



**รายงานการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติงาน
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
(องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552**

1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีเป้าหมายในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อพัฒนามาตรฐานการศึกษา โดยสถานศึกษาทุกแห่งจะได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก ๆ 5 ปี การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการทางการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจและให้หลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและเอกชน อันก่อให้เกิดคุณูปการอย่างใหญ่หลวงต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการยกระดับศักยภาพการแข่งขันของประเทศไทยในสังคมโลก

1.2 วัตถุประสงค์การจัดตั้ง

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 มีวัตถุประสงค์การจัดตั้งเพื่อพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

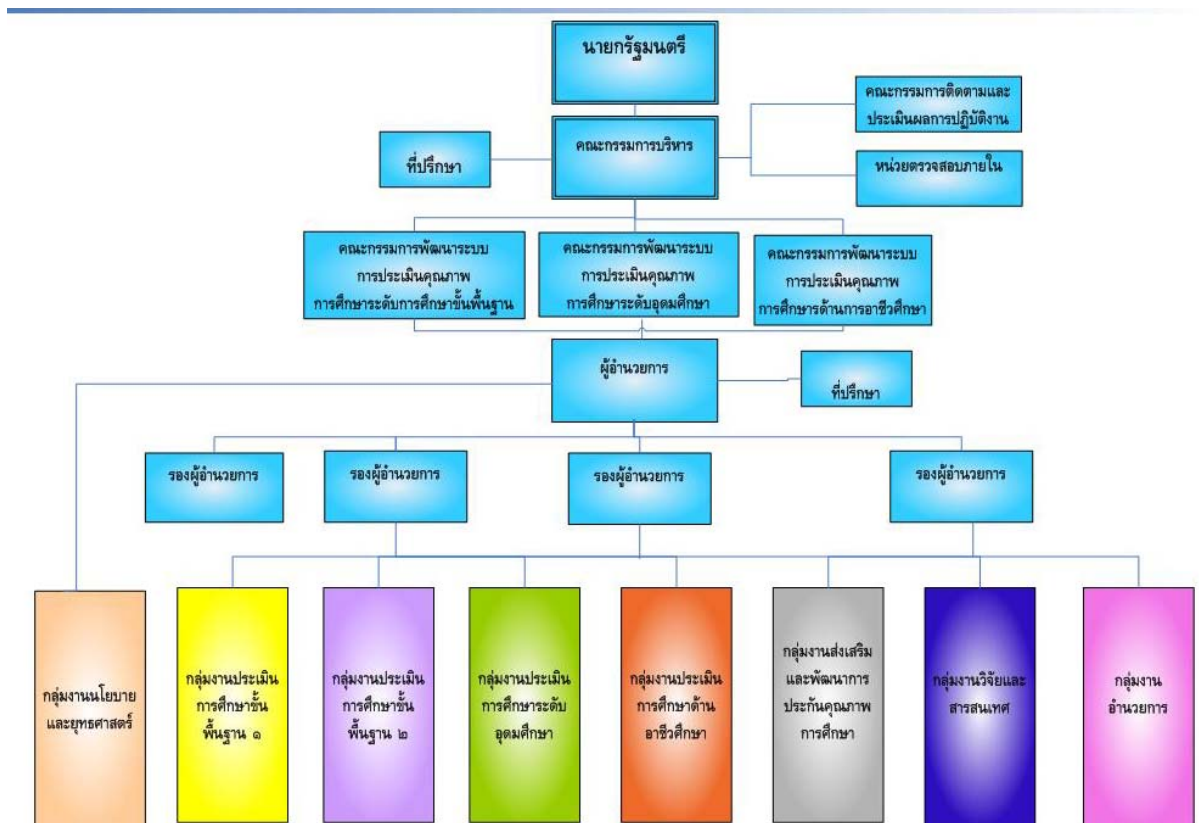
1.3 รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกา : นายกรัฐมนตรี

1.4 ผู้อำนวยการ : ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (1 ตุลาคม 2551 – 30 กันยายน 2552)

1.5 รายชื่อคณะกรรมการฯ (1 ตุลาคม 2551 – 30 กันยายน 2552)

