

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการปี 2565 ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. 2) เพื่อสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ. และ 3) เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการให้บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการสำรวจจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย 3 กลุ่ม คือ 1) สถานศึกษา ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็ก การศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา 2) หน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาและ 3) ผู้ประเมินภายนอกศูนย์พัฒนาเด็ก การศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) มีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 6,174 ตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 5,114 ตัวอย่าง 2) หน่วยงานต้นสังกัด จำนวน 410 ตัวอย่าง และ 3) ผู้ประเมินภายนอก จำนวน 650 ตัวอย่าง ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2565

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะข้อคำถามปลายปิดเป็นแบบมาตรประมาณค่า (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. 2565 มีดังนี้

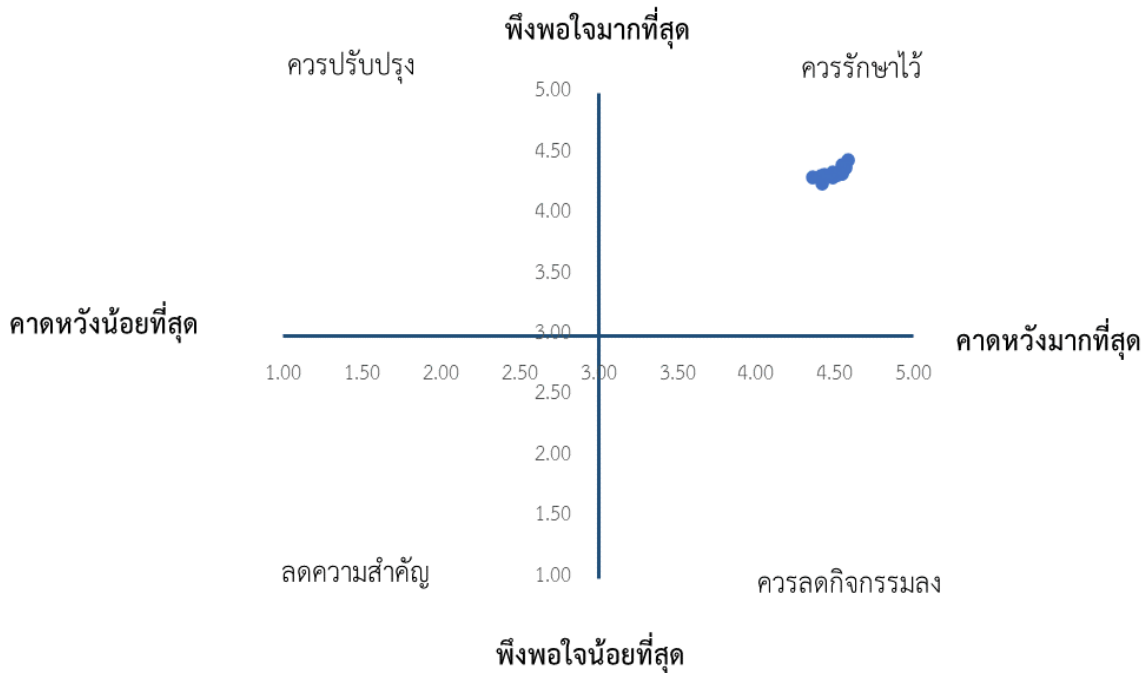
1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสถานศึกษาต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า สถานศึกษามีความพึงพอใจต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ ของ สมศ. ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60

โดยการศึกษาชั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมา คือ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ด้านการอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ศูนย์พัฒนาเด็ก มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 และการศึกษาชั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

สถานศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ศูนย์พัฒนาเด็ก	1,496	4.26	0.69	มากที่สุด	85.20
การศึกษาชั้นพื้นฐาน	3,118	4.41	0.69	มากที่สุด	88.20
การศึกษาชั้นพื้นฐานที่มี วัตถุประสงค์พิเศษ	131	4.20	0.81	มากที่สุด	84.00
การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย	110	4.40	0.64	มากที่สุด	88.00
ด้านการอาชีวศึกษา	239	4.31	0.72	มากที่สุด	86.20
ระดับอุดมศึกษา	20	4.41	0.65	มากที่สุด	88.20
รวม	5,114	4.33	0.70	มากที่สุด	86.60

เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานศึกษาต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการในมิติต่างๆ ของ สมศ. ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สมศ. ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก 2) ด้านการรายงานผลการประเมิน 3) ด้านการสร้างความเข้าใจและการรับรู้ 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 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60

ภาพรวมความพึงพอใจของสถานศึกษาต่อการประเมินคุณภาพภายนอก
และการพัฒนาการให้บริการของ สมศ.

