

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



โดย ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
กันยายน 2562



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เสนอ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

โดย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
118 ถ.เสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทรศัพท์ 0-2727-3618 โทรสาร 0-2727-3595
www.nidapoll.nida.ac.th

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 2) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความเห็นของผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่งและเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) รวมทั้งสิ้น 14,205 หน่วยตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ ซึ่งประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. ทั้ง 8 ประเภทการทดสอบ เชิงปริมาณ จำนวน 11,981 หน่วยตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการจัดสนทนากลุ่ม จำนวน 80 หน่วยตัวอย่าง 2) กลุ่มผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. ทั้ง 8 ประเภทการทดสอบ เชิงปริมาณ จำนวน 1,264 หน่วยตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ 80 หน่วยตัวอย่าง 3) กลุ่มผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล จำนวน 400 หน่วยตัวอย่าง และ 4) กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 400 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงสิงหาคม พ.ศ. 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถามปลายปิดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ส่วนข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวมตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเป็นประเด็นข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2562 มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
กลุ่มผู้เข้าสอบ	11,981	4.20	0.755	84.00	พึงพอใจมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,264	4.47	0.653	89.40	พึงพอใจมาก
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	400	4.29	0.673	85.80	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	13,645	4.32	0.694	86.40	พึงพอใจมาก

2. ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดสอบ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
กลุ่มผู้เข้าสอบ	11,981	4.35	0.683	87.00	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,264	4.51	0.518	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	400	4.36	0.622	87.20	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษา	400	4.47	0.505	89.40	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	14,045	4.42	0.694	88.40	เชื่อมั่นมาก

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ปัญหาที่พบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ปัญหาด้านการจัดสอบ เช่น การนำโทรศัพท์หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่ไม่อนุญาตเข้าห้องสอบ การพูดคุยกันของ กรรมการคุมสอบ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ สทศ. ควรกำกับศูนย์สอบให้เน้นย้ำกรรมการคุมสอบถึงระเบียบ ของการสอบ ทำตามระเบียบของ สทศ. ที่กำหนดไว้ในรายละเอียดในคู่มือการจัดสอบแต่ละการทดสอบ และเน้นย้ำให้กรรมการคุมสอบทราบว่ระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติของปีปัจจุบันแตกต่างจากปีก่อนอย่างไรบ้าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดของกรรมการคุมสอบ

คำนำ

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงาน ด้านการรับบริการข้อมูล ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีกลุ่มประชากรเป้าหมายคือ ผู้เข้าสอบ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ผู้รับบริการข้อมูล และบุคลากรทางการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และแนวทางการพัฒนาการทำงานของ สทศ. จากผู้รับบริการหรือผู้ที่เคยได้รับบริการจาก สทศ. ตามภาระหน้าที่ซึ่งตามที่พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดไว้ และการดำเนินการสำรวจดังกล่าวเป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยคณะกรรมการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจที่ได้ในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยและพัฒนา และให้บริการทางประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นสูงสุดแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
กันยายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตการดำเนินการ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น	11
2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	12
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.6 กรอบแนวคิด	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	18
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	19
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล	22
3.6 การจัดทำรายงาน	23
3.7 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย	23
3.8 การปกปิดข้อมูล	24
3.9 ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง	24
3.10 ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ	25
บทที่ 4 ผลการสำรวจ	27
4.1 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ	27
4.2 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ	98

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ	121
สรุปผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ	122
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	133
ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)	134
ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)	139
ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	143
ชุดที่ 4 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	147
ชุดที่ 5 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา	151
ชุดที่ 6 แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ	155
ชุดที่ 7 แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ประสานงาน	158
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	161
ภาคผนวก ค แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	176

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	ข
ตารางที่ 2	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตาม กลุ่มเป้าหมาย	ข
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	19
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภท การจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	21
ตารางที่ 5	แสดงเกณฑ์การแปลความหมาย	22
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อ ประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม	28
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้เป้าหมาย	28
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ	29
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	30
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้เป้าหมาย	31
ตารางที่ 11	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ	32
ตารางที่ 12	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	33
ตารางที่ 13	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าสอบ	35
ตารางที่ 14	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้เข้าสอบ	37
ตารางที่ 15	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ	41
ตารางที่ 16	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 17	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทสถานศึกษา	46
ตารางที่ 18	แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 19 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการทดสอบ	49
ตารางที่ 20 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ	50
ตารางที่ 21 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทสถานศึกษา	50
ตารางที่ 22 แสดงความต้องการที่อยากให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ	51
ตารางที่ 23 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ประสานงานจัดสอบ	54
ตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ	56
ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ	59
ตารางที่ 26 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 27 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทสถานศึกษา	63
ตารางที่ 28 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามตำแหน่งงาน	67
ตารางที่ 29 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	71
ตารางที่ 30 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการสอบ	72
ตารางที่ 31 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ	73
ตารางที่ 32 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทสถานศึกษา	73
ตารางที่ 33 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตำแหน่ง	74
ตารางที่ 34 แสดงความต้องการที่อยากให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ	75
ตารางที่ 35 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการข้อมูล	78
ตารางที่ 36 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของผู้รับบริการข้อมูล	80
ตารางที่ 37 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูล จำแนกตามเพศ	82
ตารางที่ 38 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูล จำแนกตามสถานภาพ	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 39 แสดงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	84
ตารางที่ 40 แสดงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ	85
ตารางที่ 41 แสดงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ	85
ตารางที่ 42 แสดงความต้องการที่อยากให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการให้บริการ	86
ตารางที่ 43 แสดงข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการศึกษา	88
ตารางที่ 44 แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	90
ตารางที่ 45 แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ	92
ตารางที่ 46 แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน	95
ตารางที่ 47 แสดงความต้องการที่อยากให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ	97
ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	122
ตารางที่ 49 สรุปแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่คุมสอบ	125
ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	129
ตารางที่ 51 ประเด็นที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น หรือไม่เชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	130

สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงขอบเขตด้านเนื้อหาในการดำเนินการสำรวจ	4
ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการดำเนินการสำรวจ	17
ภาพที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้เป้าหมาย	28
ภาพที่ 4 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้เป้าหมาย	31
ภาพที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้เข้าสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท	123
ภาพที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท	126

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยและพัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ

สทศ. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการให้บริการด้านต่าง ๆ จึงได้จัดทำโครงการ “สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)” เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และแนวทางการพัฒนาการทำงานของ สทศ. จากผู้รับบริการหรือผู้ที่เคยได้รับบริการจาก สทศ. ตามภาระหน้าที่ซึ่งตามที่พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดไว้ และการดำเนินการสำรวจดังกล่าวเป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยคณะกรรมการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้เข้าสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท ดังนี้

- ประเภทที่ 1 การจัดสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6
- ประเภทที่ 2 การจัดสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช. ปี 3 และปวส. ปี 2
- ประเภทที่ 3 การจัดสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย
- ประเภทที่ 4 การจัดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6 (ครั้งที่ 2/2561)
- ประเภทที่ 5 การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และม.6
- ประเภทที่ 6 การจัดสอบ GAT/PAT
- ประเภทที่ 7 การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา
- ประเภทที่ 8 การจัดสอบวัดสมรรถนะครู

1.2.2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท ดังนี้

- ประเภทที่ 1 การจัดสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6
- ประเภทที่ 2 การจัดสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช. ปี 3 และปวส. ปี 2
- ประเภทที่ 3 การจัดสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย
- ประเภทที่ 4 การจัดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6 (ครั้งที่ 2/2561)
- ประเภทที่ 5 การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และม.6
- ประเภทที่ 6 การจัดสอบ GAT/PAT
- ประเภทที่ 7 การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา
- ประเภทที่ 8 การจัดสอบวัดสมรรถนะครู

1.2.3 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้รับบริการข้อมูล) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.2.4 เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.2.5 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้เข้าสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการทดสอบ จำนวน 8 ประเภท ดังนี้

- ประเภทที่ 1 การทดสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6
- ประเภทที่ 2 การทดสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช. ปี 3 และปวส. ปี 2
- ประเภทที่ 3 การทดสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย
- ประเภทที่ 4 การทดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6 (ครั้งที่ 2/2561)
- ประเภทที่ 5 การทดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และม.6
- ประเภทที่ 6 การทดสอบ GAT/PAT
- ประเภทที่ 7 การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา
- ประเภทที่ 8 การทดสอบวัดสมรรถนะครู

1.3.2 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการทดสอบ จำนวน 8 ประเภท ดังนี้

- ประเภทที่ 1 การทดสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6
- ประเภทที่ 2 การทดสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช. ปี 3 และปวส. ปี 2
- ประเภทที่ 3 การทดสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย
- ประเภทที่ 4 การทดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6 (ครั้งที่ 2/2561)
- ประเภทที่ 5 การทดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และม.6
- ประเภทที่ 6 การทดสอบ GAT/PAT
- ประเภทที่ 7 การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา
- ประเภทที่ 8 การทดสอบวัดสมรรถนะครู

1.3.3 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้รับบริการข้อมูล) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.3.4 ได้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.3.5 ได้ทราบถึงสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ

1.4 ขอบเขตการดำเนินการ

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากร คือ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ผู้รับบริการให้ข้อมูล และกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 - 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้เข้าสอบ คือ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการสอบ

กลุ่มที่ 2 ผู้ประสานงานจัดสอบ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการสอบ

กลุ่มที่ 3 ผู้รับบริการข้อมูล คือ ผู้รับบริการการให้ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

กลุ่มที่ 4 บุคลากรทางการศึกษาที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับ สทศ. คือ กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ

พื้นที่ในการสำรวจ คือ กระจายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งภูมิภาคตามที่ตั้งของศูนย์เครือข่ายของ สทศ. ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคกลางตอนบน ภาคกลางตอนล่าง ภาคตะวันออก ภาคเหนือตอนบน ภาคเหนือตอนล่าง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ภาคใต้ตอนบน และภาคใต้ตอนล่าง

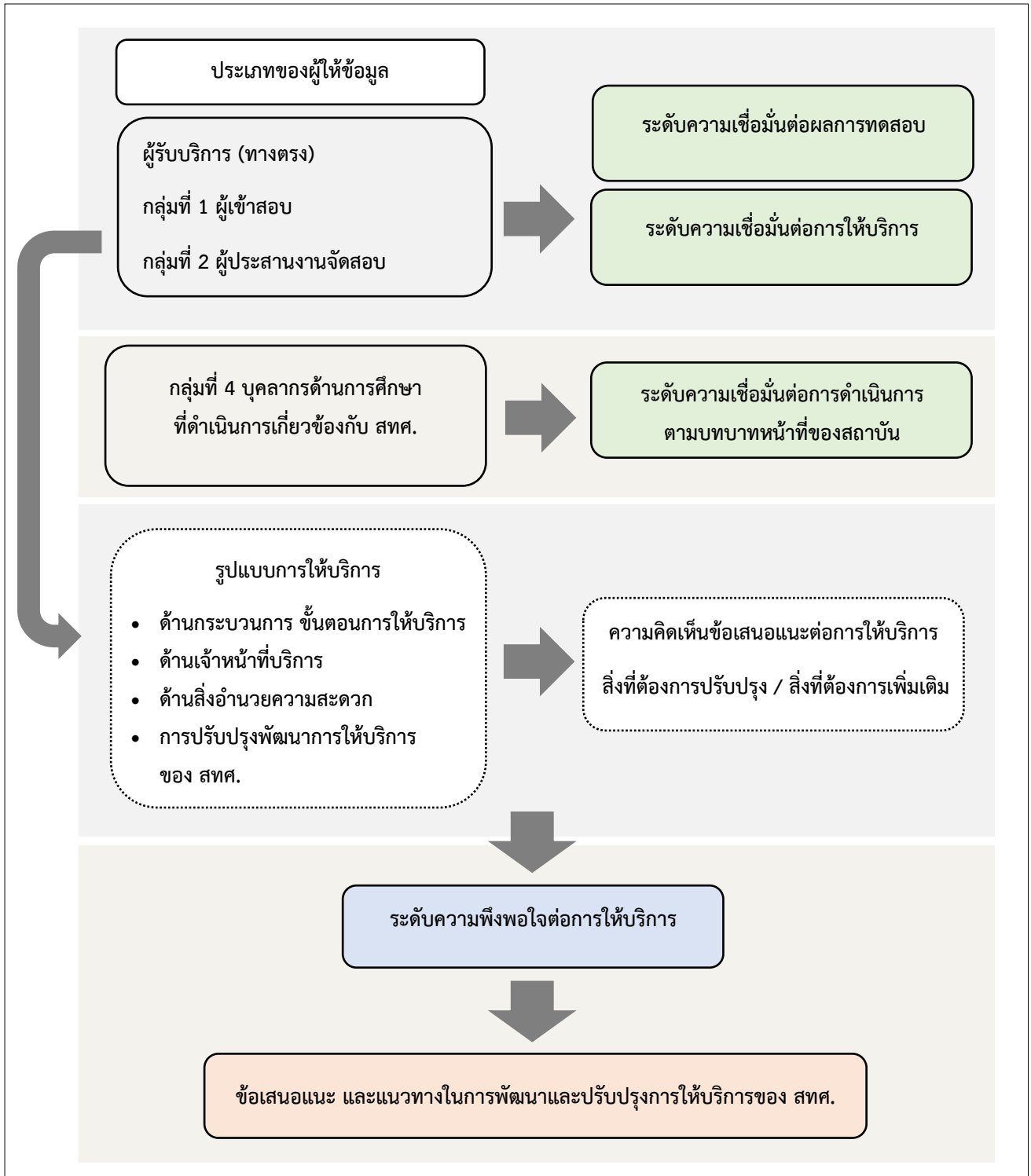
1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 เนื้อหาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทศ. ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของ สทศ.
- 5) ความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการปรับปรุง และสิ่งที่ต้องการให้มีเพิ่ม

1.4.3.2 เนื้อหาด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ประกอบด้วย

- 1) ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ
- 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
- 3) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน



ภาพที่ 1 แสดงขอบเขตด้านเนื้อหาในการดำเนินการสำรวจ

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

ดำเนินการสำรวจและจัดส่งรายงานผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์ให้ สทศ. ภายในระยะเวลา 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาว่าจ้าง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของบทที่ 2 ว่าด้วยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสนับสนุนกรอบแนวคิดให้การวิจัยมีศักยภาพและเป็นการกำหนดแนวทางการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ภายใต้การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทางคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ (Service)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น (Expected)
4. ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
5. งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)

“ความพึงพอใจ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีนักวิชาการหลายท่านส่วนใหญ่มีความสนใจและศึกษาความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อันจะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้มีส่วนหน้าในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และฝ่าย “ผู้รับบริการ” ซึ่งนักวิชาการต่างประเทศที่เสนอแนวคิดเรื่องของความพึงพอใจ ดังที่ วูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16)¹ กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

สำหรับ แม็คคอร์มิค (McComick, 1965)² กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ชาปลิน (Chaphin, 1998)³ กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ในส่วนของ คอทเลอร์ (Kotler, 1994)⁴ ได้กล่าวว่าความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการท างานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดย

¹ กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค่าจูงและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนศึกษา. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

² McCormick, E. J. & Daniel, L. R. (1965). Industrial Psychology. (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall

³ Chaplin, J. P. (1968). Dictionary of Psychology. New York: Reaquin Book

⁴ Kotler, P. (1994). Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.

ลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

อีกทั้งนักวิชาการในประเทศ วันชัย แก้วศิริโกมล (2550; หน้า 6)⁵ ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ ในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545, หน้า 11)⁶ กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิต ที่ปราศจากความเครียด เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่าง เป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือ ความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่ อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

(1) ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

แนวคิดที่สำคัญ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่า พลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม และเชื่อว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของมนุษย์ มีแรงจูงใจมาจาก จิตไร้สำนึก ซึ่งมักจะผลักดันออกมาในรูปความฝัน การพูดพลั้งปาก หรืออาการผิดปกติทางด้านจิตใจในด้านต่าง ๆ เช่น โรควิตกกังวล โรคประสาท เป็นต้น นอกจากนี้ยังเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมกับ แรงขับทางสัญชาตญาณ และแรงขับดังกล่าวเป็นพลังงานที่สามารถเปลี่ยนแปลง และเคลื่อนที่ได้ จิตจึงเป็นพลังงานรูปหนึ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลง และไม่หยุดนิ่ง สัญชาตญาณดังกล่าว ได้แก่ สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต เป็นสัญชาตญาณที่แสดงออกมาในรูปแบบของสัญชาตญาณทางเพศ แต่ฟรอยด์ไม่ได้หมายถึง ความต้องการทางเพศ ตามความเรียกร้องทางด้านสรีระเท่านั้น แต่ยักรวมถึงสัญชาตญาณ ที่ติดตัวมนุษย์มา ตั้งแต่เกิด และเป็นสัญชาตญาณ ที่แสดงให้เห็นถึงความปรารถนา และความต้องการ ที่จะได้รับความพึงพอใจ ในรูปแบบต่าง ๆ และสัญชาตญาณในการป้องกันตนเอง อันเป็นสัญชาตญาณที่ทำให้มนุษย์แสวงหาความพึงพอใจ

⁵ วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

⁶ ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ให้แก่ตนเอง และสัญชาตญาณแห่งความตาย ที่แสดงออกมาในรูปของสัญชาตญาณในการทำลายหรือความก้าวร้าว

ฟรอยด์มองธรรมชาติในแง่ลบ กล่าวคือ มนุษย์ไม่มีเหตุผล ไม่มีการขัดเกลา โดยมุ่งที่จะตอบสนองและแสวงหาความพึงพอใจให้กับตนเองเป็น นอกจากนี้ ฟรอยด์ยังได้อธิบายว่าสัญชาตญาณจะแสดงออกมาในรูปของพลังทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพลังขับเคลื่อนเพศเรียกว่า พลังลิบิโด (Libido) เป็นพลังที่ทำให้มนุษย์มีความปรารถนา และความต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถเคลื่อนที่ เปลี่ยนรูป และสามารถจะเคลื่อนที่ไปตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ตามระยะเวลาของพัฒนาการจากขั้นหนึ่งไปสู่อีกขั้นหนึ่ง และยังสามารถเคลื่อนที่ไปยังวัตถุ หรือบุคคลนอกตัวเราได้ เช่น หากพลังลิบิโด เคลื่อนไปอยู่ที่แม่ ก็จะทำให้เด็กเกิดความรัก และความหวงแหนแม่ เป็นต้น

(2) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

Maslow (1954)⁷ ได้สร้างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มีดังนี้

1) ความต้องการทางกายภาพ (Basic Physical Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำที่สุด หรือเรียกได้ว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางเพศ อากาศ อาหาร น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จูงใจให้บุคคลทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อที่จะได้สิ่งที่จำเป็นเหล่านั้นมา ซึ่งเมื่อได้รับสิ่งเหล่านั้นมาแล้วบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ และสิ่งพื้นฐานเหล่านี้ก็จะยุติหน้าที่การเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลแสวงหา

2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการขั้นต่อไปก็จะเริ่มขึ้นเป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เป็นความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ และอาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงความมั่นคงในการดำเนินงานต่าง ๆ การมีผลตอบแทนแลกเปลี่ยนที่แน่นอน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในความมั่นคงแน่นอนของชีวิตหรือการดำเนินการต่าง ๆ ในหน้าที่การงานแล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจและพัฒนาไปสู่ความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

3) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและองค์การ (Belonging or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมหรือองค์การยอมรับ รักใคร่ และเห็นความสำคัญของตนเองว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน ต้องการให้ตนเองมีความสำคัญกับบุคคลอื่น ในขั้นนี้บุคคลต้องการเพื่อน ต้องการการคบค้าสมาคม ต้องการมีครอบครัว มีความรัก และความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง และจากบุคคลอื่น (Esteem and Status Needs) เป็นการรู้สึกเคารพในตนเอง โดยรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จ ได้รับการยกย่องจากคนอื่น ต้องการมีสถานภาพในสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง เป็นส่วนสำคัญของการได้รับการเคารพยกย่อง เมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองก็จะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ในความสามารถและรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นผู้มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

⁷ Maslow, Abraham M. 1954. Motivation and Personality. New York : Harper and Row.

5) ความต้องการบรรลุเป้าหมายและทำการให้ประสบความสำเร็จ (Self-actualization and Fulfillment Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของบุคคล เป็นการใช้ความสามารถของตนเองในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เป็นทุกอย่างที่ตนเองอยากจะเป็น ความปรารถนาของแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สุดแต่เป้าหมายที่แต่ละคนตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ บุคคลจะพยายามกระทำการที่คิดว่าเหมาะสมที่สุดเพื่อให้ตนเองไปสู่เป้าหมาย

ซึ่งแนวคิดของมาสโลว์ พยายามอธิบายว่า บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

จากการทบทวนความหมายของความพึงพอใจที่มีนักวิชาการให้ความหมายในประเด็นที่สอดคล้องกัน ดังนั้น ทางผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล จนทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (Service)

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึงปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

“การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)⁸ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจเต็มใจ อย่างไม่ทำงานอย่างเสียมั้ย

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การ

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

⁸ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน้าที่ 1 หน้า 1-62 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13)⁹ ได้อธิบายหลักของการให้บริการ มีหลักการ 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34)¹⁰ ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักการ ดังนี้

1. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
2. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
3. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
4. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
5. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

⁹ สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). มหาวิทยาลัยบูรพา.

¹⁰ เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิตรการพิมพ์

2.2.2 หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีนักวิชาการแสดงความคิดเห็นไว้ จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วย ตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้หน้าร้อนรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก พักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอน อย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

ดังนั้น ทางผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติของผู้ ให้บริการ เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยลักษณะของการบริการมีทั้งที่ สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ เช่น ความสะดวกรวดเร็วการให้บริการ ที่มุ่งบริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ ด้านกระบวนการบริการ หรือขั้นตอนการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น (Expected)

ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่คาดหวังในทางบวก เป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถจะเอาชนะต่อ ความกังวลใจและความไม่แน่นอนได้ เช่น ความเชื่อมั่นต่อองค์การ ความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ และความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์ (Morgan & Hunt, 1994) ซึ่งผู้วิจัย นำแนวคิดความเชื่อมั่นขององค์การมาเป็นกรอบแนวคิด

2.3.1 ความเชื่อมั่นในองค์การ

ความเชื่อมั่นในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกความมั่นใจและการสนับสนุน ที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นความเชื่อที่องค์การต้องซื่อตรงและสร้างความผูกพัน (Gilbert & Tang, 1998, pp. 321-338)¹¹ ความเชื่อ มั่นในองค์การ (Organization trust) เกิดจากความเชื่อในความซื่อตรง (Gillis, 2003, pp. 10-12)¹² คุณลักษณะ และความสามารถขององค์การ เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ ต่อเมื่อบุคคล มีความมั่นใจและเชื่อต่อสิ่ง ๆ นั้น (Lewicki, McAllister & Bies, 1998, pp. 438)¹³

¹¹ Gilbert, J. & Tang, T. (1998). An Examination of Organizational Trust Antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321-338.

¹² Gillis, T. (2003). More Than a Social Virtue: Public trust among organizations most valuable asset. *Communication World*, 20(3), 10-12

¹³ Lewicki, R., McAllister, D., & Bies, R. (1998). Trust and Distrust: New relationship and realities, *The Academy of Management Review*, 23(3), 438-458.

ในส่วนของ สิริอร วิชชาวุธ (2544, หน้า 56-77)¹⁴ ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเชื่อและไว้วางใจใน ความสำคัญและคุณค่าขององค์การที่มีต่อตนเองความเชื่อมั่น จะเป็นตัวกำหนดวิถีทางของพฤติกรรมของ บุคคล เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงวิถีทางของการกระทำ อันเป็นพื้นฐานของจริยธรรมในการทำงาน เช่น ความซื่อตรง จงรักภักดี การเปิดเผย ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ ได้รับไม่ว่า จะเป็นจากบุคคลหรือองค์การ (บวรศักดิ์ อูวรรณโณ, 2542, หน้า 78-98)¹⁵ ความเชื่อมั่นก่อให้เกิด ภายใกรอบของ การปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม

กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559)¹⁶ ให้ความหมายของความเชื่อในการดำเนินงานของ องค์การ ว่า เป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อถือในพฤติกรรมการทำงานของ บุคลากรในที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ ในลักษณะของการปฏิบัติงานตาม หน้าที่และ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความเชื่อและความเลื่อมใสของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ หน่วยงาน เป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อถือต่อแนวปฏิบัติ ในการทำงานเพื่อ สร้างกระบวนการการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ผ่านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักการมี ส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

ดังนั้น ทางผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ ความเชื่อมั่น หมายถึง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
3. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่

2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดย การจัดระบบ โครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษา ยึดหลักมีเอกภาพด้านนโยบาย และมีความหลากหลาย ในการปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจที่มีประสิทธิภาพ และมีการทดสอบที่ได้มาตรฐานไปสู่ระดับชาติ สถานศึกษาและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพ การศึกษาทุกระดับและทุกประเภทการศึกษา ดังนั้น รัฐบาลจึงได้จัดตั้ง “สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน)”¹⁷ ขึ้น

สถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า "National Institute of Educational Testing Service (Public Organization)" เรียกโดยย่อว่า "NIETS" เป็นหน่วยงานของรัฐ ประเภทองค์การมหาชน จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2548 ตามพระราชกฤษฎีกา

¹⁴ สิริอร วิชชาวุธ. (2544). จิตวิทยาการอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

¹⁵ บวรศักดิ์ อูวรรณโณ. (2542). การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน

¹⁶ กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559). ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้. สุทธิปริทัศน์, ปีที่ 30 ฉบับที่ 95 กรกฎาคม - กันยายน 2559, 143 – 155. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2562 จาก

<http://www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/uedgewzhk7k8008k8o.pdf>

¹⁷ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). ให้นำประวัติความเป็นมา. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2562 จาก <http://www.niets.or.th/th/catalog/view/111>

จัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2548 ภายใต้การกำกับดูแลของ
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

2.4.1 วิสัยทัศน์ ของสถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ.

“To be a world-class education testing service center”

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นสถาบันทางวิชาการและวิชาชีพ และเป็นแหล่งอ้างอิงระดับชาติและนานาชาติที่เชี่ยวชาญด้านการทดสอบและการประเมินผลทางการศึกษา เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาในทุกๆระดับและทุกประเภทการศึกษาสู่ระดับสากล

2.4.2 พันธกิจ ของสถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย พัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องรวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ ซึ่ง สทศ. มีพันธกิจแห่งกฎหมายตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันฯ เพื่อรองรับการดำเนินการ ดังนี้

1. จัดทำระบบ วิธีการทดสอบและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา
2. ประเมินผลการจัดการศึกษาและการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ตลอดจนให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทดสอบทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา
3. ทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐาน วิชาการและวิชาชีพ เพื่อนำผลไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเทียบระดับและการเทียบโอนผลการเรียนที่มาจาก การศึกษาในระบบเดียวกันหรือการศึกษาต่างระบบ
4. ศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่ เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา
5. เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
6. พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา รวมถึง การพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล ด้านการติดตามและประเมินผลคุณภาพบัณฑิต รวมทั้ง การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ เครื่องมือวัด ของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทาง การศึกษา
7. เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับ นานาชาติ

ทั้งนี้ สถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นเป็นองค์การมหาชนเพื่อให้การ ทำงานมีประสิทธิภาพใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรได้สูงสุด มีความเป็นอิสระและหน้าที่ขึ้นอยู่กับ สายการบริหารของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดการศึกษา จึงมีความเป็นกลาง เป็นสถาบันที่มี การกำหนดหลักการ นโยบาย มาตรการและเป้าหมาย โครงสร้างการบริหาร และการดำเนินกิจการ ความสัมพันธ์กับรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากร การเงิน การตรวจสอบ และการประเมินผลที่เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสถาบันเพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับ

การศึกษา วิจัย และให้บริการ ทางด้านการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555,บทคัดย่อ)¹⁸ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

วชิราภรณ์ (2557,บทคัดย่อ)¹⁹ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็ก อำเภอลือโขง จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็ก อำเภอลือโขง จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็ก อำเภอลือโขง จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ การศึกษาวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการ จำนวน 246 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Zikmund (2003) ทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

¹⁸ ชนะดา วีระพันธ์ (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา. ธีรประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) มหาวิทยาลัยบูรพา.

¹⁹ วชิราภรณ์ (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็ก อำเภอลือโขง จังหวัดอุบลราชธานี. การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับต่อไปนี้ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เป็นอันดับแรกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมากที่สุดด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในระดับมากผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศต่างกันการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองบ้านหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559, บทคัดย่อ)²⁰ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

²⁰ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. สถาบันวิจัยและพัฒนา: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2562 จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER21/DRAWER006/GENERAL/DATA0000/00000095.PDF>

จากรูวรรณ เปียทอง (2561, บทคัดย่อ)²¹ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ ตัวอย่างคือ ผู้รับบริการตลอดในโรงพยาบาลตำรวจ ช่วงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2557 ที่ได้รับการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ จำนวน 68 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการตลอดเป็นประชาชนร้อยละ 98.52 อายุ 21-25 ปี ร้อยละ 26.47 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 77.94 รายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 55.88 วุฒิมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 38.24 ประวัติคลอดครั้งแรก ร้อยละ 70.59 วันที่คลอดเดือนกุมภาพันธ์ คิดเป็น ร้อยละ 29.41 ความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการพยาบาล ด้านความรู้และการปฏิบัติการพยาบาล และด้านการให้บริการทั่วไปของนักศึกษาพยาบาล

2.6 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ เพื่อนำมาสู่กรอบแนวคิดภายใต้การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผู้วิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้รับบริการได้รับจากการกระทำหรือการปฏิบัติของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยลักษณะของการบริการมีทั้งที่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ ได้แก่

1. ด้านกระบวนการบริการ หรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการ เช่น ความสะดวก รวดเร็ว ความชัดเจน ความมีระเบียบ ความมีประสิทธิภาพ ความถูกต้อง โปร่งใส เป็นต้น
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หรือพนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการที่จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจดี ถ้าได้บริการไม่ดี) เช่น การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ความซื่อสัตย์ บุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ เป็นต้น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินการบริการให้กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น อาคารสถานที่ แพนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียม โต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ผู้รับความคิดเห็น เป็นต้น

นอกจาก 3 องค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการ ผู้วิจัยยังพบว่า ประเด็นของความต่อเนื่องในการปรับปรุงการบริการ ซึ่งอาจหมายถึง การปรับปรุงระบบการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

²¹ จารุวรรณ เปียทอง (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ. วารสารพยาบาลตำรวจ, 1(10), 180-185.