คณะกรรมการ	ตำแหน่ง
1. นายชิงชัย หาญเจนลักษณ์	ประธานกรรมการ
2. ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	กรรมการ
3. ประธานกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ดร.สุวัฒน์ เงินจ๋า)	กรรมการ
4. ประธานกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาขั้นอุดมศึกษา (ศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญา เวสารัชช์)	กรรมการ
5. นางกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร	กรรมการ
6. นายสมหมาย ปาวิจจ์ดัด	กรรมการ
7. นายสมนึก พิมลเสถียร	กรรมการ
8. ดร.สิริพร บุญญานันต์	กรรมการ
9. นายสมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์	กรรมการ
10. ดร.อมรวิรัช นาคทรพรพ	กรรมการ
11. ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา	กรรมการและเลขานุการ

1.6 โครงสร้างและอัตรากำลัง (1 ตุลาคม 2551 – 30 กันยายน 2552)



Page 1

อัตรากำลัง 63 อัตรา (ไม่รวมผู้อำนวยการ) 1.7 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์

ก.พ.ร.

วิสัยทัศน์

เป็นองค์การทางวิชาการและแหล่งอ้างอิงระดับชาติและนานาชาติที่เชี่ยวชาญด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาระบบการจัดการศึกษาของไทยให้มีคุณภาพ และให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาในสถานศึกษาที่มีการบริหารและการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุข สนุกกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต

พันธกิจ

- 1) พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบแนวทางและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด
- 2) พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก
- 3) ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก
- 4) กำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดำเนินการโดยผู้ประเมินภายนอก รวมทั้งให้การรับรองมาตรฐาน ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก สำนักงานอาจดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกเองก็ได้
- 5) พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม และสนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพหรือวิชาการ เข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) เสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่รายงานดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ประเด็นยุทธศาสตร์

- 1) ส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาให้มีการประกันคุณภาพภายในเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน และพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรของสถานศึกษาให้มีความเข้าใจ เกิดความตระหนักและมีเจตคติที่ถูกต้องต่อการประกันคุณภาพภายในและภายนอก รวมทั้งสามารถดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพและการประเมินคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยความร่วมมือของชุมชนและการสนับสนุนจากต้นสังกัด โดยมุ่งพัฒนาการเรียนรู้ การสอน และการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน
- 2) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ทุกฝ่ายเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ยอมรับ และศรัทธาต่อสถานศึกษา สถานศึกษาที่มีคุณภาพจะได้รับการสนับสนุนและสามารถแข่งขันได้ สถานศึกษาที่มีคุณภาพต้องมีการประเมินและปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอภายใต้การนำของผู้บริหาร
- 3) พัฒนาระบบประเมินคุณภาพสถานศึกษาจากภายนอกที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพมากขึ้น สรรหาและพัฒนาผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมเป็นที่น่าเชื่อถือ ผู้ประเมินภายนอกต้องมีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจและมีความปรารถนาดีที่จะประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษา

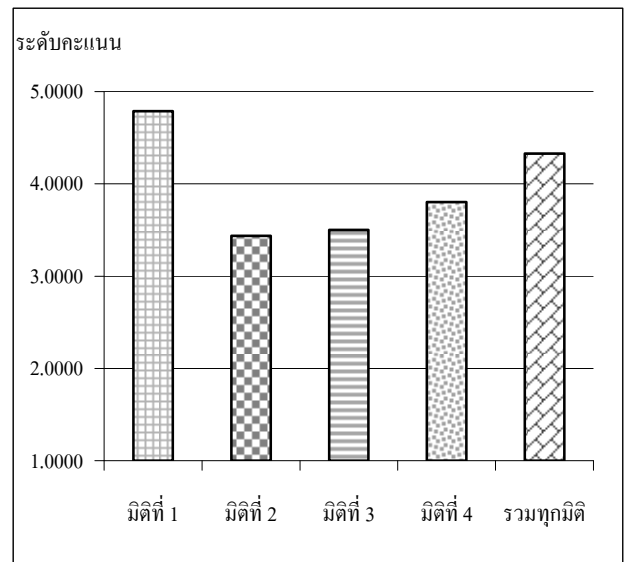
4) สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก และสังเคราะห์ผลประเมินคุณภาพเพื่อแสดงมาตรฐานการศึกษาของประเทศและเสนอแนะนโยบายเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของชาติ

5) พัฒนารายวิชาการแก่นำและบุคลากรทางการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะการประเมินคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนางานวิชาชีพนักประเมินคุณภาพการศึกษา

6) สร้างระบบการทำงานแบบเครือข่ายระดับบุคคลและองค์กรทั้งในและระหว่างประเทศเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาและปฏิรูปการศึกษา

2. ตารางสรุปผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

ผลประเมินแยกตามมิติ	น้ำหนัก	ผลคะแนน
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติงาน	60%	4.7880
มิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ	10%	3.4356
มิติที่ 3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	10%	3.5000
มิติที่ 4 การกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร	20%	3.8030
รวมทุกมิติ	100%	4.3269

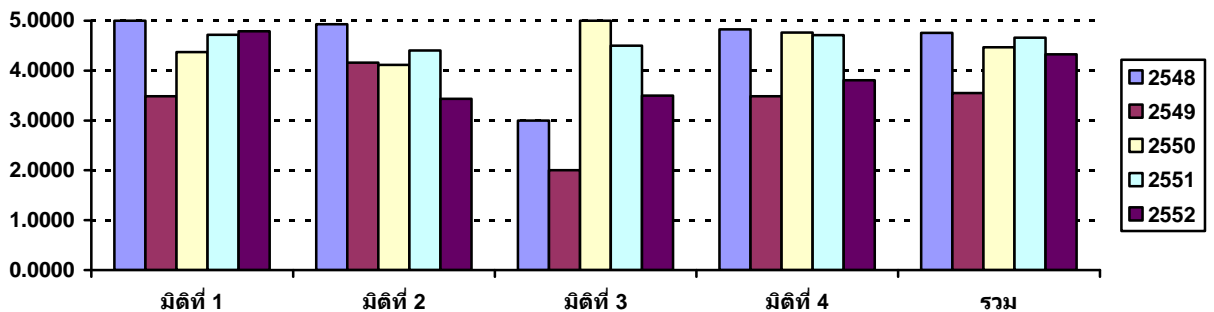


ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน		
			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน		60							4.7880	
1.1 จำนวนสถานที่ศึกษาที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกและได้รับการตรวจอ่านรายงานจากผู้ประเมินระดับอธิการบดีหรือผู้ทรงคุณวุฒิ	จำนวน									
1.1.1 ชั้นพื้นฐาน	แห่ง	10	5770	6270	6770	7270	7770	7770	5.0000	0.5000
1.1.2 ชั้นอาชีวศึกษา	แห่ง	7.5	140	150	160	170	180	180	5.0000	0.3750
1.1.3 ชั้นอุดมศึกษา	แห่ง	7.5	21	23	25	30	36	36	5.0000	0.3750
1.2. การพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมประกันคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษา รอบ 3	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.2500
1.3 ระดับคุณภาพของรายงานที่ได้รับการประเมินจากผู้ประเมินอธิการบดี	ระดับ									
1.3.1 ชั้นพื้นฐาน	แห่ง	3.5	1	2	3	4	5	4.4938	4.4938	0.1573

