

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพ ภายนอกของ สมศ. 2) เพื่อสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ. และ 3) เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการสำรวจจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย 3 กลุ่ม คือ 1) สถานศึกษา ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็ก การศึกษาขั้นพื้นฐาน และด้านการอาชีวศึกษา 2) หน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) ผู้ประเมินภายนอกศูนย์พัฒนาเด็ก การศึกษาขั้นพื้นฐาน และด้านการอาชีวศึกษา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ซึ่งดำเนินการสำรวจโดยบริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด มีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 4,925 ตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 4,056 ตัวอย่าง 2) หน่วยงานต้นสังกัด จำนวน 462 ตัวอย่าง และ 3) ผู้ประเมินภายนอก จำนวน 407 ตัวอย่าง ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2564

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะข้อคำถามปลายปิดเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ส่วนคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ

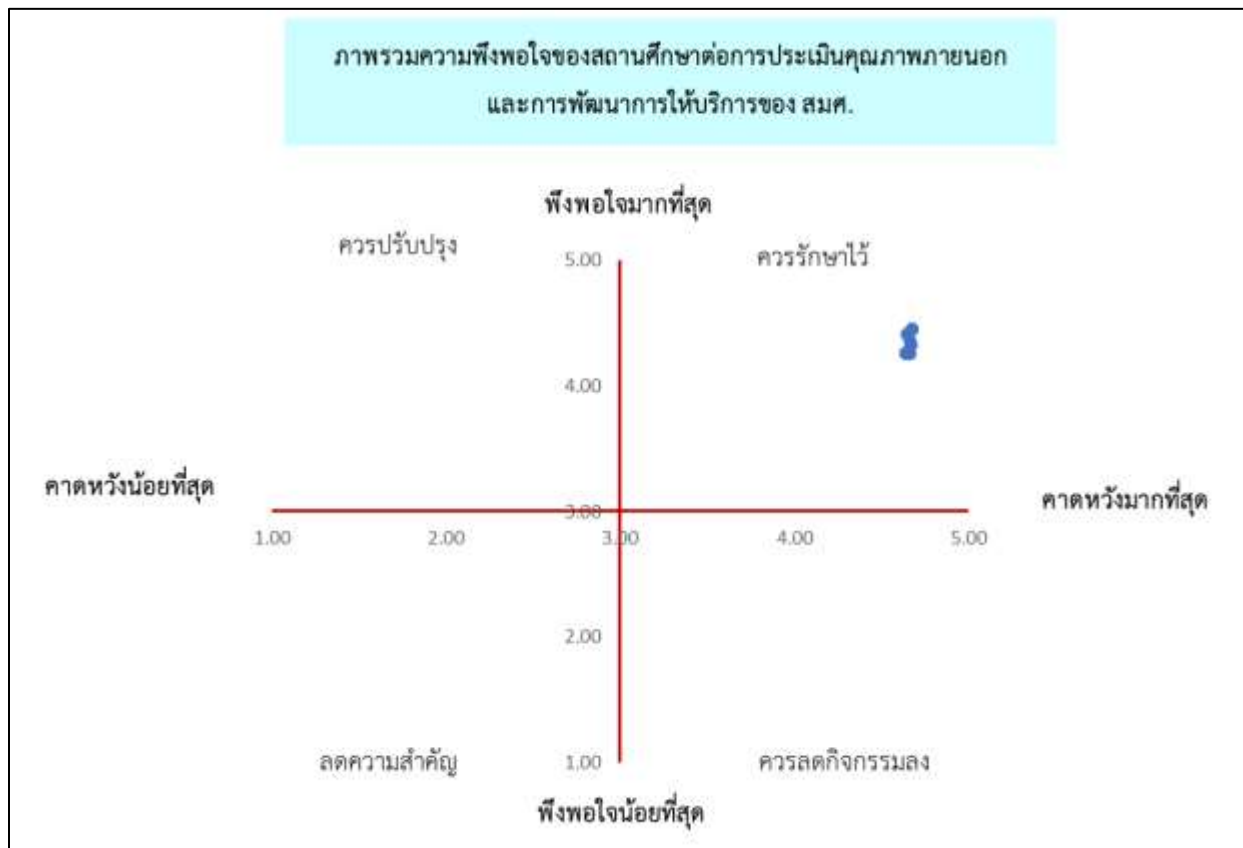
การเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ใช้วิธีการเก็บข้อมูล 2 วิธี คือ 1) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และ 2) รูปแบบ Online (QR code) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเป็นประเด็นข้อเสนอแนะ