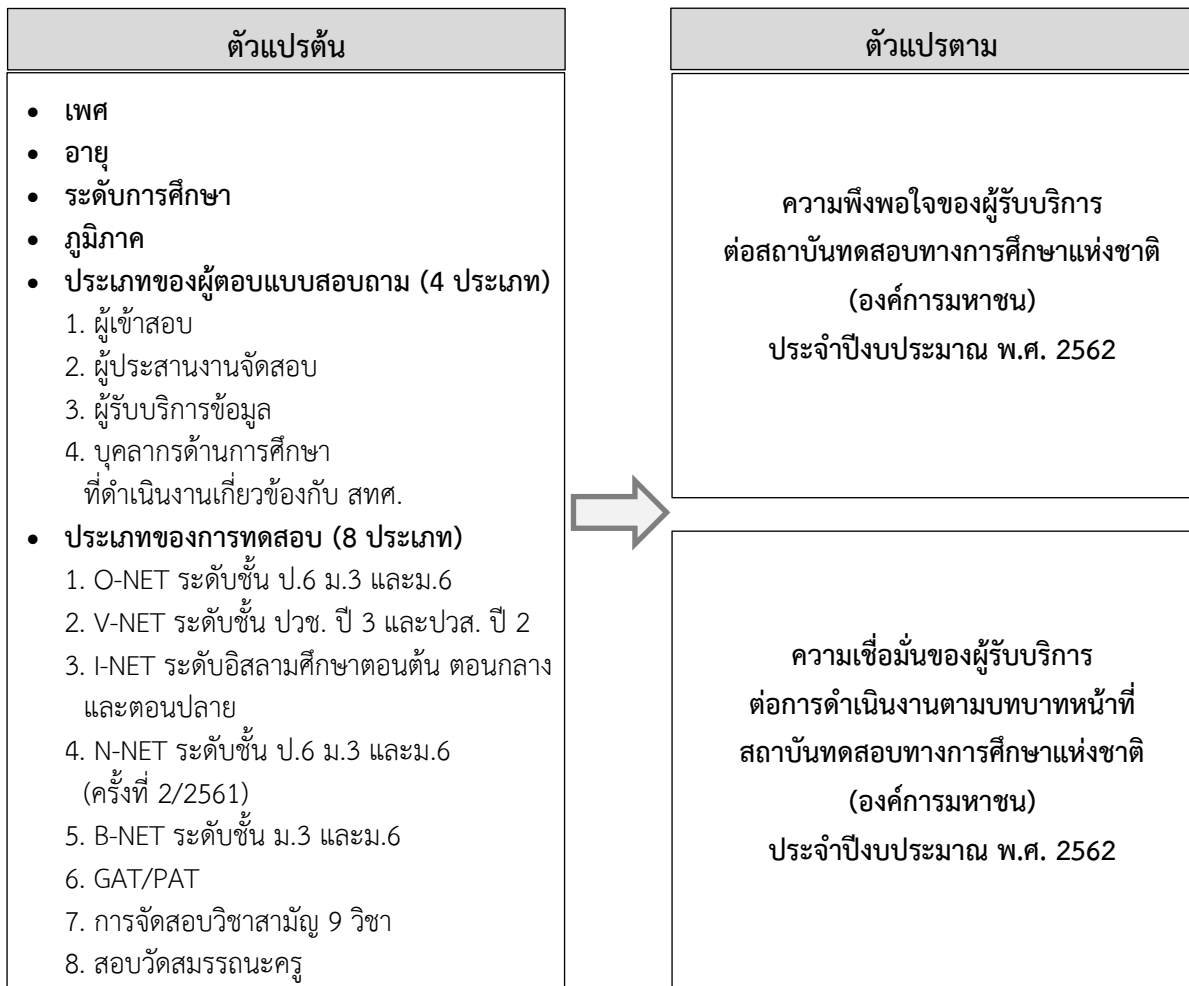
ในส่วน ความเชื่อมั่น หมายถึง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
3. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่

ซึ่งนำมาสู่กรอบแนวคิดภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้แก่

1) ตัวแปรต้น คือ ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม และประเภทของการทดสอบ

2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการดำเนินการสำรวจ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ

ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยแสดงรายละเอียดระเบียบวิธีการสำรวจ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ผู้รับบริการให้ข้อมูล และกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 - 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 : ผู้เข้าสอบ หมายถึง ผู้รับบริการด้านการจัดสอบ ตามประเภทการทดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการสอบ

กลุ่มที่ 2 : ผู้ประสานงานจัดสอบ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ตามประเภทการทดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการสอบ

กลุ่มที่ 3 : ผู้รับบริการข้อมูล หมายถึง ผู้รับบริการการให้ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทางการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

กลุ่มที่ 4 : บุคลากรทางการศึกษาที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับ สทศ. หมายถึงกลุ่มบุคลากรทางการศึกษาที่ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ

พื้นที่ในการสำรวจ คือ กระจายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งภูมิภาคตามที่ตั้งของศูนย์เครือข่ายของ สทศ. ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคกลางตอนบน ภาคกลางตอนล่าง ภาคตะวันออก ภาคเหนือตอนบน ภาคเหนือตอนล่าง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ภาคใต้ตอนบน และภาคใต้ตอนล่าง

3.2 ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 ผู้เข้าสอบ

ผู้รับบริการด้านการจัดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการสอบกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้จำนวนทั้งสิ้น 11,600 หน่วยตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Muti-Stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งภูมิภาคตามที่ตั้งของศูนย์เครือข่ายของ สทศ.

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มพื้นที่ระดับจังหวัดในแต่ละภูมิภาคด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากโปรแกรมสุ่มตัวเลข (Random Number Generator) กระจายการเก็บข้อมูลในระดับสถานศึกษา และประเภทการจัดสอบ ทั้ง 8 ประเภท ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยคำนวณจากสัดส่วนประชากรจริง

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้เข้าสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 8 ประเภท

ขั้นตอนที่ 4 เลือกตัวอย่างในการให้ข้อมูล โดยการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเภทที่	การจัดสอบ	จำนวนประชากร (คน) ²²	จำนวนตัวอย่าง (คน)	
			เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
ประเภทที่ 1	การทดสอบ O-NET ป.6	790,210	1,000	5
	การทดสอบ O-NET ม.3	696,457	1,000	5
	การทดสอบ O-NET ม.6	387,916	1,000	5
ประเภทที่ 2	การทดสอบ V-NET ปวช.3	150,489	1,000	5
	การทดสอบ V-NET ปวส.2	126,307	1,000	5
ประเภทที่ 3	การทดสอบ I-NET ตอนต้น	33,894	600	5
	การทดสอบ I-NET ตอนกลาง	22,832	600	5
	การทดสอบ I-NET ตอนปลาย	11,115	600	5
ประเภทที่ 4	การทดสอบ N-NET ป.6 (ครั้งที่ 2/2561)	6,989	400	5
	การทดสอบ N-NET ม.3 (ครั้งที่ 2/2561)	56,229	600	5
	การทดสอบ N-NET ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)	78,116	600	5
ประเภทที่ 5	การทดสอบ B-NET ม.3	6,795	400	5
	การทดสอบ B-NET ม.6	2,913	400	5

²² ที่มา : จำนวนผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสทศ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2562

ตารางที่ 3 (ต่อ) แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเภทที่	การจัดสอบ	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	
			เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
ประเภทที่ 6	การทดสอบ GAT/PAT	256,552	1,000	5
ประเภทที่ 7	การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	201,575	1,000	5
ประเภทที่ 8	การทดสอบวัดสมรรถนะครู	3,385	400	5
รวมทั้งสิ้น			11,600	80

กลุ่มที่ 2 ผู้ประสานงานจัดสอบ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภท การสอบ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้จำนวนทั้งสิ้น 1,160 หน่วยตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งภูมิภาคตามที่ตั้งของศูนย์เครือข่ายของ สทศ.

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มพื้นที่ระดับจังหวัดในแต่ละภูมิภาคตามกลุ่มผู้เข้าสอบ กระจายการเก็บข้อมูลในระดับสถานศึกษา และประเภทการจัดสอบทั้ง 8 ประเภท ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ ณ ศูนย์สอบ สนามสอบ ที่ดำเนินการตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 8 ประเภท

ขั้นตอนที่ 4 เลือกตัวอย่างในการให้ข้อมูล โดยการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเภทที่	การจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	
		เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
ประเภทที่ 1	การทดสอบ O-NET ป.6	100	5
	การทดสอบ O-NET ม.3	100	5
	การทดสอบ O-NET ม.6	100	5
ประเภทที่ 2	การทดสอบ V-NET ปวช.3	100	5
	การทดสอบ V-NET ปวส.2	100	5
ประเภทที่ 3	การทดสอบ I-NET ตอนต้น	60	5
	การทดสอบ I-NET ตอนกลาง	60	5
	การทดสอบ I-NET ตอนปลาย	60	5
ประเภทที่ 4	การทดสอบ N-NET ป.6 ครั้งที่ 2/2561	40	5
	การทดสอบ N-NET ม.3 ครั้งที่ 2/2561	60	5
	การทดสอบ N-NET ม.6 ครั้งที่ 2/2561	60	5
ประเภทที่ 5	การทดสอบ B-NET ม.3	40	5
	การทดสอบ B-NET ม.6	40	5
ประเภทที่ 6	การทดสอบ GAT/PAT	100	5
ประเภทที่ 7	การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	100	5
ประเภทที่ 8	การทดสอบวัดสมรรถนะครู	40	5
รวมทั้งสิ้น		1,160	80

กลุ่มที่ 3 ผู้รับบริการข้อมูล

ผู้รับบริการการให้ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทางานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวนทั้งสิ้น 400 หน่วยตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้รับบริการข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 เลือกตัวอย่างในการให้ข้อมูล โดยการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

กลุ่มที่ 4 บุคลากรทางการศึกษาที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับ สทศ.

กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวนทั้งสิ้น 400 หน่วยตัวอย่าง กระจายการเก็บข้อมูล ณ สถานศึกษาทั่วประเทศ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจ ซึ่งผ่านการพิจารณา ร่วมกับคณะทำงาน จำแนกชุดคำถามตามประเภทผู้ให้ข้อมูล ออกแบบโดยยึดหลักทางการวิจัยที่ได้มาตรฐานตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ประกอบด้วย 1) ข้อคำถามปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และ 2) ข้อคำถามแบบปลายเปิด ที่มีข้อคำถามในลักษณะเปิดกว้างให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในขอบเขตของคำถาม

หลังจากที่สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อแสดงความเชื่อถือได้ (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 หน่วยตัวอย่าง
2. ทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ในส่วนที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีการวิหาคความเชื่อมั่นสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้การวิจัยมีความน่าเชื่อถือค่าที่ได้จากการทดสอบจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ซึ่งจากการทดสอบ (1) แบบสำรวจชุดผู้เข้าสอบ (นักเรียน) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.976 (2) แบบสำรวจชุดผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.970 (3) แบบสำรวจชุดผู้ประสานงานจัดสอบ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.904 (4) แบบสำรวจชุดผู้รับบริการข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.878 และ (5) แบบสำรวจชุดผู้รับบริการข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.924 ซึ่งแบบสำรวจทุกชุดมีค่ามากกว่า 0.7 จึงนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) โดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้คำตอบโดยตรง (Face to Face Interview) สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ/หรือวิธีการอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจพิจารณาตามความเหมาะสมและการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ

3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวม พร้อมนำเสนอผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงเกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 – 1.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น ในระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น ในระดับน้อย
2.51 – 3.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น ในระดับปานกลาง
3.51 – 4.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น ในระดับมาก
4.51 – 5.00	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่น ในระดับมากที่สุด

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเป็นประเด็นข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3.6 การจัดทำรายงาน

จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยนำเสนอผลคะแนนเฉลี่ย ร้อยละความพึงพอใจ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวมประเด็นของการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและการดำเนินงาน

3.7 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอนในการวิจัยแต่ละรูปแบบ ดังนี้

3.7.1 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.7.1.1 การคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยพนักงานเก็บข้อมูลทุกคนจะมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยมาไม่ต่ำกว่า 2 ปี ทั้งทางภาคสนามและทางโทรศัพท์ และผ่านการทดลองงานในการเก็บข้อมูลจากศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน

3.7.1.2 การจัดอบรมทีมและพนักงานเก็บข้อมูล เมื่อได้รับการอนุมัติเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทางศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะมีการจัดอบรมทำความเข้าใจระหว่างทีมงานและพนักงานเก็บข้อมูลในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนรายละเอียดของแบบสอบถาม

3.7.1.3 การติดตามและการบริหารจัดการการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางควบคุมบริหารระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

3.7.1.4 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย เมื่อพนักงานเก็บข้อมูลเรียบร้อย จะมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงนำส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์ประมวลผล ตรวจสอบข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปอีกครั้งก่อนนำไปประมวลผล

3.7.2 ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล

3.7.2.1 จะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ

3.7.2.2 จะมีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

3.7.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

3.7.3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และความเหมาะสมของข้อมูล

3.7.3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ต่อไป

3.8 การปกปิดข้อมูล

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีนโยบายในการปกปิดข้อมูลขององค์กรหรือหน่วยงานผู้ว่าจ้างต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นจรรยาบรรณวิชาชีพที่คณะวิจัยต้องปฏิบัติโดยเคร่งครัด

3.9 ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง

3.9.1 ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย

3.9.1.1 ระเบียบวิธีวิจัยการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- 1) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2) วิธีสุ่มตัวอย่าง
- 3) วิธีการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างด้านผู้รับบริการ ด้านการจัดสอบ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ผู้รับบริการให้ข้อมูล และกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา และสอดคล้องตามหลักวิชาการ

- 4) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- 5) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.9.1.2 ผลการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) ผลของการสำรวจความพึงพอใจ สรุปในภาพรวมความพึงพอใจของสถาบันจำแนกตามประเด็นสำรวจ แยกตามงานบริการ และกลุ่มตัวอย่าง

- 2) ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ สรุปในภาพรวมความพึงพอใจของสถาบันจำแนกตามประเด็นสำรวจ แยกตามงานบริการ และกลุ่มตัวอย่าง

- 3) ผลของการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

- 4) ข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

3.9.2 ผลลัพธ์

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ สทศ. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและอัตลักษณ์ขององค์กร

3.10 ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ

กิจกรรม	เดือน																							
	1				2				3				4				5				6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. จัดทำข้อเสนอโครงการ (Proposal)	■																							
2. จัดทำแผนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และคุณภาพ		■																						
3. ศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี และ ข้อมูลอ้างอิง		■																						
4. จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ และเค้าโครงคำถามเพื่อสัมภาษณ์		■																						
5. จัดทำรายงานการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report) ภายในเวลา 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาว่าจ้าง		■																						
6. เสนอแผนการจัดเก็บข้อมูล รายชื่อผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ แบบสอบถามและแนวทาง สัมภาษณ์ ให้คณะกรรมการพิจารณา			■																					
7. ทดสอบแบบสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ตัวอย่าง				■																				
8. เก็บข้อมูล ตามขนาดตัวอย่าง และ พื้นที่ที่กำหนด ตามระเบียบวิธีวิจัยที่วางไว้ 8.1 การจัดทำคู่มือสัมภาษณ์ สำหรับผู้จัดเก็บข้อมูล 8.2 การประชุมเตรียมความพร้อมผู้ จัดเก็บข้อมูล (Brief) 8.3 การตรวจแบบสอบถามหลังเก็บ ข้อมูลแล้ว (ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง/สมบูรณ์ ก่อนการประมวลผล)						■																		
9. ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล 9.1 การจัดทำคู่มือการลงรหัส สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล 9.2 กำหนดรหัส และบันทึกข้อมูล (Key Data) ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผล 9.3 ออกแบบตารางข้อมูลที่ ต้องการคำตอบ 9.4 ประมวลผลข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป 9.5 แปลค่าข้อมูลลงตารางที่ ออกแบบไว้ 9.6 จัดทำรายงานผลการสำรวจ																								

กิจกรรม	เดือน																											
	1				2				3				4				5				6							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
10. นำส่งรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) ภายในเวลา 90 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาว่าจ้าง																												
11. ปรับแก้ไขรายงานตามข้อเสนอแนะของผู้ว่าจ้าง ตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหา แบบตัวอักษรการจัดรูปเล่ม ของผลการสำรวจ รวมถึงการพิสูจน์อักษร																												
12. จัดพิมพ์เล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้าง																												

หมายเหตุ : รูปแบบและระยะเวลาในการดำเนินโครงการอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมในภายหลังจากการพิจารณาร่วมกัน
ระหว่างศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” และผู้ว่าจ้าง

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยแบ่งการนำเสนอผลการสำรวจดังนี้

4.1 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

4.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม

4.1.1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม

4.1.1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

4.1.1.3 ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

4.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

4.1.2.1 กลุ่มผู้เข้าสอบ

4.1.2.2 กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

4.1.2.3 กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

4.1.2.4 กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษา

4.2 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

4.2.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้เข้าสอบ

4.2.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

4.1 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

4.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม

4.1.1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 และมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม

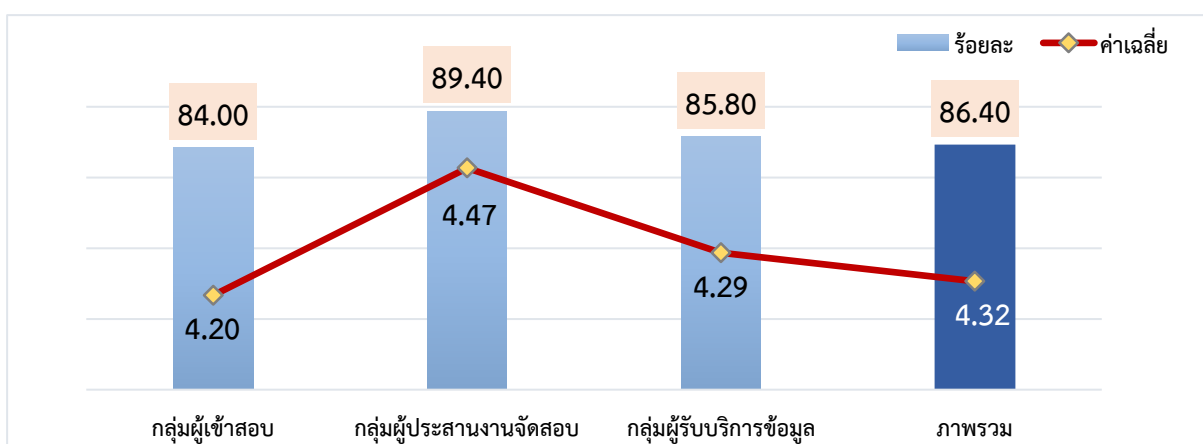
ภาพรวม	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	13,645	4.32	0.694	86.40	พึงพอใจมาก
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการทดสอบของ สทศ.	14,045	4.42	0.694	88.40	เชื่อมั่นมาก

4.1.1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.653 รองลงมา กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 และกลุ่มผู้เข้าสอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้เป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
กลุ่มผู้เข้าสอบ	11,981	4.20	0.755	84.00	พึงพอใจมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,264	4.47	0.653	89.40	พึงพอใจมาก
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	400	4.29	0.673	85.80	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	13,645	4.32	0.694	86.40	พึงพอใจมาก



ภาพที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้เป้าหมาย

จำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกประเภท การสอบ โดยผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครู มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.695 รองลงมา ผู้เข้าสอบ GAT/PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720 ผู้เข้าสอบวิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 ผู้เข้าสอบ B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 ผู้เข้าสอบ V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 ผู้เข้าสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 ผู้เข้าสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763 และผู้เข้าสอบ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ

ผู้เข้าสอบ	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
O-NET	3,000	4.18	0.758	83.60	พอใจมาก
O-NET ป.6	1,000	4.20	0.768	84.00	พอใจมาก
O-NET ม.3	1,000	4.18	0.722	83.60	พอใจมาก
O-NET ม.6	1,000	4.16	0.782	83.20	พอใจมาก
V-NET	2,000	4.21	0.713	84.20	พอใจมาก
V-NET ปวช.3	1,000	4.19	0.725	83.80	พอใจมาก
V-NET ปวส.2	1,000	4.23	0.699	84.60	พอใจมาก
I-NET	1,852	4.10	0.786	82.00	พอใจมาก
I-NET ตอนต้น	650	4.06	0.778	81.20	พอใจมาก
I-NET ตอนกลาง	600	4.15	0.777	83.00	พอใจมาก
I-NET ตอนปลาย	602	4.08	0.837	81.60	พอใจมาก
N-NET	1,600	4.16	0.763	83.20	พอใจมาก
N-NET ป.6 (ครั้งที่ 2/2561)	400	4.22	0.707	84.40	พอใจมาก
N-NET ม.3 (ครั้งที่ 2/2561)	600	4.15	0.777	83.00	พอใจมาก
N-NET ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)	600	4.13	0.784	82.60	พอใจมาก
B-NET	800	4.24	0.781	84.80	พอใจมาก
B-NET ม.3	400	4.21	0.829	84.20	พอใจมาก
B-NET ม.6	400	4.26	0.731	85.20	พอใจมาก
GAT/PAT	1,000	4.33	0.720	86.60	พอใจมาก
การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	1,000	4.27	0.765	85.40	พอใจมาก
การทดสอบวัดสมรรถนะครู	729	4.39	0.695	87.80	พอใจมาก

จำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด-มาก โดยผู้ประสานงานจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601 รองลงมา ผู้ประสานงานจัดสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.592 GAT/PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.718 V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.650 N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.614 การทดสอบวัดสมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.566 I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 และ B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

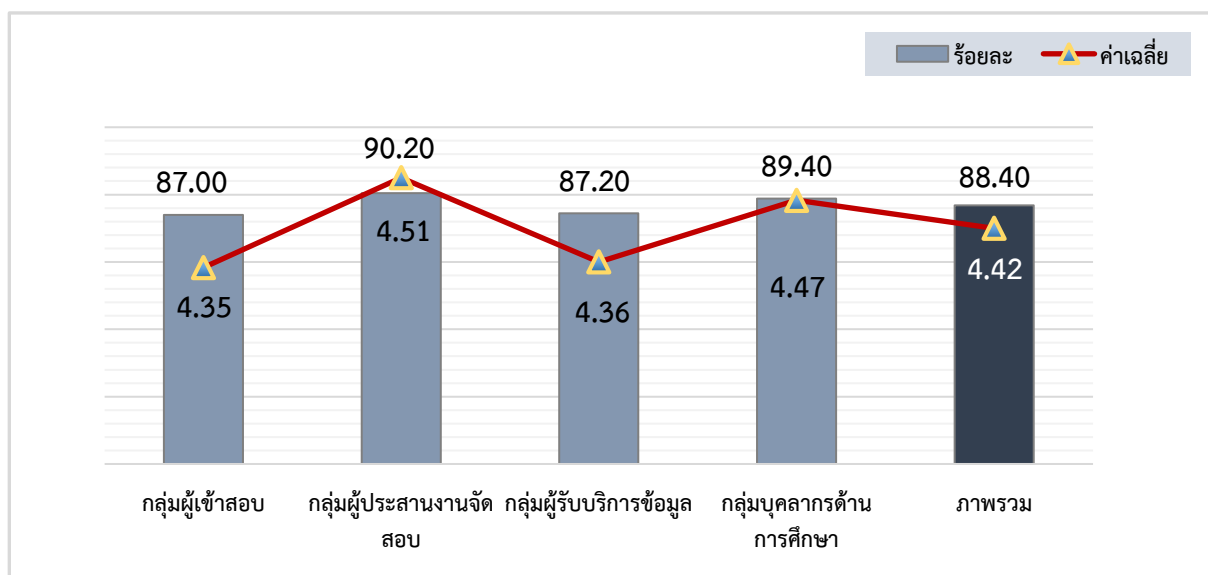
ผู้ประสานงานจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
O-NET	361	4.52	0.592	90.40	พอใจมากที่สุด
O-NET ป.6	161	4.55	0.524	91.00	พอใจมากที่สุด
O-NET ม.3	100	4.51	0.522	90.20	พอใจมากที่สุด
O-NET ม.6	100	4.51	0.745	90.20	พอใจมากที่สุด
V-NET	200	4.49	0.650	89.80	พอใจมาก
V-NET ปวช.3	100	4.45	0.642	89.00	พอใจมาก
V-NET ปวส.2	100	4.53	0.658	90.60	พอใจมากที่สุด
I-NET	180	4.30	0.732	86.00	พอใจมาก
I-NET ตอนต้น	60	4.60	0.527	92.00	พอใจมากที่สุด
I-NET ตอนกลาง	60	4.32	0.701	86.40	พอใจมาก
I-NET ตอนปลาย	60	3.98	0.813	79.60	พอใจมาก
N-NET	160	4.52	0.614	90.40	พอใจมาก
N-NET ป.6 (ครั้งที่ 2/2561)	40	4.73	0.506	94.60	พอใจมากที่สุด
N-NET ม.3 (ครั้งที่ 2/2561)	60	4.50	0.567	90.00	พอใจมาก
N-NET ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)	60	4.33	0.681	86.60	พอใจมาก
B-NET	80	4.28	0.779	85.60	พอใจมาก
B-NET ม.3	40	4.60	0.632	92.00	พอใจมากที่สุด
B-NET ม.6	40	3.95	0.783	79.00	พอใจมาก
GAT/PAT	100	4.50	0.718	90.00	พอใจมาก
การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	100	4.61	0.601	92.20	พอใจมากที่สุด
การทดสอบวัดสมรรถนะครู	83	4.42	0.566	88.40	พอใจมาก

4.1.1.3 ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดสอบอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 รองลงมา กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.622 และกลุ่มผู้เข้าสอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
กลุ่มผู้เข้าสอบ	11,981	4.35	0.683	87.00	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,264	4.51	0.518	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	400	4.36	0.622	87.20	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษา	400	4.47	0.505	89.40	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	14,045	4.42	0.694	88.40	เชื่อมั่นมาก



ภาพที่ 4 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้เป้าหมาย

จำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด – มาก โดยผู้เข้าสอบ GAT/PAT มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.549 รองลงมา ผู้เข้าสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.696 ผู้เข้าสอบ I-Net ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 ผู้เข้าสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690 ผู้เข้าสอบ B-Net ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.575 ผู้เข้าสอบ V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.519 ผู้เข้าสอบ วัดสมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 และผู้เข้าสอบวิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.545 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ

ผู้เข้าสอบ	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
O-NET	3,000	4.34	0.690	86.80	เชื่อมั่นมาก
O-NET ป.6	1,000	4.73	0.684	94.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
O-NET ม.3	1,000	4.16	0.619	83.20	เชื่อมั่นมาก
O-NET ม.6	1,000	4.13	0.595	82.60	เชื่อมั่นมาก
V-NET	2,000	4.13	0.519	82.60	เชื่อมั่นมาก
V-NET ปวช.3	1,000	4.08	0.543	81.60	เชื่อมั่นมาก
V-NET ปวส.2	1,000	4.19	0.487	83.80	เชื่อมั่นมาก
I-NET	1,852	4.37	0.735	87.40	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนต้น	650	4.08	0.627	81.60	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนกลาง	600	4.40	0.694	88.00	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนปลาย	602	4.63	0.774	92.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET	1,600	4.70	0.696	94.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ป.6 (ครั้งที่ 2/2561)	400	4.87	0.494	97.40	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ม.3 (ครั้งที่ 2/2561)	600	4.69	0.728	93.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)	600	4.59	0.754	91.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
B-NET	800	4.20	0.575	84.00	เชื่อมั่นมาก
B-NET ม.3	400	4.00	0.391	80.00	เชื่อมั่นมาก
B-NET ม.6	400	4.41	0.653	88.20	เชื่อมั่นมาก
GAT/PAT	1,000	4.84	0.549	96.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	1,000	4.06	0.545	81.20	เชื่อมั่นมาก
การทดสอบวัดสมรรถนะครู	729	4.08	0.647	81.60	เชื่อมั่นมาก

จำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบอยู่ในระดับมากที่สุด – มาก โดยผู้ประสานงานจัดสอบ V-NET มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.462 รองลงมา ผู้ประสานงานจัดสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.462 GAT-PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.533 B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.493 O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 วิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.496 การทดสอบวัดสมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.456 และ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.447 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

ผู้ประสานงานจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
O-NET	361	4.54	0.499	90.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
O-NET ป.6	161	4.50	0.502	90.00	เชื่อมั่นมาก
O-NET ม.3	100	4.45	0.500	89.00	เชื่อมั่นมาก
O-NET ม.6	100	4.68	0.469	93.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
V-NET	200	4.70	0.462	94.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
V-NET ปวช.3	100	4.70	0.461	94.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
V-NET ปวส.2	100	4.69	0.465	93.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
I-NET	180	4.11	0.447	82.20	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนต้น	60	4.17	0.376	83.40	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนกลาง	60	4.17	0.668	83.40	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนปลาย	60	4.00	0.000	80.00	เชื่อมั่นมาก
N-NET	160	4.69	0.462	93.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ป.6 (ครั้งที่ 2/2561)	40	4.88	0.335	97.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ม.3 (ครั้งที่ 2/2561)	60	4.77	0.427	95.40	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)	60	4.50	0.504	90.00	เชื่อมั่นมาก
B-NET	80	4.60	0.493	92.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
B-NET ม.3	40	4.75	0.439	95.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
B-NET ม.6	40	4.45	0.504	89.00	เชื่อมั่นมาก
GAT/PAT	100	4.67	0.533	93.40	เชื่อมั่นมากที่สุด
การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	100	4.42	0.496	88.40	เชื่อมั่นมาก
การทดสอบวัดสมรรถนะครู	83	4.29	0.456	85.80	เชื่อมั่นมาก

4.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

4.1.2.1 กลุ่มผู้เข้าสอบ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าสอบ

จากตารางที่ 13 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าสอบ จากผู้เข้าสอบทั้งสิ้น จำนวน 11,981 คน มีรายละเอียด ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 6,639 คน คิดเป็นร้อยละ 55.41 และเป็นเพศชาย จำนวน 5,342 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59

2. ระดับชั้นหรือระดับการศึกษา พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่เป็นนักเรียน จำนวน 11,252 คน คิดเป็นร้อยละ 93.92 และเป็นผู้เข้าสอบสมรรถนะครู จำนวน 729 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า

กลุ่มนักเรียน ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 6,402 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมา คือ ศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 2,050 คน คิดเป็นร้อยละ 18.22 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในอัตราส่วนที่เท่ากัน จำนวน 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 และระดับปริยัติธรรม จำนวน 800 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

กลุ่มครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 430 คน คิดเป็นร้อยละ 58.98 รองลงมา คือ จบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 40.47 และระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.55

3. ประเภทสถานศึกษา พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล จำนวน 8,961 คน คิดเป็นร้อยละ 74.79 และศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน จำนวน 3,020 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21

4. ประเภทการสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่เข้ารับการทดสอบในประเภท GAT-PAT ประเภท O-NET ป.6 ประเภท O- NET ม.3 ประเภท O- NET ม.6 ประเภท V- NET ปวช. ปี3 ประเภท V- NET ปวส. ปี 2 และประเภทวิชาสามัญ 9 วิชา ในอัตราส่วนที่เท่ากัน จำนวน 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 8.35 รองลงมา คือ เข้ารับการทดสอบในประเภทวิชาสมรรถนะครู จำนวน 729 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08 ประเภท I- NET ตอนต้น จำนวน 650 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 ประเภท I-Net ตอนปลาย จำนวน 602 คน คิดเป็นร้อยละ 5.02 ประเภท I- NET ตอนกลาง ประเภท N- NET ม.3 (ครั้งที่ 2/2561) และประเภท N- NET ม.6 (ครั้งที่ 2/2561) ในอัตราส่วนที่เท่ากัน จำนวน 600 คน คิดเป็นร้อยละ 5.01 และประเภท B- NET ม.3 ประเภท B- NET ม.6 และประเภท N-Net ป.6 (ครั้งที่ 2/2561) ในอัตราส่วนที่เท่ากัน จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

5. ประเภทการทดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ทดสอบแบบกระดาษ (Paper Pencil) จำนวน 11,489 คน คิดเป็นร้อยละ 95.89 และทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing) จำนวน 492 คน คิดเป็นร้อยละ 4.11

ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าสอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	5,342	44.59
หญิง	6,639	55.41
รวมทั้งสิ้น	11,981	100.00
ระดับชั้น หรือระดับการศึกษา		
กลุ่มนักเรียน	11,252	93.92
ระดับประถมศึกษา	2,050	18.22
ระดับมัธยมศึกษา	6,402	56.90
ระดับปริยัติธรรม	800	7.10
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ	1,000	8.89
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	1,000	8.89
กลุ่มครูและบุคลากรทางการศึกษา	729	6.08
ปริญญาตรี	430	58.98
ปริญญาโท	295	40.47
ปริญญาเอก	4	0.55
รวมทั้งสิ้น	11,981	100.00
ประเภทสถานศึกษา		
รัฐบาล	8,961	74.79
เอกชน	3,020	25.21
รวมทั้งสิ้น	11,981	100.00
ประเภทการสอบ		
B- NET ม.3	400	3.33
B- NET ม.6	400	3.33
GAT-PAT	1,000	8.35
I- NET ตอนต้น	650	5.43
I- NET ตอนกลาง	600	5.01
I- NET ตอนปลาย	602	5.02
N- NET ป.6 (ครั้งที่ 2/2561)	400	3.33
N- NET ม.3 (ครั้งที่ 2/2561)	600	5.01
N- NET ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)	600	5.01
O- NET ป. 6	1,000	8.35
O- NET ม. 3	1,000	8.35
O- NET ม. 6	1,000	8.35

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าสอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
V- NET ปวช. ปี 3	1,000	8.35
V- NET ปวส. ปี 2	1,000	8.35
สมรรถนะครู	729	6.08
วิชาสามัญ 9 วิชา	1,000	8.35
รวมทั้งสิ้น	11,981	100.00
ประเภทการทดสอบ		
การทดสอบแบบกระดาษ (Paper Pencil)	11,489	95.89
การทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing)	492	4.11
รวมทั้งสิ้น	11,981	100.00

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้เข้าสอบ โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ ประเด็นความหลากหลายช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบเลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และประเด็นขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู) และประเด็นขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีเพียงประเด็นเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และประเด็นเจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดเวลาคุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรกคือ ประเด็นติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ประเด็นประชาสัมพันธ์/ ประกาศ/ แจ้งเตือน/ ผู้เข้าสอบชัดเจน และประเด็นความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และประเด็นความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้เข้าสอบ

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.06	0.741	81.20	พอใจมาก
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.14	0.808	82.80	พอใจมาก
2	ความหลากหลายช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.04	0.843	80.80	พอใจมาก
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.99	0.826	79.80	พอใจมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.06	0.762	81.20	พอใจมาก
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู)	4.05	0.821	81.00	พอใจมาก
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู)	4.06	0.834	81.20	พอใจมาก
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ /ห้องสอบเลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบผ่านทางเว็บไซต์	4.11	0.883	82.20	พอใจมาก
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.05	0.827	81.00	พอใจมาก
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์	4.02	0.864	80.40	พอใจมาก

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้เข้าสอบ

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.17	0.676	83.40	พอใจมาก
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.17	0.782	83.40	พอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง ที่สุภาพ	4.08	0.795	81.60	พอใจมาก
3	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	4.55	0.627	91.00	พอใจมากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถาม ชัดเจน	4.06	0.808	81.20	พอใจมาก
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอก ห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.14	0.815	82.80	พอใจมาก
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	4.16	0.784	83.20	พอใจมาก
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การสอบได้ทันที	4.06	0.795	81.20	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.11	0.685	82.20	พอใจมาก
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.12	0.883	82.40	พอใจมาก
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวน ผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.07	0.791	81.40	พอใจมาก
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.03	0.810	80.60	พอใจมาก
4	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.05	0.815	81.00	พอใจมาก
5	ติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน	4.17	0.826	83.40	พอใจมาก
6	ประชาสัมพันธ์/ ประกาศ/ แจ้งเตือน/ ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.15	0.836	83.00	พอใจมาก
7	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย ตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.15	0.802	83.00	พอใจมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการ ด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.20	0.755	84.00	พอใจมาก

จากตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบประเภทสมรรถนะครู มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมา GAT-PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 วิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบได้ดังนี้

1. ผู้เข้าสอบประเภท O- NET โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

2. ผู้เข้าสอบประเภท I- NET โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

3. ผู้เข้าสอบประเภท N- NET โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

4. ผู้เข้าสอบประเภท V- NET โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

5. ผู้เข้าสอบประเภท B- NET โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

6. ผู้เข้าสอบประเภท GAT-PAT โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

7. ผู้เข้าสอบประเภทวิชาสามัญ 9 วิชา โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

และด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

8. ผู้เข้าสอบประเภทวิชาสมรรถนะครู โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทการทดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	กลุ่มผู้เข้าสอบ							
			O- NET (n=3,000)	I- NET (n=1,852)	N- NET (n=1,600)	V- NET (n=2,000)	B- NET (n=800)	GAT-PAT (n=1,000)	สามัญ 9 วิชา (n=1,000)	สมรรถนะ ครู (n=729)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.06	4.06	4.04	4.02	4.12	4.10	4.10	4.02	3.96
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.14	4.14	4.13	4.15	4.18	4.14	4.18	4.08	4.06
2	ความหลากหลายช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.04	4.05	4.02	3.99	4.10	4.07	4.09	4.01	3.87
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.99	3.99	3.97	3.93	4.07	4.09	4.02	3.96	3.94
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.06	4.04	3.99	3.99	4.07	4.10	4.13	4.06	4.18
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู)	4.05						4.05	3.97	4.15
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู)	4.06						4.07	4.00	4.13
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบเลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.11	4.07	4.03	4.06	4.12	4.13	4.30	4.22	4.10
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.05	4.05	4.00	3.97	4.06	4.09	4.11	4.01	4.32
5	ขั้นตอนการตรวจผลการศึกษาทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.02	4.00	3.93	3.95	4.04	4.07	4.13	4.08	4.18

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	กลุ่มผู้เข้าสอบ							
			O- NET (n=3,000)	I- NET (n=1,852)	N- NET (n=1,600)	V- NET (n=2,000)	B- NET (n=800)	GAT-PAT (n=1,000)	สามัญ 9 วิชา (n=1,000)	สมรรถนะ ครู (n=729)
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.17	4.12	3.96	4.04	4.17	4.14	4.11	4.06	4.50
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.17	4.18	4.07	4.10	4.21	4.17	4.21	4.13	4.45
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.08	4.11	3.96	3.98	4.13	4.12	4.03	4.01	4.47
3	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	4.55								4.55
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามชัดเจน	4.06	4.08	3.87	4.03	4.13	4.11	4.04	3.96	4.44
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.14	4.13	3.96	4.01	4.19	4.17	4.24	4.19	4.52
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	4.16	4.17	4.02	4.11	4.21	4.17	4.13	4.09	4.60
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.06	4.07	3.85	4.03	4.14	4.10	4.02	3.97	4.45

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	กลุ่มผู้เข้าสอบ							
			O- NET (n=3,000)	I- NET (n=1,852)	N- NET (n=1,600)	V- NET (n=2,000)	B- NET (n=800)	GAT-PAT (n=1,000)	สามัญ 9 วิชา (n=1,000)	สมรรถนะ ครู (n=729)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.11	4.10	4.02	4.01	4.16	4.11	4.15	4.11	4.45
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.12	4.10	4.01	4.00	4.19	4.11	4.25	4.16	4.32
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.07	4.06	4.03	3.99	4.10	4.08	4.02	3.94	4.53
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.03	4.03	3.94	3.93	4.07	4.06	4.02	4.03	4.38
4	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.05	4.04	3.92	3.97	4.08	4.05	4.10	4.07	4.44
5	ติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน	4.17	4.17	4.12	4.04	4.26	4.18	4.28	4.20	
6	ประชาสัมพันธ์/ ประกาศ/ แจ้งเตือน/ ผู้เข้าสอบ ชัดเจน	4.15	4.15	4.05	4.04	4.22	4.18	4.25	4.24	
7	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย ตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.15	4.13	4.07	4.09	4.19	4.12	4.16	4.11	4.58
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.20	4.18	4.10	4.16	4.21	4.24	4.33	4.27	4.39

จากตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.20 โดยพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1. ผู้เข้าสอบเพศชาย โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

2. ผู้เข้าสอบเพศหญิง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
			ชาย (n=5,342)	หญิง (n=6,639)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.06	4.06	4.05
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.14	4.14	4.14
2	ความหลากหลายช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.04	4.04	4.03
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.99	4.00	3.99
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.06	4.05	4.07
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู)	4.05	4.04	4.05
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู)	4.06	4.04	4.07
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.11	4.10	4.12
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.05	4.03	4.07

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
			ชาย (n=5,342)	หญิง (n=6,639)
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.02	4.02	4.03
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.17	4.17	4.17
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.17	4.17	4.17
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.08	4.07	4.08
3	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	4.55	4.52	4.56
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามชัดเจน	4.06	4.08	4.04
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.14	4.14	4.14
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	4.16	4.15	4.17
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.06	4.06	4.05
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.11	4.09	4.12
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.12	4.11	4.12
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.07	4.04	4.10
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.03	4.02	4.04
4	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.05	4.04	4.06
5	ติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน	4.17	4.16	4.18
6	ประชาสัมพันธ์/ ประกาศ/ แจ้งเตือน/ ผู้เข้าสอบ ชัดเจน	4.15	4.14	4.16
7	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.15	4.13	4.17
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.20	4.20	4.20

จากตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทสถานศึกษา โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามประเภทสถานศึกษา พบว่า ผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาสังกัดของรัฐบาลมีภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. มากกว่าสังกัดเอกชน โดยมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และ 4.15 ตามลำดับ และพิจารณาตามประเภทสถานศึกษาได้ดังนี้

1. ผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

2. ผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทสถานศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทสถานศึกษา	
			รัฐบาล (n=8,961)	เอกชน (n=3,020)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.06	4.06	4.04
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.14	4.14	4.13
2	ความหลากหลายช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.04	4.04	4.01
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.99	4.00	3.98
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.06	4.06	4.07
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู)	4.05	4.04	4.15
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู)	4.06	4.05	4.14
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบเลขที่ที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.11	4.13	4.06

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทสถานศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทสถานศึกษา	
			รัฐบาล (n=8,961)	เอกชน (n=3,020)
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูล ในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.05	4.06	4.03
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.02	4.04	3.99
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.17	4.19	4.12
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.17	4.19	4.12
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.08	4.10	4.02
3	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	4.55	4.53	4.63
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามชัดเจน	4.06	4.09	3.98
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบ ตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.14	4.17	4.05
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	4.16	4.18	4.10
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบ ได้ทันที	4.06	4.09	3.96
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.11	4.12	4.06
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.12	4.14	4.06
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.07	4.07	4.06
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.03	4.05	3.99
4	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.05	4.07	3.98
5	ติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน	4.17	4.19	4.13
6	ประชาสัมพันธ์/ ประกาศ/ แจ้งเตือน/ ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.15	4.17	4.08
7	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.15	4.17	4.12
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการทดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.20	4.22	4.15

3. ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 18 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. พบว่า โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ตารางที่ 18 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.35	0.683	87.00	เชื่อมั่นมาก

จากตารางที่ 19 แสดงความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการทดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบทุกประเภทมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด - มาก โดยอันดับแรก คือ ผู้เข้าสอบประเภท GAT-PAT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ผู้เข้าสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการทดสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการทดสอบ							
		B- NET (n=800)	GAT-PAT (n=1,000)	I- NET (n=1,852)	N- NET (n=1,600)	O- NET (n=3,000)	V- NET (n=2,000)	สมรรถนะครู (n=729)	สามัญ 9 วิชา (n=1,000)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพ การทดสอบของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.35	4.20	4.84	4.37	4.70	4.34	4.13	4.08	4.08

จากตารางที่ 20 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้เข้าสอบทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ตารางที่ 20 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
		ชาย (n=5,342)	หญิง (n=6,639)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.35	4.35	4.35

จากตารางที่ 21 แสดงความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทสถานศึกษา พบว่า ทั้งผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล และที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ซึ่งมากกว่าผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ตารางที่ 21 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทสถานศึกษา

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทสถานศึกษา	
		รัฐบาล (n=8,961)	เอกชน (n=3,020)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.35	4.34	4.38

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 22 แสดงความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ จำนวน 11,230 คน คิดเป็นร้อยละ 93.73 และผู้เข้าสอบที่มีความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ จำนวน 751 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 22 แสดงความต้องการที่อยากให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ

การปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	11,230	93.73
มี	751	6.27
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		
แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการทดสอบประเภทต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย (หรือสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มวัยของผู้เข้าสอบในการติดตาม)	101	13.45
มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการเข้ารับการทดสอบในทุก ๆ ประเภท (ผู้เรียนไม่เห็นความสำคัญของการสอบ)	62	8.26
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
มีการพัฒนาหรือปรับปรุงเว็บไซต์ (Website) เพื่อให้ระบบมีเสถียรภาพในการรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก ในช่วงเวลาเดียวกัน เช่น การสมัครสอบ การประกาศผลสอบ	98	13.05
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		
เจ้าหน้าที่คุมสอบ ควรแจ้งรายละเอียดหรือข้อปฏิบัติให้ผู้เข้าสอบได้รับทราบโดยละเอียด	41	5.46
เจ้าหน้าที่คุมสอบ ควรมีกริยาที่สุภาพ เป็นมิตร	35	4.66
เจ้าหน้าที่คุมสอบ ควรยึดถือปฏิบัติตามระเบียบการคุมสอบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มาตรฐานในทางปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกัน	31	4.13
เจ้าหน้าที่คุมสอบไม่ควรพูดคุยกัน ในขณะที่ผู้เข้าสอบใช้สมาธิในการทำแบบทดสอบ	20	2.66

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงความต้องการที่อยากให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ

การปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
ควรพิจารณาให้มีช่วงเวลาพักระหว่างการสอบ และการพักกลางวันให้เหมาะสม	53	7.06
ควรพิจารณาช่วงเวลา (วันที่) จัดการทดสอบแต่ละประเภท ไม่ให้ซ้อนกับการจัดสอบของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการจัดสอบเพื่อนำผลคะแนนไปใช้ในวัตถุประสงค์เดียวกัน	35	4.66
พัฒนาระบบเสียงประกาศ ให้มีความชัดเจน	33	4.39
ควรจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ต้องใช้สำหรับการสอบ เช่น ดินสอ ปากกา ยางลบ เพื่อบริการผู้เข้าสอบ	33	4.39
มีการแจ้งเตือนเวลา ระหว่างการสอบ	30	3.99
ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าสอบ	22	2.93
ร้านจำหน่ายอาหารไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าสอบ	15	2.00
ควรจัดสนามสอบให้สะดวกต่อการเดินทางของผู้เข้าสอบ หรือจัดรถรับ-ส่งในโรงเรียนที่ห่างไกลสนามสอบ	14	1.86
อุปกรณ์ในห้องสอบไม่พร้อมใช้งาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ พัดลม ชาร์จ	14	1.86
มาตรฐานในการจัดห้องสอบให้เหมือนกัน เช่น เป็นห้องพัดลม หรือมีเครื่องปรับอากาศ	10	1.33
การดูแลความสะอาดของห้องน้ำ	9	1.20
ควรจัดให้มีบริการน้ำดื่ม สำหรับผู้เข้าสอบ	8	1.07
การจัดห้องสอบให้มีความเหมาะสม เช่น มีแสงสว่างที่เพียงพอ	6	0.80
ลดค่าใช้จ่ายในการสมัครสอบ	2	0.27
ด้านอื่น ๆ		
เนื้อหาที่นำมาออกข้อสอบไม่สอดคล้องกับตำราเรียน	71	9.45
พิจารณาความเหมาะสมของจำนวนข้อและเนื้อหาในแบบทดสอบ (โจทย์ยาวเกินไป) กับระยะเวลาที่ใช้ในการสอบ	45	5.99
ควรประกาศผลสอบให้เร็วขึ้น	32	4.26
ควรพิจารณาเรื่องการจัดตารางในการสอบแต่ละวิชา เช่น จัดสอบวิชาที่มีความยาก-ง่าย สลับกัน	15	2.00
ขนาดตัวอักษรในแบบทดสอบมีขนาดเล็กเกินไป	8	1.07
รวมทั้งสิ้น	11,981	100.00

4.1.2.2 กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประสานงานจัดสอบ

จากตารางที่ 23 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ประสานงานจัดสอบ จากผู้ประสานงานจัดสอบทั้งสิ้น จำนวน 1,264 คน มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 874 คน คิดเป็นร้อยละ 69.15 และเป็นเพศชาย จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 30.85

2. อายุ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 537 คน คิดเป็นร้อยละ 42.49 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 29.98 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66 และมีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87

3. ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท จำนวน 973 คน คิดเป็นร้อยละ 76.98 รองลงมา คือ จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 13.37 จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาเอก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 และจบการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.08

4. ประเภทสถานศึกษา พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล จำนวน 1,246 คน คิดเป็นร้อยละ 98.58 และปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42

5. ประเภทการสอบ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบส่วนใหญ่ประสานงานจัดสอบวิชา O-NET ป.6 จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 12.74 รองลงมา คือ ประสานงานจัดสอบวิชา GAT-PAT วิชา O-NET ม.3 วิชา O-NET ม.6 วิชา V-NET ปวช.3 วิชา V-NET ปวส.2 และวิชาสามัญ 9 วิชา ในอัตราส่วนที่เท่ากัน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 7.91 ประสานงานจัดสอบวิชาสมรรถนะครู จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 6.57 ประสานงานจัดสอบวิชา I-NET กลาง วิชา I-NET ต้น วิชา I-NET ปลาย วิชา N-NET ม.3 และวิชา N-Net ม.6 ในอัตราส่วนที่เท่ากัน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และประสานงานจัดสอบวิชา B-NET ม.3 วิชา B-NET ม.6 และวิชา N-NET ป.6 ในอัตราส่วนที่เท่ากัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16

6. ตำแหน่งหน้าที่ในการจัดสอบของ สทศ. พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบส่วนใหญ่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานประสานการจัดสอบ จำนวน 992 คน คิดเป็นร้อยละ 78.48 รองลงมา คือ รับผิดชอบในตำแหน่งกรรมการคุมสอบ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 8.78 รับผิดชอบในตำแหน่งตัวแทนศูนย์สอบ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 รับผิดชอบในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93 รับผิดชอบในตำแหน่งกรรมการกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียนและนักเรียน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 รับผิดชอบในตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 รับผิดชอบในตำแหน่งประธานศูนย์สอบ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32 รับผิดชอบในตำแหน่งคณะกรรมการเงิน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.16 และรับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานรับ - ส่งแบบสอบถาม และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.08

ตารางที่ 23 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ประสานงานจัดสอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	390	30.85
หญิง	874	69.15
รวมทั้งสิ้น	1,264	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	11	0.87
31-40 ปี	337	26.66
41-50 ปี	537	42.49
51-60 ปี	379	29.98
รวมทั้งสิ้น	1,264	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.08
ปริญญาตรี	169	13.37
ปริญญาโท	973	76.98
ปริญญาเอก	121	9.57
รวมทั้งสิ้น	1,264	100.00
ประเภทสถานศึกษา		
รัฐบาล	1,246	98.58
เอกชน	18	1.42
รวมทั้งสิ้น	1,264	100.00
ประเภทการสอบ		
B-NET ม.3	40	3.16
B-NET ม.6	40	3.16
GAT-PAT	100	7.91
I-NET ตัน	60	4.75
I-NET กลาง	60	4.75
I-NET ปลาย	60	4.75
N-NET ป.6 (ครั้งที่ 2/2561)	40	3.16
N-NET ม.3 (ครั้งที่ 2/2561)	60	4.75
N-NET ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)	60	4.75
O-NET ป.6	161	12.74
O-NET ม.3	100	7.91
O-NET ม.6	100	7.91
V-NET ปวช.3	100	7.91
V-NET ปวส.2	100	7.91
สมรรถนะครู	83	6.57
สามัญ 9 วิชา	100	7.91
รวมทั้งสิ้น	1,264	100.00

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ประสานงานจัดสอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ตำแหน่งหน้าที่ในการจัดสอบของ สทศ.		
ระดับศูนย์สอบ		
ประธานศูนย์สอบ	4	0.32
คณะทำงานประสานการจัดสอบ	992	78.48
คณะทำงานรับ - ส่งแบบสอบถาม	1	0.08
คณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียน	19	1.50
คณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียนและนักเรียน	17	1.34
คณะทำงานการเงิน	2	0.16
ตัวแทนศูนย์สอบ	46	3.64
ระดับสนามสอบ		
หัวหน้าสนามสอบ	6	0.47
กรรมการกลาง	28	2.22
กรรมการคุมสอบ	111	8.78
เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ	37	2.93
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	1	0.08
รวมทั้งสิ้น	1,264	100.00

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ

จากตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และประเด็นช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน และประเด็นมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ ประเด็นการแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และประเด็นมีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ และประเด็นเจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

4. ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นสามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ ประเด็นจำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และประเด็นค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.33	0.606	86.60	พอใจมาก
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบาย และข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.36	0.712	87.20	พอใจมาก
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.37	0.758	87.40	พอใจมาก
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	4.26	0.758	85.20	พอใจมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.32	0.615	86.40	พอใจมาก
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.33	0.800	86.60	พอใจมาก
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่าง คณะทำงานทุกระดับ	4.28	0.835	85.60	พอใจมาก
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.37	0.810	87.40	พอใจมาก
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.37	0.707	87.40	พอใจมาก
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.27	0.787	85.40	พอใจมาก

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.42	0.504	88.40	พอใจมาก
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.45	0.640	89.00	พอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.45	0.652	89.00	พอใจมาก
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.39	0.665	87.80	พอใจมาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.43	0.650	88.60	พอใจมาก
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติหน้าที่	4.43	0.648	88.60	พอใจมาก
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดในระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	4.36	0.680	87.20	พอใจมาก
ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ		4.41	0.532	88.20	พอใจมาก
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.42	0.663	88.40	พอใจมาก
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.46	0.646	89.20	พอใจมาก
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.35	0.710	87.00	พอใจมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.47	0.653	89.40	พอใจมาก

จากตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และเมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบประเภทวิชาสามัญ 9 วิชา มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมา ประเภท O-NET และประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.52 และประเภท GAT-PAT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ และพิจารณาตามประเภทการสอบได้ดังนี้

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการจัดสอบ							
			O-NET (n=361)	I-NET (n=180)	N-NET (n=160)	V-NET (n=200)	B-NET (n=80)	GAT-PAT (n=100)	สามัญ 9 วิชา (n=100)	สมรรถนะ ครู (n=83)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.33	4.47	4.22	4.25	4.30	4.19	4.35	4.53	4.04
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.36	4.47	4.23	4.35	4.27	4.26	4.40	4.58	4.13
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.37	4.52	4.29	4.33	4.35	4.21	4.31	4.57	3.98
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	4.26	4.43	4.13	4.06	4.28	4.11	4.35	4.43	4.02
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.32	4.44	4.09	4.32	4.39	4.15	4.27	4.42	4.29
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.33	4.54	4.04	4.31	4.37	4.09	4.12	4.37	4.46
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.28	4.45	4.03	4.31	4.33	4.13	4.14	4.31	4.19
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.37	4.51	4.08	4.29	4.44	4.18	4.43	4.46	4.43
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.37	4.43	4.19	4.46	4.39	4.16	4.37	4.52	4.31
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.27	4.29	4.13	4.23	4.40	4.19	4.31	4.44	4.06

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการสอบ							
			O-NET (n=361)	I-NET (n=180)	N-NET (n=160)	V-NET (n=200)	B-NET (n=80)	GAT-PAT (n=100)	สามัญ 9 วิชา (n=100)	สมรรถนะ ครู (n=83)
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.42	4.50	4.36	4.35	4.37	4.24	4.41	4.58	4.47
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.45	4.53	4.36	4.43	4.40	4.25	4.45	4.65	4.43
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.45	4.56	4.33	4.39	4.50	4.16	4.32	4.59	4.55
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.39	4.48	4.35	4.33	4.33	4.21	4.34	4.54	4.48
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.43	4.52	4.39	4.37	4.37	4.25	4.41	4.58	4.45
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติหน้าที่	4.43	4.53	4.42	4.27	4.30	4.29	4.49	4.61	4.48
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	4.36	4.40	4.31	4.28	4.30	4.26	4.47	4.53	4.42
ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ		4.41	4.53	4.28	4.37	4.39	4.21	4.39	4.51	4.37
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.42	4.57	4.28	4.39	4.34	4.23	4.39	4.52	4.40
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.46	4.58	4.31	4.43	4.48	4.20	4.43	4.56	4.41
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.35	4.44	4.25	4.29	4.34	4.21	4.36	4.46	4.29
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.47	4.52	4.30	4.52	4.49	4.28	4.50	4.61	4.42

จากตารางที่ 26 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ประสานงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของ สทศ. เท่ากับ 4.52 ซึ่งมากกว่าเพศหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1. ผู้ประสานงานจัดสอบเพศชาย โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

2. ผู้ประสานงานจัดสอบเพศหญิง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
			ชาย (n=390)	หญิง (n=874)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.33	4.34	4.32
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.36	4.37	4.35
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.37	4.38	4.36
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	4.26	4.28	4.26
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.32	4.35	4.32
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.33	4.38	4.31
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ	4.28	4.29	4.28
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะกรรมการทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.37	4.40	4.36
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ	4.37	4.39	4.37

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
			ชาย (n=390)	หญิง (n=874)
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของ คณะทำงานทุกระดับ	4.27	4.29	4.26
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.42	4.46	4.40
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.45	4.50	4.43
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.45	4.54	4.42
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึง และทันต่อเวลา	4.39	4.41	4.39
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.43	4.46	4.42
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติหน้าที่	4.43	4.48	4.41
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วย แก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดในระหว่างการสอบได้อย่างทัน ถ่วงที	4.36	4.38	4.35
ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ		4.41	4.45	4.39
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.42	4.49	4.39
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้ คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.46	4.52	4.43
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.35	4.35	4.35
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.47	4.52	4.44

จากตารางที่ 27 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทสถานศึกษา โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อจำแนกตามประเภทสถานศึกษา พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของ สทศ. เท่ากับ 4.61 ซึ่งมากกว่า ผู้ประสานงานจัดสอบที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และพิจารณาตามประเภทสถานศึกษาได้ดังนี้

1. ผู้ประสานงานจัดสอบที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

2. ผู้ประสานงานจัดสอบที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทสถานศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทสถานศึกษา	
			รัฐบาล (n=1,246)	เอกชน (n=18)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.33	4.32	4.59
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.36	4.35	4.67
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.37	4.36	4.89
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	4.26	4.26	4.22
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.32	4.32	4.74
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.33	4.33	4.78
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.28	4.27	4.83

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทสถานศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทสถานศึกษา	
			รัฐบาล (n=1,246)	เอกชน (n=18)
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.37	4.37	4.72
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.37	4.37	4.61
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.27	4.26	4.78
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.42	4.42	4.67
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.45	4.45	4.72
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.45	4.45	4.83
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.39	4.39	4.61
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.43	4.43	4.72
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติหน้าที่	4.43	4.43	4.72
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดในระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	4.36	4.36	4.44
ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ		4.41	4.41	4.56
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.42	4.42	4.50
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.46	4.46	4.56
3	ค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.35	4.35	4.61
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.47	4.46	4.61

จากตารางที่ 28 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานรับ - ส่งแบบสอบถาม คณะทำงานการเงิน และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 5.00 รองลงมา ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งประธานศูนย์สอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ และพิจารณาตามตำแหน่งงานได้ดังนี้

1. ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งประธานศูนย์สอบ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ ยกเว้น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งประธานศูนย์สอบมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

2. ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานประสานการจัดสอบ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

3. ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานรับ - ส่งแบบสอบถาม โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ในอัตราส่วนที่เท่ากัน

4. ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านเจ้าหน้าที่บริการที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

5. ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียนและนักเรียน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

6. ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานการเงิน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ

ตารางที่ 28 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ตำแหน่ง					
			ประธาน ศูนย์สอบ (n=4)	คณะกรรมการ การจัดสอบ (n=992)	คณะกรรมการ รับ - ส่ง แบบสอบถาม (n=1)	คณะกรรมการ จัดทำข้อมูล โรงเรียน (n=19)	คณะกรรมการจัดทำ ข้อมูลโรงเรียน และนักเรียน (n=17)	คณะกรรมการ การเงิน (n=2)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.33	4.58	4.32	5.00	4.40	4.39	4.83
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.36	4.50	4.35	5.00	4.37	4.53	4.50
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.37	4.75	4.36	5.00	4.58	4.59	5.00
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	4.26	4.50	4.26	5.00	4.26	4.06	5.00
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.32	4.50	4.31	5.00	4.42	4.27	5.00
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.33	4.75	4.29	5.00	4.42	4.18	5.00
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ	4.28	4.75	4.25	5.00	4.37	4.24	5.00
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะกรรมการทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.37	4.75	4.35	5.00	4.47	4.06	5.00
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ	4.37	4.25	4.37	5.00	4.37	4.47	5.00
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ	4.27	4.00	4.29	5.00	4.47	4.41	5.00

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ตำแหน่ง					
			ประธาน ศูนย์สอบ (n=4)	คณะทำงาน ประสาน การจัดสอบ (n=992)	คณะทำงาน รับ - ส่ง แบบสอบถาม (n=1)	คณะทำงาน จัดทำข้อมูล โรงเรียน (n=19)	คณะทำงานจัดทำ ข้อมูลโรงเรียน และนักเรียน (n=17)	คณะทำงาน การเงิน (n=2)
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.42	4.54	4.41	5.00	4.54	4.44	5.00
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.45	4.75	4.44	5.00	4.63	4.35	5.00
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.45	4.50	4.44	5.00	4.47	4.47	5.00
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.39	4.50	4.37	5.00	4.53	4.41	5.00
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.43	4.50	4.42	5.00	4.53	4.35	5.00
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติหน้าที่	4.43	4.75	4.41	5.00	4.47	4.35	5.00
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดในระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	4.36	4.25	4.35	5.00	4.63	4.71	5.00
ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ		4.41	4.67	4.40	5.00	4.33	4.57	4.50
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.42	4.75	4.40	5.00	4.26	4.76	5.00
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.46	4.75	4.44	5.00	4.26	4.53	5.00
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.35	4.50	4.35	5.00	4.47	4.41	3.50
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.47	4.75	4.47	5.00	4.47	4.35	5.00

