

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจต่อแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสี่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสี่ 2) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสี่ และ 3) เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน การให้บริการในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสี่ ของ สมศ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการสำรวจจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู/อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา และคณะกรรมการสถานศึกษา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ซึ่งดำเนินการสำรวจโดยศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 3,875 ตัวอย่าง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม - 7 สิงหาคม พ.ศ. 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถามปลายปิดเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ส่วนข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล 3 วิธีคือ 1) การลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม 2) การส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ และ 3) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยแบบสัมภาษณ์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเป็นประเด็นข้อคิดเห็นต่อแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสี่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการประเมินคุณภาพภายนอก

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสี่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีดังนี้

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสี่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในภาพรวม มีดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการประเมิน คุณภาพภายนอก รอบสี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1.1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแนวทางการประเมิน
คุณภาพภายนอก ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อแนวทาง
การประเมินคุณภาพภายนอก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40
โดยผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมา คือ
คณะกรรมการสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 และครู/อาจารย์ และบุคลากร
ทางการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	ระดับ	ค่าร้อยละ
			เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ พึงพอใจ	
1. ผู้บริหารสถานศึกษา	739	4.52	0.45	มากที่สุด	90.40
2. ครู/อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา	1,570	4.30	0.51	มาก	86.00
3. คณะกรรมการสถานศึกษา	1,080	4.36	0.50	มาก	87.20
ภาพรวม	3,389	4.37	0.50	มาก	87.40

1.2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับ
แนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการ
สร้างการรับรู้เกี่ยวกับแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ
90.20 รองลงมา คือ คณะกรรมการสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และครู/
อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	ระดับ	ค่าร้อยละ
			เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ พึงพอใจ	
1. ผู้บริหารสถานศึกษา	739	4.51	0.52	มากที่สุด	90.20
2. ครู/อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา	1,570	4.25	0.62	มาก	85.00
3. คณะกรรมการสถานศึกษา	1,080	4.31	0.59	มาก	86.20
ภาพรวม	3,389	4.32	0.60	มาก	86.40

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2.1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมา คือ ครู/อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และคณะกรรมการสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

ผู้รับบริการ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	ระดับ	ค่าร้อยละ
			เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ พึงพอใจ	
1. ผู้บริหารสถานศึกษา	90	4.39	0.42	มาก	87.80
2. ครู/อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา	249	4.37	0.46	มาก	87.40
3. คณะกรรมการสถานศึกษา	147	4.28	0.54	มาก	85.60
ภาพรวม	486	4.35	0.48	มาก	87.00

2.2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยครู/อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และคณะกรรมการสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ

ผู้รับบริการ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	ระดับ	ค่าร้อยละ
			เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ พึงพอใจ	
1. ผู้บริหารสถานศึกษา	90	4.33	0.52	มาก	86.60
2. ครู/อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา	249	4.35	0.56	มาก	87.00
3. คณะกรรมการสถานศึกษา	147	4.27	0.55	มาก	85.40
ภาพรวม	486	4.32	0.55	มาก	86.40

3. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการในการประเมินคุณภาพ ภายนอก รอบสี่ ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการในการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ได้มาจากการรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากสถานศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็ก สถานศึกษาด้านการ อาชีวศึกษา และสถานศึกษาอุดมศึกษา ที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่จากสำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) จำนวน 4 แห่ง มีรายละเอียดดังนี้

การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. สถานศึกษาเห็นว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการประเมินคุณภาพภายนอก เพราะเป็นการประเมินจากบุคคลภายนอก เพื่อยกระดับ การพัฒนาให้สถานศึกษามีคุณภาพสูงขึ้น และสถานศึกษาเองจะต้องรักษามาตรฐานของ สถานศึกษาให้ได้ในทุกด้าน และพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น

ประเด็นการประเมินคุณภาพภายนอก ประเด็นการพิจารณาต้องมีความชัดเจน มีความเป็นปรนัย สามารถวัดหรือตรวจสอบได้จริง และต้องสอดคล้องสะท้อนสภาพและ การดำเนินงานที่แท้จริงของสถานศึกษาได้

องค์ประกอบการประเมินคุณภาพภายนอก ส่วนใหญ่สถานศึกษาไม่มีความสับสน แต่มีเพียงบางองค์ประกอบเท่านั้นที่ใช้ภาษา (Wording) ของหน่วยงานต้นสังกัดและ สมศ. มีความแตกต่างกัน แต่ความหมายเดียวกัน ทำให้สถานศึกษาต้องมาจัดเรียงเอกสารให้ตรงกับ องค์ประกอบใหม่ของ สมศ. บางองค์ประกอบ เกณฑ์การวัดคุณภาพผู้เรียนยังไม่มี ความชัดเจน รวมทั้งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการ “วิจัย” บางข้อไม่เหมาะสมกับการนำมาใช้ประเมิน มหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่ม “ราชภัฏ” อาทิ ด้านนวัตกรรม (Innovation) ที่เป็นสากล เพราะ มหาวิทยาลัยกลุ่มนี้มีพันธกิจที่มุ่งเน้นการพัฒนาท้องถิ่น แตกต่างจากมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่ม “วิจัย” นอกจากนี้ ประเด็นการพิจารณาบางตัวไม่สะท้อนถึงระบบการศึกษาที่ดีขึ้น เช่น งานวิจัย ที่เน้นจำนวนของการตีพิมพ์มากเกินไปแต่ไม่ได้บ่งบอกถึงคุณภาพของผู้สอน ควรปรับเปลี่ยนมาเป็น งานวิจัยที่มุ่งเน้นด้านการใช้ประโยชน์ให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การนำมาใช้ในพัฒนาการเรียนการสอน การสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นต้น