### 1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณภาพภายนอก สมศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีดังนี้

1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสถานศึกษาต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า สถานศึกษามีความพึงพอใจต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ ของ สมศ. ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมา คือ ศูนย์พัฒนาเด็ก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และด้านการอาชีวศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

สถานศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ศูนย์พัฒนาเด็ก	1,890	4.25	0.73	มากที่สุด	85.00
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	2,042	4.39	0.59	มากที่สุด	87.80
ด้านการอาชีวศึกษา	124	4.21	0.67	มากที่สุด	84.20
<b>รวม</b>	<b>4,056</b>	<b>4.28</b>	<b>0.67</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.60</b>

เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานศึกษาต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการในมิติต่างๆ ของ สมศ. ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สมศ. ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก 2) ด้านการรายงานผลการประเมิน 3) ด้านการสร้าง ความเข้าใจและการรับรู้ และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่คุณภาพที่ดีของ สมศ. ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 4.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละทุกตัวชี้วัดมีค่าเกินกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ดังปรากฏตามภาพ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60

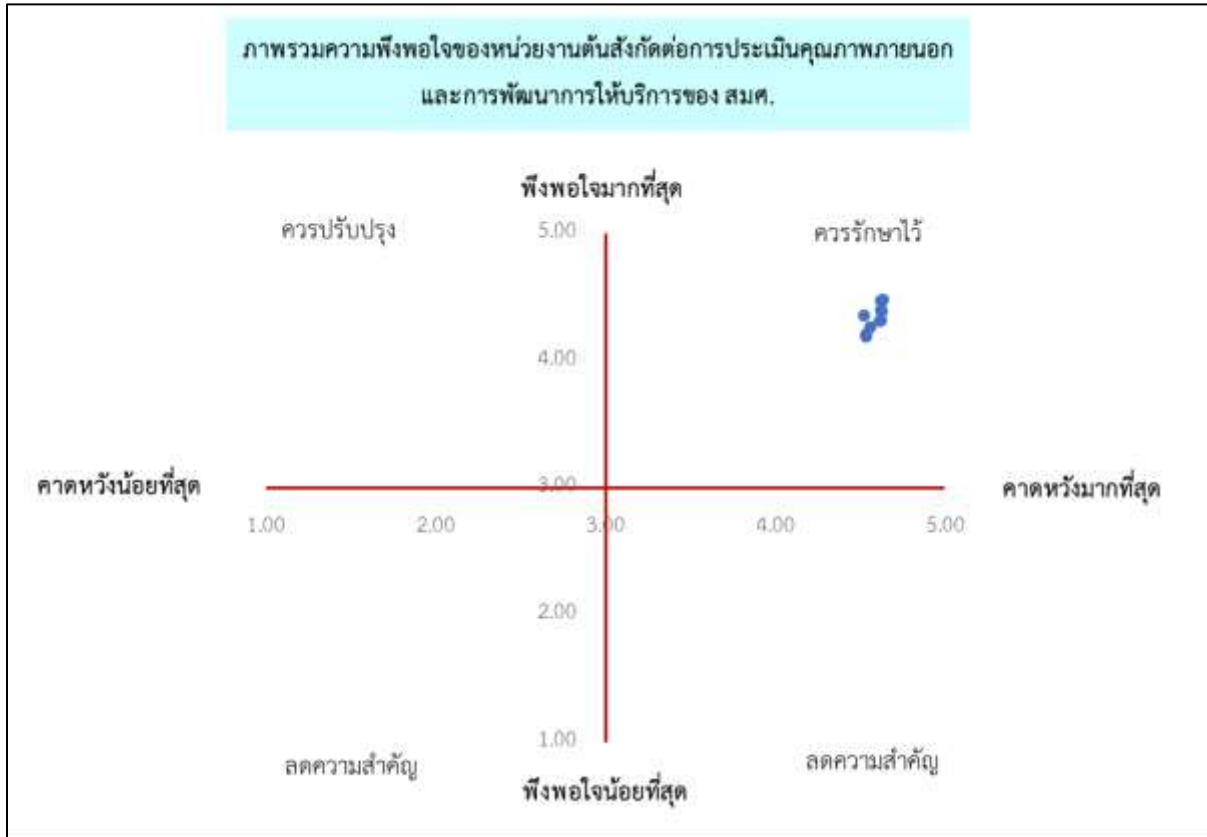


1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานต้นสังกัดต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า หน่วยงานต้นสังกัดมีความพึงพอใจต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ ของ สมศ. ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยองค์กรปกครองท้องถิ่น มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมา คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.80 และด้านอาชีวศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 ตามลำดับ

หน่วยงานต้นสังกัด	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ
องค์กรปกครองท้องถิ่น	400	4.37	0.60	มากที่สุด	87.40
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	53	4.25	0.45	มากที่สุด	85.00
ด้านอาชีวศึกษา	9	4.22	0.51	มากที่สุด	84.40
<b>รวม</b>	<b>462</b>	<b>4.27</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.40</b>

เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของหน่วยงานต้นสังกัดต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการในมิติต่างๆ ของ สมศ. ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สมศ. ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก 2) ด้านผู้ประเมินภายนอก 3) ด้านการ

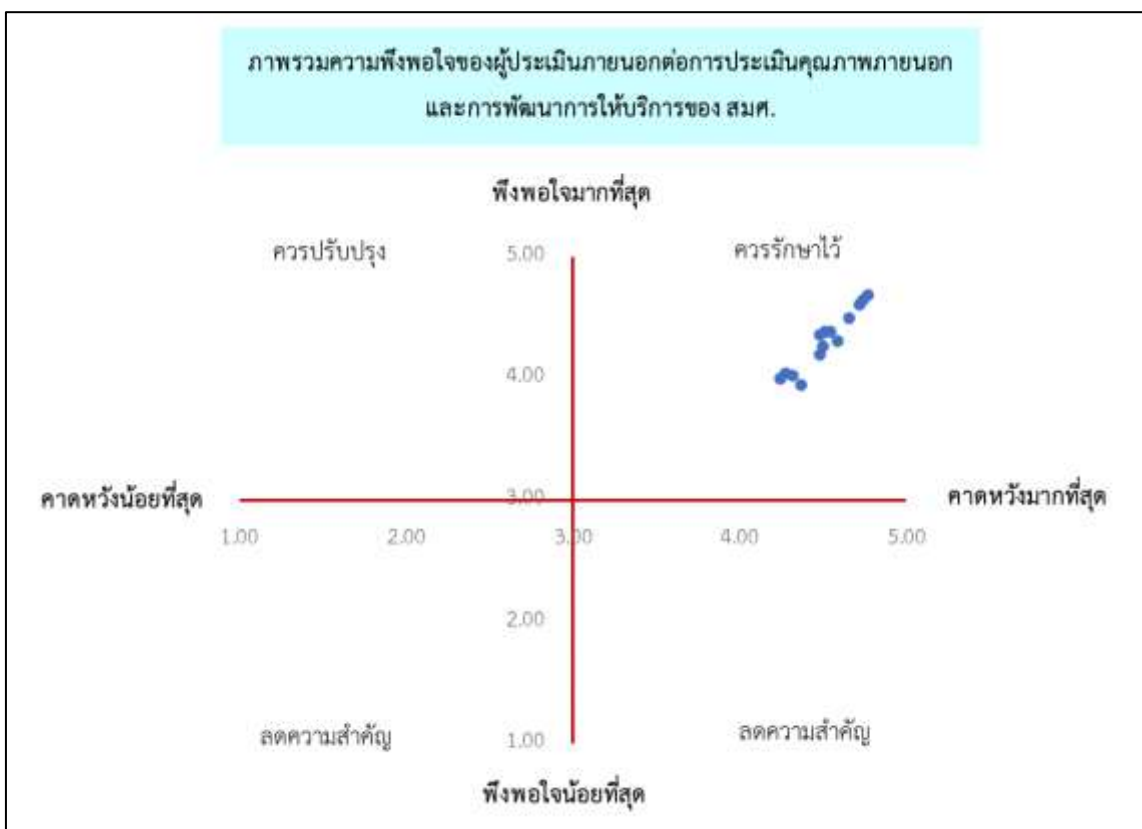
รายงานผลการประเมิน และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่คุณภาพที่ดีของ สมศ. ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 4.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละทุกตัวชี้วัดมีค่าเกินกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ดังปรากฏตามภาพ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40