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ตำแหน่ง					
			ตัวแทน ศูนย์สอบ (n=46)	หัวหน้า สนามสอบ (n=6)	กรรมการ กลาง (n=28)	กรรมการ คุมสอบ (n=111)	เจ้าหน้าที่ ประสานงาน ประจำสนามสอบ (n=37)	เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ (n=1)
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.33	4.30	4.28	4.41	4.33	4.33	4.33
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.36	4.30	4.17	4.54	4.37	4.38	4.00
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.37	4.28	4.50	4.32	4.34	4.38	4.00
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	4.26	4.33	4.17	4.36	4.28	4.24	5.00
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.32	4.35	4.53	4.42	4.41	4.34	4.60
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.33	4.48	4.50	4.68	4.50	4.43	5.00
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.28	4.39	4.50	4.50	4.39	4.38	5.00
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.37	4.46	4.67	4.54	4.51	4.43	5.00
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.37	4.24	5.00	4.29	4.40	4.35	5.00
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.27	4.17	4.00	4.07	4.23	4.11	3.00

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสานงานจัดสอบ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ตำแหน่ง					
			ตัวแทน ศูนย์สอบ (n=46)	หัวหน้า สนามสอบ (n=6)	กรรมการ กลาง (n=28)	กรรมการ คุมสอบ (n=111)	เจ้าหน้าที่ ประสานงาน ประจำสนามสอบ (n=37)	เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ (n=1)
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.42	4.41	4.59	4.48	4.52	4.37	4.50
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.45	4.41	4.67	4.61	4.52	4.35	4.00
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.45	4.48	4.33	4.39	4.61	4.35	4.00
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่าง ทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.39	4.33	4.67	4.39	4.50	4.54	5.00
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.43	4.41	4.50	4.61	4.56	4.27	4.00
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติ หน้าที่	4.43	4.46	4.67	4.54	4.52	4.41	5.00
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ อย่างทันถ่วงที	4.36	4.35	4.67	4.36	4.41	4.30	5.00
ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ		4.41	4.34	4.28	4.44	4.54	4.31	5.00
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.42	4.39	4.33	4.57	4.53	4.32	5.00
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้ คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.46	4.50	4.33	4.54	4.56	4.46	5.00
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.35	4.13	4.17	4.21	4.54	4.16	5.00
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.47	4.39	4.17	4.39	4.50	4.54	5.00

3. ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 29 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

ตารางที่ 29 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.51	0.519	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด

จากตารางที่ 30 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด - มาก โดยอันดับแรก คือ ผู้ประสานงานจัดสอบ V-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบ N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และผู้ประสานงานจัดสอบ GAT-PAT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการสอบ							
		B-NET (n=80)	GAT-PAT (n=100)	I-NET (n=180)	N-NET (n=160)	O-NET (n=361)	V-NET (n=200)	สมรรถนะครู (n=83)	สามัญ 9 วิชา (n=100)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.51	4.60	4.67	4.11	4.69	4.54	4.70	4.29	4.42

จากตารางที่ 31 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบทั้งเพศชายและหญิง มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ประสานงานจัดสอบที่เป็นเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ซึ่งมากกว่าผู้ประสานงานจัดสอบที่เป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ตารางที่ 31 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
		ชาย (n=390)	หญิง (n=874)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.51	4.53	4.50

จากตารางที่ 32 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทสถานศึกษา พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ซึ่งมากกว่า ผู้ประสานงานจัดสอบที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ตารางที่ 32 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทสถานศึกษา

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทสถานศึกษา	
		รัฐบาล (n=1,246)	เอกชน (n=18)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.51	4.51	4.22

จากตารางที่ 33 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า มีเพียงผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานรับ - ส่งแบบสอบถาม ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะกรรมการเงิน ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะกรรมการจัดสอบ ที่มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกคือ ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะทำงานรับ - ส่งแบบสอบถาม ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะกรรมการเงิน และผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งคณะกรรมการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ ส่วนผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งอื่น มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกคือ ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งประธานศูนย์สอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งกรรมการกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และผู้ประสานงานจัดสอบที่รับผิดชอบในตำแหน่งตัวแทนศูนย์สอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตำแหน่ง

ประเด็น	ภาพรวม	ตำแหน่ง					
		ประธาน ศูนย์สอบ (n=4)	คณะกรรมการ จัดสอบ (n=992)	คณะกรรมการ รับ - ส่ง แบบสอบถาม (n=1)	คณะกรรมการ จัดทำข้อมูล โรงเรียน (n=19)	คณะกรรมการจัดทำ ข้อมูลโรงเรียนและ นักเรียน (n=17)	คณะกรรมการ การเงิน (n=2)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.51	4.50	4.54	5.00	4.26	4.41	5.00

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตำแหน่ง

ประเด็น	ภาพรวม	ตำแหน่ง					
		ตัวแทนศูนย์ สอบ (n=46)	หัวหน้าสนาม สอบ (n=6)	กรรมการ กลาง (n=28)	กรรมการ คุมสอบ (n=111)	เจ้าหน้าที่ ประสานงาน ประจำสนามสอบ (n=37)	เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ (n=1)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.51	4.43	4.00	4.46	4.41	4.35	5.00

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากตารางที่ 34 แสดงความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินงานจัดสอบ จำนวน 970 คน คิดเป็นร้อยละ 76.74 และผู้ประสานงานจัดสอบที่มีความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 34 แสดงความต้องการที่อยากให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ

การปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	970	76.74
มี	294	23.26
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		
มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ในการเข้ารับการทดสอบในทุก ๆ ประเภท (ผู้เรียนไม่เห็นความสำคัญของการสอบ)	45	15.31
เน้นการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และให้ข้อมูล ข่าวสารในแต่ละพื้นที่อย่างทั่วถึง เช่น พื้นที่ห่างไกล และทุรกันดาร สถานศึกษาขนาดเล็ก	19	6.46
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
ประสานศูนย์ฯ และกรรมการกลาง ควรเป็น บุคลากรในโรงเรียน เพื่อความคล่องตัวในการแก้ไขปัญหา หรือสถานการณ์ หากเกิดกรณีฉุกเฉิน	15	5.10
พิจารณาช่วงเวลาในการจัดสอบแต่ละประเภท ไม่ให้ติดกันจนเกินไป	12	4.08
เพิ่มการประชุมกับโรงเรียน (สนามสอบ) อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง	10	3.40
พิจารณาเพิ่มจำนวนกรรมการคุมสอบต่อห้อง	9	3.06
ต้องการให้แนบเอกสารเด็กพิเศษ ให้อยู่ในระบบ เด็กพิเศษ	2	0.68
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (สทศ.)		
เพิ่มช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่/เพิ่มจำนวน ผู้ประสานงาน เนื่องจากเวลาซับซ้อน เจ้าหน้าที่ จะติดต่อยาก	23	7.82
ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ		
อัตราค่าตอบแทนกรรมการคุมสอบน้อยเกินไป	35	11.90
รายละเอียดในคู่มือการปฏิบัติมากจนเกินไป ทำให้เกิดความยุ่งยากในทางปฏิบัติ	31	10.54
งบประมาณไม่เพียงพอกับการจัดการทดสอบ	30	10.20

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงความต้องการที่อยากได้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ

การปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ควรจัดส่งเอกสารคู่มือ งบประมาณ ก่อนจัดสอบ อย่างน้อย 4-5 วัน	28	9.52
เพิ่มงบประมาณสำหรับพื้นที่ห่างไกลและทุรกันดาร เช่น ค่าพาหนะ ค่าเดินทาง	21	7.14
ด้านอื่น ๆ		
ลดความผิดพลาดในการทำเอกสาร เช่น พิมพ์ผิด รายชื่อซ้ำ เอกสารที่บรรจุในกล่องไม่ตรงกับที่ระบุ	13	4.42
ปรับลดจำนวนเอกสารที่มีมากเกินไป เช่น แบบฟอร์มที่มีความซ้ำซ้อน	12	4.08
รวมทั้งสิ้น	1,264	100.00

4.1.2.3 กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการข้อมูล

จากตารางที่ 35 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการข้อมูล จากผู้รับบริการข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 400 คน มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

2. อายุ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-20 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และมีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และเป็นผู้รับบริการข้อมูลที่สำเร็จการศึกษาแล้ว จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า

กลุ่มที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 70.87 รองลงมา คือ กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.76 และกำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.37

กลุ่มที่สำเร็จการศึกษาแล้ว ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 75.26 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.98 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.76

4. สถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา คือ เป็นครู/อาจารย์ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 และเป็นผู้ปกครอง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

5. ช่องทางการขอรับบริการข้อมูลจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่ใช้ช่องทางเว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th) จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมา คือ ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ช่องทางด้วยตนเองที่ สทศ. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ช่องทางอีเมล (E-mail) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และช่องทางโทรสาร (Fax) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

6. ประเภทข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่ขอข้อมูลเกี่ยวกับการประกาศผลสอบ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา คือ ขอข้อมูลเกี่ยวกับการพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE จำนวน 75 คิดเป็นร้อยละ 18.75 ขอข้อมูลเกี่ยวกับรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ขอข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ขอข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และขอข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัย/งานวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

7. การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่ นำข้อมูลที่ได้จาก สทศ. ใช้ในการคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมา คือ ใช้เป็นข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และใช้ในการวิจัย/งานวิชาการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 35 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	170	42.50
หญิง	230	57.50
รวมทั้งสิ้น	400	100.00
อายุ		
15-20 ปี	206	51.50
21-30 ปี	78	19.50
31-40 ปี	21	5.25
41-50 ปี	39	9.75
51-60 ปี	56	14.00
รวมทั้งสิ้น	400	100.00
ระดับการศึกษา		
กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน	206	51.50
ระดับมัธยมศึกษา	51	24.76
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ	9	4.37
ระดับปริญญาตรี	146	70.87
สำเร็จการศึกษาแล้ว	194	48.50
ปริญญาตรี	146	75.26
ปริญญาโท	31	15.98
ปริญญาเอก	17	8.76
รวมทั้งสิ้น	400	100.00
สถานภาพ		
นักเรียน/นักศึกษา	206	51.50
ครู/อาจารย์	191	47.75
ผู้ปกครอง	3	0.75
รวมทั้งสิ้น	400	100.00

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ช่องทางการขอรับบริการข้อมูลจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th)	302	75.50
โทรศัพท์	115	28.75
ด้วยตนเองที่ สทศ.	42	10.50
อีเมล (E-mail)	21	5.25
โทรสาร (Fax)	11	2.75
ประเภทข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การประกาศผลสอบ	228	57.00
การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE	75	18.75
รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ	38	9.50
แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ	26	6.50
แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน	24	6.00
การวิจัย/งานวิชาการ	9	2.25
การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ	245	61.25
ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ	71	17.75
เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/ โรงเรียน	70	17.50
การวิจัย/งานวิชาการ	14	3.50

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของผู้รับบริการข้อมูล

จากตารางที่ 36 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของผู้รับบริการข้อมูล โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และประเด็นขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นสถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน และประเด็นมีห้อง แก้วน้ำ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ประเด็นมีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา คือ ประเด็นมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ประเด็นได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของผู้รับบริการข้อมูล

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.19	0.626	83.80	พอใจมาก
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.23	0.665	84.60	พอใจมาก
2	ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.16	0.730	83.20	พอใจมาก
3	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.18	0.718	83.60	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.)		4.13	0.691	82.60	พอใจมาก
1	สถานที่สะอาด ระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.17	0.730	83.40	พอใจมาก
2	มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	4.05	0.825	81.00	พอใจมาก
3	มีห้อง แก้อื้อ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.17	0.730	83.40	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.28	0.563	85.60	พอใจมาก
1	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร	4.29	0.722	85.80	พอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	4.18	0.761	83.60	พอใจมาก
3	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.34	0.694	86.80	พอใจมาก
4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	4.32	0.706	86.40	พอใจมาก

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของผู้รับบริการข้อมูล

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ด้านข้อมูลที่ได้รับ		4.31	0.626	86.20	พอใจมาก
1	ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.27	0.734	85.40	พอใจมาก
2	ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.34	0.702	86.80	พอใจมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.29	0.673	85.80	พอใจมาก

จากตารางที่ 37 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูลจำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. เท่ากับ 4.33 ซึ่งมากกว่า ผู้รับบริการข้อมูลเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการข้อมูลเพศชาย โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการข้อมูลเพศหญิง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูล จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
			ชาย (n=170)	หญิง (n=230)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.19	4.16	4.22
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.23	4.18	4.27
2	ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.16	4.16	4.17
3	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.18	4.14	4.21
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.)		4.13	3.93	4.24
1	สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.17	4.13	4.19
2	มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	4.05	3.67	4.26
3	มีห้อง เก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.17	4.00	4.26
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.28	4.29	4.27
1	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร	4.29	4.35	4.24
2	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียง สุภาพ	4.18	4.19	4.17
3	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.34	4.34	4.34
4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	4.32	4.29	4.34
ด้านข้อมูลที่ได้รับ		4.31	4.32	4.30
1	ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.27	4.26	4.27
2	ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.35	4.38	4.32
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.29	4.24	4.33

จากตารางที่ 38 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูล
จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ
สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ
เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด เท่ากับ 4.33 รองลงมา ครู/อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.31 และนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ และพิจารณาตามสถานภาพ ได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นครู/อาจารย์ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นผู้ปกครอง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่บริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูล จำแนกตามสถานภาพ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
			นักเรียน/ นักศึกษา (n=206)	ครู/ อาจารย์ (n=191)	ผู้ปกครอง (n=3)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.19	4.20	4.18	4.00
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.23	4.27	4.18	4.00
2	ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.16	4.14	4.19	4.00
3	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.18	4.20	4.16	4.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มีขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.)		4.13	4.20	4.04	-
1	สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.17	4.38	3.89	-
2	มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	4.05	4.17	3.89	-
3	มีห้อง เก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.17	4.04	4.33	-
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.28	4.25	4.32	4.00
1	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร	4.29	4.25	4.35	3.33
2	เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	4.18	4.14	4.23	4.00
3	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.34	4.35	4.34	4.33
4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	4.32	4.27	4.37	4.33

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูล จำแนกตามสถานภาพ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
			นักเรียน/ นักศึกษา (n=206)	ครู/ อาจารย์ (n=191)	ผู้ปกครอง (n=3)
ด้านข้อมูลที่ได้รับ		4.31	4.31	4.31	4.50
1	ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.27	4.31	4.23	4.33
2	ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.35	4.31	4.38	4.67
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.29	4.28	4.31	4.33

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 39 แสดงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ตารางที่ 39 แสดงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.36	0.622	87.20	เชื่อมั่นมาก

จากตารางที่ 40 แสดงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ซึ่งมากกว่าผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ตารางที่ 40 แสดงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
		ชาย (n=170)	หญิง (n=230)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.36	4.33	4.38

จากตารางที่ 41 แสดงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลทั้งที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ครู/อาจารย์ และผู้ปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นครู/อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		นักเรียน/ นักศึกษา (n=206)	ครู/ อาจารย์ (n=191)	ผู้ปกครอง (n=3)
ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.36	4.31	4.42	4.00

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากตารางที่ 42 แสดงความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่ ไม่มีความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินงานให้บริการ จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75 และผู้รับบริการข้อมูลที่มีความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการให้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 42 แสดงความต้องการที่อยากให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการให้บริการ

การปรับปรุงการดำเนินการให้บริการ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	379	94.75
มี	11	5.25
ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อขอรับบริการข้อมูล ให้มีความหลากหลาย	9	81.82
ไม่ทราบขั้นตอนและกระบวนการยื่นขอรับบริการข้อมูลที่ชัดเจนเท่าที่ควร	4	36.36
ไม่ทราบระยะเวลาในการยื่นคำขอตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เช่น ช่วงเวลาที่สามารถขอยื่นขอคู่มือกระดาษคำตอบ	2	18.18
รวมทั้งสิ้น	400	100.00

4.1.2.4 กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการศึกษา

จากตารางที่ 43 แสดงข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการศึกษา จากบุคลากรทางการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 400 คน มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ พบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 คน

2. อายุ พบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

3. ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมา คือ จบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และจบการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่เป็นครู ค.ศ. จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมา คือ เป็นอื่น ๆ ได้แก่ ครูเอกชน และอาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 เป็นรองผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และเป็นผู้ช่วยการศึกษานอกสถานศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

โดย บุคลากรทางการศึกษาที่เป็นครู ค.ศ. จากทั้งสิ้น จำนวน 253 คน ส่วนใหญ่เป็นครู ค.ศ.1 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 36.76 รองลงมา คือ ครู ค.ศ.2 จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ครู ค.ศ. 3 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.02 ครูผู้ช่วย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.65 และครู ค.ศ.4 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 ส่วนอื่น ๆ ได้แก่ ครูเอกชน และอาจารย์มหาวิทยาลัย จากทั้งสิ้น จำนวน 71 คน ส่วนมากเป็นครูเอกชน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 77.46 และเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.54

5. ประเภทสถานศึกษา พบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 และในสังกัดของเอกชน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

6. การติดต่อหรือประสานงานกับ สทศ. พบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยติดต่อหรือประสานงานใด ๆ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. เช่น ประชุม อบรม สัมมนา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 เคยประสานงานจัดสอบ ระบุประเภทการสอบ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 เคยขอใช้บริการข้อมูล เคยติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และอื่น ๆ เช่น เป็นกรรมการคุมสอบ O-NET หรือวิชาสามัญ 9 วิชา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

7. ช่องทางการติดต่อ สทศ. (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือประสานกับ สทศ.) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ใช้ช่องทางเว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th) จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 91.23 รองลงมา คือ ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 ช่องทางอีเมล (E-mail) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 ช่องทางอื่น ๆ เช่น ติดต่อผ่านกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง หรือ

ผ่านการประชุมอบรมก่อนสอบ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.95 ช่องทางโทรสาร (Fax) จำนวน 7 คน
คิดเป็นร้อยละ 3.07 และด้วยตนเองที่ สทศ. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 43 แสดงข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	123	30.75
หญิง	277	69.25
รวมทั้งสิ้น	400	100.00
อายุ		
20-30 ปี	44	11.00
31-40 ปี	138	34.50
41-50 ปี	60	15.00
51-60 ปี	158	39.50
รวมทั้งสิ้น	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	231	57.75
ระดับปริญญาโท	148	37.00
ระดับปริญญาเอก	21	5.25
รวมทั้งสิ้น	400	100.00
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
ครู ค.ศ.	253	63.25
ค.ศ.1	93	36.76
ค.ศ.2	85	33.60
ค.ศ.3	38	15.02
ค.ศ.4	5	1.97
ครูผู้ช่วย	32	12.65
อื่น ๆ ได้แก่	71	17.75
ครูเอกชน	55	77.46
อาจารย์มหาวิทยาลัย	16	22.54
ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา	38	9.50
รองผู้อำนวยการสถานศึกษา	34	8.50
ผู้อำนวยการสถานศึกษา	4	1.00
รวมทั้งสิ้น	400	100.00

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ประเภทสถานศึกษา		
รัฐบาล	290	72.50
เอกชน	110	27.50
รวมทั้งสิ้น	400	100.00
การติดต่อหรือประสานงานกับ สทศ.		
ไม่เคยติดต่อหรือประสานงานใด ๆ	172	43.00
เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. เช่น ประชุม อบรม สัมมนา	95	23.75
เคยประสานงานจัดสอบ ระบุประเภทการสอบ	69	17.25
เคยขอใช้บริการข้อมูล เคยติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน	43	10.75
อื่น ๆ เช่น เป็นกรรมการคุมสอบ O-NET, วิชาสามัญ 9 วิชา	21	5.25
รวมทั้งสิ้น	400	100.00
ช่องทางการติดต่อ สทศ. (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือประสานกับ สทศ.) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th)	208	91.23
โทรศัพท์	84	36.84
อีเมล (E-mail)	73	32.02
อื่น ๆ เช่น ติดต่อผ่านกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง, ผ่านการประชุมอบรมก่อนสอบ	9	3.95
โทรสาร (Fax)	7	3.07
ด้วยตนเองที่ สทศ.	4	1.75

2. ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 44 แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ ประเด็นเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และประเด็นเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

2. ด้านการจัดกาทดสอบ โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด - มาก โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64

รองลงมา คือ ประเด็นการบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และประเด็นการแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

3. ด้านผลการทดสอบ โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด - มาก โดยอันดับแรก คือ ประเด็นผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมา คือ ประเด็นผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และประเด็นผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ด้านบทบาทหน้าที่		4.33	0.336	86.60	เชื่อมั่นมาก
1	ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผล การจัดการศึกษา	4.28	0.460	85.60	เชื่อมั่นมาก
2	ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	4.35	0.477	87.00	เชื่อมั่นมาก
3	ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา	4.16	0.802	83.20	เชื่อมั่นมาก
4	เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.41	0.491	88.20	เชื่อมั่นมาก
5	พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบ และประเมินผลทางการศึกษา	4.46	0.498	89.20	เชื่อมั่นมาก
6	การให้การรับรองมาตรฐานของระบบวิธีการ แบบทดสอบ ของหน่วยงาน การประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา	4.31	0.499	86.20	เชื่อมั่นมาก
7	เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.36	0.480	87.20	เชื่อมั่นมาก

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
ด้านการจัดการทดสอบ		4.38	0.393	87.60	เชื่อมั่นมาก
1	การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐานครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	4.64	0.539	92.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
2	การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.38	0.486	87.60	เชื่อมั่นมาก
3	การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	4.31	0.473	86.20	เชื่อมั่นมาก
4	การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน	4.36	0.479	87.20	เชื่อมั่นมาก
5	การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	4.20	0.773	84.00	เชื่อมั่นมาก
ด้านผลการทดสอบ		4.41	0.396	88.20	เชื่อมั่นมาก
1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	4.33	0.485	86.60	เชื่อมั่นมาก
2	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.54	0.546	90.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
3	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	4.37	0.487	87.40	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.47	0.505	89.40	เชื่อมั่นมาก

จากตารางที่ 45 แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรทางการศึกษาเพศหญิง มีความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. เท่ากับ 4.49 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1. บุคลากรทางการศึกษาเพศชาย โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

2. บุคลากรทางการศึกษาเพศหญิง โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
			ชาย (n=123)	หญิง (n=277)
ด้านบทบาทหน้าที่		4.33	4.34	4.33
1	ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	4.28	4.25	4.29
2	ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	4.35	4.35	4.35
3	ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา	4.16	4.22	4.13
4	เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.41	4.44	4.39
5	พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา	4.46	4.48	4.45
6	การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ แบบทดสอบของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา	4.31	4.29	4.32

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	เพศ	
			ชาย (n=123)	หญิง (n=277)
7	เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.36	4.37	4.35
ด้านการจัดการทดสอบ		4.38	4.41	4.36
1	การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	4.64	4.70	4.61
2	การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.38	4.37	4.39
3	การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	4.31	4.33	4.30
4	การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน	4.36	4.43	4.32
5	การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	4.20	4.21	4.19
ด้านผลการทดสอบ		4.41	4.43	4.40
1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	4.33	4.31	4.34
2	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.54	4.55	4.53
3	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	4.37	4.41	4.34
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.47	4.42	4.49

จากตารางที่ 46 แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า บุคลากรทางการศึกษาอื่น ๆ เช่น ครูเอกชน, อาจารย์มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. มากที่สุดเท่ากับ 4.51 รองลงมา บุคลากรทางการศึกษาที่เป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และครู ค.ศ. ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ และพิจารณาตามตำแหน่งงานในปัจจุบันได้ดังนี้

1. บุคลากรทางการศึกษาที่เป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด - มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และด้านผลการทดสอบมีความเชื่อมั่นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

2. บุคลากรทางการศึกษาที่เป็นรองผู้อำนวยการสถานศึกษา โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมา คือ ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ

3. บุคลากรทางการศึกษาที่เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

4. บุคลากรทางการศึกษาที่เป็นครู ค.ศ. โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

5. บุคลากรทางการศึกษาที่เป็นครูเอกชน หรืออาจารย์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ตำแหน่งงาน				
			ผู้อำนวยการ สถานศึกษา (n=4)	รอง ผู้อำนวยการ สถานศึกษา (n=34)	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ สถานศึกษา (n=38)	ครู ค.ศ. (n=253)	อื่น ๆ เช่น ครู เอกชน, อาจารย์ มหาวิทยาลัย (n=71)
ด้านบทบาทหน้าที่		4.33	4.54	4.43	4.35	4.32	4.32
1	ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	4.28	4.25	4.35	4.18	4.30	4.24
2	ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	4.35	4.50	4.41	4.42	4.33	4.34
3	ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับ การทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและ ประเมินผลการศึกษา	4.16	4.75	4.35	4.26	4.13	4.07
4	เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ	4.41	4.25	4.56	4.42	4.38	4.42
5	พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการ ศึกษา	4.46	4.50	4.56	4.45	4.43	4.51
6	การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ แบบทดสอบ ของ หน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา	4.31	4.75	4.35	4.37	4.29	4.30
7	เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาใน ระดับประเทศ	4.36	4.75	4.41	4.34	4.36	4.34

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ที่	ประเด็น	ภาพรวม	ตำแหน่งงาน				
			ผู้อำนวยการ สถานศึกษา (n=4)	รอง ผู้อำนวยการ สถานศึกษา (n=34)	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ สถานศึกษา (n=38)	ครู ค.ศ. (n=253)	อื่น ๆ เช่น ครู เอกชน, อาจารย์ มหาวิทยาลัย (n=71)
ด้านการจัดการทดสอบ		4.38	4.70	4.41	4.43	4.35	4.43
1	การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและ สอดคล้องกับหลักสูตร	4.64	5.00	4.53	4.76	4.62	4.66
2	การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.38	4.75	4.38	4.37	4.35	4.48
3	การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	4.31	4.50	4.41	4.37	4.27	4.35
4	การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน	4.36	4.50	4.41	4.45	4.31	4.44
5	การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	4.20	4.75	4.29	4.18	4.17	4.21
ด้านผลการทดสอบ		4.41	4.50	4.49	4.47	4.37	4.47
1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	4.33	4.25	4.47	4.42	4.27	4.41
2	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับ ความเป็นจริง	4.54	4.75	4.50	4.68	4.49	4.62
3	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียน การสอนได้	4.37	4.50	4.50	4.32	4.34	4.39
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.47	4.50	4.47	4.34	4.48	4.51

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากตารางที่ 47 แสดงความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ พบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ ไม่มีความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.75 และบุคลากรทางการศึกษาที่มีความต้องการที่อยากให้ สทศ. ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 47 แสดงความต้องการที่อยากให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ

ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	351	87.75
มี	49	12.25
การสร้างเชื่อมั่นด้านตัวชี้วัดเนื้อหา ในการทดสอบให้เป็นที่ยอมรับ	22	44.90
ควรลดข้อผิดพลาดในการตรวจข้อสอบ	15	30.61
ออกข้อสอบให้เหมาะสมกับช่วงวัยของผู้เข้าสอบ ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไป และสอดคล้องกับตัวชี้วัด	9	18.37
พิจารณารูปแบบการประเมินผลการทดสอบ ให้ สามารถนำผลคะแนนไปใช้ในการเข้าศึกษาต่อได้ ในทุกสาขาวิชา	5	10.20
รวมทั้งสิ้น	400	100.00

4.2 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

โดยสรุปรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในกลุ่มผู้รับบริการ 2 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย ผู้เข้าสอบ และผู้ประสานงานจัดสอบ ในด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการบริหารการจัดสอบ และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ต่อไป

4.2.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้เข้าสอบ

4.2.1.1 ประเภทที่ 1 การจัดสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้เข้าสอบทราบข่าวการสมัครสอบ รวมถึงการเตรียมตัวสอบ (การอ่านหนังสือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ) สถานที่สอบจากอาจารย์ประจำชั้น นอกจากนี้อาจารย์ประจำชั้นยังแนะนำให้ผู้เข้าสอบนำบัตรผู้เข้าสอบไปด้วย

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้เข้าสอบได้รับแบบฟอร์มการสมัครจากอาจารย์ประจำชั้น เมื่อกรอกแล้วจะส่งครูประจำชั้นพร้อมกับแสดงบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้อาจารย์ประจำชั้นตรวจสอบความถูกต้อง โดยอาจารย์และโรงเรียนทำการสมัครสอบให้นักเรียน การเตรียมตัวสอบอาจารย์ประจำชั้นได้แนะนำทางการสอบและการเตรียมตัวให้นักเรียน และนักเรียนบางกลุ่มได้หาข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ตด้วย ทั้งนี้มีบางโรงเรียนนำข้อสอบเก่ามาติวให้นักเรียน ในวันสอบสนามสอบติดประกาศให้นักเรียนทราบเลขที่นั่งและห้องสอบอย่างชัดเจน การแจ้งผลการสอบของ O-NET ระดับชั้น ป.6 ส่วนใหญ่อาจารย์ประจำชั้นแจ้งผลการสอบให้นักเรียน แล้วนักเรียนเข้าไปดูผลการสอบอย่างเป็นทางการอีกครั้งในเว็บไซต์ บางโรงเรียนเช่นโรงเรียนวัดสามัคคีธรรมพิมพ์ผลการทดสอบให้นักเรียนด้วย แต่การสอบ O-NET ระดับชั้น ม.3 และม.6 ส่วนใหญ่นักเรียนจะเข้าไปดูผลสอบจากเว็บไซต์ด้วยตนเอง

“...ครูประจำชั้นสมัครสอบให้ แจ้งวันสอบ และให้บัตรผู้เข้าสอบ ในบัตรผู้เข้าสอบจะแจ้งเลขที่ห้องสอบ ห้องสอบ ครูที่โรงเรียนพาไปสนามสอบ วันประกาศผลสอบ คุณครูที่โรงเรียนปรีณผลสอบให้ด้วย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5. ผู้เข้าสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6. สัมภาษณ์. 11 สิงหาคม 2562)

“...คุณครูประจำชั้นแจ้งให้เอาบัตรประชาชนไปให้ครู แล้วครูให้กรอกเอกสาร
โดยกรอกชื่อ-นามสกุล ชั้น ให้ครู แล้วครูนำไปสมัครสอบให้...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2. ผู้เข้า
สอบ O-NET ระดับชั้น ป.6. สัมภาษณ์. 11 สิงหาคม 2562)