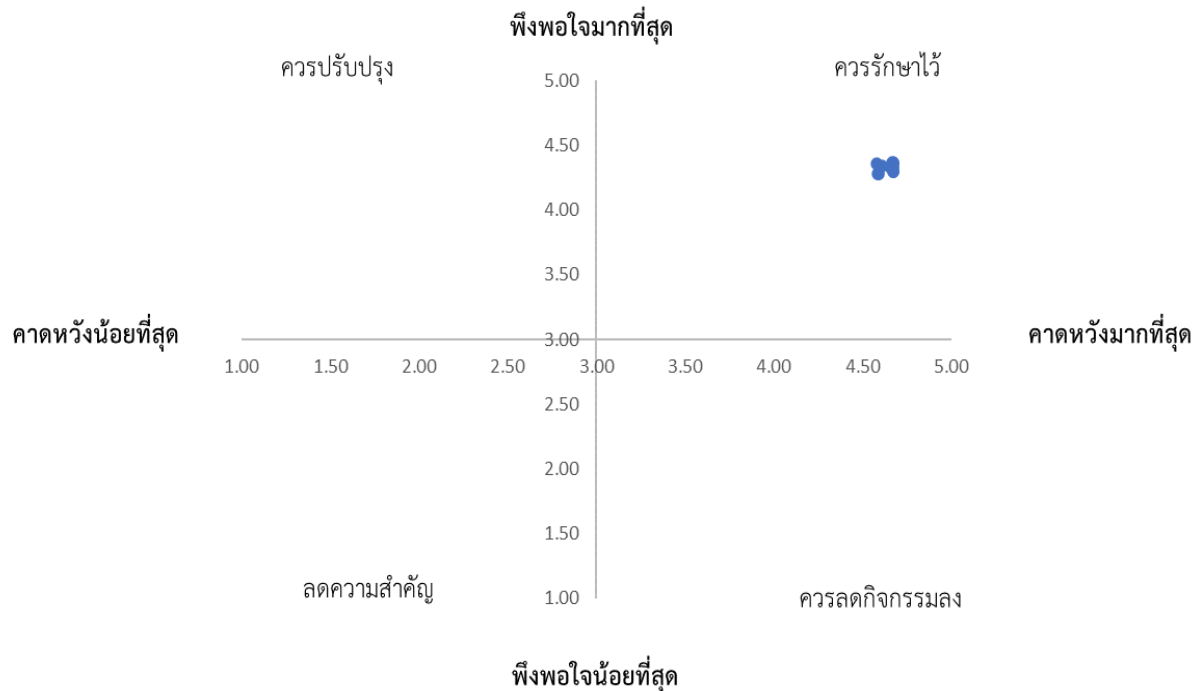


1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานต้นสังกัดต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า หน่วยงานต้นสังกัดมีความพึงพอใจต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ ของ สมศ. ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยองค์กรปกครองท้องถิ่น มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมา คือ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

หน่วยงานต้นสังกัด	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	150	4.37	0.67	มากที่สุด	87.40
สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน	105	4.34	0.61	มากที่สุด	86.80
สำนักงานส่งเสริมการศึกษา เอกชน	35	4.32	0.70	มากที่สุด	86.40
สำนักงานการศึกษานอก ระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัย	60	4.27	0.69	มากที่สุด	85.40
สำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา	60	4.25	0.66	มากที่สุด	85.00
รวม	410	4.31	0.66	มากที่สุด	86.20

เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของหน่วยงานต้นสังกัดต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการในมิติต่างๆ ของ สมศ. ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สมศ. ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก 2) ด้านผู้ประเมินภายนอก 3) ด้านการรายงานผลการประเมิน 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 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20

ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงานต้นสังกัดต่อการประเมินคุณภาพภายนอก
และการพัฒนาการให้บริการของ สมศ.