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน		
			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1.3.2 ชั้นอาชีวศึกษา	แห่ง	3.5	1	2	3	4	5	4.0625	4.0625	0.1422
1.3.3 ชั้นอุดมศึกษา	แห่ง	3	1	2	3	4	5	4.64	4.6400	0.1392
1.4. ระดับความสำเร็จของศูนย์เครือข่ายในการส่งเสริมการประกันคุณภาพภายใน	ระดับ	5	1	2	3	4	5	4.21	4.2100	0.2105
1.5 จำนวนสถานศึกษาที่ได้รับการส่งเสริม พัฒนาและพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก	แห่ง									
1.5.1 ชั้นพื้นฐาน	แห่ง	2	5770	6270	6770	7270	7770	7295	4.0500	0.0810
1.5.2 ชั้นอาชีวศึกษา	แห่ง	1.5	140	150	160	170	180	179	4.9000	0.0735
1.5.3 ชั้นอุดมศึกษา	แห่ง	1.5	30	32.5	35	42.5	50	50	5.0000	0.0750
1.6 ระดับความสำเร็จของการติดตามผลการประเมินคุณภาพภายนอก	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.2500
1.7 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการวิจัยและพัฒนาเพื่อปฏิรูปการศึกษาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	ระดับ	5	1	2	3	4	5	4.882	4.8820	0.2441
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ		10							3.4356	
2.1. ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ										
2.1.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ	6	1	2	3	4	5	3	3.0000	0.1800
2.1.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การมหาชน	ร้อยละ	4	70	75	80	85	90	85.45	4.0891	0.1636
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน		10							3.5000	
3.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	ระดับ	10	1	2	3	4	5	3.5	3.5000	0.3500
มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร		20							3.8030	
4.1 ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร	ระดับ	10	1	2	3	4	5	4.6060	4.6060	0.4606
4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจัดทำวารสารนานาชาติอิเล็กทรอนิกส์	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.2500
4.3 ระดับความสำเร็จของโครงการระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา	ระดับ	5	1	2	3	4	5	0	1.0000	0.0500
น้ำหนักรวม		100							ค่าคะแนนที่ได้	4.3269

3. เปรียบเทียบผลการประเมินรายปีของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548-2552

คะแนน พ.ศ.	มิติที่ 1	มิติที่ 2	มิติที่ 3	มิติที่ 4	รวม
2548	5.0000	4.9300	3.0000	4.8250	4.7580
2549	3.4868	4.1590	2.0000	3.4880	3.5472
2550	4.3720	4.1122	5.0000	4.7600	4.4681
2551	4.7175	4.4000	4.5000	4.7107	4.6623
2552	4.7880	3.4356	3.5000	3.8030	4.3269



- สมศ.มีผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจและวัตถุประสงค์การจัดตั้งในมิติที่ 1 ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา
- ผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในมิติที่ 2 – 4 มีค่าคะแนนที่ลดลงกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่มีน้ำหนักมากกว่าเป้าหมาย
- ตัวชี้วัดที่ 4.3 ระดับความสำเร็จของโครงการระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา (ระยะที่ 2 - 3) น้ำหนักร้อยละ 5 ค่าคะแนนที่ได้ 1.0000

4. ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

4.1 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติงาน

พันธกิจด้านการกำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดำเนินการโดยผู้ประเมินภายนอก รวมทั้งให้การรับรองมาตรฐาน มีผลการดำเนินงานในการจัดการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาในแต่ละระดับ ดังนี้

ประเภทสถานศึกษา	ผลการดำเนินงาน (แห่ง)
ระดับขั้นพื้นฐาน	7,770 แห่ง
ระดับอาชีวศึกษา	180 แห่ง
ระดับชั้นอุดมศึกษา	36 แห่ง

พันธกิจด้านการพัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรม และสนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพหรือวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ประเภทสถานศึกษา	ผลการดำเนินงาน (คน)
ระดับขั้นพื้นฐาน	1,170 คน
ระดับอาชีวศึกษา	323 คน
ระดับชั้นอุดมศึกษา	169 คน

พันธกิจการพัฒนามาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน พัฒนาระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถาบันอาชีวศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรีรอบสาม ตามมติของคณะกรรมการพัฒนาระบบประเมินและคณะกรรมการบริหาร สมศ. มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ประเภทสถานศึกษา	ผลการดำเนินงาน (มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้)
ระดับขั้นพื้นฐาน	14 มาตรฐาน 68 ตัวบ่งชี้
ระดับอาชีวศึกษา	7 มาตรฐาน 30 ตัวบ่งชี้
ระดับชั้นอุดมศึกษา	7 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้

พันธกิจการเสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงบประมาณเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายทางการศึกษาและการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่รายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