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ เจ้าหน้าที่คุมสอบส่วนใหญ่เป็นอาจารย์จากโรงเรียนอื่น โดยให้ข้อมูลแนวทางการปฏิบัติตนแก่ผู้เข้าสอบ เช่น ก่อนเข้าห้องสอบให้เตรียมปากกา ดินสอ น้ำยาลบคำผิด ยางลบ ให้ใช้ดินสอฝนลงในกระดาษคำตอบให้เข้ม ถ้าจะลบต้องลบให้สะอาด ให้ปิดโทรศัพท์ระหว่างการสอบ ทบทวนคำตอบก่อนส่ง เมื่อทำข้อสอบเสร็จแล้ว ให้นั่งรอนจนกว่าจะหมดเวลาและห้ามคุย หรือรบกวนผู้อื่น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่คุมสอบเน้นย้ำว่าห้ามทุจริต โดยเฉพาะการลอกข้อสอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสนามสอบทั้งเรื่องความสะดวกในการเดินทาง ห้องน้ำพอเพียงและสะอาด มีที่ให้ผู้เข้าสอบนั่งรอก่อนเข้าห้องสอบ และความสะดวกด้านอาหาร (แม้ว่าจะจัดสอบในวันหยุดแต่สนามสอบมีการจำหน่ายอาหารที่สะดวก และพอเพียงกับปริมาณผู้เข้าสอบ บางสนามสอบมีเลี้ยงอาหารกลางวันแก่ผู้สอบด้วย) ถ้าโรงเรียนไม่ได้เป็นสนามสอบ โรงเรียนจะจัดหารับส่งให้นักเรียน กรณีของผู้เข้าสอบของจังหวัดตากคนหนึ่ง เล่าว่าตนเองอยู่บนดอยโรงเรียนจักรธรรพ์ - ส่งเป็นรถกะบะบรรทุกของนักการภารโรง ใช้เวลาเดินทางไปสนามสอบประมาณ 1 ชั่วโมง ซึ่งตนเองและเพื่อนเหนื่อยกับการเดินทาง จึงอยากให้มีสนามสอบใกล้ ๆ หรือรถรับ - ส่งควรสะดวกสบายมากกว่านี้ด้วยการมีที่นั่งให้นักเรียนทุกคน

(2) **การประเมินความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ** ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบระดับมาก โดยเห็นว่าข้อสอบสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียนในห้องเรียน นักเรียนเตรียมตัวไม่ทัน เช่น อ่านหนังสือไม่ทัน จะเห็นว่าข้อสอบยากและบางข้อไม่เคยเรียนมาก่อน

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และย้ำเตือนในเรื่องวันที่สอบ แนวทางการเตรียมตัวสอบ วันที่ และช่องทางประกาศผลสอบให้นักเรียนให้มากขึ้น ข้อสอบควรสอดคล้องกับเนื้อหาการเรียน และควรปรับปรุงเรื่องปริมาณรถรับ - ส่งผู้เข้าสอบให้เพียงพอและมีคุณภาพ เช่น มีที่นั่งสำหรับนักเรียนทุกคน

4.2.1.2 ประเภทที่ 2 การจัดสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช. ปี 3 และ ปวส. ปี 2

(1) **การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่ผู้เข้าสอบทราบข้อมูลต่าง ๆ ผ่านอาจารย์ประจำชั้นและเว็บไซต์

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้เข้าสอบทราบการรับสมัครสอบและแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ จากอาจารย์ประจำชั้น โดยสถาบันการศึกษาสมัครสอบให้กับนักเรียน ในวันสอบผู้เข้าสอบทราบห้องสอบผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตามพบว่าบางสนามสอบเสียงตามสายเบาทำให้ผู้เข้าสอบฟังประกาศต่าง ๆ ไม่ชัด ผู้เข้าสอบทราบผลการสอบจากเว็บไซต์ ซึ่งผู้เข้าสอบเห็นว่าควรมีช่องทางการแจ้งข่าวต่าง ๆ (ทั้ง

การสมัครสอบ สนามสอบ และผลการสอบ) ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การแจ้งผ่านอีเมล SMS หรือแอปพลิเคชัน (Application) บนมือถือ

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ เจ้าหน้าที่คุมสอบให้ข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติตนระหว่างการสอบอย่างชัดเจน แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่คุมสอบคุยกัน ซึ่งเป็นการรบกวนสมาธิของผู้เข้าสอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในการเดินทางไปสนามสอบ และพึงพอใจต่อห้องน้ำสะอาด และให้นั่งรอก่อนเข้าห้องสอบ แต่พบว่าบางสนามสอบมีห้องน้ำน้อย และร้านค้า/ร้านอาหารไม่พอ เช่น มีร้านค้าที่เปิดจำหน่ายร้านเดียว ทำให้ผู้เข้าสอบต้องออกไปรับประทานอาหารข้างนอก

“...ควรมีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ แต่การแจ้งผลคะแนนไว้อยู่ นะครับ โดยรวมเจ้าหน้าที่คุมสอบดี สถานที่สอบคับไปหน่อย เช่น ห้องน้ำและร้านอาหารไม่พอเพียงกับจำนวนผู้เข้าสอบ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 25. ผู้เข้าสอบ V-NET ระดับชั้น ปวส. ปี 2. สัมภาษณ์. 13 สิงหาคม 2562)

(2) การประเมินความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบระดับมาก

(3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา การจัดการการสอบควรจัดวิชาคำนวณไว้ในช่วงเช้า นอกจากนี้โจทย์ไม่ควรยาวเกินไป ข้อสอบควรกระชับและเข้าใจง่าย ถ้าโจทย์ยาวควรเพิ่มเวลาในการทำข้อสอบให้มากกว่านี้ ผู้เข้าสอบยังเสนอแนะว่า ควรอนุญาตให้ผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบก่อนเวลาไว้ขึ้น (ประมาณ 10 – 15 นาทีก่อนสอบ) เพื่อให้มีเวลาเตรียมตัวมากขึ้น ทุกห้องสอบควรมีนาฬิกาแขวน เจ้าหน้าที่คุมสอบ (บางห้องสอบ) ไม่ควรคุยกันจนรบกวนผู้เข้าสอบ ควรเพิ่มร้านค้า/ร้านอาหารให้พอเพียงกับจำนวนผู้เข้าสอบ รวมถึงการประกาศสนามสอบ และผลสอบควรมีช่องทางที่หลากหลายไม่เฉพาะผ่านเว็บไซต์ เช่น ควรแจ้งผลผ่าน อีเมล SMS หรือแอปพลิเคชัน (Application) บนมือถือด้วย

“...การประชาสัมพันธ์ระหว่างการสอบดีมาก แต่อยากให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลต่าง ๆ เช่น สถานที่สอบ ผลคะแนน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะอีเมล SMS หรือ Application บนมือถือด้วย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 23. ผู้เข้าสอบ V-NET ระดับชั้น ปวส. ปี 2. สัมภาษณ์. 13 สิงหาคม 2562)

4.2.1.3 ประเภทที่ 3 การจัดสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย ประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร นักเรียนทราบข่าวการสอบ I-NET จากอาจารย์ประจำชั้น 2-3 สัปดาห์ก่อนสอบ อย่างไรก็ตามนักเรียนทราบว่าต้องสอบอยู่แล้ว เพราะมีการสอบทุกปี ก่อนสอบ 1-2 สัปดาห์โรงเรียนจัดคิวให้นักเรียนทุกวัน (วันจันทร์ - ศุกร์) บางโรงเรียนจัดคิวก่อนสอบ 3 วัน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โรงเรียนดำเนินการสมัครสอบให้นักเรียน โดยให้นักเรียนทุกคนสอบ

“...จริง ๆ แล้วทราบว่าต้องมีการสอบ I-NET อยู่แล้ว เพราะเห็นจัดสอบทุกปี ตอนที่สอบครูแจ้งว่าจะมีการสอบล่วงหน้าประมาณ 2-3 สัปดาห์ และโรงเรียนสมัครให้เลย ให้ทุกคนได้สอบ ก่อนสอบ 2 สัปดาห์ โรงเรียนคิวให้ทุกวันเลย ตอนนั้นสอบช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเครียดมาก เพราะมีสอบทั้ง O-NET และสอบปลายภาค แต่ก็ดีนะครับ อาย้ายไปสอบช่วงปิดเทอมเลย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 26. ผู้เข้าสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น. สัมภาษณ์. 25 มิถุนายน 2562)

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ เจ้าหน้าที่คุมสอบให้คำแนะนำและคำอธิบายอย่างเป็นกันเอง เช่น ควรกรอกข้อมูลอย่างไร และระเบียบของการสอบ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ไม่กดดันและยินดีให้ความช่วยเหลือผู้เข้าสอบ

“...ครูผู้คุมสอบใจดี เป็นกันเอง ทำหน้าที่ดี มีการเช็คชื่อ ตรวจบัตร เช็คโทรศัพท์ ตรวจอย่างดี ถ้าไม่เข้าใจก็สอบถามได้ ปรีक्षाได้ ไม่กดดันจนเกินไป...” (ผู้เข้าสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย. สัมภาษณ์. 16 กรกฎาคม 2562)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่นักเรียนได้สอบในสนามสอบของโรงเรียนตนเอง ทำให้สะดวกในการเดินทางและคุ้นเคยกับสถานที่ บางสนามเช่นโรงเรียนพัฒนาวิทยามีดินสอ ยางลบแจกให้ผู้เข้าสอบ I-NET ตอนต้นเท่านั้น (ระดับตอนกลางและตอนปลายไม่ได้รับ)

(2) **การประเมินความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ** ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบระดับมาก โดยเห็นว่า ข้อสอบโดยรวมไม่ยาก ส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว (ยกเว้นภาษาอาหรับและมลายู เพราะข้อสอบเป็นภาษานั้น ๆ ซึ่งนักเรียนอ่านไม่ค่อยออก และได้คะแนนน้อย) และการสอบ I-NET ทำให้ได้ทบทวนความรู้ ผลคะแนนที่ได้ทำให้นักเรียนทราบว่าต้องพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น

“...ควรจัดสอบ I-NET ทุกปี เพราะทำให้พัฒนาตนเอง ได้รู้ศักยภาพของตนเอง หนูคิดว่าคะแนน I-NET น่าเชื่อถือนะ เพราะสอดคล้องกับเกรดที่ได้ในห้องเรียน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 40. ผู้เข้าสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง. สัมภาษณ์. 25 มิถุนายน 2562)

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** ผู้เข้าสอบเห็นว่าควรแจ้งให้ทราบว่ามีการสอบล่วงหน้ามากกว่านี้ และโรงเรียนควรคิวให้นักเรียนมากขึ้น เพราะบางวิชาเช่น ภาษาอาหรับกับมลายูนักเรียนได้คะแนนน้อย ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการไปเรียนต่อโรงเรียนปอเนาะ สำหรับข้อสอบพบว่า วิชาภาษาอาหรับบางปีมีสระ บางปีไม่มีสระ ในปีให้ผู้ให้ข้อมูลสอบไม่มีสระทำให้ต้องใช้เวลาอ่านและทำความเข้าใจนาน นอกจากนี้พบว่าข้อสอบบางข้อใจหายยาวเกินไป ควรปรับโจทย์ให้กระชับ และพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถามกับเวลาที่ใช้สอบ และควรจัดสอบ 2 วันเพราะข้อสอบมีมากและป้องกันไม่ให้นักเรียนเครียด สทศ. ควรให้ข้อสอบแก่โรงเรียน

เพื่อนำไปตีพิมพ์นักเรียนที่จะสอบในปีต่อไป หรือ สทศ.ควรจัดเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมาตีพิมพ์ให้นักเรียนที่จะสอบ

“...ข้อสอบไม่ยากนะคะ ยกเว้นภาษาอาหรับกับมลายูซึ่งอ่านไม่ค่อยเข้าใจ ทำให้ได้คะแนนน้อย ทำให้ไปสมัครเรียนต่อโรงเรียนปอเนาะยาก อยากให้ข้อมูลเป็นภาษาไทย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 32. ผู้เข้าสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง. สัมภาษณ์. 25 มิถุนายน 2562)

“...ข้อสอบภาษาอาหรับที่บางปีมีสระ บางปีไม่มีสระ ปีที่หนูสอบไม่มีสระจะยากมาก ต้องใช้เวลาอ่านเวลาตีความนาน จริง ๆ อยากให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกว่าข้อสอบจะมีสระหรือไม่มีสระ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 29. ผู้เข้าสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น. สัมภาษณ์. 25 มิถุนายน 2562)

“...อยากให้ทบทวนข้อสอบ เช่น วิชามลายูพบปัญหาว่าให้อ่านบทความที่ให้มาแล้วมาตอบคำถาม แต่ไม่มีบทความให้อ่าน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 39. ผู้เข้าสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย. สัมภาษณ์. 16 กรกฎาคม 2562)

“...อยากให้ปรับปรุงข้อสอบจากบทความที่ยาว ๆ ทำให้สั้น กะทัดรัด เข้าใจบทความได้ง่าย ไม่สลับซับซ้อนมากเกินไป บางข้อถามแบบมีน ๆ งง ๆ ไม่ตรงกับตัวเลือกที่ให้มา...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 40. ผู้เข้าสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย. สัมภาษณ์. 16 กรกฎาคม 2562)

4.2.1.4 ประเภทที่ 4 การจัดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้เข้าสอบทราบข่าวการสอบและข้อมูลต่าง ๆ จากอาจารย์ประจำชั้นซึ่งให้ข้อมูลครบ โดยโรงเรียนจัดติวและเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา

“...อาจารย์ให้ข้อมูลล่วงหน้าพอสมควร หนูคิดว่าอาจารย์ให้ข้อมูลครบ และคอยอัปเดตสถานการณ์ต่าง ๆ แต่ขึ้นอยู่กับความสนใจของนักเรียนด้วย บางคนก็ไม่ค่อยสนใจ และบอกว่าไม่รู้ทั้ง ๆ ที่ครูแจ้งแล้ว...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 43. ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.3. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2662)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สถานศึกษาเป็นผู้สมัครสอบให้นักเรียนทุกคน การประกาศชื่อและที่นั่งสอบมีความชัดเจนและเรียบร้อยโดยติดประกาศที่บอร์ด และติดหน้าห้องสอบ การประกาศผลสอบรวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ เจ้าหน้าที่คุมสอบเป็นกันเอง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบในการสอบ ใส่ใจผู้เข้าสอบมาก

“...เจ้าหน้าที่คุมสอบให้ข้อมูลดี คอยดูแลตลอดเวลา ใส่ใจตั้งแต่เริ่มสอบจนสอบเสร็จ ไม่เล่นมือถือเลย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 43. ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.3. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2662)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สอบสะดวกสบาย โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการเดินทาง อากาศในห้องสอบที่ไม่ร้อนจนเกินไป จำนวนและคุณภาพของห้องน้ำ และการอยู่ใกล้ตลาดหรือแหล่งอาหาร ทั้งนี้ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสถานที่สอบ การเดินทางและความสะดวกในการรับประทานอาหารเช้า แต่มีบางส่วนเห็นว่า บางห้องสอบอากาศร้อนเพราะพัดลมเสีย และห้องน้ำมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าสอบ

“...บรรยากาศในห้องสอบร้อนอบอ้าว เพราะพัดลมเสีย ทำให้ไม่มีสมาธิอากาศร้อน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 44. ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.3. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2662)

“...สถานที่สะดวก อยู่ใกล้ตลาดทำให้หาอาหารรับประทานได้ง่าย แต่ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด และห้องสอบร้อน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 43. ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.3. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2662)

“...ไม่ค่อยมีร้านอาหาร ต้องใช้เวลาในการเดินทางไปรับประทานอาหารนาน ในส่วนนี้ยากให้เพิ่มเวลาพักให้นานขึ้น หรือปรับเวลาสอบให้ไวขึ้นเพื่อให้มีเวลาพักกลางวันมากขึ้น...” (ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.6. สัมภาษณ์. 18 สิงหาคม 2662)

(2) การประเมินความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบระดับมาก

(3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ห้องสอบทุกห้องควรมีอุณหภูมิที่เหมาะสมคือไม่ร้อนและไม่หนาวเกินไป (ที่ผ่านมาพบห้องสอบบางห้อง พัดลมเสีย) ข้อสอบบางข้อที่ไม่ตรงกับเนื้อหาที่เรียน โดยนักเรียนส่วนใหญ่เห็นว่าข้อสอบภาษาภาษาอังกฤษยากเกินไป นอกจากนี้การสอบ N-NET ผู้เข้าสอบที่มีอายุมากต้องการให้ผู้คุมสอบอธิบายแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ของการสอบให้มากขึ้น และลดปริมาณข้อสอบให้เหมาะสมกับเวลา เนื่องจากผู้เรียนที่มีอายุมากมีความสามารถในการทำข้อสอบจะน้อยกว่าผู้เรียนอายุน้อย

“...อยากให้เพิ่มเวลาแนะนำการสอบมากขึ้น พี่อายุ 56 ปีแล้วนะ ไม่ค่อยทันคนอื่น และอยากให้ กศน. ติวให้มากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 52. ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.6. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2662)

“...ที่อายุ 60 ปี อยากให้ลดเวลาสอบลงอีกนิด และเพิ่มเวลาพักผ่อนให้มากขึ้น
...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 51. ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.6. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2662)

4.2.1.5 ประเภทที่ 5 การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และม.6

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการใน ระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร สามเณรรับทราบการสมัครจากอาจารย์ ประจำชั้นและผู้ประสานงานของโรงเรียน ซึ่งคอยอำนวยความสะดวกให้สามเณรทั้งการสมัครสอบและการแจ้ง ข่าว/ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ สามเณรเพียงทำตามที่คุณประสานงานแนะนำเท่านั้น ทั้งนี้พบว่า แต่ละโรงเรียน ประชาสัมพันธ์และการแจ้งวันสอบต่างกัน เช่น บางโรงเรียนแจ้งวันสอบล่วงหน้าเดือนครึ่ง บางโรงเรียนแจ้งไม่ ถึงเดือน อย่างไรก็ตามโรงเรียนส่วนใหญ่มีติวก่อนสอบให้แก่สามเณรด้วย

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โรงเรียนดำเนินการสมัครสอบให้สามเณร โดยสามเณร เพียงทำตามที่คุณประสานงานแนะนำเท่านั้น ทำให้สามเณรรู้สึกว่าได้รับความสะดวกสบายมาก

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยเข้มงวดกับระเบียบ ในการสอบทำให้การสอบเป็นไปอย่างเรียบร้อย อย่างไรก็ตามพบว่า เจ้าหน้าที่คุมสอบบางห้องเหมือนไม่ค่อย ให้ความสำคัญกับการสอบ ไม่ค่อยอยู่ประจำห้อง บางคนคุยโทรศัพท์ และบางคนเล่นไลน์ซึ่งรบกวนผู้เข้าสอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามเณรเห็นว่าได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจที่โรงเรียน จัดหารถรับ - ส่งในการเดินทางไปสอบให้สามเณร สถานที่สอบมีความเหมาะสมโดยมีที่พัก (โต๊ะหินอ่อนให้นั่ง ระหว่างรอ) ติคป้ายห้องสอบและที่นั่งสอบอย่างชัดเจน การสอบนอกสถานที่ทำให้สามเณรมีความกระตือรือร้น มากขึ้น อย่างไรก็ตามพบว่า ในกรุงเทพฯโรงเรียนจัดหารถรับ - ส่งให้สามเณร แต่ในต่างจังหวัดเช่นจังหวัด เชียงรายสามเณรที่มาจากต่างอำเภอ เช่น อำเภอเวียงป่าเป้าและอำเภอแม่สายต้องมาหาที่พักในตัวเมืองก่อน สอบ 1 วัน

“...อยู่อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายต้องมาสอบที่อำเภอเมือง ทั้งจังหวัด มีสนามสอบที่เดียว มีเพื่อนเณรออยู่อำเภอแม่สายต้องมาก่อน 1 วัน มาหาที่พักใกล้สนาม สอบ ถ้ามีสนามสอบมากขึ้น ผู้เข้าสอบจะสะดวกมากขึ้น เรื่องลิ้นหนังสือสุทธิมาที่เชียงราย มีประมาณ 10 รูป ตอนนั้นไม่แน่ใจว่าแก้ปัญหาอย่างไร” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 61. ผู้เข้าสอบ B-NET ระดับชั้น ม.6. สัมภาษณ์. 26 มิถุนายน 2662)

(2) การประเมินความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบระดับมาก ทั้งนี้เพราะ ข้อสอบสอดคล้องกับเนื้อหาที่สามเณรเรียนในชั้นเรียน จำนวนข้อสอบสอดคล้องกับระยะเวลาที่ให้ และอาจจะให้เวลามากเกินได้ด้วย เพราะส่วนใหญ่ใช้เวลาสอบไม่ถึงสามชั่วโมง อย่างไรก็ตามเห็นด้วยกับ ระเบียบของการสอบที่ให้อยู่ในห้องสอบจนกว่าจะหมดเวลา ทั้งนี้เพื่อความเป็นระเบียบ นอกจากนี้สามเณรยัง เห็นว่า กระบวนการจัดสอบเข้มงวด และเหมาะสม ผลการสอบ/คะแนน เป็นข้อบ่งชี้ที่น่าเชื่อถือ่าเข้าใจ

เนื้อหาที่เรียนมาน้อยเพียงใด โดยคะแนนสอบสอดคล้องกับความสามารถของสามเณร การสอบ B-NET มีประโยชน์เพราะทำให้ได้ทบทวนความรู้ที่ได้เรียนมา

สำหรับข้อสอบวิชาบาลี สามเณรเห็นว่า อ่านข้อสอบแล้วไม่ค่อยเข้าใจ โดยอาจเกิดจากพื้นฐานความรู้ของสามเณรไม่แน่น ซึ่งสามเณรสอบตกวิชาบาลีได้คะแนนน้อยจำนวนมาก ทั้งนี้เพราะตอนเรียนเรียนแบบมุขปาฐะ คือเรียนแบบแปลเป็นเล่ม แต่ข้อสอบออกเป็นแบบเลือกตอบ (Choice) สามเณรเห็นว่าควรมีหนังสือที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้ทุกโรงเรียนใช้สอน หรือตีให้สามเณรเหมือนกัน ส่วนข้อสอบวิชาอื่น ๆ มีความเหมาะสมคือไม่ยากและไม่ง่ายเกินไป

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** สามเณรเห็นว่าข้อสอบ/คำถามบางข้ออ่านแล้วไม่เข้าใจ มีความกำกวมของข้อคำถาม จึงเห็นว่าควรปรับปรุงการออกข้อสอบโดยโจทย์หรือข้อคำถามต้องชัดเจน การแสดงหนังสือสุทธีก่อนเข้าห้องสอบ พบว่าสามเณรบางรูปลืมนำหนังสือสุทธิมาด้วย และสนามสอบในแต่ละจังหวัดมีที่เดียวทำให้สามเณรที่มาจากต่างอำเภอเสียโอกาส การสมัครสอบควรให้บัตรเข้าห้องสอบมาด้วย (ถ้าลืมนสามารถของถ่ายเอกสารที่กรรมการสอบได้) และใช้บัตรนี้แทนหนังสือสุทธิ ควรเพิ่มสนามสอบ เพราะปัจจุบันมีสนามสอบน้อย คือจังหวัดละ 1 แห่ง ทำให้สามเณรที่มาจากต่างอำเภอ ต้องเดินทางมาก่อน 1 วันและหาที่พักใกล้สนามสอบ ผู้คุมสอบ (บางห้องสอบ) ควรอยู่ประจำห้อง ไม่คุยโทรศัพท์และไม่เล่นไลน์

ด้านระยะเวลาสอบ คือ สามเณรเห็นว่า การสอบ B-NET จัดสอบเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงนี้สามเณรจะมีสอบหลายอย่าง โดยเฉพาะการสอบบาลีสนามหลวง และ O-NET ถ้าเวลาซ้ำซ้อนกันสามเณรต้องเลือกสอบอย่างใดอย่างใด ซึ่งส่วนใหญ่พระผู้ใหญ่จะแนะนำให้เลือกสอบบาลีสนามหลวงมากกว่า ควรจัดสอบ B-NET ในเทอม 1 หรือจัดวันสอบไม่ใช่ซ้ำซ้อนกับการสอบอื่น ๆ ส่วนเวลาในการทำข้อสอบ B-NET 3 ชั่วโมงสามเณรส่วนใหญ่ทำข้อสอบเสร็จก่อน 3 ชั่วโมง ควรอนุญาตให้ออกห้องสอบก่อนหมดเวลาประมาณครึ่งชั่วโมง

“...ช่วงที่สอบ เวลาสอบซ้ำซ้อนกับสอบนักรธรรม เพื่อนหลาย ๆ รูปต้องเลือกว่าจะสอบอะไร ส่วนใหญ่พระผู้ใหญ่จะแนะนำให้สอบนักรธรรมมากกว่า อยากให้การจัดสอบไม่ตรงกับสอบอื่น ๆ ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 64. ผู้เข้าสอบ B-NET ระดับชั้น ม.6. สัมภาษณ์. 26 มิถุนายน 2662)

“...อยู่จังหวัดนครปฐม เพื่อนลืมนำหนังสือสุทธิมาต้องโทรบอกพระอาจารย์ที่วัดเพื่อนำหนังสือสุทธิมาให้ อยากให้เปลี่ยนตอนสมัครแล้วน่าจะมียบัตรผู้เข้าสอบให้ และถ้าลืมนบัตรผู้เข้าสอบก็ขอสำเนาจากส่วนกลางได้...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 60. ผู้เข้าสอบ B-NET ระดับชั้น ม.6. สัมภาษณ์. 26 มิถุนายน 2662)

“...จำนวนข้อสอบ เวลาที่ใช้สอบ ควรทำให้กระชับมากขึ้น ข้อสอบควรชัดเจนที่อ่านแล้วสามารถเข้าใจได้ทันที...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 55. ผู้เข้าสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3. สัมภาษณ์. 18 กรกฎาคม 2662)

4.2.1.6 ประเภทที่ 6 การจัดสอบ GAT/PAT

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการใน ระดับปานกลาง

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้เข้าสอบทราบข่าวต่าง ๆ จากโรงเรียนและ เว็บไซต์ของ สทศ. แต่ควรเพิ่มปริมาณและคุณภาพของการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ของ สทศ. ให้มากขึ้น เช่น การ แจ้งข่าวสารการสมัครสอบที่แน่นอนเชื่อถือได้ นอกจากนี้ สทศ. ควรมีความรวดเร็วในการให้ข้อมูล โดยเฉพาะ วันสอบและวันประกาศผลสอบ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากช่วงระยะเวลาการจัดสอบเป็นช่วงที่มี สถานการณ์การเลือกตั้ง จึงส่งผลให้การกำหนดวันสอบมีการเปลี่ยนแปลง

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ ผู้คุมสอบมีมาตรฐานการคุมสอบในแต่ละห้องไม่เหมือนกัน สามารถตอบ คำถามผู้เข้าสอบได้ และไม่ควรเล่นโทรศัพท์ระหว่างที่คุมสอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าสอบต้องเดินทางไปสอบซึ่งไกล และต้องเช่าห้องพักใกล้สนาม สอบ ควรเพิ่มสนามสอบให้มากขึ้นเพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้เข้าสอบได้สอบใกล้บ้าน และลดความแออัดของสนาม สอบ นอกจากนี้ยังพบว่าสนามสอบมีที่นั่งรอ ห้องน้ำและโรงอาหารไม่เพียงพอกับผู้เข้าสอบ

(2) การประเมินความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบ ระดับมาก แต่ไม่ถึงระดับมากที่สุด เพราะข้อสอบบางไม่อยู่ในเนื้อหาที่เรียนในชั้นเรียน

(3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ของเว็บไซต์ สทศ. ทั้งในด้าน ปริมาณและคุณภาพของข้อมูล รวมถึงความเสถียรของเว็บไซต์ ถ้าให้ผู้สอบสมัครผ่านเว็บไซต์ของ สทศ. แต่เว็บไซต์ไม่พร้อมควรเปลี่ยนเป็นให้ผู้สมัครสอบสมัครผ่านโรงเรียน ซึ่งจะทำให้ผู้สมัครสอบได้รับความสะดวก มากกว่า ควรกำหนดวันสอบและกำหนดการต่าง ๆ ให้ชัดเจน ควรเพิ่มสนามสอบให้มากขึ้น เพื่อเพิ่ม ความสะดวกในการเดินทาง และลดความแออัดของสนามสอบ โดยเฉพาะในเรื่องสถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ และ โรงอาหาร นอกจากนี้ผู้คุมสอบ ควรมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน ควรใส่ใจในการคุมสอบไม่ควรเล่น โทรศัพท์ระหว่างการคุมสอบ และ สทศ. ควรเฉลยข้อสอบเพื่อให้ผู้สอบทราบข้อผิดพลาดของตนเอง

4.2.1.7 ประเภทที่ 7 การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การ ประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ทราบข่าวการจัดสอบวิชา สามัญ 9 วิชา จากคุณอาจารย์ที่โรงเรียน และจากเว็บไซต์ของ สทศ. แต่มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนแสดงความคิดเห็น ว่า การจัดวางรูปแบบหน้าเว็บไซต์ มีเนื้อหาซับซ้อน ทำให้ยากต่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้เข้าสอบเห็นว่าการสมัครสอบผ่านทางเว็บไซต์ของ สทศ. ค่าธรรมเนียมในการสมัครสอบมีความเหมาะสม แต่ช่องทางการชำระเงินควรมีช่องทางที่หลากหลาย เพราะธนาคารที่กำหนดให้ชำระเงินมีสาขาน้อย ควรเพิ่มให้สามารถชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ได้และไม่ควรจำกัดเวลาชำระเงินเฉพาะในเวลาราชการเท่านั้น ควรให้นักเรียนสามารถชำระเงินในวันเสาร์และอาทิตย์ได้

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ ผู้คุมสอบควรแจ้งระเบียบการสอบแก่ผู้สอบอย่างชัดเจน รวมถึงแจ้งเวลาก่อนหมดเวลาสอบเป็นระยะ ๆ บางห้องสอบไม่แจ้งเวลาก่อนหมดเวลาสอบ เมื่อหมดเวลาสอบแล้วควรให้ผู้เข้าสอบทุกคนหยุดทำข้อสอบพร้อมกัน เพราะระหว่างที่ผู้คุมสอบเก็บกระดาษคำตอบยังมีผู้เข้าสอบบางคนทำข้อสอบ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่คุมสอบควรมีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน เช่น บางห้องอนุญาตให้สวมเสื้อแขนยาวได้ บางห้องไม่อนุญาต รวมถึงกล่อง/กระเป๋าดินสอบางห้องอนุญาต บางห้องไม่อนุญาตให้นำเข้าห้องสอบ

(2) **การประเมินความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ** ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบระดับมาก เพราะหลังจากการประกาศผลแล้ว มีระยะเวลาให้ผู้เข้าสอบสามารถดูกระดาษคำตอบของตนเองได้

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** การจัดตารางสอบในแต่ละวันควรคละกันระหว่างวิชาที่ยากกับวิชาที่ง่าย และควรจัดสอบวิชาคำนวณไว้ในช่วงเช้า อีกทั้งไม่ควรจัดสอบในแต่ละวิชาในเวลาเดียวกัน เช่น ไม่ควรจัดสอบวิชาคณิตศาสตร์ 1 และคณิตศาสตร์ 2 ในเวลาเดียวกัน เพื่อให้ผู้เข้าสอบสามารถเข้ารับการทดสอบได้ทั้ง 2 วิชา เนื่องจากว่าระบบแอดมิชชั่น (Admissions) ในสาขาวิชาเดียวกัน บางมหาวิทยาลัยใช้คะแนนคณิตศาสตร์ 1 บางมหาวิทยาลัยใช้คณิตศาสตร์ 2 ควรปรับเวลาการพัก โดยระหว่างการรอสอบแต่ละวิชาควรมีเวลาว่างเยอะมาก แต่พักกลางวันมีเวลาน้อย ซึ่งผู้เข้าสอบทั้งหมดต้องแย่งกันใช้โรงอาหาร ควรปรับเวลาพักกลางวันให้นานขึ้น และลดเวลาพักระหว่างวิชาต่าง ๆ ให้น้อยลง ด้านข้อสอบในปีที่ผู้ให้ข้อมูลสอบเห็นว่า โจทย์ยากมากเมื่อเทียบกับปีก่อน ๆ ทั้งวิชาฟิสิกส์และคณิตศาสตร์ ทั้งนี้ข้อสอบควรมีมาตรฐานเดียวกัน อาจารย์ผู้คุมสอบแต่ละห้อง ควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติที่เหมือนกันทุกห้อง การประชาสัมพันธ์ควรมีช่องทางที่หลากหลาย และมีความน่าเชื่อถือ ปัจจุบันนักเรียนหาข้อมูลจากเว็บไซต์ dek-d มากกว่าเว็บของ สทศ. ทั้งนี้ สทศ. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะการทำให้ผู้ปกครองเข้าใจระบบการสอบ

4.2.1.8 ประเภทที่ 8 การจัดสอบวัดสมรรถนะครู

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้เข้าสอบได้รับความอำนวยความสะดวกดีมาก โดยโรงเรียนช่วยประสานงานและแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ อาทิเช่น ข้าราชการสมัครสอบ การแจ้งวันและสนามสอบ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระเบียบการสอบในครั้งนี้ไม่ให้ผู้สอบออกห้องสอบก่อนหมดเวลา คนที่ทำข้อสอบเสร็จแล้วหันมาคุยกัน (ประมาณครึ่งชั่วโมงก่อนหมดเวลาสอบ) แม้ผู้คุมสอบจะปรามแล้วแต่ก็ไม่ฟัง ซึ่งเป็นการรบกวนสมาธิของผู้สอบท่านอื่น

“...การประสานงานจัดสอบดีมาก ข้อสอบ 60 ข้อ วัดทั้งความรู้ ความเข้าใจ การตีความ และทักษะการวิเคราะห์ ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 76. ผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครู. สัมภาษณ์. 8 มิถุนายน 2562)

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ ผู้คุมสอบคุมสอบอย่างเข้มงวด และปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จัดสอบมีความเหมาะสม (เพราะเป็นอาคารใหม่) มีที่จอดรถจำนวนมากและไม่ไกล เดินทางสะดวก

(2) **การประเมินความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ** ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบระดับมาก ทั้งนี้เพราะ ข้อสอบซึ่งมี 60 ข้อวัดทั้งความรู้และทักษะการวิเคราะห์ รวมถึงผู้เข้าสอบเชื่อมั่นองค์การของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ว่ามีความน่าเชื่อถือ ส่วนประเด็นที่ผู้เข้าสอบยังไม่เชื่อมั่น ได้แก่ การสอบครั้งนี้เป็นการสอบครั้งที่ 1 จึงยังไม่ทราบว่าผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร ส่วนผู้เข้าสอบที่มีอายุมาก เห็นว่าจำนวนข้อสอบกับเวลาไม่เหมาะสม คือ ข้อสอบมี 60 ข้อ แต่โจทย์ยาวมาก ทำให้อาจารย์บางท่านโดยเฉพาะอาจารย์ผู้อายุและอาจารย์ในกลุ่มสาระวิชาต่างประเทศ (ที่ไม่ถนัดการคำนวณ) ทำข้อสอบไม่ทัน หากโจทย์หรือสถานการณ์ที่ต้องอ่านยาวมาก ในสถานการณ์นั้นควรถาม 4-5 ข้อ นอกจากนี้บางโจทย์/สถานการณ์ที่ยกมาคลุมเครือ

“...โรงเรียนเป็นผู้จัดการสอบทั้งหมดตั้งแต่การสมัครสอบ ข้อสอบมี 60 ข้อ แต่ละข้อยาวมาก เห็นครูที่สอบอายุเยอะบ่นว่าทำข้อสอบไม่ทัน ถ้าโจทย์ยากควรถามประมาณ 4 ข้อ อ่านโจทย์แล้วไม่เข้าใจและคำตอบคล้ายกับมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 77. ผู้เข้าสอบสอบวัดสมรรถนะครู. สัมภาษณ์. 8 มิถุนายน 2562)

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** ผู้เข้าสอบเห็นว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้เข้าสอบทราบประโยชน์ของการสอบ ข้อสอบกับเวลาที่ให้ไม่เหมาะสมทั้งนี้ควรปรับให้สถานการณ์หรือโจทย์ที่ต้องอ่านให้สั้นหรือมีปริมาณน้อยลง หรือให้เวลาทำข้อสอบมากขึ้น นอกจากนี้ควรให้ผู้สอบที่ทำข้อสอบเสร็จแล้วออกห้องสอบได้เลย

อาจารย์แต่ละท่านมีความถนัดไม่เหมือนกัน เช่น อาจารย์กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ และกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่ถนัดการคำนวณ อาจารย์กลุ่มนี้ไม่ควรมีการสอบเพื่อประเมินสมรรถนะของอาจารย์ ควรวัดที่ผลลัพธ์หรือวัดที่คะแนนสอบของนักเรียนมากกว่า การประเมินอาจารย์ควรให้ความสำคัญต่อทักษะการถ่ายทอดความรู้ให้แก่เรียนมากกว่า

“...เป็นการจัดสอบวัดสมรรถนะครูครั้งแรก แต่เชื่อมั่นใน สทศ. ทั้งในองค์การ และการจัดสอบมาหลายสนามแล้ว การสอบครั้งนี้กระตุ้นให้ครูคิดวิเคราะห์มากขึ้น ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะว่า สอบแล้วจะนำผลคะแนนไปใช้อย่างไร...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 75. ผู้เข้าสอบสอบวัดสมรรถนะครู. สัมภาษณ์. 8 มิถุนายน 2562)

4.2.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

4.2.2.1 ประเภทที่ 1 การจัดสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และม.6

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) และด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ โดยรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์สอบได้รับข้อมูลต่าง ๆ จาก สทศ. ซึ่งมีข้อมูลต่าง ๆ และปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน เมื่อศูนย์สอบได้รับข้อมูลการประชาสัมพันธ์ เช่น วิดีทัศน์ และคู่มือการจัดสอบ รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ข้อมูลสำหรับติดที่นั่งสอบ ติดบอร์ด ติดหน้าต่างสอบ ใบเซ็นชื่อ รายชื่อผู้เข้าสอบ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เมื่อศูนย์สอบได้รับแล้วจะจัดสรรตามโควตาให้แก่สนามสอบ พร้อมกับงบประมาณที่แต่ละสอบสนามได้รับ โดยให้สนามสอบมารับด้วยตนเอง

ก่อนจัดสอบ ศูนย์สอบจะจัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจกับสนามสอบ ด้วยการเปิดวิดีโอทัศน์ และคู่มือให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์สอบ พร้อมกับสรุปว่า ระเบียบและแนวทางปฏิบัติครั้งนี้ แตกต่างจากครั้งก่อนอย่างไรบ้าง

“...ทางโรงเรียนจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจก่อนการสอบจริงทุกครั้ง ได้มีการเปิดวิดีโอทัศน์ที่ได้จาก สทศ. ดูทุกครั้ง และทางกรรมการของโรงเรียนจะชี้แจงว่า มีอะไรที่แตกต่างไปจากการสอบครั้งที่ผ่าน ๆ มาบ้าง และการสอบครั้งนี้เป็นอย่างไรบ้าง เนื่องจากกรรมการคุมสอบมีทั้งอาจารย์เก่าและอาจารย์ใหม่ที่ยังไม่เคยคุมสอบ...”
(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 81. ผู้ประสานงานการสอบ O-NET ป.6. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2562)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีการประสานการทำงานที่ดีระหว่าง สทศ. กับศูนย์สอบ และระดับศูนย์สอบกับสนามสอบ รวมถึงระดับสนามสอบกับระดับผู้ปฏิบัติงาน (เช่น หัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่พยาบาล) โดยก่อนการจัดสอบศูนย์สอบจะประชุม เพื่อให้ความรู้กับผู้แทนของสนามสอบ แล้วผู้แทนของแต่ละสนามสอบมาถ่ายทอดต่อให้ทีมงาน

การแต่งตั้งคณะทำงานระดับสนามสอบมีความชัดเจนและโปร่งใส โดยส่วนใหญ่อาจารย์ฝ่ายวิชาการของโรงเรียนจะทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการของโรงเรียน ก่อนวันสอบ กรรมการกลางของแต่ละสนามสอบจะนัดประชุมคณะทำงาน และตรวจห้องสอบว่าปฏิบัติตามระเบียบของการสอบหรือไม่ ถ้าพบว่าจัดห้องสอบไม่ตรงตามที่ระบุไว้ก็จะแก้ไขทันที การดำเนินการของคณะทำงานทุกระดับมีความโปร่งใสและยุติธรรม เพราะเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่และรัดกุม

“...การดำเนินการของคณะทำงานทุกระดับมีความโปร่งใสและยุติธรรม เพราะเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่และรัดกุม...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 82. ผู้ประสานงานการสอบ O-NET ป.6. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2562)

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) โดยส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานระดับสนามสอบจะไม่รู้จักเจ้าหน้าที่ของ สทศ. แต่ทราบว่าถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นต้องประสานงานไปที่ศูนย์สอบเพื่อให้ศูนย์สอบประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ในมุมมองของศูนย์สอบมีความมั่นใจว่า เจ้าหน้าที่ของ สทศ. สามารถให้การสนับสนุนและช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ โดยมีช่องทางการประสานงานทั้งโทรศัพท์และไลน์

ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ค่าตอบแทนน้อย แต่กระบวนการเบิกจ่ายรวดเร็ว การจ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการคุมสอบพิจารณาจ่ายเป็นคาบ ซึ่งกรรมการคนหนึ่งบางวันคุมสอบ 5 วิชา บางคนได้คุมสอบ 4 วิชา โดยรวมแล้ว กรรมการจะได้รับค่าตอบแทนไม่ถึง 500 บาท/วัน ซึ่งน้อยเมื่อเทียบกับค่าเดินทางและค่าเสียเวลา ส่งผลให้ยังมีการจัดสอบ ยิ่งหากกรรมการมาปฏิบัติงานได้ยากขึ้น

(2) ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบระดับมาก เพราะ สทศ. มีปฏิทินการดำเนินการและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ที่ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อกังขาในตัวข้อสอบว่าได้มาตรฐานหรือไม่ เพราะมีผู้เข้าสอบได้คะแนนเต็มหลายคน และมีประเด็นในโซเชียลมีเดีย (Social Media) ถึงมาตรฐานของข้อสอบจำนวนมาก

(3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนกรรมการคุมสอบ ควรจ่ายตามจริงของการทำหน้าที่คุมสอบ คือ กรรมการคุมสอบที่คุมสอบทั้งช่วงเช้าและบ่าย ควรได้รับค่าตอบแทนมากกว่ากรรมการที่คุมสอบเฉพาะช่วงเช้า หรือเฉพาะช่วงบ่าย และควรเพิ่มค่าตอบแทนให้พอเพียงกับค่าเดินทาง และการปฏิบัติงานของกรรมการ รวมถึงควรให้กรรมการคุมสอบสามารถเลือกปฏิบัติงานในสนามสอบใกล้บ้านได้ นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังต้องการให้มีเจ้าหน้าที่จาก สทศ. มาเยี่ยมและรับรู้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสนามสอบ

“...อยากให้คนคุมสอบเลือกสถานที่คุมสอบได้ อาจจะเลือก 2 ลำดับ แล้วให้ส่วนกลางสุ่มสถานที่สอบให้ เนื่องจากอาจารย์บางท่าน บ้านอยู่ไกลจากสถานที่คุมสอบมาก ทำให้ต้องตื่นเช้ามากและอาจไปคุมสอบได้ไม่ทัน หากสามารถคุมสอบที่ศูนย์สอบใกล้บ้านได้จะดีมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 81. ผู้ประสานงานการสอบ O-NET ป.6. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2562)

4.2.2.2 ประเภทที่ 2 การจัดสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช. ปี 3 และ ปวส. ปี 2

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วยผลการประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) และด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ โดยรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร สทศ. มีแผนการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และส่งรายละเอียดต่าง ๆ ให้ศูนย์สอบตรงเวลา เมื่อได้รับข้อมูลแล้วศูนย์สอบจะกระจายต่อไปยังแต่ละสนามสอบ เพื่อประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้าสอบต่อไป โดยรวมเห็นว่า สทศ. ให้ข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ดีมาก

ในวันสอบผู้ประสานงานในแต่ละสนามสอบจัดสถานที่และติดประกาศให้ผู้เข้าสอบทราบห้องสอบและเลขที่สอบอย่างเรียบร้อย และต้อนรับคณะทำงานประสานงานการจัดสอบอย่างอบอุ่น กรณีของผังการสอบ สทศ. จัดส่งให้ศูนย์สอบตรงเวลา ส่วนใหญ่ก่อนสอบมากกว่า 1 สัปดาห์ เมื่อได้ข้อมูลแล้วศูนย์สอบจะส่งต่อให้สนามสอบทันที ในส่วนของสนามสอบเมื่อจัดสถานที่และติดประกาศต่าง ๆ แล้ว ได้รายงานผลทางไลน์ให้ศูนย์สอบทราบ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีผู้ที่เกี่ยวข้อง 3 ส่วนคือ 1) สทศ. 2) ศูนย์สอบ และ 3) สนามสอบ ในแต่ละการสอบมีการประชุม 2 ครั้ง คือ ระดับศูนย์สอบและในระดับสนามสอบ การปฏิบัติงานพบว่า เจ้าหน้าที่ของศูนย์สอบและสนามสอบสนิทสนมกัน เนื่องจากประสานงานกันมานาน การปฏิบัติงานได้ตั้งไลน์กลุ่มของเจ้าหน้าที่ศูนย์สอบ และไลน์กลุ่มของผู้แทนศูนย์สอบกับผู้แทนของสนามสอบ

การดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคได้แก่ ผู้เข้าสอบไม่เขียนชื่อ-นามสกุลในกระดาษคำตอบ และกรรมการคุมสอบไม่ได้ตรวจสอบอย่างละเอียด เมื่อกรรมการกลางตรวจพบต้องประกาศตามให้นักเรียนมาเซ็นชื่อ รวมถึงปัญหานักศึกษาลืมบัตรประชาชน บางสนามสอบเก็บบัตรประชาชนของนักศึกษาไว้ก่อนสอบ 1 วัน และแจกคืนให้นักศึกษาหน้าห้องสอบ บางสนามสอบแก้ปัญหาโดยถ่ายเอกสารบัตรประชาชนของนักศึกษาจากฐานข้อมูลแล้วให้ผู้บริหารเซ็นรับรอง นอกจากนี้ยังพบปัญหาการเปลี่ยนผู้ประสานงานในแต่ละสนามสอบ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้รับผิดชอบหลักไม่เปลี่ยน แต่เปลี่ยนในระดับผู้อำนวยการสถานศึกษา และผู้ประสานงาน (โดยเฉพาะในภาครัฐ ภาคเอกชนไม่ค่อยเปลี่ยน) อย่างไรก็ตามจะมีการแก้ปัญหาโดยในแต่ละสนามสอบมีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่กัน และจัดประชุมก่อนจัดสอบทุกครั้งให้แก่ผู้ประสานงานของแต่ละสนามสอบ

“...ทำมาหลายปี เริ่มคล่องและรู้ว่าต้องติดต่อกับใคร กับเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ก็ให้บริการดีนะค่ะ รับโทรศัพท์ตลอด เสาร์อาทิตย์ก็รับโทรศัพท์ ตรงนี้ดีที่ทำให้เราสามารถแก้ไขปัญหาของสนามสอบได้เร็ว สำหรับสนามสอบถ้าได้ข้อมูลจาก สทศ. มากก็จะรีบกระจาย หรือส่งต่อให้สนามสอบ ส่วนใหญ่จะมีปัญหาว่าเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของสนามสอบเปลี่ยนบ่อย ซึ่งเราก็ต้องเรียนรู้ และช่วยเหลือมากขึ้น พยายามตามงาน แนะนำเขา ส่วนใหญ่ติดต่อทางไลน์ เพราะเกรงใจเขา ว่าเขาก็มีงานประจำที่ต้องทำเหมือนกัน โชคดีที่สนามสอบก็น่ารักให้ความร่วมมือดี อย่างเช่น จัดสนามสอบเสร็จ หรือติดประกาศต่าง ๆ ทำเสร็จแล้วก็จะถ่ายรูปส่งไลน์มาให้ดู...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 107. ผู้ประสานงาน การสอบ V-NET ระดับชั้น ปวส. ปี 2. สัมภาษณ์. 25 มิถุนายน 2662)

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) ศูนย์สอบซึ่งรับผิดชอบประสานงานกับ สทศ. กล่าวถึงความประทับใจต่อ สทศ. ว่ามีระบบการทำงานที่ชัดเจน เช่น แผนการทำงาน ระเบียบการเงิน เป็นต้น เมื่อต้องการข้อมูล เจ้าหน้าที่ของ สทศ. มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือทั้งในวันทำงานและวันหยุด ทำให้ศูนย์สอบสามารถแก้ปัญหาให้สนามสอบอย่างรวดเร็ว ศูนย์สอบพึงพอใจกับการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ สทศ. เพราะติดต่อเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะการโทรศัพท์ที่เจ้าหน้าที่รับสายไวขึ้น ถ้าใกล้สอบจะติดต่อยากต้องฝากข้อความไว้แต่จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับซึ่งเร็วกว่าแต่ก่อน

ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ การปฏิบัติงานจะปรับการบริหารจัดการให้เข้ากับสถานการณ์ เช่น บางศูนย์สอบมีการสอบ 30 ห้อง ใช้อาคารหลายอาคารและแต่ละอาคารอยู่ใกล้กัน ใช้คณะทำงานประสานงานการจัดสอบ 4 คนจึงพอเพียงกับการสอบ (ถ้าสนามสอบที่มีนักศึกษาน้อยจะใช้คณะทำงานประสานงานการจัดสอบ 2 คน) หรือระยะแรกให้นักการภารโรงเดินแจกข้อสอบให้แต่ละห้องสอบ ระยะหลังเปลี่ยนเป็นให้กรรมการคุมสอบของแต่ละห้องมารับข้อสอบที่ศูนย์ประสานงานเอง

ด้านค่าตอบแทนในการจัดสอบพบว่า ส่วนใหญ่การปฏิบัติงานของคณะทำงานประสานงานการจัดสอบทำด้วยจิตอาสาและหาคนมาทำยาก เพราะเป็นการทำงานในวันหยุดและค่าตอบแทนน้อย กล่าวคือ การปฏิบัติงานต้องออกเดินทางไปพร้อมกันด้วยรถตู้ตั้งแต่ตี 5 อาจารย์ที่อยู่ต้นสายจะไปถึงสนามสอบตั้งแต่ 6 โมงกว่า ๆ (เริ่มสอบ 9 โมง) ซึ่งไปถึงสนามสอบก่อนที่เจ้าหน้าที่จะมาถึง นอกจากนี้การจ่ายค่าตอบแทนผู้ประสานงานคิดเฉพาะวันทำงานหรือวันที่ทำการสอบ ในทางปฏิบัติผู้ประสานงานต้องใช้เวลาทำงานมากกว่านั้น ทั้งการประสานงานกับ สทศ. และสนามสอบ ผู้ประสานงานส่วนใหญ่ทำงานหลักในเวลางานและทำงานของ สทศ. หลังเลิกงาน อย่างไรก็ตามพบว่า ผู้ประสานงานและผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบพึงพอใจกับการเปลี่ยนการจ่ายค่าตอบแทนจากการจ่ายด้วยเงินสดเป็นการโอนเงิน

“...ค่าตอบแทนที่ได้รับน้อย จำไม่ได้ว่าได้เท่าไร แต่ไม่พอกับการซื้อของฝากเจ้าหน้าที่สนามสอบ คือเราทำงานด้วยกันมานานจนสนิทกัน พอจะไปสนามสอบครูจะซื้อโรตีสายไหมไปฝากเขา ทำแบบนี้ประจำทุกปี ค่าซื้อของฝากมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ แต่ครูไม่ได้คิดตรงนี้ คิดว่ามีมิตรภาพระหว่างเรากับสนามสอบมากกว่า และเกรงใจประธานศูนย์สอบเรา ถ้าเราไม่ทำก็ไม่มีใครทำ อาจารย์มาขอให้ครูช่วยทำเพราะหาครูรุ่นใหม่ทำไม่ได้...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 105. ผู้ประสานงานการสอบ V-NET ระดับชั้น ปวส. ปี 2. สัมภาษณ์. 25 มิถุนายน 2662)

(2) **ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ** ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ ระดับมาก ทั้งนี้เพราะมีการพัฒนาและแก้ไขระบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ซึ่งติดต่อกายขึ้น แต่ยังคงติดประเด็นเรื่องการจัดสรรงบประมาณ และค่าตอบแทนซึ่งน้อยเกินไป เจ้าหน้าที่ทำด้วยจิตอาสาและหาอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่มาทำยากขึ้น

อย่างไรก็ตามพบว่า ผู้สอบขาดความกระตือรือร้น และไม่ทราบประโยชน์ของการสอบ โดยตั้งคำถามว่าสอบ V-NET เพื่ออะไร เพราะไม่สามารถใช้ประโยชน์จากคะแนน V-NET ได้ ทั้งนี้ควรผลักดันให้ใช้คะแนน V-NET ประกอบการพิจารณาศึกษาต่อ แต่การสอบ V-NET ทำให้สถาบันการศึกษากระตือรือร้นมากขึ้น

การศึกษาในสายอาชีพส่วนใหญ่มุ่งเน้นการปฏิบัติ แต่ผู้ให้ข้อมูลไม่แน่ใจว่าข้อสอบ V-NET มุ่งเน้นด้านทฤษฎีหรือปฏิบัติ เพราะข้อสอบ V-NET เป็นแบบเลือกตอบ (Choice) ซึ่งถ้าข้อสอบถามเน้นการปฏิบัติจะสอดคล้องกับการเรียนการสอนของอาชีวศึกษา

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** ควรผลักดันให้ใช้คะแนน V-NET ประกอบการพิจารณาศึกษาต่อ และเพิ่มความยืดหยุ่นในระเบียบต่าง ๆ เช่น บางสนามสอบชื่อนักศึกษาผิด เช่น ชื่อ “พงษ์พัฒน์” แต่ห้องสอบเขียนเป็น “พงศ์พัฒน์” เป็นต้น หรือนักศึกษาที่ลืมนำบัตรประชาชนมา ควรให้อาจารย์กรอกแบบฟอร์มเพื่อรับรองนักศึกษา นอกจากนี้ควรพิจารณาจัดสอบ V-NET ปวช. ปี 3 และ ปวส. ปี 2 วันเดียวกัน เพราะบางสนามสอบมีห้องสอบ V-NET ปวช. 3 ห้อง และ ปวส. 2 ห้อง รวมถึงควรเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่คณะทำงาน

พิจารณาการจัดสรรงบประมาณให้พอกับการใช้จริง โดยที่ศูนย์สอบและสนามสอบไม่ต้องปรับลด หรือเกลี่ยงบประมาณใหม่

สทศ. ควรประสานงานกับกรมอาชีวศึกษาว่า ถ้าจะลงสนามสอบเพื่อสังเกตการณ์ โปรตแจ้งศูนย์สอบและสนามสอบทราบก่อน เพราะตามระเบียบห้ามเปิดห้องสอบและห้ามถ่ายรูป แต่ผู้แทนของกรมอาชีวศึกษาไม่ทราบ หรือ สทศ. ควรแจ้งระเบียบและแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ให้แก่กรมอาชีวศึกษาทราบ

4.2.2.3 ประเภทที่ 3 การจัดสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) และด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ โดยรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร สทศ. จัดทำคู่มือการจัดสอบแจกจำนวนมาก บางปีส่งมาให้ศูนย์สอบมากเกินไปจนความจำเป็น เนื้อหาของคู่มือละเอียดจนเกินไปทำให้กรรมการไม่ค่อยอ่าน ควรทำคู่มือให้สั้น กระชับมากขึ้น ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาจากปีอื่น ๆ ควรเน้นย้ำในส่วนนั้นเป็นพิเศษ นอกจากนี้พบว่า นักเรียนและอาจารย์ยังไม่เห็นประโยชน์ของการสอบ I-NET และเกิดคำถามว่าจะสอบ I-NET ไปเพื่ออะไร

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การสอบ I-NET มีแนวทางการปฏิบัติเหมือนกันทุกปี จะมีปรับเปลี่ยนบ้างเล็กน้อย ซึ่ง สทศ. วางแผนการสอบเป็นอย่างดี โดยมีกำหนดการและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีคู่มือการสอบให้ศึกษา ทำให้การปฏิบัติงานเป็นระบบและโปร่งใส เช่น มีการจัดส่งรายชื่อและประกาศรายชื่อกรรมการคุมสอบ มีการจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจแก่กรรมการก่อนสอบ ในภาพรวมแล้ว กรรมการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัดและตรงเวลา เจ้าหน้าที่จัดสนามสอบดีมาก มีการติดประกาศที่นั่งสอบชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) ศูนย์สอบติดต่อกับ สทศ. ผ่านโทรศัพท์และไลน์ ซึ่งได้รับข้อมูลและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี สทศ. มีแผนการปฏิบัติงานทำงานที่ชัดเจน และปฏิบัติตามแผนอย่างเป็นระบบ ทำให้ศูนย์สอบสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนการทำงานได้ชัดเจน

ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ การจัดสรรงบประมาณในการจัดสอบ ถ้าเป็นศูนย์สอบขนาดเล็กจะได้งบประมาณน้อย ซึ่งน้อยจนกระทั่งการจัดประชุมคณะกรรมการไม่สามารถจ่ายค่าเดินทางให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ ทำได้เพียงจัดอาหารว่างระหว่างการประชุมเท่านั้น ขณะที่ศูนย์สอบขนาดใหญ่สามารถจ่ายค่าเดินทางให้ผู้ร่วมประชุมได้ จึงทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการปฏิบัติงาน

(2) **ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ** ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบระดับมาก เพราะดำเนินการอย่างมีมาตรฐานและโปร่งใส แต่ผู้เข้าสอบและอาจารย์ยังไม่เห็นประโยชน์ของการสอบ I-NET ควรสื่อสารให้นักเรียนเห็นความจำเป็นมากกว่านี้ หรือหากไม่มีความจำเป็นควรให้นักเรียนที่ต้องการทราบระดับความรู้ของตนเองสมัครสอบเหมือน GAT/PAT (ไม่จำเป็นต้องสอบเหมือนกันทั้งโรงเรียน)

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** คู่มือการจัดสอบ ควรลดความละเอียดลง ควรทำเนื้อหาให้กระชับ และสรุปแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงเน้นย้ำประเด็นที่แตกต่างจากปีก่อน ๆ เป็นพิเศษ การจัดสอบควรลดเอกสารหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เช่น การทำบันทึกส่งมอบข้อสอบให้หัวหน้าสนามสอบ โดยทุกขั้นตอนต้อง

ทำเป็นบันทึก ควรเปลี่ยนเป็นการเซ็นรับเอกสารแทน นอกจากนี้ควรเพิ่มวันสอบเป็น 2 วัน เพื่อไม่ให้ผู้เข้าสอบ และกรรมการคุมสอบกลับบ้านตึกจนเกินไป กรรมการคุมสอบในแต่ละห้องควรประกอบด้วยครูสอนศาสนา 1 คน และอาจารย์หรือครู (ครูสอนสามัญ) อีก 1 คน เพราะครูสอนศาสนาบางคนอ่านภาษาไทยไม่ได้

ปัจจุบันมีการแจกอุปกรณ์การสอบ เช่น ดินสอ ยางลบให้แก่ผู้สอบ I-NET ระดับต้น ควรแจกให้ผู้สอบ I-NET ในระดับตอนกลางและตอนปลายด้วย และมีความต้องการให้ สทศ. มอบข้อสอบให้สนามสอบ หรือโรงเรียน เพื่อให้โรงเรียนมีแนวทางติวข้อสอบให้แก่นักเรียน

“...ผู้สอบ I-NET ตอนต้นจะได้รับแจกอุปกรณ์การสอบด้วย เช่น ดินสอและยางลบ อยากให้ สทศ. ปฏิบัติให้เหมือนกัน คือ แจกผู้เข้าสอบระดับตอนกลาง และตอนปลายด้วย...” “...คำตอบแทนที่ได้รับน้อยนะ จำไม่ได้ว่าได้เท่าไร แต่ไม่พอกับการซื้อของฝากเจ้าหน้าที่สนามสอบ คือเราทำงานด้วยกันมานานจนสนิทกัน พอจะไปสนามสอบครูจะซื้อโรตีสายไหมไปฝากเขา ทำแบบนี้ประจำทุกปี ค่าซื้อของฝากมากกว่าคำตอบแทนที่ได้รับ แต่ครูไม่ได้คิดตรงนี้ คิดว่ามีมิตรภาพระหว่างเรากับสนามสอบมากกว่า และเกรงใจประธานศูนย์สอบเรา ถ้าเราไม่ทำก็ไม่มีใครทำ อาจารย์มาขอให้ครูช่วยทำเพราะหาครูรุ่นใหม่ทำไม่ได้...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 119. ผู้ประสานงานการสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย คนที่ 2. สัมภาษณ์. 15 กรกฎาคม 2562)

“...อยู่จังหวัดยะลา อยากให้เพิ่มวันสอบเป็น 2 วัน เนื่องจากเวลาไม่พอลับบ้านช้ามาก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 122. ผู้ประสานงานการสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย คนที่ 3. สัมภาษณ์. 15 กรกฎาคม 2562)

4.2.3.4 ประเภทที่ 4 การจัดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) และด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ โดยรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร สทศ. ประชาสัมพันธ์เรื่องประโยชน์ของการสอบ N-NET น้อย ทำให้ผู้เข้าสอบไม่มีแรงจูงใจในการสอบเท่าที่ควร แต่ สทศ. ได้ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เป็นอย่างดี โดยเฉพาะคู่มือการสอบชัดเจนและละเอียดมาก