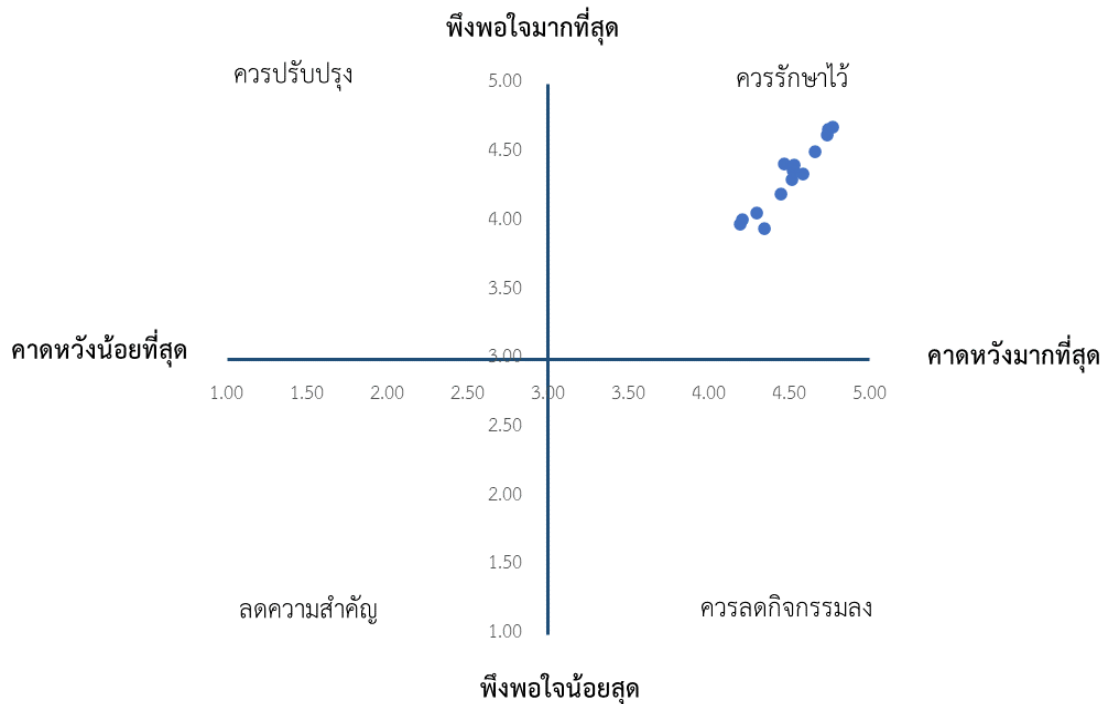


1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประเมินภายนอกต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ประเมินภายนอกมีความพึงพอใจต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ ของ สมศ. ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยศูนย์พัฒนาเด็ก มีความพึงพอใจอยู่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมา คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ระดับอุดมศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 การศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 และด้านการศึกษา อาชีวศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

ผู้ประเมินภายนอก	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ
ศูนย์พัฒนาเด็ก	115	4.40	0.70	มากที่สุด	88.00
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	151	4.37	0.70	มากที่สุด	87.40
การศึกษาขั้นพื้นฐานที่ วัตถุประสงค์พิเศษ	89	4.29	0.77	มากที่สุด	85.80
การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย	88	4.36	0.74	มากที่สุด	87.20
ด้านการอาชีวศึกษา	143	4.28	0.77	มากที่สุด	85.60
ระดับอุดมศึกษา	64	4.35	0.71	มากที่สุด	87.00
รวม	650	4.34	0.73	มากที่สุด	86.80

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 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ประเมินภายนอกต่อการประเมินคุณภาพภายนอก
และการพัฒนาการให้บริการของ สมศ.



2. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สมศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีดังนี้

2.1 ผลการสำรวจความผูกพันของสถานศึกษาต่อ สมศ. ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.88 คะแนน โดยมีคะแนน NPS (Net Promoter Score) เท่ากับ 67.9% หมายความว่า สถานศึกษามีความพึงพอใจมากที่จะส่งเสริมและสนับสนุนบอกต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. เท่ากับร้อยละ 67.9

สถานศึกษา	คะแนนเฉลี่ย	NPS (ร้อยละ)
ศูนย์พัฒนาเด็ก	8.99	68.0
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	8.94	69.8
การศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ	9.04	67.3
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	8.96	69.0
ด้านการอาชีวศึกษา	8.89	66.7
ระดับอุดมศึกษา	8.89	66.3
รวม	8.88	67.9

2.2 ผลการสำรวจความผูกพันของหน่วยงานต้นสังกัดต่อ สมศ. ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.90 คะแนน โดยมีคะแนน NPS (Net Promoter Score) เท่ากับ 71.5% หมายความว่า หน่วยงานต้นสังกัดมีความพึงพอใจมากที่จะส่งเสริมและสนับสนุนบอกต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. เท่ากับร้อยละ 71.5