วิธีการประเมินหรือรูปแบบการประเมินคุณภาพภายนอก สมศ. ควรมียุทธศาสตร์และ รูปแบบการประเมินคุณภาพภายนอกที่หลากหลาย และเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาแต่ละแห่ง และถ้าเป็นไปได้ควรให้โอกาสแก่สถานศึกษาได้มีโอกาสในการเลือกวิธีการหรือรูปแบบการประเมิน คุณภาพภายนอกตามที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานศึกษา ผู้ประเมินภายนอกที่ลงพื้นที่ประเมิน สถานศึกษา ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแหล่งทั้งตัวบุคคลและเอกสาร ไม่เน้นการเก็บ รวบรวมจากเอกสารหลักฐานของสถานศึกษาเพียงอย่างเดียว เน้นการสังเกตจากสภาพ การดำเนินงานจริงของสถานศึกษา

จำนวนวันในการประเมิน ควรขึ้นอยู่กับขนาดของสถานศึกษาหรือผลการประเมินคุณภาพภายนอกที่ผ่านมา และพิจารณาจากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสถานศึกษา ร่วมด้วย

การรับรองผลการประเมิน ควรเพิ่มเกณฑ์การประเมินในภาพรวมขององค์ประกอบทั้งหมด เพื่อให้สถานศึกษาสามารถทราบระดับคุณภาพของตนเองในภาพรวมว่าอยู่ในระดับใด

คุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอก เนื่องจากผู้ประเมินภายนอกเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ของ สมศ. ในการลงไปทำหน้าที่ประเมินสถานศึกษา ดังนั้น ผู้ประเมินภายนอกควรเป็นบุคคลที่เปิดกว้าง พร้อมรับฟังและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง มีจิตวิทยา และมีวิสัยทัศน์สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสถานศึกษาในแต่ละระดับได้อย่างเหมาะสมโดยตำแหน่ง**ประธานคณะผู้ประเมิน** ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และเข้าใจบริบทของสถานศึกษาเป็นอย่างดี ซึ่งการได้มาของตำแหน่งประธานควรพิจารณาทั้งคุณวุฒิ วิทยุฒิ และประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก มีความเป็นกลาง และเข้าใจบริบทของสถานศึกษาในแต่ละระดับการศึกษา นอกจากนี้ สมศ. ต้องระวังเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ส่วนผู้ประเมินภายนอกที่มีความสามารถทางด้านบริหารการศึกษา ไม่ควรระบุคุณสมบัติว่าต้องเป็นอดีตผู้บริหารสถานศึกษาเท่านั้น **ทัศนคติของผู้ประเมิน** ต้องมีการปรับทัศนคติของผู้ประเมินภายนอกให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความเป็นกัลยาณมิตร ลดความเป็นอัตตาของผู้ประเมินภายนอกให้น้อยลง **อายุของผู้ประเมินภายนอก** ไม่ควรเป็นผู้ที่มีอายุมากแล้วเพราะจะเป็นอุปสรรคต่อการลงพื้นที่ประเมินสถานศึกษาเนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพไม่เอื้ออำนวย หรืออยู่ในวัยเกษียณ เนื่องจากการบริหารงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

การคัดเลือกเป็นผู้ประเมินภายนอก สมศ. ควรมีการคัดเลือกผู้ที่ต้องการเข้ามาเป็นผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. อย่างเข้มข้นด้วยวิธีการที่หลากหลายทั้งการสอบข้อเขียน การเข้าร่วมอบรม การสัมภาษณ์ การฝึกภาคปฏิบัติ เป็นต้น

การพัฒนาผู้ประเมินภายนอก หลังจากที่ได้รับการรับรองให้เป็นผู้ประเมินภายนอกหรือหลังเสร็จสิ้นการประเมินคุณภาพภายนอก สมศ. ควรมีจัดการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประเมินภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง สมศ. และผู้ประเมินภายนอก ตลอดจนควรมีการสร้างบทเรียนออนไลน์เพื่อให้ผู้ประเมินภายนอกได้เข้ามาศึกษาเพิ่มเติมได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ควรมีการสร้างผู้ประเมินต้นแบบเพื่อให้เป็นแบบอย่างสำหรับผู้ประเมินภายนอกให้มีคุณภาพต่อไป

การประเมินคุณภาพของผู้ประเมินภายนอก ควรให้สถานศึกษาได้มีโอกาสในการประเมินการทำงานและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ประเมินคุณภาพภายนอก โดยจะรักษาความลับไม่นำรายชื่อผู้ถูกประเมินไปเปิดเผยให้ผู้อื่นรับทราบ

การรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอก มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสถานศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้จากคณะผู้ประเมินภายนอกมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและผู้เรียนให้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ระยะเวลาในการส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกต้องมีความรวดเร็ว และสามารถเข้าถึงการรับทราบผลการประเมินคุณภาพภายนอก

ได้หลากหลายช่องทาง ทั้งนี้รายงานผลการประเมินการประเมินคุณภาพต้องระบุถึงสิ่งที่ต้องแก้ไข และปรับปรุงพัฒนาไว้อย่างชัดเจน

การนำผลการประเมินคุณภาพภายนอกไปใช้ สถานศึกษาส่วนใหญ่จะนำผลจากการประเมินภายนอกมาปรับใช้กับสถานศึกษาของตนเองให้มีคุณภาพและมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ สมศ. ควรทำหน้าที่เป็น “ผู้ประสานงาน” ระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษาเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกให้แก่สถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพภายนอกเพิ่มมากขึ้น