1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประเมินภายนอกต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ประเมินภายนอกมีความพึงพอใจต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ ของ สมศ. ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยศูนย์พัฒนาเด็ก มีความพึงพอใจอยู่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมา คือ ด้านการอาชีวศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และการศึกษาขั้นพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20

ผู้ประเมินภายนอก	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ศูนย์พัฒนาเด็ก	115	4.39	0.71	มากที่สุด	87.80
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	229	4.26	0.77	มากที่สุด	85.20
ด้านการอาชีวศึกษา	63	4.33	0.71	มากที่สุด	86.60
<b>รวม</b>	<b>407</b>	<b>4.33</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.60</b>

เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประเมินภายนอกต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการในมิติต่างๆ ของ สมศ. ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สมศ. ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก 2) ด้านผู้ประเมินภายนอก และ 3) ด้านการรายงานผลการประเมิน โดยทั้ง 3 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ สมศ. ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 4.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละทุกตัวชี้วัดมีค่าเกินกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ดังปรากฏตามภาพ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60



## 2. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีดังนี้

2.1 ผลการสำรวจความผูกพันของสถานศึกษาต่อ สมศ. ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.75 คะแนน โดยมีคะแนน NPS (Net Promoter Score) เท่ากับ 68.4% หมายความว่า สถานศึกษามีความพึงพอใจมากที่จะส่งเสริมและสนับสนุนบอกต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. เท่ากับ ร้อยละ 68.4

สถานศึกษา	คะแนนเฉลี่ย	NPS (ร้อยละ)
การศึกษาปฐมวัย	8.61	68.6
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	9.08	70.3
ด้านการอาชีวศึกษา	8.55	66.4
<b>รวม</b>	<b>8.75</b>	<b>68.4</b>

2.2 ผลการสำรวจความผูกพันของหน่วยงานต้นสังกัดต่อ สมศ. ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.44 คะแนน โดยมีคะแนน NPS (Net Promoter Score) เท่ากับ 73.5% หมายความว่า หน่วยงานต้นสังกัดมีความพึงพอใจมากที่จะส่งเสริมและสนับสนุนบอกต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. เท่ากับร้อยละ 73.5

หน่วยงานต้นสังกัด	คะแนนเฉลี่ย	NPS (ร้อยละ)
องค์กรปกครองท้องถิ่น	9.18	81.4
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	7.57	72.3
ด้านการอาชีวศึกษา	8.57	66.7
<b>รวม</b>	<b>8.44</b>	<b>73.5</b>

2.3 ผลการสำรวจความผูกพันของผู้ประเมินภายนอกต่อ สมศ. ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.98 คะแนน โดยมีคะแนน NPS (Net Promoter Score) เท่ากับ 69.2% หมายความว่า ผู้ประเมินภายนอกมีความพึงพอใจมากที่จะส่งเสริมและสนับสนุนบอกต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. เท่ากับร้อยละ 69.2

ผู้ประเมินภายนอก	คะแนนค่าเฉลี่ย	NPS (ร้อยละ)
ศูนย์พัฒนาเด็ก	9.13	74.8
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	9.01	69.6
ด้านการอาชีวศึกษา	8.80	63.1
<b>ภาพรวม</b>	<b>8.98</b>	<b>69.2</b>