หน่วยงานต้นสังกัด	คะแนนเฉลี่ย	NPS (ร้อยละ)
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8.77	76.6
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	9.08	76.6
สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน	8.91	67.6
สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	8.88	68.4
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	8.88	68.1
รวม	8.90	71.5

2.3 ผลการสำรวจความผูกพันของผู้ประเมินภายนอกต่อ สมศ. ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.00 คะแนน โดยมีคะแนน NPS (Net Promoter Score) เท่ากับ 69.1% หมายความว่า ผู้ประเมินภายนอกมีความพึงพอใจมากที่จะส่งเสริมและสนับสนุนบอกต่อการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. เท่ากับร้อยละ 69.1

ผู้ประเมินภายนอก	คะแนนค่าเฉลี่ย	NPS (ร้อยละ)
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	9.13	74.7
การศึกษาขั้นพื้นฐาน	9.00	69.2
การศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ	8.94	65.2
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	9.06	71.7
ด้านการอาชีวศึกษา	8.81	63.7
ระดับอุดมศึกษา	9.07	70.0
รวม	9.00	69.1

3. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการในการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการในการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ได้มาจากการรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informers) จากศูนย์พัฒนาเด็ก การศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา ที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านการประเมินคุณภาพภายนอก สมศ. ควรทบทวนบทบาทและหน้าที่ให้ชัดเจนระหว่าง “การเป็นผู้รับรองมาตรฐาน” กับ “การเป็นผู้ตรวจเพื่อประกันคุณภาพ” หากจะรับรองมาตรฐาน สมศ.ต้องประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการบริหารและการจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (ขั้นต่ำ) หรือไม่ แต่หากเป็นผู้ตรวจเพื่อประกันคุณภาพ สมศ. ต้องประเมินผลลัพธ์เทียบกับความมุ่งหมายของสถานศึกษาโดยปรับการประเมินคุณภาพภายนอกให้สะท้อนสภาพและการดำเนินงานของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจนและตรงตามสภาพความเป็นจริง รวมทั้งตอบโจทย์ความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม เพื่อให้สถานศึกษาสามารถนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ด้านผู้ประเมินภายนอก การยกระดับคุณภาพการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของสถานศึกษา ดังนั้น สมศ. จึงให้ความสำคัญกับผู้ประเมินภายนอก เนื่องจากการประเมินคุณภาพภายนอกต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญในการประเมินตามบริบทและสอดคล้องกับสถานศึกษาระดับต่างๆ ดังนั้น สมศ. ควรคัดเลือกผู้ประเมินภายนอกที่มีความรู้ความเข้าใจ หรือมีประสบการณ์ทางการศึกษามาเป็นผู้ประเมินภายนอก เพื่อให้เข้าถึงสถานศึกษาอย่างเข้าใจและสามารถทำการประเมินได้อย่างมีความประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และสามารถให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปพัฒนาสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งควรจัดให้มีการพัฒนาสมรรถนะผู้ประเมินภายนอกอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

3.3 ด้านการรายงานผลการประเมิน ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพภายนอกให้กับสถานศึกษาได้รับทราบ และชี้แจงเกี่ยวกับการเข้าถึงผลการประเมินคุณภาพภายนอกที่ สมศ. ดำเนินการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

3.4 ด้านการสร้าง ความเข้าใจและการรับรู้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพภายนอกให้แก่ สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และผู้ประเมินภายนอก ให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และวิธีการการประเมินไปในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการพัฒนาแพลตฟอร์มการสร้าง ความเข้าใจและการรับรู้ที่เข้าถึงและสามารถใช้งานได้ง่าย นอกจากนี้ สมศ.ควรจัดการอบรมด้านระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก

(Automated QA) โดยเฉพาะผู้ประเมินภายนอกอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3.5 ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก ควรมีการจัดเวทีพบปะ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างความเข้าใจระหว่าง สมศ. สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัดผู้ประเมินภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจรูปแบบและวัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอก และควรมีการเปิดโอกาสให้โรงเรียนที่อยู่ห่างไกลหรือโรงเรียนขนาดเล็กได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการสะท้อนสภาพการประเมินและผลการประเมินภายนอกเพิ่มมากขึ้น

3.6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ สมศ. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการจัดประชุมหรือสัมมนา ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างหลากหลาย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึงกัน