



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ
ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย มีภารกิจการดำเนินงานเป็นไปตามแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา และจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และจังหวัดสุโขทัย โดยมีแนวทางการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ครอบคลุมการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป ที่มีผลต่อสัมฤทธิผลการบริหารและการจัดการศึกษาต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาของกลุ่มภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุมทุกภารกิจการให้บริการของกลุ่ม/หน่วยในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

การจัดทำรายงานในครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

สารบัญ

		หน้า
ส่วนที่ 1	บทนำ	1
ส่วนที่ 2	วิธีการดำเนินงาน	2 - 4
ส่วนที่ 3	การวิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินงาน	5 - 7
ส่วนที่ 4	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	8

ส่วนที่ 1 บทนำ

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย มีภารกิจดำเนินงานเป็นไปตามแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา และจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และจังหวัดสุโขทัย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยกำหนดแนวทางการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ครอบคลุมการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป ที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษาต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุมทุกภารกิจการให้บริการของกลุ่ม/หน่วยในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย
2. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ภารกิจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป
2. ขอบเขตด้านประชากร
เป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา ตามเงื่อนไขที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

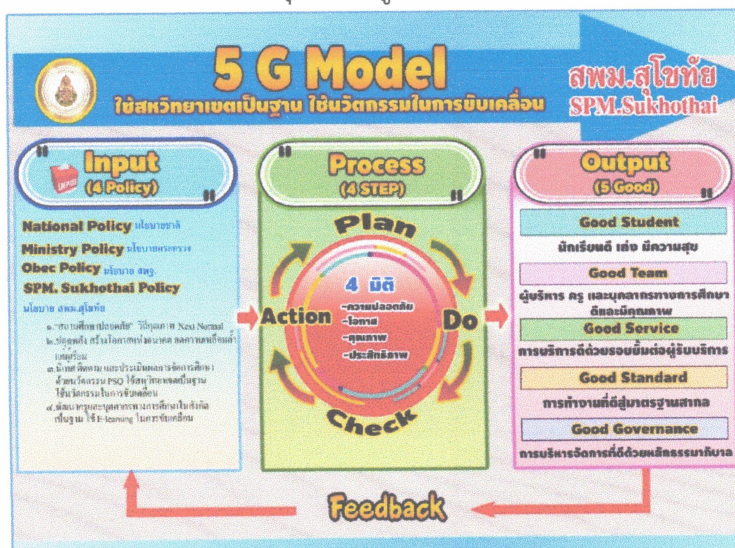
1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย มีข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจเพื่อประกอบการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย นำผลการดำเนินงานไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนที่ 2 วิธีการดำเนินงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย มีภารกิจการทำงานเป็นไปตามแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา และจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และจังหวัดสุโขทัย โดยมีแนวทางการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ครอบคลุมการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป ดังนี้

1. กำหนดให้ทุกกลุ่ม จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่ม เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจบริบทและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และลดความผิดพลาดในการทำงาน
2. มีการจัดกิจกรรม PLC แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ในแต่ละจุดบริการที่ชัดเจน เช่น จุดบริการ One Stop Service ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร (flow chart แสดงการดำเนินงานโครงการสำหรับโรงเรียนและบุคลากร) การจัดทำบัตรข้าราชการ และการขอสำเนาทะเบียนประวัติ (กพ.7)
4. มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร สอบถาม ให้คำแนะนำการดำเนินงาน เช่น กลุ่มไลน์ Facebook การแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องข้อความทางเว็บไซต์สำนักงานเขต เป็นต้น
5. การบริหารจัดการจัดการศึกษา โดยยึดหลัก ๕ G Model

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัยได้ดำเนินการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาที่เชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ยุทธศาสตร์ชาติ และนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายด้านการศึกษาสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในทุกมิติ โดยมีแนวทางการดำเนินการใช้นวัตกรรมในการบริหารจัดการ ด้วยรูปแบบ ๕G Model ใช้สหวิทยาเขตเป็นฐาน ใช้นวัตกรรมในการขับเคลื่อน ใน ๔ มิติ ประกอบไปด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านโอกาส ด้านคุณภาพ และด้านประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้สถานศึกษามีรูปแบบ/แนวทาง/นวัตกรรม การบริหารจัดการ/การจัดการเรียนรู้ที่มีเป้าหมายหลักในการพัฒนาคุณภาพ ทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้นักเรียนเป็นคนดี คนเก่ง มีความสุข นำไปสู่ความเป็นเลิศตามศักยภาพของนักเรียน ดังโมเดลที่ปรากฏ



