

บทสรุปผู้บริหาร

Executive Summary

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ 2) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ และ 3) เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการในการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการสำรวจจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา และคณะกรรมการสถานศึกษา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ซึ่งดำเนินการสำรวจโดยศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 3,784 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถามปลายปิดเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ส่วนข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล 3 วิธีคือ 1) การลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม 2) การส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ และ 3) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยแบบสัมภาษณ์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเป็นประเด็นข้อคิดเห็นต่อแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการประเมินคุณภาพภายนอก

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อระบบการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 ค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งกลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.12 และครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน		ส่วน	ระดับ	
	ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ
1. ผู้บริหารสถานศึกษา	471	4.12	0.52	มาก	82.40
2. ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	1,825	4.06	0.54	มาก	81.20
ภาพรวม	2,296	4.09	0.65	มาก	81.80

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ของสถานศึกษา ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.00 ค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งกลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุดของผู้รับบริการ คือ ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.27 และคณะกรรมการสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ผู้รับบริการ	จำนวน		ส่วน	ระดับ	ค่าร้อยละ
	ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ความ	
	(คน)		มาตรฐาน	พึงพอใจ	
1. ผู้บริหารสถานศึกษา	197	4.27	0.64	มาก	85.40
2. ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	1,041	4.26	0.56	มาก	85.20
3. คณะกรรมการสถานศึกษา	250	4.21	0.72	มาก	84.20
ภาพรวม	1,488	4.25	0.48	มาก	85.00

2. สรุปปัญหา-อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถปัญหา-อุปสรรค และข้อเสนอแนะ จากความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 2 ส่วน คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางตรงกับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ ได้แก่ หน่วยงานต้นสังกัด ผู้ประเมินภายนอก ผู้บริหารสถานศึกษา ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และเจ้าหน้าที่ สมศ. และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางอ้อมกับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ ได้แก่ นักเรียน นิสิต/นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน และสถานประกอบการ ในลักษณะการสังเคราะห์ประเด็นสำคัญที่ผ่านการตีความ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 มุมมองเกี่ยวกับปัญหา-อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางตรง

2.1.1 รูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการไปจากเดิมจากรอบแรกถึงรอบสาม ทำให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการปรับเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกที่มีความสอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายใน และประเมินตามบริบทของสถานศึกษาจริงจากความแตกต่างกันของพื้นที่แต่ละสถานศึกษา อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญของวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา คือ การตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา เพื่อสะท้อนคุณภาพการศึกษาของประเทศ ดังนั้น รูปแบบและวิธีการประเมิน เกณฑ์การประเมิน ควรมีความชัดเจนเรื่องของคำนิยามบางคำ มีการตีความที่แตกต่างกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน

2.1.2 ผู้ประเมินภายนอก เป็นโจทย์สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ เพราะผู้ประเมินภายนอกเป็นเสมือนตัวแทนของ สมศ. โดยในอดีตที่ผ่านมาผู้ประเมินภายนอกจะสังกัดหน่วยประเมิน แต่ในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่จะไม่มีหน่วยประเมิน สมศ. เป็นผู้ดำเนินการคัดเลือกผู้ประเมินภายนอกเอง จึงจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรทั้ง งบประมาณ บุคลากร และระยะเวลาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ควรมีการสร้างระบบการคัดเลือกและวิธีการพัฒนาผู้ประเมินภายนอกให้มีมาตรฐานเดียวกัน

2.1.3 การรายงานผลการประเมิน เป็นการรายงานผลในเชิงคุณภาพที่เป็นรูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น โดยที่สถานศึกษาสามารถนำผลการรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น ข้อเสนอแนะในรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกต้องสามารถสะท้อนคุณภาพของสถานศึกษาออกมาให้เห็นในเชิงประจักษ์และนำไปสู่การพัฒนาที่เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้จริง

2.1.4 การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอกกับ สมศ. การเปิดโอกาสให้หน่วยงานต้นสังกัดและทาง สมศ. ประเมินคุณภาพภายนอกร่วมกัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาร่วมกันพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน โดยที่หน่วยงานต้นสังกัดมุ่งในส่วนของการกระบวนการตั้งแต่ Input-Process-Output ส่วน สมศ.จะมุ่งในส่วนของการผลิต Output และผลลัพธ์ Outcome

