรต่าง ๆ) ถ้าใช้วิธีการเดียวกันทุกหลักสูตร
หรือทุกกลุ่มก็ให้ตอบ ดังนี้

•วิธีการรับฟังเสียงดังกล่าวใช้วิธีการเดียวกันตามที่แสดงไว้ข้างต้นจึงไม่มีความแตกต่างกันระหว่าง
นักเรียน กลุ่มนักเรียน หรือส่วนตลาด

ข้อเสนอแนะ ให้โรงเรียนนำเสนอวิธีการ เครื่องมือเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถ
ตอบคำถามย่อยได้ทุกข้อ ดังตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 3.1 แสดงขั้นตอนการฟังเสียง รวบรวมข้อมูลและการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน กลุ่มนักเรียน

| ขั้นตอนที่สำคัญ | การจำแนกประเภทนักเรียน และวิธีการรับฟังเสียงจากลูกคำที่แตกต่างกัน | | | |
|------------------------|--|--|---|---|
| 1.กำหนดกลุ่มลูกคำ | นักเรียนปัจจุบัน | นักเรียนคู่แข่ง | นักเรียนในอดีต | นักเรียนอนาคต |
| 2. กำหนดชนิดข้อมูล | <p>1.ความต้องการและคาดหวัง</p> <p>-หลักสูตรและการสอน</p> <p>-บริการทางการศึกษา</p> <p>2.ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ</p> <p>-หลักสูตรและการสอน</p> <p>-บริการทางการศึกษา</p> <p>3.ความผูกพัน</p> <p>4.พฤติกรรมการเรียน</p> <p>-มาโรงเรียน ลา สาย</p> <p>-การเข้า-ไม่เข้าชั้นเรียน</p> | <p>ความคิดเห็นต่อ</p> <p>-หลักสูตรและการสอน</p> <p>-บริการเสริมทางการศึกษา</p> <p>-ความนิยมของโรงเรียน</p> | <p>1.ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ</p> <p>-หลักสูตรและการสอน</p> <p>-บริการการศึกษา</p> <p>2.ความผูกพัน</p> <p>3.ข้อคิดเห็น</p> <p>4. ข้อเสนอแนะการพัฒนาหลักสูตรและการสอน</p> <p>-คุณภาพนักเรียน</p> | <p>1.ความต้องการและความคาดหวัง</p> <p>-หลักสูตร</p> <p>-การเรียนการสอน</p> <p>-การบริการทางการศึกษา</p> <p>2.ความนิยมหรือความศรัทธาต่อโรงเรียน</p> |
| 3. เลือกวิธีเก็บข้อมูล | <p>-สำรวจทางเอกสารและโทรศัพท์</p> <p>-สถิติการลา มาสายไม่เข้าเรียน หยุดพักการเรียน</p> <p>-การลาออกจาก ร.ร.</p> <p>-จำนวน น.ร.ที่ใช้เข็มตรา ร.ร.</p> <p>-การประเมินการสอนของครู</p> <p>-การเยี่ยมบ้านนักเรียน</p> <p>-การประชุมระดับชั้น</p> <p>-อัตราข้อร้องเรียน</p> <p>-อัตราร้อยละต่อปีการใช้บริการการศึกษา</p> <p>-กล่องรับฟังความคิดเห็น</p> | <p>-การสำรวจ ศึกษา</p> <p>-การลงคะแนนนิยม/การจัดอันดับ</p> <p>- Facebook</p> <p>- Line</p> <p>- School web</p> | <p>1.แบบสำรวจ</p> <p>2.แบบสัมภาษณ์</p> <p>3.แบบประเมิน</p> <p>4.การจัดลำดับกิจกรรมที่สร้างความผูกพัน</p> <p>5.กล่องรับฟังความคิดเห็น</p> <p>-Facebook</p> <p>-Line</p> <p>-School web</p> | <p>1. การสำรวจ</p> <p>2. การแนะนำ</p> <p>3. อัตราเพิ่มขึ้นร้อยละของจำนวนนักเรียนที่มาสมัครสอบเข้าเรียน</p> <p>-Facebook</p> <p>-Line</p> <p>-School web</p> |
| เวลาเก็บข้อมูล | ทุกภาคเรียน | ปี | ปี | ภาคเรียนที่ 2 |
| วัดและวิเคราะห์ | ทุกภาคเรียน | ปี | ปี | ภาคเรียนที่ 2 |
| ปรับปรุงวิธีการ | ภาคเรียน | ปี | ปี | ปี |