### 3. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการในการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการในการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ได้มาจากการรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informers) จากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การศึกษาขั้นพื้นฐาน และด้านการศึกษา ที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีรายละเอียดดังนี้

**3.1 ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก** สถานศึกษาเห็นว่า ควรมีการประเมินสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการประเมิน และจะได้นำผลการประเมินมาพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ดังนี้ 1) ควรมีการปรับเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และคำนึงถึงบริบทของสถานศึกษาแต่ละประเภทเป็นสำคัญ 2) การประเมินคุณภาพภายนอกควรมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน และ 3) ควรประสานงานกับหน่วยงานต้นสังกัดในการจัดอบรมการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อเกิดความชัดเจนและสร้างความเข้าใจในการประเมินคุณภาพภายนอกมากยิ่งขึ้น

**3.2 ด้านผู้ประเมินภายนอก** สมศ.ให้ความสำคัญกับผู้ประเมินภายนอก เนื่องจากการประเมินคุณภาพภายนอก เป็นการทำงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญในบริบทและความสอดคล้องของสถานศึกษาระดับต่างๆ รวมทั้งควรมีคุณลักษณะพื้นฐาน คือ เป็นผู้ที่มีความเป็นกัลยาณมิตร มีความโปร่งใส เป็นกลาง และมีจรรยาบรรณในการประเมินโดยยึดหลักความเป็นจริง และตามบริบทของสถานศึกษา ผู้ประเมินภายนอกควรเป็นคนในพื้นที่ จะได้มีความเข้าใจในบริบทและวัฒนธรรมของสถานศึกษาที่จะประเมินได้อย่างเข้าใจ และสามารถให้คำแนะนำในการพัฒนาสถานศึกษาให้เหมาะสมกับบริบท ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา และสามารถยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาได้

**3.3 ด้านการรายงานผลการประเมิน** รายงานผลการประเมินควรเป็นการรายงานตามสภาพความเป็นจริงและสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน โดยมีข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการเขียนรายงาน ดังนี้ 1) รายงานผลการประเมินควรระบุถึงข้อดีและข้อด้อยเพื่อให้สถานศึกษานำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีคุณภาพมากขึ้น และ 2) ข้อเสนอแนะที่ระบุในรายงานผลการประเมิน ควรเป็นข้อเสนอที่สถานศึกษาสามารถนำไปใช้ได้จริง ทั้งนี้ รายงานผลประเมินมีความสำคัญต่อสถานศึกษาเป็นอย่างยิ่ง จึงควรกำหนดรูปแบบรายงานผลที่ชัดเจนเพื่อให้สถานศึกษาได้นำข้อมูลไปใช้พัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาต่อไป

**3.4 ด้านการสร้าง ความเข้าใจและการรับรู้** สมศ.ควรมีการประชาสัมพันธ์การประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาผ่านหลายช่องทาง โดยเฉพาะทางสื่อออนไลน์ นอกจากนี้ ควรมีการจัดปฐมนิเทศ หรือจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดและ

สถานศึกษา อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการตรวจรับการประเมินคุณภาพภายนอกให้กับสถานศึกษาให้สามารถดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกได้อย่างถูกต้องและบรรลุผลสำเร็จ

**3.5. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก** สมศ. ควรเปิดโอกาสให้สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และผู้ประเมินภายนอก มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก มีการจัดเวทีเพื่อเปิดโอกาสให้ตัวแทนผู้ปกครอง ชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อที่จะช่วยกันระดมความคิดในการสะท้อนสภาพการดำเนินงานและพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ** สมศ. ควรประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับสถานศึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจถึงบทบาทและความสำคัญของการประเมินคุณภาพภายนอก ตลอดจนการสร้างสร้างความเชื่อมั่นให้กับสถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน ในการที่จะยอมรับการประเมินคุณภาพภายนอกกว่าจะเป็นส่วนสำคัญหรือเครื่องมือในการที่จะยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาให้สูงขึ้นได้