การเสนอนโยบายต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (นายจรินทร์ ลักษณะวิศิษฎ์) โดยรักษาการประธานกรรมการบริหาร (นายชัยณรงค์ อินทรมิทรัพย์) ผู้เชี่ยวชาญด้านการอาชีวศึกษา (รองศาสตราจารย์บรรเลง ศรีนิล) ผู้อำนวยการ สมศ. (ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร. สมหวัง พิธิยานุวัฒน์) และคณะได้เข้าพบรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2552 เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานของ สมศ. ที่ผ่านมาและตอบโจทยเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินงานปฏิรูปการศึกษาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เพื่อบูรณาการนำมาเป็นข้อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ สำหรับเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารจัดการการศึกษาของรัฐบาลต่อไป

ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาให้มีการประกันคุณภาพภายในเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนและพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยพัฒนาผู้บริหารและบุคลากรของสถานศึกษาให้มีความเข้าใจเกิดความตระหนักและมีเจตคติที่ถูกต้องต่อการประกันคุณภาพภายในและภายนอก รวมทั้งสามารถดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพและการประเมินคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยความร่วมมือของชุมชนและการสนับสนุนจากต้นสังกัด โดยมุ่งพัฒนาการเรียนรู้ การสอน และการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน มีผลการดำเนินงานดังนี้

ประเภทสถานศึกษา	ผลการดำเนินงาน (แห่ง)
ระดับขั้นพื้นฐาน	7,295 แห่ง
ระดับอาชีวศึกษา	179 แห่ง
ระดับชั้นอุดมศึกษา	50 แห่ง

4.2 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย

1) ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (น้ำหนักร้อยละ 6) ค่าคะแนนที่ได้ 3.0000

สมศ. มอบกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์รับผิดชอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีผังกระบวนการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมินภายนอก (งานประจำของ สมศ.) เพื่อจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นของสถานศึกษาที่ได้รับการตรวจประเมิน โดยไม่ได้ออกแบบระบบการสำรวจความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมินผลที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

สมศ. ส่งแบบประเมินให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษา และอุดมศึกษาที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอก และขอให้ตอบกลับภายในไตรมาสที่ 3 และ 4 เพื่อวิเคราะห์ผล และรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2552

มีการนำผลการสำรวจไปใช้ปรับปรุงการประเมินและผู้ประเมินภายนอก

2) ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การมหาชน (น้ำหนักร้อยละ 4)

สำนักงาน ก.พ.ร.ได้ให้บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับขององค์การมหาชนทุกแห่ง

ผลการสำรวจปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สมศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.45

ผลการสำรวจความพึงพอใจงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการของ สมศ. มีความพึงพอใจงานบริการทุกงานที่สำรวจในระดับพอใจมาก มีความพึงพอใจงานบริการประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 84.25 ระดับอุดมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 84.83 ระดับการอาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 87.66 ซึ่งเป็นงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเทียบกับงานบริการอื่น ๆ (รายละเอียดในรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552)

4.3 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ 3.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (น้ำหนักร้อยละ 10)
ค่าคะแนนที่ได้ 3.5000

สมศ. จัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (รอบ 12 เดือน) และปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (รอบ 9 เดือนแรก) สรุปผลการเปรียบเทียบผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต รอบ 9 เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และ พ.ศ. 2552 ตลอดจนวิเคราะห์สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในต้นทุนผลผลิต แต่ไม่ได้จัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

มีการติดตามผลการใช้จ่ายเงิน เพื่อรายงานคณะกรรมการบริหารทุกเดือนในวาระรายงานการเงินประจำปีงบประมาณ (เปรียบเทียบผลการใช้จ่ายงบประมาณปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมาสิ้นสุด ณ วันสุดท้ายของเดือนก่อนประชุม) เป็นวาระเพื่อพิจารณา

ผู้อำนวยการ สมศ.เห็นชอบรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2552

กิจกรรม	เป้าหมาย ปี 2552	ผลการดำเนินการ
ค่าไฟฟ้า	ลดลง 20%	ลดลง 3.26%
ค่าไปรษณีย์	ลดลง 20%	ลดลง 27.49%
ค่าบริการอินเทอร์เน็ต	ลดลง 5%	ลดลง 16.22% (เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน โดยขยายขนาด bandwidth เป็น 2 Mbps)
ค่าเช่าอาคาร	ลดลง 5%	เพิ่มขึ้น 22.32% (เช่าคลังจัดเก็บเอกสารบัญชี และเอกสารการประเมินสถานศึกษา)