เมื่อโรงเรียนให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยตารางดังกล่าว จากนั้นจึงตอบคำถามในข้อย่อยต่อไป

(2)• มีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อทางสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการรับฟังนักเรียน ?

จากประเด็นคำถาม ต้องการทราบว่าโรงเรียนมีการใช้สื่อทางสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการรับฟังนักเรียนอย่างไร ให้ไปพิจารณาข้อมูลในตาราง พบว่า ในขั้นที่ 3 มีการใช้สื่อทางสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการรับฟังนักเรียน จึงนำมาเขียนตอบดังนี้

- คณะกรรมการมีการใช้สื่อทางสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการรับฟังนักเรียนในชั้นตอนที่ 3 ของวิธีการ ซึ่งได้แก่ Facebook - Line - School web

เป็นอันว่าสามารถตอบคำถามได้อีก 1 ข้อ แล้วไปตอบในข้อต่อไป

(3)• วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรภายในช่วงเวลาของการเป็นนักเรียน ?

คำถามข้อนี้ถามความแตกต่างของช่วงเวลาในการรับฟังเสียง จึงไปพิจารณาข้อมูลจากตารางก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน เพราะการรับฟังเสียงนักเรียนจะทำพร้อม ๆ กัน จึงเขียนตอบดังนี้

- วิธีการรับฟังเสียงภายในช่วงเวลาของการเป็นนักเรียนใช้ช่วงเวลาเดียวกัน จึงไม่มีความแตกต่างกัน

เป็นอันว่าสามารถตอบคำถามได้อีก 1 ข้อ แล้วไปตอบในข้อต่อไป

(4)• มีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากนักเรียนอย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้ในเรื่อง

คุณภาพของหลักสูตร การสนับสนุน นักเรียนในเรื่องการบริการทางการศึกษา และการทำธุรกรรม ?

คำถามข้อนี้ถามการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากนักเรียนอย่างทันท่วงทีฯ เมื่อพิจารณาจากวิธีการและข้อมูลในตารางแล้ว พบว่าในขั้นตอนที่ 3 เป็นวิธีการเก็บข้อมูล มีรายละเอียดปรากฏในตาราง จึงนำมาเขียนตอบคำถามได้ดังนี้

• ในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากนักเรียนอย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้ในเรื่องคุณภาพของหลักสูตร การสนับสนุน นักเรียนในเรื่องการบริการทางการศึกษา และการทำธุรกรรมในขั้นของวิธีการเก็บข้อมูล จะได้ข้อมูลอย่างทันท่วงทีจากครูแนะแนว การประเมินการสอนของครู ชั่วโมง Home room การเยี่ยมบ้านนักเรียน การประชุมระดับชั้น การประชุมเครือข่ายผู้ปกครอง กล้องรับฟังความคิดเห็น หรือการสะท้อนปัญหาทางผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียน สื่อสังคมออนไลน์ทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน รวมทั้งการได้พูดคุยกับนักเรียน หรือผู้ปกครอง การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนที่มีโอกาสพบปะผู้ปกครอง ผู้นำท้องถิ่น อย่างไม่เป็นทางการ

เป็นอันว่าสามารถตอบคำถามย่อยได้ทุกคำถามแล้ว ก็ถึงเวลาที่จะต้องพักสมองชั่วคราว แล้วจึงไปเขียนรายงานข้อต่อไป ซึ่งจะใช้ขั้นตอนเดียวกัน