2.2 มุมมองเกี่ยวกับปัญหา-อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางอ้อม

2.2.1 ความเชื่อมั่นต่อสถานศึกษาที่ได้รับรองการประเมินคุณภาพภายนอก ถือเป็นเรื่องที่ดีที่มีหน่วยงานกลางเข้ามาเป็นผู้ประเมินสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้สถานศึกษานั้นได้รับการยอมรับว่ามีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ และส่งผลให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามไปด้วย

2.2.2 การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอกกับ สมศ. เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาร่วมพัฒนาสถานศึกษาให้ได้รับการพัฒนา เนื่องจากสิ่งสำคัญของการมีส่วนร่วม คือ การมุ่งไปที่เด็กนักเรียน นิสิต/นักศึกษา เป็นคนที่ดี มีคุณภาพ และพร้อมเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถเข้ามาจับบทบาทของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

3. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

การที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) จะเป็นหน่วยงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาอย่างมืออาชีพ (Professional External Audit Organization) นั้น สมศ. ควรดำเนินการดังนี้

3.1 รูปแบบการประเมินภายนอก

การที่ผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. ต้องประเมินสถานศึกษาทุกแห่งในประเทศ โอกาสที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะลดลงนั้นจะเกิดขึ้นได้สูง ดังนั้นเพื่อให้ สมศ. สามารถรักษาคุณภาพของการประเมินภายนอกได้ สมศ. ควรแบ่งสถานศึกษาออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

3.1.1 สถานศึกษาที่มีชื่อเสียงและผลงานเป็นที่ยอมรับ สมศ. อาจจะพิจารณาผลการประเมินภายนอกจากรอบที่ผ่านมาเท่านั้น โดยไม่ต้องประเมินซ้ำในทุกรอบของการประเมิน เพื่อ สมศ. และผู้ประเมินภายนอกจะได้ใช้เวลากับสถานศึกษาอื่นอย่างเต็มที่

3.1.2 สถานศึกษาใดที่ต้องได้รับการดูแล เมื่อวิเคราะห์จากรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ของสถานศึกษาแล้ว ผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. ต้องมีการเตรียมข้อเสนอแนะที่สามารถทำให้สถานศึกษาสามารถยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาได้ โดยเป็นข้อเสนอแนะในเชิงการพัฒนาสถานศึกษา และสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานการศึกษาที่สถานศึกษาต้องเร่งปรับปรุง

3.2 การพัฒนาเกณฑ์การประเมินภายนอก

สมศ. ควรสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทุกภาคส่วนที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการศึกษา ทั้งผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานระหว่างประเทศที่ไทยเป็นสมาชิก และผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาคเอกชน มีส่วนร่วมในการพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นที่หลากหลายและครอบคลุม เนื่องจากในแต่ละประเภทของสถานศึกษาจะมีข้อจำกัดของตนเองแตกต่างกันไป เช่น เป็นสถานศึกษาที่มีความชำนาญเฉพาะทาง หรือสถานศึกษาที่มีการใช้เกณฑ์การประเมินภายในระดับนานาชาติ

สมศ. จะต้องปรับเกณฑ์การประเมินภายนอกให้เทียบเท่ากับเกณฑ์การประเมินภายในของสถานศึกษา เป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการทำงานของ สมศ. ตั้งแต่ระดับหน่วยงานต้นสังกัด

3.3 ผู้ประเมินภายนอก

3.3.1 การคัดเลือกผู้ประเมินภายนอก เนื่องจากผู้ประเมินภายนอกเป็นตัวแทนในการทำงานของ สมศ. ดังนั้น สมศ. ควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนการคัดเลือกผู้ประเมินภายนอกเป็นอย่างยิ่ง และควรมีแนวทางทั้งในการคัดเลือกและเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการประเมินคุณภาพภายนอกที่ตรงกับสาขาวิชาที่จะดำเนินการประเมินเพื่อให้ สมศ. ได้ผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ และนำไปสู่ผลการประเมินการศึกษาภายนอกที่มีความเป็นกลาง