4.4 มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร

ตัวชี้วัดที่ 4.1 ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ (น้ำหนักร้อยละ 10) ค่าคะแนน
ที่ได้ 4.6060

ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์การพิจารณาจากการทำงานขององค์การมหาชนส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลที่ดีและสนับสนุนให้คณะกรรมการบริหารปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้ครบถ้วนและมีประสิทธิผล ผลการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

1) คณะกรรมการบริหารได้รับการสนับสนุนข้อมูลผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร ในการทบทวนแผนกลยุทธ์ระยะที่ 2 (พ.ศ.2549 – 2551) เมื่อวันที่ 28 - 29 พฤศจิกายน 2551 และแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551

2) คณะกรรมการบริหารพิจารณารายงานผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงาน ปี พ.ศ.2551 เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2551 และมีมติให้นำไปดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการปฏิบัติทุกเดือน

3) มีการทบทวนวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ให้สอดคล้องทิศทางและนโยบายของคณะกรรมการบริหาร ภารกิจ และวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์กร พร้อมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงหรือสอดคล้องของประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ พันธกิจ บทบาท และหน้าที่ และนำแผนยุทธศาสตร์แปลงเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณาเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2552

4) ติดตามผลการดำเนินงานและทบทวนถึงความเพียงพอของระบบการบริหารจัดการองค์การมหาชนที่สำคัญ 3 ระบบ คือ ระบบการตรวจสอบภายใน ระบบการบริหารจัดการสารสนเทศ และระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล

5) มีการนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานด้านภารกิจหลักและด้านการเงินโดยมีประเด็นสำคัญอย่างครบถ้วนและครบทุกเดือน คณะกรรมการบริหารมีส่วนร่วมให้ข้อวินิจฉัยในที่ประชุมอย่างมาก และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามข้อวินิจฉัย

6) มีการประเมินผลงานผู้บริหารสูงสุดโดยกำหนดตัวชี้วัด น้ำหนัก เป้าหมายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และกำกับให้มีการประเมินผลงานรองผู้อำนวยการและหัวหน้ากลุ่มงานโดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและนำไปใช้ประโยชน์ในการทำแผนพัฒนาตนเอง

7) สามารถจัดการประชุมคณะกรรมการบริหารได้ทุกเดือน และดำเนินการตามแผนการประชุมได้อย่างครบถ้วน โดยคณะกรรมการบริหารได้รับทราบแผนการประชุมในการประชุมครั้งที่ 1 ของแต่ละปี และไม่มีวาระการประชุมเพื่อพิจารณาที่มิได้แจ้งไว้ล่วงหน้า

8) ระดับการมีส่วนร่วมการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริหารสูง ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.2552 มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร 11 ครั้ง ร้อยละ 90.66 ของการประชุม มีจำนวนกรรมการร้อยละ 80 ขึ้นไป เข้าร่วมการประชุม

9) ในรายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551 มีการเปิดเผยคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

10) ในรายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551 หรือในเว็บไซต์ขององค์กร มีการเปิดเผยประวัติของคณะกรรมการบริหาร (อายุ วุฒิการศึกษา ประวัติการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน) โครงสร้างของคณะกรรมการบริหาร ประวัติความเป็นมาขององค์กร การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ การปฏิบัติงานตามพันธกิจ คำอธิบายภาพรวมแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายการปฏิบัติงานในอนาคต ตลอดจนรายละเอียดสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยประเมินและผลประเมินในรอบ ทุกแห่ง)

11) มีการเปิดเผยผลการประเมินตนเองแก่คณะกรรมการในที่ประชุมอย่างเป็นทางการ โดยคณะกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการประเมินและกำหนดแนวทางปฏิบัติ

12) จัดให้มีกิจกรรมสนับสนุนเพื่อเตรียมการและสร้างความรู้ความเข้าใจในกิจการสำหรับกรรมการใหม่ ซึ่งประชุมครั้งแรกเมื่อเดือนเมษายน 2552 และกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมความรู้ความสามารถของคณะกรรมการทุกท่าน

ตัวชี้วัดที่ 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจัดทำวารสารนานาชาติอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) (น้าหนักร้อยละ 5) ค่าคะแนนที่ได้ 5.0000

สามารถจัดทำวารสารนานาชาติอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) แล้วเสร็จจำนวน 3 เล่ม และมีร้อยละที่เพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ (Unique IP) คิดเป็นร้อยละ 126 ขึ้นไป

ตัวชี้วัดที่ 4.3 ระดับความสำเร็จของโครงการระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา (ระยะที่ 2-3) (น้าหนักร้อยละ 5) ค่าคะแนน ที่ได้ 1.0000

กำหนดประเมินการจัดทำข้อกำหนดโครงการระยะที่ 2 แล้วเสร็จและจัดทำสัญญาจ้างผู้ดำเนินการโครงการ โดยดำเนินการวิเคราะห์ระบบและตัวต้นแบบ (Prototype) ดำเนินการพัฒนา Application จากตัวต้นแบบ (Prototype) และมีการทดลองใช้ระบบ E-SAR สถานศึกษากลุ่มตัวอย่างสามารถใช้งานระบบ E-SAR และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการ

ผลการปฏิบัติงาน

1) สมศ. จัดทำแผนงานด้านสารสนเทศปี 2552 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2552-2556 เพื่อรองรับระบบ Automated Quality Assurance และแต่งตั้งคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกและที่ปรึกษาโครงการซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาปรับปรุง TOR และให้ข้อเสนอแนะแนวทางดำเนินงาน

2) โครงการระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก ได้รับอนุมัติหลักการดำเนินโครงการและงบประมาณจากคณะกรรมการบริหาร สมศ. เมื่อวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2552

3) สมศ.ได้ดำเนินการขบวนการคัดเลือกเพื่อจัดจ้างที่ปรึกษาดำเนินโครงการฯ โดยกำหนดระยะเวลายื่นซองข้อเสนอโครงการในวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ.2552 ผลปรากฏว่ามีหน่วยงานยื่นซองข้อเสนอโครงการจำนวน 1 หน่วยงาน จึงได้ขยายระยะเวลาการยื่นซองข้อเสนอโครงการเป็นวันที่ 16 กันยายน พ.ศ.2552 มีหน่วยงานยื่นข้อเสนอโครงการและนำเสนอรายละเอียดโครงการ 1 หน่วยงาน

มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในขั้นตอนที่ 1: ข้อกำหนดโครงการระยะที่ 2 แล้วเสร็จ แต่ยังมีได้จัดทำสัญญาจัดจ้างผู้ดำเนินการโครงการ

สาเหตุที่โครงการล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผน เนื่องจากคณะกรรมการบริหารได้หมดวาระลงเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2552 และคณะกรรมการบริหารใหม่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2552 ทำให้เกิดช่องว่างในการพิจารณาอนุมัติโครงการ

5. จุดเด่น / พัฒนาการที่ดี ขององค์การมหาชน

5.1 ผู้บริหารระดับสูงรวมทั้งคณะกรรมการบริหารของ สมศ. ให้ความร่วมมือ สนับสนุน ติดตาม เร่งรัดการดำเนินการ รวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

5.2 มีการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษา รอบสาม ซึ่งสามารถลดจำนวนตัวบ่งชี้และจำนวนมาตรฐานสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยถ่ายโอนตัวบ่งชี้และมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าและกระบวนการให้อยู่ในระบบการประกันคุณภาพ ดังจะเห็นได้จากกรอบการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม ที่ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กพอ) เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2552 ในเรื่องการจัดกลุ่มสถาบัน การกำหนดค่าน้ำหนักในแต่ละมาตรฐาน ของแต่ละกลุ่ม นิยามมาตรฐาน 6 มาตรฐาน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต 2) ด้านงานวิจัยและการสร้างสรรค์ 3) ด้านบริการวิชาการแก่สังคม 4) ด้านศิลปะและวัฒนธรรม 5) บริหารและพัฒนาสถาบัน 6) ด้านการประกันและพัฒนาคุณภาพภายใน