1. Good Student นักเรียนดี เก่ง มีความสุข
2. Good Team การทำงานเป็นทีม เน้นการมีส่วนร่วม
3. Good Service การบริการที่ดี ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก สร้างรอยยิ้ม

เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

4. Good Standard การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. Good Governance การดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลมาใช้ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ได้ดำเนินงานประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีวิธีการหรือขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาทำความเข้าใจ โครงสร้างการบริหารงาน ภาระงาน และรายการประเมินความพึงพอใจ การบริหารงานจัดการศึกษา ตามแนวทางแบบประเมินของสำนักติดตามและประเมินผล สพฐ.

2. มีหนังสือแจ้งให้โรงเรียนในสังกัด หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าตอบแบบสอบถามตามกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มาติดต่อประสานงาน และใช้บริการ โดยให้เข้าไปตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.sesaoskt.go.th/สพม.สุโขทัย>

3. จัดทำคิวอาร์โค้ด และสร้างลิ้งค์แบบสอบถามในการเข้าตอบแบบสอบถามได้ง่ายขึ้น

4. มีบริการให้กรอกแบบสอบถาม สำหรับผู้รับบริการที่ไม่สะดวกเข้าตอบแบบสอบถามทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

5. แจกบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ส่งลิ้งค์ <https://www.sesaoskt.go.th/สพม.สุโขทัย> ในกลุ่มไลน์ เพื่อความสะดวกในการเข้าไปตอบแบบสอบถาม เช่น กลุ่มผู้บริหาร, กลุ่ม smart office, กลุ่มประชาสัมพันธ์, กลุ่มพัสดุ, กลุ่มนโยบายและแผน, กลุ่มงานข้อมูล, กลุ่ม ก.ต.ป.น. ฯลฯ เพื่อให้มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าด้านละ 100 คน

6. แจกการตอบแบบสอบถามในที่ประชุมผู้บริหารสถานศึกษา

7. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย นำผลการประเมินแจ้งสถานศึกษาในสังกัด

8. นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุง และพัฒนาต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่งของผู้ประเมินความพึงพอใจ

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ประกอบด้วย ด้านการบริหารงานวิชาการ จำนวน 10 ข้อ ด้านการบริหารงบประมาณ จำนวน 10 ข้อ ด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 5 ข้อ และด้านการบริหารทั่วไป จำนวน 10 ข้อ ทั้งนี้ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scal) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ คือ

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นอื่นๆ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย สามารถวิเคราะห์ผลการดำเนินงานได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัยจำแนกตามตำแหน่ง ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	84	22.16
ครูผู้สอน	110	29.02
บุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	76	20.05
บุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงาน ในสถานศึกษา	135	35.62
คณะกรรมการสถานศึกษา	11	2.90
อื่นๆ (ไม่ระบุตำแหน่ง)	20	5.28
รวม	379	100

จากตารางที่ 1 สรุปจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย จำแนกตามตำแหน่ง เมื่อเรียงลำดับตามจำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า

- ครูผู้สอน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.02
- บุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.62
- ผู้บริหาร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.16
- บุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 76 คน

คิดเป็นร้อยละ 20.05

- อื่นๆ (ไม่ระบุตำแหน่ง) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.28
- คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับการประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 2 สรุปจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ (คน)	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ประเมินความพึงพอใจที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการบริหารงานวิชาการ	384	1	1	18	161	203	364	94.76
ด้านการบริหารงานบุคคล	369	1	1	20	192	155	347	94.03
ด้านการบริหารงบประมาณ	350	1	1	24	153	171	324	92.57
ด้านการบริหารทั่วไป	363	1	1	22	168	171	339	93.39
รวม	1,466	4	4	84	674	700	1,374	93.72

จากตารางที่ 2 สรุปจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย จำแนกออกเป็น 4 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป พบว่า ในภาพรวมจำนวนการประเมินความพึงพอใจรวมทั้งสิ้น 1,466 คน และมีจำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 1,374 คน คิดเป็นร้อยละ 93.72 โดยรายละเอียดมีดังนี้

1. ด้านการบริหารงานวิชาการ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 94.76
2. ด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 94.03
3. ด้านการบริหารงบประมาณ จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 92.57
4. ด้านการบริหารทั่วไป จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 93.39

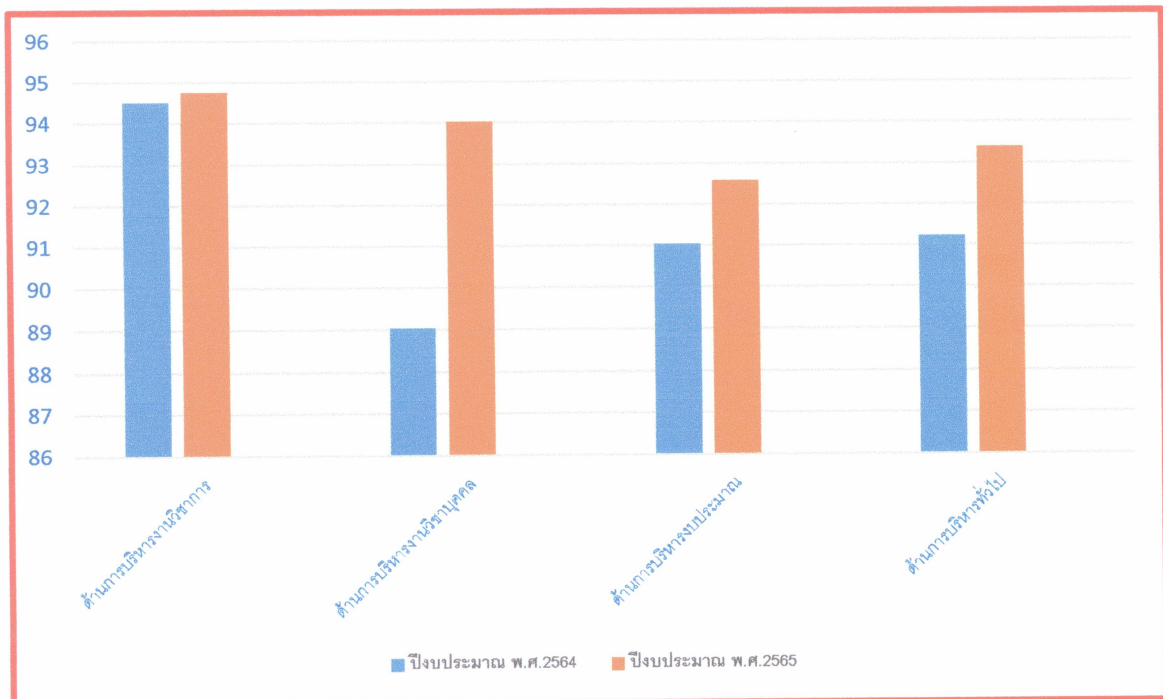
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นอื่นๆ

- มีการบริการดีมาก
- การปฏิบัติราชการดีมาก
- การปฏิบัติงานดีเยี่ยม
- การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ครูยังขาดแคลน โดยเฉพาะกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

การโอนย้ายยาก รวมทั้ง การออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการ การศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 และ 2565

การบริหารและการจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	การเปรียบเทียบค่าร้อยละของการประเมินความพึงพอใจ	
	ปีงบประมาณ พ.ศ.2564	ปีงบประมาณ พ.ศ.2565
ด้านการบริหารงานวิชาการ	94.52	94.76
ด้านการบริหารงานบุคคล	89.05	94.03
ด้านการบริหารงบประมาณ	91.04	92.57
ด้านการบริหารทั่วไป	91.23	93.39



ส่วนที่ 4

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการดำเนินงานความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ผลการดำเนินงานความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 จำนวน 1,466 คน โดยด้านการบริหารงานวิชาการมีผู้เข้ารับบริการมากที่สุด 384 คน รองลงมาด้านการบริหารงานบุคคล 369 คน ด้านการบริหารทั่วไป 363 คน และด้านการบริหารงบประมาณ 350 คน ตามลำดับ
2. ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จำนวน 1,374 คน คิดเป็นร้อยละ 93.72

การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

ผลการดำเนินงานความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เป็นผลมาจากการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลโรงเรียนในสังกัด และให้บริการต่อผู้รับบริการที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย และการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่ครอบคลุมภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย จึงเป็นการรับฟังความเห็นจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 และสามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจไปพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เพิ่มขึ้นทั้ง 4 ด้าน จากปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ดังตารางที่ 3 ข้างต้น

การนำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถพัฒนาการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ได้ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย มีการจัดกิจกรรมวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยดำเนินการครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไปซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการได้รับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการจัดทำแผนความเสี่ยง และการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางการดำเนินงานมาใช้ เพื่อลดโอกาสข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