สำหรับผู้ประเมินภายนอกที่ได้จากการสอบคัดเลือกเข้ามานั้น สมศ. ควรมีเกณฑ์การพิจารณาด้วยความรอบคอบและรอบด้านกับผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินภายนอก ได้แก่ การกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) เช่น จริยธรรม คุณธรรม และจรรยาบรรณผู้ประเมินภายนอก การทำงานเป็นทีม บุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น และสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) เช่น ความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการศึกษา รวมถึงการประเมินความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

3.3.2 การอบรมผู้ประเมินภายนอก สมศ. ควรแบ่งการอบรมผู้ประเมินภายนอกออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การปฐมนิเทศผู้ประเมินภายนอก (New External Auditor Orientation)

เป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรการประเมินภายนอกให้แก่ผู้ประเมินภายนอก เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการทำงาน ประเมินภายนอกและเป็นการสร้างความเข้าใจระหว่าง สมศ. กับผู้ประเมินภายนอก ดังนั้น ควรกำหนดจำนวนผู้ประเมินภายนอกที่เข้าอบรมในแต่ละครั้งให้มีความเหมาะสม เพราะหากมีจำนวนมากเกินไปการสื่อสารข้อมูลในเรื่องต่างๆ ระหว่าง สมศ. กับผู้ประเมินภายนอกอาจเกิดข้อผิดพลาดที่ไม่ตรงกัน และทำให้เกิดความแตกต่างในวิธีคิดและกระบวนการทัศนเกี่ยวกับการดำเนินงานได้

ระยะที่ 2 การอบรมผู้ประเมินภายนอก ในระยะนี้ควรแบ่งสัดส่วนการอบรมเป็น 2 ส่วน คือ

1) การอบรมผู้ประเมินภาคสนาม เนื่องจากการประเมินภายนอกรอบที่มีความซับซ้อนในเชิงกระบวนการที่แตกต่างไปจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่ผ่านมา (รอบแรกถึงรอบสาม) ดังนั้น จึงควรจัดการอบรมเพื่อให้ผู้ประเมินได้ทดลองประเมินจริง โดยให้มีระยะเวลาในการอบรมอย่างน้อย 2-3 วัน โดยวันที่ 1 เป็นการอบรมทฤษฎีการประเมินคุณภาพภายนอก วันที่ 2 เป็นการทดลองประเมินจริงรวมถึงการสร้างสถานการณ์สมมติ (Scenario) ที่ผู้ประเมินภายนอกต้องประสบ และวันที่ 3 เป็นการถอดบทเรียน เป็นต้น

2) การอบรมผู้ประเมินการเขียนรายงาน เนื่องจากการประเมินภายนอกเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงการเขียนรายงานเป็นแนวทางการพัฒนาส่งเสริม ทักษะที่สำคัญของผู้ประเมิน คือ การเขียนเชิงคุณภาพ ควรฝึกอบรมให้ผู้ประเมินสามารถนำสิ่งแวดล้อมหรือบริบทที่ได้พบเห็นในสถานศึกษามาพัฒนาเป็น

ข้อเสนอแนะที่มีคุณภาพได้ สมศ. ควรจัดการอบรมการเขียนรายงานให้ไปในทิศทางแนวเดียวกัน โดยอาจจะมีรอบการเขียนรายงานให้ผู้ประเมินภายนอกสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการเขียนรายงานของตนเองได้

ระยะที่ 3 การพัฒนาศักยภาพผู้ประเมินภายนอก หลังจากเสร็จสิ้นการประเมินภายนอกในแต่ละครั้ง เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประเมินภายนอกได้พูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งเป็นการเพิ่มทักษะที่ผู้ประเมินภายนอกต้องการ และทบทวนวัตถุประสงค์ของการประเมินภายนอกสร้างความรู้สึกร่วมกันระหว่าง สมศ. และผู้ประเมินภายนอกเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าของร่วมกับ สมศ. ไม่ใช่เป็นเพียงผู้รับจ้างการประเมินภายนอกเท่านั้น เพราะผู้ประเมินภายนอกเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนในการทำงานของ สมศ. และเป็นบุคคลที่จะสร้างความประทับใจแรกให้กับสถานศึกษา

ระยะที่ 4 การพัฒนาระบบพี่เลี้ยง (Coaching and Mentoring) เนื่องจากจำนวนผู้ประเมินภายนอกมีจำนวนมาก โอกาสที่ สมศ. จะตอบข้อสงสัยที่ผู้ประเมินภายนอกเกิดปัญหาขึ้นได้ตลอดเวลาเป็นไปได้ยาก สมศ. ควรสร้างและพัฒนาระบบพี่เลี้ยงจากผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณภาพให้ทำหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้กำลังใจแก่ผู้ประเมินภายนอกเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ประเมินภายนอกด้วย โดย สมศ. คอยให้ความช่วยเหลือกับผู้ประเมินภายนอกที่เป็นพี่เลี้ยงอีกระดับหนึ่ง

3.4 การจัดการองค์กร

การเป็นองค์กรประเมินภายนอกมืออาชีพจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวองค์กรอยู่ตลอดเวลา และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์การประเมินทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาเกณฑ์การประเมินภายนอกของ สมศ. ให้มีความเข้มแข็งและสามารถชี้ช่องทางการพัฒนาให้แก่สถานศึกษาที่มีความแตกต่างกันในแต่ละระดับได้ หน่วยงานของ สมศ. ควรมีการดำเนินงาน ดังนี้

3.4.1 การฝึกอบรมบุคลากรของ สมศ. ในแต่ละรอบของการประเมินภายนอกนั้น ใช้ระยะเวลาการประเมินใกล้เคียงกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องจากจำนวนสถานศึกษาในแต่ละระดับมีจำนวนมาก โดยเฉพาะสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) แต่ในเนื้อหาของ สมศ. มีความจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถและทันต่อรูปแบบการประเมินของสถานศึกษาต่างๆ จึงควรต้องกำหนดกรอบการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เช่น เกณฑ์การประเมิน รูปแบบการประเมินการเขียนรายงาน เพื่อให้บุคลากรนำทักษะเหล่านี้ไปถ่ายทอดให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้ชัดเจน

3.4.2 การปรับภาพลักษณ์ เนื่องจากภาพลักษณ์ของ สมศ. ในรอบที่ผ่านมา ทำให้ความน่าเชื่อถือต่อการทำงานของ สมศ. ลดลง ทั้งที่ สมศ. ได้พัฒนาการทำงานของตนเอง ดังนั้น ต้องมีการสื่อสารการทำงานอย่างเป็นมืออาชีพทางการประเมินภายนอก ซึ่งต้องใช้เวลาควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรของ สมศ. ทั้งบุคลากรภายในและผู้ประเมินภายนอก

ความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ (n=2,296)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.12	มาก	82.40
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.06	มาก	81.20
ภาพรวม	4.09	มาก	81.80

ด้านการสร้างความเข้าใจและการรับรู้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.11	มาก	82.20
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.03	มาก	80.60



ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.12	มาก	82.40
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.02	มาก	80.40

ด้านการมีส่วนร่วมการประเมินคุณภาพภายนอก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.14	มาก	82.80
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.13	มาก	82.60



ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.27	มาก	85.40
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.26	มาก	85.20
คณะกรรมการสถานศึกษา	4.21	มาก	84.20
ภาพรวม	4.25	มาก	85.00



ด้านการสร้างความเข้าใจและการรับรู้

ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.13	มาก	82.60
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.14	มาก	82.80
คณะกรรมการสถานศึกษา	4.07	มาก	81.40



ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก

ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.22	มาก	84.40
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.17	มาก	83.40
คณะกรรมการสถานศึกษา	4.16	มาก	83.20



ด้านผู้ประเมินภายนอก

ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.41	มาก	88.20
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.38	มาก	87.60
คณะกรรมการสถานศึกษา	4.30	มาก	86.00



ด้านการรายงานผลการประเมิน

ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.25	มาก	85.00
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.30	มาก	86.00
คณะกรรมการสถานศึกษา	4.26	มาก	85.20



ด้านการมีส่วนร่วมการประเมินคุณภาพภายนอก

ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.35	มาก	87.00
ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	4.32	มาก	86.40
คณะกรรมการสถานศึกษา	4.29	มาก	85.80