หมายเหตุ ตาราง 3.1 ที่แสดงเป็นตัวอย่างสามารถใช้อ้างอิงในข้อ 3.1ก(2) ได้ทั้งคำถามโดยรวม(Overall Requirement)และคำถามย่อย (multiple Requirement)

แต่อย่าลืมว่า ให้ลบคำถามโดยรวมและคำถามย่อยออกด้วย ก็จะเป็นรูปแบบการเขียนรายงานดังนี้

3.1 ก (1) กลุ่มบริหารงานวิชาการมีวิธีการในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตนักเรียน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ ด้วยขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1.กำหนดชนิดข้อมูล ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- 2.กำหนดและจำแนกประเภทกลุ่มลูกค้าตามหลักสูตร
- 3.เลือกวิธีการและจัดทำเครื่องมือเก็บข้อมูล รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์
- 4.กำหนดระยะเวลา วงรอบการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.จัดกลุ่มข้อมูล สารสนเทศเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับปรับปรุงคุณภาพหลักสูตรและบริการเสริมการศึกษา
- 6.วัด วิเคราะห์และจำแนกข้อมูล สารสนเทศตามวัตถุประสงค์การนำไปใช้ประโยชน์
- 7.ใช้สนับสนุนการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศเพื่อให้เกิดการทำธุรกรรม(สมัครเข้าเรียน การชำระเงินบำรุงการศึกษา การขอรับการสนับสนุนด้านต่างๆ ระหว่างนักเรียนกับโรงเรียน)

กลุ่มบริหารงานวิชาการได้นำขั้นตอนดังกล่าวชี้แจงขั้นตอน และวัตถุประสงค์ให้กับผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ครูที่เป็นคณะกรรมการฯได้รับทราบ และขยายผลไปยังครูประจำชั้นให้ทุกคนสามารถร่วมกันปฏิบัติตามขั้นตอนไปในทิศทางเดียวกันเพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงของกลุ่มนักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำข้อมูลที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจของกลุ่มนักเรียนปัจจุบันไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนของโรงเรียนทั้ง 3 หลักสูตร โดยกำหนดวงรอบในการติดตามขั้นตอนการปฏิบัติในปีละ 1 ครั้ง โดยพิจารณาว่าขั้นตอนดังกล่าวสามารถบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด จากการติดตามผลการปฏิบัติทำให้คณะกรรมการฯได้ข้อมูลการรับฟังเสียงของนักเรียนแต่ละหลักสูตรและการเรียนการสอน แสดงว่าวิธีการข้างต้นสามารถสนองตอบความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง (ผลลัพธ์แสดงในข้อ 7.2ก(1)) และแนวทางที่ใช้เริ่มมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ข้อที่ 4 ตามแผนปฏิบัติการของโรงเรียน

•วิธีการรับฟังเสียงดังกล่าวใช้วิธีการเดียวกันตามที่แสดงไว้ข้างต้นจึงไม่มีความแตกต่างกันระหว่างนักเรียน กลุ่มนักเรียน หรือส่วนตลาด

ตาราง 3.1 แสดงขั้นตอนการฟังเสียง รวบรวมข้อมูลและการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน กลุ่มนักเรียน