5.3 การบริหารการประชุมคณะกรรมการบริหารของ สมศ. เป็นตัวอย่างอ้างอิงที่ดี ในฐานะฝ่ายเลขานุการ สมศ.สามารถจัดระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการบริหาร และจัดทำเอกสารประกอบการประชุมให้มีสาระสำคัญที่จำเป็น ครบคลุม และมีข้อมูลเพียงพอต่อการพิจารณาของคณะกรรมการ

จุดเด่นของระเบียบวาระการประชุม คือ มีวาระประจำเป็นวาระเพื่อพิจารณา เรื่อง การรายงานผลการดำเนินงานตามมติคณะกรรมการบริหารครั้งที่ผ่านมา การเสนอรายงานผลการดำเนินงาน จำแนกตามผลผลิตและรายงานการเงินประจำปีงบประมาณ (เปรียบเทียบผลการใช้จ่ายงบประมาณปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมาสิ้นสุด ณ วันสุดท้ายของเดือนก่อนประชุม)

นอกจากนี้ยังมีวาระประจำเป็นวาระเพื่อทราบ เรื่อง การรายงานการเข้าใช้เว็บไซต์ของ สมศ.ในรอบเดือน รายงานการให้บริการข้อมูลแก่บุคคลและหน่วยงานภายนอกประจำเดือน และสรุปข่าวในรอบ 1 เดือน

5.4 เป็นตัวอย่างอ้างอิงที่ดีของการนำระบบ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือนำยุทธศาสตร์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติ เป็นองค์การมหาชนแห่งแรกที่มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติงาน มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากระดับองค์กร (คำรับรองการปฏิบัติงานของ สมศ.) สู่ระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ (บันทึกข้อตกลงการปฏิบัติงานในตำแหน่งรองผู้อำนวยการ, หัวหน้ากลุ่มงาน) มีการแบ่งมอบตัวชี้วัดของกลุ่มงาน และตัวชี้วัดของคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานของ สมศ.

ที่สำคัญ คือ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลง และนำผลการประเมินไปเชื่อมโยงกับค่าตอบแทนและแรงจูงใจ

5.5 บุคลิกภาพและความสามารถของผู้อำนวยการเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ การเป็นนักวิชาการที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเป็นที่ยอมรับระดับประเทศ และเป็นนักบริหารที่มีวิสัยทัศน์ วางแผน กำกับดูแล และติดตามการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างใกล้ชิด ทำให้ สมศ.ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย โดยเฉพาะในมิติที่ 1 และมิติที่ 4

6. ข้อสังเกตเพื่อการปรับปรุง

6.1 เนื่องจากการดำเนินงานของ สมศ. เป็นการว่าจ้างผู้ประเมินภายนอกให้เป็นผู้ประเมินผล สถานศึกษา จึงเป็นประเด็นข้อสังเกตเกี่ยวกับมาตรฐานในการประเมินผล เนื่องจากผู้ประเมินภายนอกแต่ละคนก็จะมีทักษะในการประเมินที่แตกต่างกันและบางสาขาขาดแคลนผู้ประเมิน นอกจากนี้ งบประมาณที่ สมศ. ได้รับในการประเมินสถานศึกษาแต่ละแห่งเมื่อเปรียบเทียบกับราคาตลาดแล้ว จะพบว่า มีอัตราค่าจ้างที่ต่ำกว่าราคาตลาด จึงเห็นว่า ภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด สมศ. ควรบริหารจัดการงบประมาณโดยนำผลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยมาใช้ในการบริหารจัดการด้วย

6.2 การกำหนดตัวชี้วัดตามพันธกิจควรพัฒนาตัวชี้วัดให้มีการประเมินผลในเชิงคุณภาพมากขึ้น เพื่อให้สะท้อนผลลัพธ์ตามพันธกิจที่กำหนดไว้

6.3 เพื่อให้มีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน คณะกรรมการบริหารควรติดตามผลการดำเนินงานและทบทวนถึงความเพียงพอของระบบการบริหารจัดการองค์การมหาชนที่สำคัญ อีก 2 ระบบ คือ ระบบการควบคุมภายใน และระบบการบริหารความเสี่ยง สมศ. ควรจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีให้แล้วเสร็จก่อนเริ่มปีงบประมาณและรายงานผลต่อคณะกรรมการเป็นรายไตรมาส

.....