| ขั้นตอนที่สำคัญ | การจำแนกประเภทนักเรียน และวิธีการรับฟังเสียงจากลูกค้าที่แตกต่างกัน | | | |
|--------------------|--|---|---|---|
| 1.กำหนดกลุ่มลูกค้า | นักเรียนปัจจุบัน | นักเรียนคู่แข่ง | นักเรียนในอดีต | นักเรียนอนาคต |
| 2. กำหนดชนิดข้อมูล | 1.ความต้องการและคาดหวัง -หลักสูตรและการสอน -บริการทางการศึกษา 2.ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ -หลักสูตรและการสอน -บริการทางการศึกษา 3.ความผูกพัน 4.พฤติกรรมกรเรียน | ความคิดเห็นต่อ -หลักสูตรและการสอน -บริการเสริมทางการศึกษา -ความนิยมของโรงเรียน | 1.ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ -หลักสูตรและการสอน -บริการการศึกษา 2.ความผูกพัน 3.ข้อคิดเห็น 4. ข้อเสนอแนะการพัฒนาหลักสูตรและการสอน | 1.ความต้องการและความคาดหวัง -หลักสูตร -การเรียนการสอน -การบริการทางการศึกษา 2.ความนิยมหรือความศรัทธาต่อโรงเรียน |

| | | | | |
|------------------------|--|---|--|--|
| | -มาโรงเรียน ลา สาย -การเข้า-ไม่เข้าชั้นเรียน | | -คุณภาพนักเรียน | |
| 3. เลือกวิธีเก็บข้อมูล | -สำรวจทางเอกสารและ โทรศัพท์ -สถิติการลา มาสายไม่เข้า เรียน หยุดพักการเรียน -การลาออกจาก ร.ร. -จำนวน น.ร.ที่ใช้เข็มตรา ร.ร. -การประเมินการสอนของ ครู -การเยี่ยมบ้านนักเรียน -การประชุมระดับชั้น -อัตราข้อร้องเรียน -อัตราร้อยละต่อปีการใช้ บริการการศึกษา -กล่องรับฟังความคิดเห็น | -การสำรวจ ศึกษา -การลงคะแนนนิยม/ การจัดอันดับ - Facebook - Line - School web | 1.แบบสำรวจ 2.แบบสัมภาษณ์ 3.แบบประเมิน 4.การจัดลำดับ กิจกรรมที่สร้าง ความผูกพัน 5.กล่องรับฟังความ คิดเห็น -Facebook -Line -School web | 1. การสำรวจ 2. การแนะนำ 3. อัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ ของจำนวน นักเรียนที่มาสมัคร สอบเข้าเรียน -Facebook -Line -School web |
| 4.เวลาเก็บข้อมูล | ทุกภาคเรียน | ปี | ปี | ภาคเรียนที่ 2 |
| 5.วัดและวิเคราะห์ | ทุกภาคเรียน | ปี | ปี | ภาคเรียนที่ 2 |
| 6.ปรับปรุงวิธีการ | ภาคเรียน | ปี | ปี | ปี |

- คณะกรรมการมีการใช้สื่อทางสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีบนเว็บไซต์ต่าง ๆ ในการรับฟังนักเรียนใน
ขั้นตอนที่ 3 ของวิธีการ ซึ่งได้แก่ Facebook - Line - School web
- วิธีการรับฟังเสียงภายในช่วงเวลาของการเป็นนักเรียนใช้ช่วงเวลาเดียวกัน จึงไม่มีความแตกต่างกัน
- ในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากนักเรียนอย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้ในเรื่องคุณภาพของ
หลักสูตร การสนับสนุน นักเรียนในเรื่องการบริการทางการศึกษา และการทำธุรกรรมในขั้นของวิธีการเก็บ
ข้อมูล จะได้ข้อมูลอย่างทันท่วงทีจากครูแนะแนว การประเมินการสอนของครู ชั่วโมง Home room การ
เยี่ยมบ้านนักเรียน การประชุมระดับชั้น การประชุมเครือข่ายผู้ปกครอง กล่องรับฟังความคิดเห็น หรือการ
สะท้อนปัญหาทางผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียน สื่อสังคมออนไลน์ทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน รวมทั้งการได้
พูดคุยกับนักเรียน หรือผู้ปกครอง การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนที่มีโอกาสพบปะผู้ปกครอง ผู้นำท้องถิ่น
อย่างไม่เป็นทางการ