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สทศ. กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ซึ่งศูนย์สอบและสนามสอบดำเนินการอย่างเคร่งครัด ทั้งการแต่งตั้งคณะกรรมการ การประชุมเพื่อทำความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงาน และการสรุปการประชุม จึงมั่นใจว่าการสอบมีความโปร่งใสและมีความยุติธรรม

“...มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มั่นใจว่ามีความโปร่งใสและมีความยุติธรรมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การแต่งตั้งคณะกรรมการโดยมีการประสานงานและพิจารณาบุคคลที่มีความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

ให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 123. ผู้ประสานงานการสอบ N-NET. สัมภาษณ์. 17 สิงหาคม 2562)

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) เจ้าหน้าที่ของ สทศ. สามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่สอบถามได้เป็นอย่างดี สามารถช่วยแก้ปัญหาของสนามสอบได้ มีความรู้ดีมาก สุภาพเรียบร้อย กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี

“...เจ้าหน้าที่ของ สทศ. สามารถให้ความรู้ ความกระจ่างในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เป็นอย่างดี สุภาพ และเอาใจใส่ดีมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 125. ผู้ประสานงานการสอบ N-NET. สัมภาษณ์. 17 สิงหาคม 2562)

ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ อัตราการจ่ายคำตอบแทน และการเบิกจ่ายมีความเหมาะสม (แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์บางท่านจะเห็นว่า คำตอบแทนน้อย แต่ส่วนใหญ่เห็นว่าการจ่ายคำตอบแทนมีความเหมาะสมแล้ว)

(3) **ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ** ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ ระดับมาก เพราะมีการวางแผนการสอบอย่างรัดกุม และกรรมการทุกระดับปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติของ สทศ. อย่างเข้มงวด มีเพียงที่ผู้เข้าสอบไม่เห็นความสำคัญของการสอบและไม่มีกระตือรือร้นในการสอบ

(4) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าสอบเห็นประโยชน์ของการสอบ และเน้นย้ำให้กรรมการคุมสอบทราบว่า ระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติของปีปัจจุบันแตกต่างจากปีก่อนอย่างไรบ้าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดของกรรมการคุมสอบ สทศ. ควรพิจารณาจัดเวลาสอบให้เหมาะสม เช่น ปีที่ผ่านมาให้เวลาสอบมากเกินไป และควรเพิ่มคำตอบแทนในการปฏิบัติงานในการจัดสอบ

“...การจัดตารางสอบ ระยะเวลาในแต่ละวิชามากเกินไปสำหรับผู้สอบและกรรมการคุมสอบ ทำให้เกิดความเครียด เบื่อหน่าย ขอลดเวลาสอบเป็น 2 ชั่วโมง ซึ่งคิดว่าน่าจะเหมาะสมแล้ว...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 125. ผู้ประสานงานการสอบ N-NET. สัมภาษณ์. 17 สิงหาคม 2562)

“...อยากให้ปรับเวลาสอบช่วงเช้าจาก 9.00 – 12.00 น. ควรปรับเป็น 9.00 – 11.30 น. เพราะสังเกตว่า ผู้เข้าสอบทั้งหมดทำข้อสอบเสร็จก่อน 11.30 น. แล้ว...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 123. ผู้ประสานงานการสอบ N-NET. สัมภาษณ์. 17 สิงหาคม 2562)

4.2.3.5 ประเภทที่ 5 การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และม.6

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) และด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ โดยรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร สทศ. มีแผนการปฏิบัติงานและปฏิทินการปฏิบัติงานที่ดี พร้อมกับประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ผ่านเว็บไซต์ คู่มือการสอบและวิดีโอ รวมถึงกำหนดให้มีการประชุมชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบแนวทางปฏิบัติงาน

“...มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์และจัดส่งเอกสารให้กับโรงเรียนให้ทราบ ปฏิทินงานล่วงหน้าทุกปี...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 128. ประธานศูนย์สอบ. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2562)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ แนวทางการปฏิบัติงานของ สทศ. ที่ให้แก่ศูนย์สอบ และสนามสอบ ได้เน้นให้แต่งตั้งคณะทำงานด้วยความโปร่งใสทุกปี มีการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติให้แก่ศูนย์สอบ และให้ศูนย์สอบจัดประชุมเพื่อให้ความรู้แก่สนามสอบต่อไป ซึ่งการดำเนินงานทุกขั้นตอนมีกระบวนการที่ชัดเจน และมีเอกสารกำกับทุกขั้นตอน

“...มีความโปร่งใส ชัดเจน มีเอกสารแจ้งให้ทราบเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 130. ผู้ประสานงานการสอบ B-NET. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2562)

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) เจ้าหน้าที่จาก สทศ. จัดประชุมให้ความรู้และตอบข้อซักถามต่าง ๆ ทั้งก่อนสอบ ระหว่างสอบ และหลังสอบด้วยความสุภาพ และช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้เป็นอย่างดี

“...เจ้าหน้าที่ของ สทศ.สามารถตอบข้อซักถาม ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทั้งก่อนสอบ ระหว่างสอบ และหลังสอบ จะมีบ้างที่ติดต่อยาก และเบอร์โทรที่ให้ในคู่มือการจัดสอบไม่มีผู้รับสาย ผมจะใช้เบอร์ที่เจ้าหน้าที่ สทศ.เคยโทรมาหาพระอาจารย์ ผมจะโทรกลับที่เบอร์นั้น คือบางเรื่องอย่างเช่นที่สนามสอบมีปัญหาเราต้องแก้ไขปัญหาเร่งด่วนจริง ๆ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 129. ผู้ประสานงานการสอบ B-NET. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2562)

ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ จำนวนของกรรมการคุมสอบและการจ่ายค่าตอบแทนมีความเหมาะสม โดย สทศ. กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติด้านการเงินและการบัญชีตามเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง ทำให้ศูนย์สอบทราบแนวทางปฏิบัติ และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

“...ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบของกรรมการคุมสอบมีความเหมาะสมและโปร่งใส...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 128. ประธานศูนย์สอบ. สัมภาษณ์. 14 สิงหาคม 2562)

(2) **ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ** ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ ระดับมากที่สุด เพราะมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และหน่วยปฏิบัติปฏิบัติตามแผนและขั้นตอนการทำงานอย่างเข้มงวด และเชื่อว่าการจัดสอบมีความรัดกุมและโปร่งใส

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** ควรเพิ่มความสะดวกในการประสานงานกับ สทศ. เพราะหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้ในคู่มือการจัดสอบไม่มีผู้รับสาย คู่มือการสอบมีความผิดพลาดในบางประเด็น เช่น

กล่าวถึงค่าใช้จ่ายสำหรับรับ - ส่งนักเรียนเดินทางมาสอบ ควรปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับการสอบ B-NET จริง ๆ เพื่อป้องกันความเข้าใจผิด

ควรการเพิ่มกรรมการกลางอีก 1-2 ท่านเพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น มีผู้เข้าสอบลืมหนังสือ สุธริมาจำนวนมากทำให้กรรมการคุมสอบต้องออกจากห้องสอบเพื่อแก้ไขปัญหา หรือกรณีผู้เข้าสอบไม่สบาย เป็นต้น นอกจากนี้ควรเพิ่มสนามแบบ E-Testing ให้มากขึ้น

4.2.3.6 ประเภทที่ 6 การจัดสอบ GAT/PAT

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) และด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ โดยรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เพราะมีระเบียบการปฏิบัติและปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมถึงเมื่อพบปัญหาจะปรึกษาเจ้าหน้าที่ของ สทศ. โดยเฉพาะช่องทางไลน์ที่เจ้าหน้าที่อ่านและตอบทันที

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร สทศ. มีแผนการดำเนินงานและปฏิทินกิจกรรมที่ชัดเจน โดยการจัดสอบเริ่มจากจัดประชุมระดับศูนย์สอบเพื่อชี้แจงแนวทางปฏิบัติรวมถึงข้อที่ควรละเว้น และแจ้งกำหนดการว่าแต่ละช่วงเวลาต้องดำเนินการอย่างไร รวมถึงมีการติดตามการดำเนินงานตามปฏิทินการทำงานอย่างเป็นระบบ

นอกจากการประชุมชี้แจงแล้ว คู่มือการสอบและวิดีโอยังเป็นข้อมูลที่ดีในการศึกษาแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งคู่มือการสอบมีรายละเอียดต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

“...ปกติมีการจัดประชุมของ สทศ. นะคะ ณ ประชุมของผู้แทนศูนย์สอบ โดยประชุมชี้แจงข้อปฏิบัติต่าง ๆ ข้อต้องห้ามต่าง ๆ หรือแนวปฏิบัติในแต่ละทุกปี ก่อนการเริ่มงาน เมื่อมีการเริ่มงานทาง สทศ. จะแจ้งกำหนดการต่าง ๆ มาว่าต้องดำเนินการ ภายในระยะเวลาตอนไหน เมื่อไหร่ อย่างไร แล้วก็มีมีการแจ้งเตือน ระหว่างกัน ว่า ตอนนี้ยังไม่ส่งข้อมูลห้องนะ ตอนนี้อยู่ในช่วงของการที่จะต้องสิ้นสุดการส่งข้อมูลแล้ว อย่างนี้ค่ะ การจัดสนามสอบก็จะมีมีการติดต่อประสานงานกัน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 134. ผู้ประสานงานการสอบ GAT/PAT. สัมภาษณ์. 23 กรกฎาคม 2562)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานร่วมกับ สทศ. มีความชัดเจนในแผนการดำเนินงานและปฏิทินกิจกรรม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ง่ายและสะดวก เมื่อศูนย์สอบได้รับปฏิทินการดำเนินงานจาก สทศ. แล้วจะส่งต่อให้สนามสอบ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องวางแผนการทำงานของตนเอง สทศ. วางแผนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและพัฒนาระบบการสอบให้ดีขึ้นทุกปี ศูนย์สอบและสนามสอบก็ปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) ช่องทางที่ใช้ประสานงานกับ สทศ. ประกอบด้วยโทรศัพท์ อีเมล และไลน์ โดยปกติจะประสานงานผ่านไลน์มากที่สุด (โดยมีทั้งไลน์กลุ่มกับ 18 ศูนย์สอบ และไลน์ส่วนตัว) เมื่อพบปัญหาหรือต้องการติดต่อประสานงานก็จะได้รับคำตอบและความช่วยเหลือที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของ สทศ.

ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ การจัดสอบและค่าตอบแทนมีความเหมาะสม ทั้งนี้ศูนย์สอบและสนามสอบต่างมีประสบการณ์ในการจัดสอบทั้งภายในมหาวิทยาลัย/โรงเรียน รวมถึงทำงานร่วมกับ สทศ. มาหลายปี ในเรื่องค่าตอบแทนแม้ว่ากรรมการบางท่านจะเห็นว่าค่าตอบแทนน้อย ศูนย์สอบได้ชี้แจงพร้อมทั้งแสดงระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณของ สทศ.

(2) **ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ** ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบระดับมาก เพราะ สทศ. ออกแบบระบบการสอบอย่างมีประสิทธิภาพ แต่บางครั้งมีระบบหรือเอกสารเกิดความจำเป็น ทำให้เพิ่มภาระงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ กับผู้เข้าสอบอย่างละเอียด โดยเฉพาะอุปกรณ์ในการสอบและสนามสอบ เพราะผู้เข้าสอบบางคนมาจากต่างจังหวัดและเป็นการเข้ามากรุงเทพเป็นครั้งแรก นอกจากนี้ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่กรรมการคุมสอบและกรรมการต่าง ๆ ในสนามสอบ

4.2.3.7 ประเภทที่ 7 การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) และด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ โดยรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร สทศ. มีแนวทางการปฏิบัติและคู่มือการดำเนินการที่ชัดเจน และจัดประชุมระดับศูนย์สอบ เพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สทศ. จัดทำคู่มือและปฏิทินการดำเนินงานแก่ศูนย์สอบและสนามสอบ พร้อมทั้งพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยศูนย์สอบได้รับแจกรหัสผ่าน (Password) เพื่อเข้าสู่ระบบ (Log in) ไปบันทึกข้อมูลต่าง ๆ การปฏิบัติงานร่วมกับ สทศ. มีความชัดเจนและเป็นระบบ

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) โดยปกติเจ้าหน้าที่ของ สทศ. รับผิดชอบ 1 คน/ศูนย์สอบ ทั้งนี้ศูนย์สอบจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ผ่านทางโทรศัพท์และไลน์กลุ่มระหว่าง สทศ. กับศูนย์สอบ ซึ่งผู้ประสานงานการจัดสอบเห็นว่าช่องทางเหล่านี้พอเพียงกับการติดต่อ และการติดต่อทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ของ สทศ. รับสายอย่างรวดเร็ว โดยเจ้าหน้าที่ของ สทศ. มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ เป็นอย่างดี สามารถให้คำตอบและช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีน้ำเสียงสุภาพและยินดีให้บริการ

ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ สทศ. มีระเบียบว่าด้วยจำนวนกรรมการและระเบียบทางการเงินที่ชัดเจน ซึ่งจำนวนกรรมการของแต่ละสนามสอบ และค่าตอบแทนมีความเหมาะสม

(2) **ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ** ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบระดับมากที่สุด เพราะเชื่อมั่นในองค์กรของ สทศ. ว่าเป็นสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติซึ่งมีความน่าเชื่อถือและมีประสบการณ์ในการจัดสอบ แต่ระเบียบในการสอบมีความเข้มงวด และต้องเผื่อระวังตัวเตอร์ที่แฝงตัวมาสอบ ซึ่งต้องตรวจสอบเข้มงวดมากขึ้นเพราะเกรงว่าข้อสอบจะรั่ว

(3) **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** การขอความร่วมมือกับโรงเรียนเพื่อเป็นสนามสอบ ถ้า สทศ. ช่วยประสานงานกับโรงเรียนน่าจะได้รับความร่วมมือดีกว่าให้ศูนย์สอบประสานงาน เพราะโรงเรียนเกรงใจ สทศ.

มากกว่าศูนย์สอบ และบ่อยครั้งศูนย์สอบไม่ได้รับความร่วมมือจากโรงเรียน นอกจากนี้การจัดตารางสอบซึ่ง O-NET GAT/PAT และวิชาสามัญ 9 วิชา ซึ่งสอบไล่เดียวกัน (ห่างกัน 1 สัปดาห์) ทำให้ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้สอบเมื่อยล้า ในส่วนของการประสานงานเตรียมการสอบต้องทำงานอย่างเร่งรีบขึ้น ถ้าการสอบจัดห่างกันจะทำให้การเตรียมการสอบมีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรลดระเบียบการปฏิบัติงานให้คล่องตัวมากขึ้น

4.2.3.8 ประเภทที่ 8 การจัดสอบวัดสมรรถนะครู

(1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) และด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ โดยรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้เข้าสอบไม่ทราบประโยชน์ของการสอบ และตั้งคำถามว่า ถ้าสอบไม่ผ่านต้องไปสอบใหม่หรือไม่ นอกจากนี้พบว่าคู่มือการจัดสอบ โดย สทศ. จัดส่งมาให้กรรมการช้า ทั้งนี้ควรจัดส่งคู่มือให้มาถึงก่อนจัดประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมของกรรมการกลาง (ประมาณ 2 วันก่อนสอบ) ในวันสอบ สคริปต์ (Script) ที่ สทศ. เตรียมไว้ให้ประกาศมีรายละเอียดน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับการสอบอื่น ๆ ของ สทศ. ทำให้กรรมการผู้รับผิดชอบต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าสอบทราบ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้และการจัดสอบห่างกัน 1 สัปดาห์ ทำให้ผู้เข้าสอบมีเวลาเตรียมตัวน้อย ประกอบกับเป็นการสอบครั้งแรกทำให้ผู้เข้าสอบไม่ทราบว่าต้องเตรียมตัวสอบอย่างไร ซึ่ง สทศ. ควรแจ้งเรื่องกรอบการประเมินที่จะใช้สอบ หรือมีแนวข้อสอบให้เตรียมตัวก่อนสอบ

การจัดส่งข้อสอบ ผังการสอบ รายชื่อผู้เข้าสอบ รายชื่อติดโต๊ะ หรือเอกสารต่าง ๆ ควรมาถึงศูนย์สอบก่อนการสอบอย่างน้อย 1 วัน เพื่อให้ฝ่ายสถานที่ได้จัดสถานที่ก่อนวันสอบ การสอบในครั้งนี้อาจมีรายชื่อติดโต๊ะ ทำให้มีปัญหาผู้เข้าสอบนั่งสลับที่

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) สทศ. ได้ประชาสัมพันธ์ให้กรรมการกลางทราบแนวทางการปฏิบัติของการสอบ เจ้าหน้าที่ของ สทศ. ที่มาปฏิบัติงานที่สนามสอบมีความเป็นกันเอง และช่วยจัดข้อสอบ แต่การจัดส่งคู่มือการจัดสอบมีความล่าช้า และเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ไม่ทราบสถานะการจัดส่งเอกสารว่าจัดส่งถึงไหน (เพราะไม่สามารถให้เลขส่งไปรษณีย์)

ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ กรรมการคุมสอบห้องละ 2 คนมีความเหมาะสม แต่ควรเพิ่มกรรมการสำรองอีก 2 – 3 ท่าน เพื่อป้องกันกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ระหว่างที่การสอบมีผู้เข้าสอบเลือดกำเดาไหลต้องเช็คและทำความสะอาดในห้องน้ำเป็นเวลานาน ด้านคำตอบแทนของกรรมการและผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเหมาะสมเพราะส่วนใหญ่พักอาศัยพักใกล้สนามสอบ (ถ้าใช้กรรมการจากต่างอำเภอต้องเพิ่มค่าเดินทางด้วย)

(2) ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบระดับมาก ทั้งนี้เพราะเป็นการสอบครั้งแรก จึงยังไม่ทราบว่าข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จะเป็นอย่างไร ทั้งในด้านการดำเนินงาน ผลการสอบ และความพึงพอใจของภาคส่วนต่าง ๆ แต่มีความเชื่อมั่นในมาตรฐานของ สทศ. ว่าเป็นสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติที่มีความน่าเชื่อถือ รวมถึงการสอบ

มีการวางระบบเพื่อป้องกันการทุจริตเป็นอย่างดี เช่น ข้อสอบมาถึงตอนเช้า การเปิดข้อสอบ และการดำเนินการทุกขั้นตอนต้องถ่ายรูปแบบหลักฐาน

(3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการสอบ กรอบเนื้อหาการประเมินที่ใช้สอบ แนวทางการวิเคราะห์และแนวการตอบข้อสอบ รวมถึงควรเพิ่มเวลาให้ผู้เข้าสอบมีเวลาเตรียมตัวมากขึ้น โดยหลังจากการอบรมเพื่อให้ความรู้แล้ว ควรให้เวลาเตรียมตัวประมาณ 1 เดือน

ควรจัดส่งคู่มือการจัดสอบ จาก สทศ. ให้กรรมการสอบก่อนการประชุมกรรมการกลาง เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดสอบ นอกจากนี้ควรจัดส่งผังการสอบ รายชื่อผู้เข้าสอบ รายชื่อติดโต๊ะ ให้ฝ่ายสถานที่จัดเตรียมสถานที่ก่อนวันสอบ อย่างน้อย 1 วัน และสคริปต์ (Script) ที่จะประชาสัมพันธ์ในวันสอบ ควรมีรายละเอียดมากขึ้นให้เหมือนการจัดการทดสอบในประเภทอื่น ๆ ของ สทศ. เช่น ควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับระเบียบในการเข้าสอบ การห้ามออกจากห้องสอบก่อนเวลา เป็นต้น และควรเพิ่มกรรมการสำรองอีก 2 - 3 ท่าน/สนามสอบ เพื่อทดแทนและเสริมการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 2) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความเห็นของผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่งและเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) รวมทั้งสิ้น 14,205 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงสิงหาคม พ.ศ. 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถามปลายปิดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ส่วนข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวมตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเป็นประเด็นข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2562 มีดังนี้

- 1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. ทั้ง 8 ประเภทการทดสอบ เชิงปริมาณ จำนวน 11,981 หน่วยตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการจัดสนทนากลุ่ม จำนวน 80 หน่วยตัวอย่าง
- 2) กลุ่มผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. ทั้ง 8 ประเภทการทดสอบ เชิงปริมาณ จำนวน 1,264 หน่วยตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ 80 หน่วยตัวอย่าง
- 3) กลุ่มผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล จำนวน 400 หน่วยตัวอย่าง
- 4) กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 400 หน่วยตัวอย่าง

สรุปผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

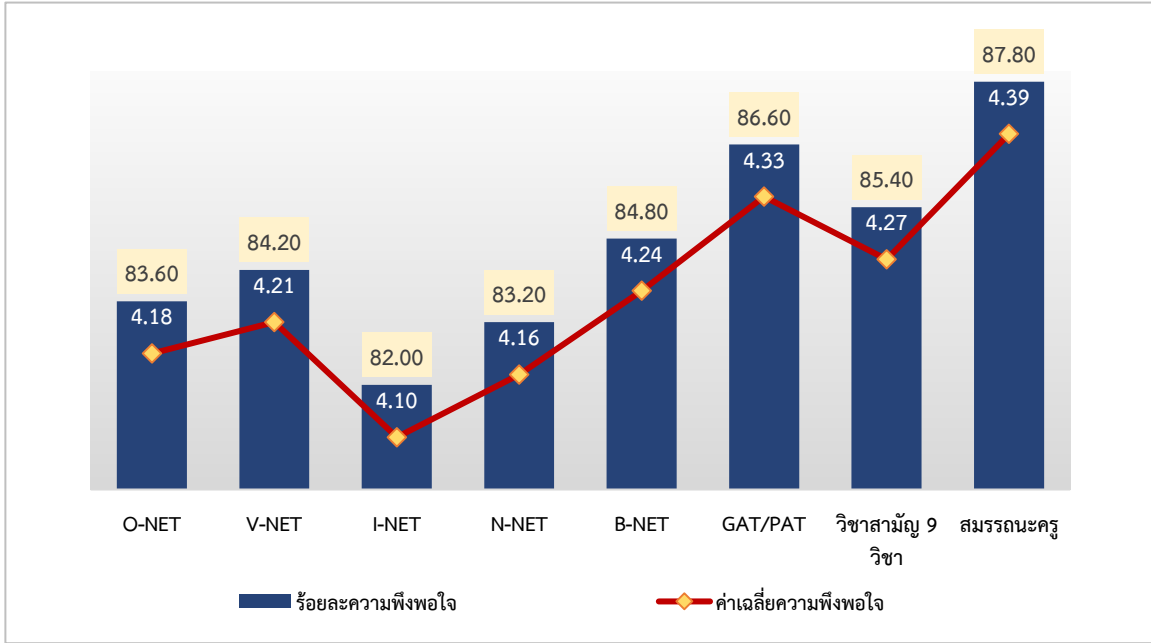
ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.653 รองลงมา กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 และกลุ่มผู้เข้าสอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
กลุ่มผู้เข้าสอบ	11,981	4.20	0.755	84.00	พึงพอใจมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,264	4.47	0.653	89.40	พึงพอใจมาก
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	400	4.29	0.673	85.80	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	13,645	4.32	0.694	86.40	พึงพอใจมาก

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้เข้าสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท

เมื่อจำแนกตามผู้รับบริการ (ผู้เข้าสอบ) พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเภทการสอบ โดยผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครู มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.695 รองลงมา ผู้เข้าสอบ GAT/PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720 ผู้เข้าสอบวิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 ผู้เข้าสอบ B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 ผู้เข้าสอบ V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 ผู้เข้าสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 ผู้เข้าสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763 และผู้เข้าสอบ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้เข้าสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท

เมื่อพิจารณาการให้บริการของ สทศ. เป็นรายด้าน *จากการสำรวจเชิงปริมาณ* พบว่า ผู้เข้าสอบ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมากในทุก ๆ ด้าน โดย

1. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบ ของ สทศ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ ประเด็นความหลากหลายช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบเลขที่ที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนด ในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 และประเด็นขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มสามัญ 9 วิชา และสมรรถนะครู) และประเด็นขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตร ประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น ในอัตราส่วนที่ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีเพียงประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลา ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และประเด็นเจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ประเด็นประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน และประเด็นความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และประเด็นความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการให้บริการของ สทศ. เป็นรายด้าน จาก*การสำรวจเชิงคุณภาพ* พบว่า ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ซึ่งสรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพเป็นข้อคิดเห็นได้ว่า

1. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร (1) ผู้เข้าสอบทราบข่าวการสมัครสอบ การเตรียมตัวสอบ (การอ่านหนังสือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ) และสถานที่สอบจากโรงเรียน ยกเว้น การสอบ GAT/PAT และวิชาสามัญ 9 วิชา ที่นอกจากจะทราบข่าวจากโรงเรียนแล้ว ยังทราบข่าวจากเว็บไซต์ของ สทศ. ด้วย (2) ส่วนใหญ่โรงเรียนย้าให้ผู้เข้าสอบนำบัตรประจำตัวผู้เข้าสอบ/บัตรประชาชน/หนังสือสุทธิไปด้วย

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (1) การสมัครสอบ: โรงเรียนเป็นผู้สมัครสอบให้แก่ผู้เข้าสอบซึ่งทำให้ผู้เข้าสอบได้รับความสะดวกสบาย ยกเว้นการสอบ GAT/PAT และวิชาสามัญ 9 วิชา ที่ผู้เข้าสอบต้องสมัครเองผ่านเว็บไซต์ของ สทศ. สำหรับช่องทางการชำระเงิน ผู้สมัครสอบที่ชำระเงินผ่านทางธนาคารเห็นว่าธนาคารมีจำนวนสาขาน้อย นอกจากนี้ควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) (2) ทุกสนามสอบมีการประกาศกฎระเบียบในการสอบ พร้อมกับจัดห้องสอบและที่นั่งสอบอย่างเรียบร้อยตรงตามผัง ซึ่งผู้เข้าสอบต่างพึงพอใจ (4) บางสนามสอบเสียงตามสายเบา ทำให้ผู้เข้าสอบไม่ทราบว่าส่วนกลางประกาศอะไร (5) ผู้เข้าสอบจะทราบผลการสอบผ่านโรงเรียนและเว็บไซต์ของ สทศ. ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าประกาศผลสอบรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด (6) ก่อนสอบมีการอธิบายแนวทาง/ระเบียบของการสอบโดยเจ้าหน้าที่คุมสอบ ซึ่งการรับรู้ของผู้เข้าสอบแต่ละคนจะไม่เท่ากัน ถ้าผู้สอบอายุมาก เจ้าหน้าที่คุมสอบควรใจเย็นและเน้นย้ำแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน

3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ เจ้าหน้าที่คุมสอบส่วนใหญ่เป็นครูจากโรงเรียนอื่น ซึ่งส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเข้มงวด แต่มีบางประเด็นที่ผู้เข้าสอบเห็นว่าควรปรับปรุง

ตารางที่ 49 สรุปแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่คุมสอบ

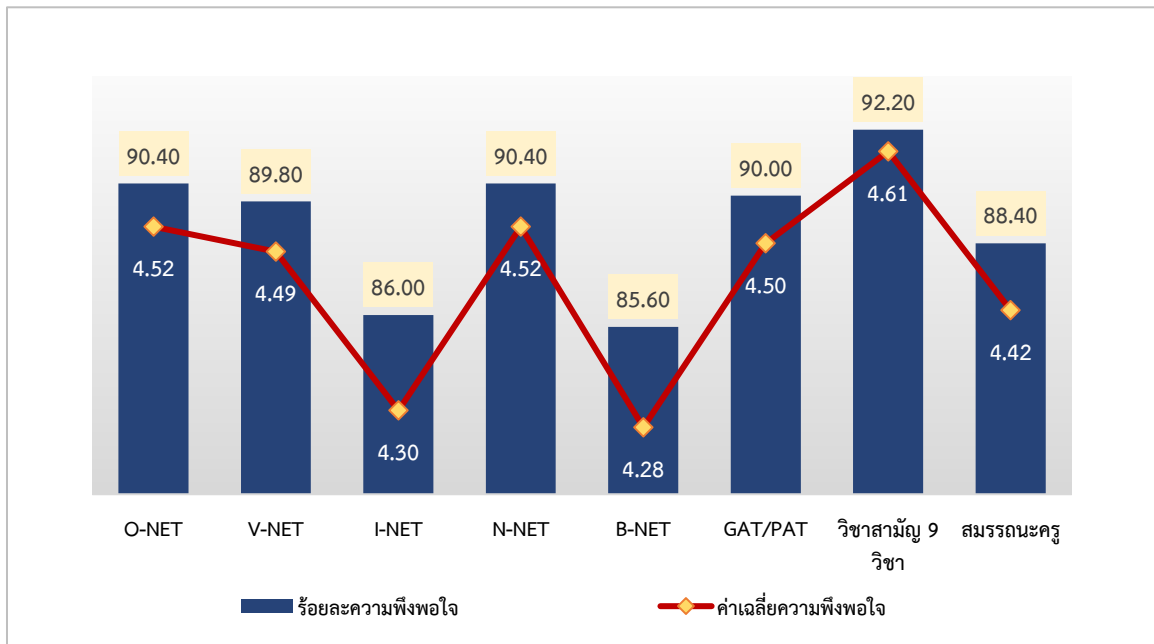
แนวทางปฏิบัติที่ดี	ประเด็นที่ควรปรับปรุง
<ol style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ยินดีให้ความช่วยเหลือ/คำแนะนำแก่ผู้เข้าสอบ และไม่กดดันผู้เข้าสอบ ก่อนเข้าห้องสอบควรแจ้งให้ผู้เข้าสอบเตรียมปากกา ดินสอ น้ำยาลบคำผิด ยางลบ แจ้งแนวทางการปฏิบัติของการสอบ และชี้แจงให้ใช้ดินสอฝนลงในกระดาษคำตอบให้เข้มและสะอาด แจ้งให้ผู้เข้าสอบปิดโทรศัพท์ระหว่างการสอบ แจ้งให้ผู้เข้าสอบทบทวนคำตอบก่อนส่ง เมื่อทำข้อสอบเสร็จแล้ว ให้ผู้เข้าสอบนั่งรอจนกว่าจะหมดเวลาและห้ามคุย หรือรบกวนผู้อื่น เน้นย้ำกับผู้เข้าสอบว่าห้ามทุจริต โดยเฉพาะการลอกข้อสอบ 	<ol style="list-style-type: none"> ไม่อยู่คุมห้องสอบ พูดคุยกันจนรบกวนผู้สอบ คุยโทรศัพท์ และเล่นไลน์ (Line) มีมาตรฐานในการปฏิบัติต่างกัน เช่น บางห้องนำกล่องดินสอเข้าห้องสอบได้ บางห้องนำเข้าไม่ได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของผู้เข้าสอบ ดังนี้ (1) สถานที่สอบและการเดินทาง โดยผู้เข้าสอบส่วนใหญ่พึงพอใจถ้าได้สอบในโรงเรียนของตนเอง แต่การสอบบางประเภท เช่น V-NET I-NET B-NET GAT/PAT และสอบวัดสมรรถนะครู ผู้เข้าสอบบางส่วนต้องไปสอบที่อื่น (ที่ไม่ใช่โรงเรียนของตนเอง) ซึ่งจะมีปัญหาเรื่องการเดินทาง เช่น B-NET มีสนามสอบจังหวัดละ 1-2 สนาม ทำให้ผู้สอบที่มาจากต่างจังหวัดต้องมาแต่เช้า หรือเดินทางมาก่อนสอบ 1 วันและหาที่พักใกล้สนามสอบ, ส่วนการสอบ GAT/PAT ผู้เข้าสอบเห็นว่า สนามสอบมีผู้เข้าสอบมากจนรู้สึกแออัด (2) ห้องน้ำ ซึ่งต้องเพียงพอและสะอาด (3) ที่นั่งรอระหว่างการสอบ ซึ่งต้องเพียงพอ (4) โรงอาหาร/สถานที่จำหน่ายอาหาร ซึ่งควรเพียงพอ ในการสอบถ้ามีผู้สอบจำนวนมาก และโรงอาหารไม่พอ หรือสถานที่จำหน่ายอาหารอยู่ไกล ผู้เข้าสอบเสนอให้ลดเวลาพักระหว่างวิชาต่าง ๆ แล้วเพิ่มเวลาพักเที่ยง เพื่อให้เหมาะสมกับการบริหารเรื่องความเหมาะสมระหว่างจำนวนผู้เข้าสอบกับโรงอาหาร (5) พัดลมหรือเครื่องปรับอากาศ ทุกห้องสอบควรมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศที่สามารถใช้การได้อย่างมีประสิทธิภาพ (6) นาฬิกา โดยทุกห้องสอบควรมีนาฬิกาแขวนผนัง และ (7) การสอบบางประเภท เช่น O-NET และ B-NET มีการจัดการรับ - ส่งให้ผู้เข้าสอบ ซึ่งรับ - ส่งควรมีจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้โดยสารทุกคน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท

เมื่อจำแนกตามผู้รับบริการ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) พบว่า กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด-มาก โดยผู้ประสานงานจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601 รองลงมา ผู้ประสานงานจัดสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.592 ผู้ประสานงานจัดสอบ GAT/PAT

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.718 ผู้ประสานงานจัดสอบ V-NET
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.650 ผู้ประสานงานจัดสอบ N-NET
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.614 ผู้ประสานงานจัดการทดสอบวัด
สมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.566 ผู้ประสานงานจัด
สอบ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 และผู้ประสานงานจัด
สอบ B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท

เมื่อพิจารณาการให้บริการของ สทศ. เป็นรายด้าน จากผลการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมากในทุก ๆ ด้าน โดย

1. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และประเด็นช่องทางการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

แก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน และประเด็นมีการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ ประเด็น การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการตรวจสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และประเด็นมีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ และประเด็นเจ้าหน้าที่สื่อสาร ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

4. ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นสามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ ประเด็นจำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และประเด็นค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการให้บริการของ สทศ. เป็นรายด้าน *จากการสำรวจเชิงคุณภาพ* พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ซึ่งสรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพเป็นข้อคิดเห็นได้ว่า

1. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร (1) สทศ. มีการวางแผนการสอบอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบและมีปฏิทินการดำเนินงานอย่างชัดเจน และมีช่องทางสร้างความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติกับศูนย์สอบและสนามสอบ ผ่านเว็บไซต์ คู่มือการสอบและวิดีโอ โดยคู่มือการสอบมีเนื้อหาต่าง ๆ อย่างละเอียดและครบถ้วน ซึ่งเป็นข้อดีต่อผู้ปฏิบัติในการศึกษาและป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน แต่บางท่านเห็นว่าคู่มือละเอียดเกินจนคณะทำงานบางท่านไม่อ่าน ควรย่อคู่มือให้สั้นและอ่านเข้าใจง่ายขึ้น พร้อมกับสรุปแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และเน้นย้ำแนวทางปฏิบัติที่เพิ่มหรือแตกต่างจากปีที่แล้วให้คณะกรรมการทราบ (2) ในต่างจังหวัดมีปัญหาเรื่องการส่งคู่มือการจัดสอบ โดยบางครั้งคู่มือการจัดสอบไปช้า หรือคู่มือการสอบส่งมาหลังจากการประชุมร่วมกันระหว่างศูนย์สอบและสนามสอบ (3) คู่มือการสอบควรปรับและพัฒนาแก้ไขตามการสอบแต่ละประเภท เช่น คู่มือการจัดสอบ B-NET ไม่ควรมีเรื่องแนวปฏิบัติของ I-NET ให้เกิดความสับสน หรือคู่มือการจัดสอบวัดสมรรถนะครู การแต่งกายของผู้เข้าสอบที่ระบุว่าต้องแต่งกายด้วยชุดนักเรียน นักศึกษา ควรมีการแก้ไขให้เหมาะสมกับผู้เข้าสอบที่เป็นครู (4) สทศ. มีแผนการทำงานที่ชัดเจน และปฏิบัติตามแผนการทำงาน ทำให้ศูนย์สอบและสนามสอบออกแบบ/วางแผนการทำงานให้สอดคล้องกับแผนของ สทศ. ได้อย่างเป็นระบบ และ (5) สทศ. ยังให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอบแก่ศูนย์สอบและสนามสอบด้วย อย่างไรก็ตามในส่วนของการสอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการนำผลไปเข้ามหาวิทยาลัย เช่น V-NET I-NET N-NET B-NET วัดสมรรถนะครู ผู้เข้าสอบยังไม่เห็นประโยชน์ของการสอบเท่าที่ควรจึงอยากให้ สทศ. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการสอบด้วย

2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (1) สทศ. มีระเบียบ แผนการและปฏิทินของการสอบอย่างชัดเจน โดยมีระเบียบของการแต่งตั้งคณะกรรมการของการสอบอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการประชุมร่วมกันระหว่าง สทศ. กับศูนย์สอบ และระหว่างศูนย์สอบกับสนามสอบ เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินการให้ตรงกัน (2) สทศ. จะสนับสนุนข้อมูลและอุปกรณ์ต่าง ๆ แก่ศูนย์สอบและสนามสอบอย่างเป็นระบบ เช่น มีโปรแกรมดำเนินงาน มีข้อมูลสำหรับติดที่นั่งสอบ ติดบอร์ด ติดหน้าห้องสอบ ใบเซ็นชื่อ รายชื่อผู้เข้าสอบ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และ (3) ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า การดำเนินการของคณะทำงานทุกระดับมีความโปร่งใสและยุติธรรม เพราะเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่และรัดกุม

3. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) ส่วนใหญ่ศูนย์สอบจะทำหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ผ่านการโทรศัพท์ โอน และอีเมล โดยโทรศัพท์ โอน จะได้รับความนิยมมากกว่า โดยรวมผู้ประสานงานกับ สทศ. เห็นว่าสามารถติดต่อได้ง่ายขึ้นและมีความรวดเร็วในการให้ข้อมูลมากขึ้น มีการรับโทรศัพท์และตอบไลน์ นอกเวลาราชการด้วย ผู้ประสานงานพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และกริยาวาจาที่สุภาพ

4. ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ โดยส่วนใหญ่เห็นว่า การจัดสอบและการจ่ายค่าตอบแทนมีความเหมาะสม รวมถึงคณะทำงานปฏิบัติตามระเบียบของ สทศ. อย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตามมีคณะกรรมการบางส่วนที่เห็นว่าควรเพิ่มค่าตอบแทนให้เพียงพอกับค่าเดินทางและค่าเสียเวลาของคณะกรรมการ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และประเด็นขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นสถานที่สะอาด ระบายร้อย เป็นสัดส่วน และประเด็นมีห้อง แก้อั้ว สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ ในอัตราส่วนที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ประเด็นมีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา คือ ประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ประเด็นได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

5. ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดสอบอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 รองลงมา กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.622 และกลุ่มผู้เข้าสอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ (การแปลผล)
กลุ่มผู้เข้าสอบ	11,981	4.35	0.683	87.00	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,264	4.51	0.518	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	400	4.36	0.622	87.20	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษา	400	4.47	0.505	89.40	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	14,045	4.42	0.694	88.40	เชื่อมั่นมาก

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลสนับสนุน *จากการสำรวจเชิงคุณภาพ* ในกลุ่มผู้รับบริการ 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เข้าสอบ และผู้ประสานงานจัดสอบ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น และไม่เชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ดังนี้

ตารางที่ 51 ประเด็นที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น หรือไม่เชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเด็นที่ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น	ประเด็นที่ส่งผลให้เกิดความไม่เชื่อมั่น
ผู้เข้าสอบ	
1. ข้อสอบสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน 2. ผลการสอบสอดคล้องกับความสามารถในการเรียนของนักเรียน หรือข้อสอบสามารถวัดความสามารถของผู้เข้าสอบได้ 3. เชื่อมั่นในองค์การของ สทศ. ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้จัดสอบ	1. ข้อสอบบางข้ออ่านแล้วไม่เข้าใจว่าถามอะไร บางข้อโจทย์ยาวเกิน บางวิชาให้เวลาสอบน้อยเกินไป 2. มีข่าวความผิดพลาดของการตรวจข้อสอบ
ผู้ประสานงานจัดสอบ	
ผู้ประสานงานการจัดสอบมีความเชื่อมั่นการจัดสอบ เพราะความเชื่อมั่นใน สทศ. รวมถึงการออกแบบและการจัดกระบวนการสอบอย่างมีประสิทธิภาพ และกรรมการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติของ สทศ. อย่างเข้มงวด	1. ผู้เข้าสอบยังไม่เห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการเข้ารับการทดสอบในแต่ละประเภท

6. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากผลการสำรวจสามารถสรุปข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และย้ำเตือน ในเรื่องวันที่สอบ แนวทางการเตรียมตัวสอบ วันที่ประกาศผลการสอบและช่องทางประกาศผลสอบ โดยเฉพาะการแจ้งวันสอบล่วงหน้า เนื่องจากมีผลต่อการเตรียมตัวสอบของผู้เข้าสอบ
2. การประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารรายละเอียดของการจัดการทดสอบ
3. การประชาสัมพันธ์ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการเข้ารับการทดสอบในทุก ๆ ประเภท (เนื่องจากผู้เรียนไม่เห็นความสำคัญของการสอบ)
4. คู่มือการจัดสอบ ควรปรับเนื้อหาให้กระชับและสรุปแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา รวมถึงเน้นย้ำในประเด็นที่แตกต่างจากปีก่อน ๆ เป็นพิเศษ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1. พัฒนาระบบเว็บไซต์ (Website) ให้รองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก และใช้งานช่วงเวลาเดียวกัน (เช่น ช่วงสมัครสอบ ประกาศผลสอบ)
2. เพิ่มช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียมที่หลากหลายมากขึ้น เช่น พิจารณาการเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) หรือโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)
3. เพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการให้ข้อมูลแก่ผู้สอบ เช่น อีเมล SMS หรือแอปพลิเคชัน (Application) บนมือถือ
4. ควบคุมระดับเสียงและคุณภาพของเสียงตามสายในสนามสอบต่าง ๆ ให้ชัดเจน

5. พิจารณาเรื่องการประสานงานกับสนามสอบ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า บ่อยครั้งศูนย์สอบไม่ได้รับความร่วมมือจากโรงเรียน สทศ. จึงควรพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหรือเป็นตัวกลางในการประสานงานกับโรงเรียน เพื่อขอเป็นสนามจัดการทดสอบ

6. พิจารณาระยะเวลาการจัดสอบในแต่ละประเภท ให้มีระยะห่างที่เหมาะสม เช่น การจัดตารางสอบ O-NET GAT/PAT และวิชาสามัญ 9 วิชา มีช่วงเวลาในสอบที่ใกล้เคียงกัน (ห่างกัน 1 สัปดาห์) ทำให้ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้สอบเมื่อยล้า ในส่วนของการประสานงานเตรียมการสอบต้องทำงานอย่างเร่งรีบขึ้น ถ้าการจัดสอบห่างกันจะทำให้การเตรียมการสอบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. การจัดสอบควรลดเอกสารหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เช่น การทำบันทึกส่งมอบข้อสอบให้หัวหน้าสนามสอบ โดยทุกขั้นตอนต้องทำเป็นบันทึก ควรเปลี่ยนเป็นเซ็นรับข้อสอบ/เอกสารแทน หรือคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการควรทำเป็นคำสั่งฉบับเดียวมีชื่อกรรมการทุกคน แต่ที่ผ่านมาสสนามสอบต้องทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นรายบุคคล

8. การจัดส่งเอกสาร คู่มือการจัดสอบ จาก สทศ. ล่วงหน้า เพื่อให้คณะทำงานมีการเตรียมความพร้อมก่อนจัดการทดสอบ

9. เพิ่มสนามแบบ E-Testing ให้มากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ

1. ก่อนสอบมีการอธิบายแนวทาง/ระเบียบของการสอบโดยเจ้าหน้าที่คุมสอบ ซึ่งการรับรู้ของผู้เข้าสอบแต่ละคนจะไม่เท่ากัน ถ้าผู้เข้าสอบอายุมาก เจ้าหน้าที่คุมสอบควรอธิบายและเน้นย้ำแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน

2. เจ้าหน้าที่คุมสอบควรอยู่ประจำห้องสอบอย่างน้อย 1 คน

3. เจ้าหน้าที่คุมสอบไม่ควรพูดคุยกันจนรบกวนผู้เข้าสอบ รวมถึงไม่ควรคุยโทรศัพท์และเล่นไลน์

4. เจ้าหน้าที่คุมสอบ ควรยึดถือปฏิบัติตามระเบียบการคุมสอบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มาตรฐานในทางปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกัน เช่น มีผู้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นว่าเจ้าหน้าที่คุมสอบบางห้องอนุญาตให้นำกล่องดินสอเข้าห้องสอบได้ แต่บางห้องนำเข้าไม่ได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. การจัดรถรับ – ส่ง ควรพิจารณาจำนวนรถให้พอเพียงกับจำนวนผู้โดยสาร และมีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารทุกคน

2. การกำหนดมาตรฐานของห้องสอบ เช่น ห้องสอบต้องเป็นห้องพัดลมหรือมีเครื่องปรับอากาศเหมือน ๆ กัน และทุกห้องต้องนาฬิกาแขวนผนัง เป็นต้น

3. การกำหนดมาตรฐานของสนามสอบในเรื่องห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอระหว่างการสอบ โรงอาหาร/สถานที่จำหน่ายอาหาร ซึ่งต้องพอเพียงและมีคุณภาพเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ

4. ควรให้กรรมการคุมสอบสามารถเลือกปฏิบัติงานในสนามสอบใกล้บ้านได้

5. พิจารณาการเพิ่มจำนวนกรรมการกลางในแต่ละสนามสอบ เพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น มีผู้เข้าสอบลืมนั่งสื้อสุทิมามากทำให้กรรมการคุมสอบต้องออกจากห้องสอบเพื่อมาประสานงาน หรือกรณีผู้เข้าสอบไม่สบาย ทั้งนี้เพื่อทดแทนและเสริมการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. ในประเภทการจัดสอบ I-NET กรรมการคุมสอบ ควรประกอบด้วยครูสอนศาสนา 1 ท่าน และอาจารย์หรือครู (ครูสอนสามัญ) อีก 1 ท่าน เนื่องจาก ครูสอนศาสนาบางท่านไม่สามารถอ่านภาษาไทย

7. พิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนให้พอเพียงกับค่าเดินทาง และภาระหน้าที่รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน

8. สทศ. ควรประสานงานกับหน่วยงานสังเกตการณ์ (เช่น กรมอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาสังเกตการณ์) ให้แจ้งศูนย์สอบและสนามสอบรับทราบก่อน พร้อมกับปฏิบัติตามระเบียบของการสอบอย่างเคร่งครัด เช่น ห้ามเปิดห้องสอบ ห้ามถ่ายรูป เป็นต้น

9. การให้บริการข้อมูล ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ เพื่อขอรับบริการข้อมูล ให้มีความหลากหลาย

10. มีประชาสัมพันธ์ประเภทข้อมูลที่สามารถขอรับบริการจากทาง สทศ. ผังขั้นตอน ช่องทาง รวมถึงรายละเอียดด้านระยะเวลาในการขอรับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการข้อมูลแสดงความเห็นว่าจะยังไม่ทราบขั้นตอนและกระบวนการยื่นขอรับบริการข้อมูลที่ชัดเจนเท่าที่ควร รวมถึงไม่ทราบระยะเวลาในการยื่นคำขอตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เช่น ช่วงเวลาที่สามารถขอยื่นขอดูกระดาษคำตอบได้

ด้านอื่น ๆ

1. ผู้เข้าสอบบางท่านมีปัญหาเรื่องการเตรียมสอบ เนื่องจากผู้เข้าสอบไม่มีเวลาเตรียมตัวอ่านหนังสือและโรงเรียนไม่จัดคิวให้ ขณะที่บางโรงเรียนจัดคิวให้นักเรียน เพื่อลดความแออัดดังกล่าว ควรกำหนดเป็นนโยบายให้ทุกโรงเรียนมีการคิวให้กับนักเรียน

2. การลำดับวิชาในการจัดสอบ เช่น ควรนำวิชาคำนวณมาไว้ช่วงเช้า

3. พิจารณาเพิ่มสนามสอบ (ในบางพื้นที่) เพื่อลดเวลาการเดินทางของผู้เข้าสอบ และลดความแออัดของสนามสอบ

4. พิจารณาการปรับเวลาการพัก โดยระหว่างการรอสอบแต่ละวิชามีเวลาว่างเยอะมาก แต่พักกลางวันมีเวลาว่างน้อย ซึ่งผู้เข้าสอบทั้งหมดต้องแย่งกันใช้โรงอาหาร ควรปรับเวลาพักกลางวันให้นานขึ้นและลดเวลาพักระหว่างวิชาต่าง ๆ ให้น้อยลง

5 พิจารณาจำนวนข้อสอบ เนื้อหา (ความยาวของโจทย์) และเวลาในการสอบให้สมดุลกัน

6. มาตรฐานของข้อสอบ เช่น

6.1 ข้อสอบอาหรับบางปีมีสระ บางปีไม่มีสระ ในปีที่นักเรียนสอบไม่มีสระทำให้ต้องใช้เวลาอ่านและทำความเข้าใจนาน

6.2 ข้อสอบวิชาคณิตศาสตร์และฟิสิกส์ของ พ.ศ. 2561 โจทย์ยาวกว่าปีอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่อเวลาในการทำข้อสอบ

7. การจัดช่วงเวลาในการสอบไม่ควรซ้ำกับการสอบอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้เข้าสอบต้องเลือก เช่น จัดสอบ B-NET วันเดียวกับการจัดสอบบาลีสนามหลวง

8. สร้างมาตรฐานด้านตัวชี้วัด (เช่น พิจารณาจากเนื้อหาตำราเรียน ความเหมาะสมของช่วงวัยผู้เข้าสอบ) เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในด้านเนื้อหาการทดสอบให้เป็นที่ยอมรับ

9. ตรวจสอบความถูกต้องของผลคะแนนการทดสอบ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการประกาศผลคะแนน

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา
สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ 1. ชาย 2. หญิง
 - อายุ ปี
 - ในปีการศึกษาที่ผ่านมา ท่านศึกษาอยู่ในระดับชั้น
 1. ระดับประถมศึกษา (ป.) ชั้นปีที่
 2. ระดับมัธยมศึกษา (ม.) ชั้นปีที่
 3. ระดับปริยัติธรรม (ม.) ชั้นปีที่
 4. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่
 5. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่
 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- ประเภทสถานศึกษาของท่าน 1. รัฐบาล 2. เอกชน
 - ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้..... จังหวัด
 - ท่านเข้าร่วมการทดสอบประเภทใดในครั้งนี้นี้
 1. O-NET ป.6 2. O-NET ม.3 3. O-NET ม.6
 4. I-NET ตอนต้น 5. I-NET ตอนกลาง 6. I-NET ตอนปลาย
 7. N-NET ประถมศึกษา 8. N-NET ม.ต้น 9. N-NET ม.ปลาย
 10. V-NET ปวช.ปี 3 11. V-NET ปวส.ปี 2 12. B-NET ม.3
 13. B-NET ม.6 14. GAT/PAT 15. วิชาสามัญ 9 วิชา
 - ประเภทการทดสอบ 1. การทดสอบแบบกระดาษ (Paper pencil)
 2. การทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
■ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร						
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	5	4	3	2	1
2	ความหลากหลายช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
■ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	5	4	3	2	1
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	5	4	3	2	1
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบเลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1
■ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ						
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5	4	3	2	1
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5	4	3	2	1
3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถาม	5	4	3	2	1
4	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	5	4	3	2	1
5	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	5	4	3	2	1
6	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	5	4	3	2	1

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
■ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	5	4	3	2	1
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1
4	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1
5	ติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน	5	4	3	2	1
6	ประชาสัมพันธ์/ ประกาศ/ แจ้งเตือน/ ผู้เข้าสอบชัดเจน	5	4	3	2	1
7	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		5	4	3	2	1

9. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจับสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

(องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด
2. เชื่อมั่นน้อย
3. เชื่อมั่นปานกลาง
4. เชื่อมั่นมาก
5. เชื่อมั่นมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

10. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการ
จัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

1. ไม่มี
2. มี (โปรดระบุ)

11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน)

.....

.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 02-727-3594 อีเมล : nida_poll@nida.ac.th

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา
สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จมา
 1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท 3. ปริญญาเอก
4. ประเภทสถานศึกษาของท่าน 1. รัฐบาล 2. เอกชน
5. สนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้อยู่ที่..... จังหวัด
6. ประเภทการทดสอบ 1. การทดสอบแบบกระดาษ (Paper pencil)
 2. การทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร						
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	5	4	3	2	1
2	ความหลากหลายช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ	5	4	3	2	1
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ	5	4	3	2	1
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ	5	4	3	2	1

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบผ่านทางเว็บไซต์					
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยัน ข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1
■ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ						
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	5	4	3	2	1
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5	4	3	2	1
3	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	5	4	3	2	1
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอก ห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	5	4	3	2	1
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	5	4	3	2	1
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	5	4	3	2	1
■ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	5	4	3	2	1
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบ ได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1
4	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1
5	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่ นั่งสอบ	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจโดยภาพรวม						
ต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		5	4	3	2	1

8. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

- 1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด
- 2. เชื่อมั่นน้อย
- 3. เชื่อมั่นปานกลาง
- 4. เชื่อมั่นมาก
- 5. เชื่อมั่นมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

9. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบ
ในครั้งนี้อย่างไร

- 1. ไม่มี
- 2. มี (โปรดระบุ)
-
-

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน)

.....

.....

.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 02-727-3594 อีเมล : nida_poll@nida.ac.th

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา สำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- อายุ ปี
- ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จมา
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
- ชื่อสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ จังหวัด
- ประเภทสถานศึกษา 1. รัฐบาล 2. เอกชน
- ท่านรับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบที่โรงเรียนใด
ชื่อสนามสอบ จังหวัด
- ท่านเป็นผู้ประสานงานจัดสอบประเภทใดในครั้งนี้
 1. O-NET ป.6 2. O-NET ม.3 3. O-NET ม.6
 4. I-NET ตอนต้น 5. I-NET ตอนกลาง 6. I-NET ตอนปลาย
 7. N-NET ประถมศึกษา 8. N-NET ม.ต้น 9. N-NET ม.ปลาย
 10. V-NET ปวช.ปี 3 11. V-NET ปวส.ปี 2 12. B-NET ม.3
 13. B-NET ม.6 14. GAT/PAT 15. วิชาสามัญ 9 วิชา
 16. สมรรถนะครู
- ท่านปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดในการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ครั้งนี้
- ระดับศูนย์สอบ
 1. ประธานศูนย์สอบ 2. คณะทำงานประสานการจัดสอบ
 3. คณะทำงานรับ - ส่งแบบสอบถาม 4. คณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียน
 5. คณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียนและนักเรียน 6. คณะทำงานการเงิน
 7. ตัวแทนศูนย์สอบ
- ระดับสนามสอบ
 8. หัวหน้าสนามสอบ 9. กรรมการกลาง
 10. กรรมการคุมสอบ 11. เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ
 12. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 13. เจ้าหน้าที่พยาบาล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
■ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร						
1	มีการประชาสัมพันธ์การทดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	5	4	3	2	1
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการทดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	5	4	3	2	1
■ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	5	4	3	2	1
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ	5	4	3	2	1
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะกรรมการทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ	5	4	3	2	1
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ	5	4	3	2	1
■ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.)						
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5	4	3	2	1
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	5	4	3	2	1
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติหน้าที่	5	4	3	2	1
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	5	4	3	2	1

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ						
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	5	4	3	2	1
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1
3	ค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับ ตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		5	4	3	2	1

10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด
2. เชื่อมั่นน้อย
3. เชื่อมั่นปานกลาง
4. เชื่อมั่นมาก
5. เชื่อมั่นมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

11. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

1. ไม่มี
2. มี (โปรดระบุ)
-
-

12. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....

.....

.....

@@@ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม @@@
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 02-727-3594 อีเมล : nida_poll@nida.ac.th

ชุดที่ 4 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

6. ท่านขอข้อมูลประเภทใดจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ
- 2. แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน
- 3. การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE
- 4. การประกาศผลสอบ
- 5. รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ
- 6. การวิจัย/งานวิชาการ
- 7. ขอดูกระดาษคำตอบ
- 8. การตรวจสอบคะแนนผ่านระบบการรายงานผลอัตโนมัติ (RPS : Reporting Service System)
- 9. อื่น ๆ (ระบุ)

7. ท่านขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน
- 2. การวิจัย/งานวิชาการ
- 3. การคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ
- 4. ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- 5. ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ
- 6. อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
2	ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5	4	3	2	1
3	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.)						
1	สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	5	4	3	2	1
2	มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	5	4	3	2	1
3	มีห้อง เก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	5	4	3	2	1

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ						
1	เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ เป็นมิตร	5	4	3	2	1
2	เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	5	4	3	2	1
3	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	5	4	3	2	1
4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
ด้านข้อมูลที่ได้รับ						
1	ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1
2	ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการด้านข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		5	4	3	2	1

9. โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด
- 1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 - 2. เชื่อมั่นน้อย
 - 3. เชื่อมั่นปานกลาง
 - 4. เชื่อมั่นมาก
 - 5. เชื่อมั่นมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑
 ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
 โทร. 02-727-3594 อีเมล : nida_poll@nida.ac.th

ชุดที่ 5 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา



แบบสอบถามความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษา สำหรับกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- อายุ ปี
- ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จ
 1. ระดับปริญญาตรี 2. ระดับปริญญาโท 3. ระดับปริญญาเอก
- ตำแหน่งงานในปัจจุบัน
 1. ผู้อำนวยการสถานศึกษา 2. รองผู้อำนวยการสถานศึกษา
 3. ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา 4. ครู ค.ศ. (ระบุ)
 5. อื่น ๆ (ระบุ)
- ประเภทสถานศึกษา 1. รัฐบาล 2. เอกชน
- ท่านเคยติดต่อหรือประสานงานกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
 1. ไม่เคยติดต่อหรือประสานงานใด ๆ
 2. เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. เช่น ประชุม อบรม สัมมนา
 3. เคยขอใช้บริการข้อมูล เคยติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน
 4. เคยประสานงานจัดสอบ ระบุประเภทการสอบ
 5. อื่น ๆ (ระบุ)
- ท่านติดต่อกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผ่านช่องทางใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรศัพท์ 2. อีเมล (E-mail)
 3. เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th) 4. ด้วยตนเองที่ สทศ.
 5. โทรสาร (Fax) 6. อื่น ๆ

**ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน)**

8. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

ที่	ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
■ ด้านบทบาทหน้าที่						
1	ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	5	4	3	2	1
2	ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบ วัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	5	4	3	2	1
3	ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่ นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผล การศึกษา	5	4	3	2	1
4	เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบ แก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ	5	4	3	2	1
5	พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและ ประเมินผลทางการศึกษา	5	4	3	2	1
6	การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ แบบทดสอบ ของหน่วยงานการประเมินผลและ ทดสอบทางการศึกษา	5	4	3	2	1
7	เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบ ทางการศึกษาในระดับประเทศ	5	4	3	2	1
■ ด้านการจัดการทดสอบ						
1	การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	5	4	3	2	1
2	การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
3	การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถ ตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
4	การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนน อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
5	การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสม ต่อการนำไปใช้ต่อ	5	4	3	2	1

ที่	ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลการทดสอบ						
1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	5	4	3	2	1
2	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	5	4	3	2	1
3	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	5	4	3	2	1
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		5	4	3	2	1

9. โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

- 1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด
- 2. เชื่อมั่นน้อย
- 3. เชื่อมั่นปานกลาง
- 4. เชื่อมั่นมาก
- 5. เชื่อมั่นมากที่สุด

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินการและการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....
.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 02-727-3594 อีเมล : nida_poll@nida.ac.th

ชุดที่ 6 แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ



แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา
สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

1. ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ เพศ อายุ ปี
ท่านเข้าร่วมการทดสอบประเภทใด (*) ชื่อสนามสอบ.....
วันที่สัมภาษณ์ เวลาเริ่ม เวลาสิ้นสุด

❖ สำหรับนักเรียน

กำลังศึกษาอยู่ระดับ ชื่อสถานศึกษา
ประเภทสถานศึกษา สังกัด
เขตพื้นที่การศึกษา จังหวัด

❖ สำหรับครู (สอบวัดสมรรถนะครู)

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จมา ชื่อสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่.....
ประเภทสถานศึกษา สังกัด
เขตพื้นที่การศึกษา จังหวัด

(*) ประเภทการทดสอบ

1. สอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6
2. สอบ V-NET ระดับชั้น ปวช.ปี 3 และ ปวส. ปี 2
3. สอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย
4. สอบ N-NET ระดับชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาปลาย (ครั้งที่ 2/2561)
5. สอบ B-NET ม.3 และ ม.6
6. สอบ GAT/PAT
7. สอบวิชาสามัญ 9 วิชา
8. สอบวัดสมรรถนะครู

2. แนวทางการสัมภาษณ์

2.1 ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อย่างไรบ้าง

2.1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

2.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

2.2.1 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ. ปรับปรุง ในการให้บริการด้านการทดสอบในครั้งที่ผ่านมา (ถามถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการจัดทดสอบครั้งที่ผ่านมา พร้อมแนวทางการปรับปรุงแก้ไข)

2.2.2 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ. เพิ่มเติม ในการให้บริการด้านการทดสอบในครั้งถัดไป

2.3 โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในระดับใด (คะแนนเต็ม 5) เพราะเหตุใด

2.4 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เข้าสอบในการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ท่านมีความเชื่อมั่นในผลคะแนนการทดสอบอยู่ในระดับใด (คะแนนเต็ม 5) เพราะเหตุใด

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 02-727-3594 อีเมล : nida_poll@nida.ac.th

ชุดที่ 7 แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ประสานงาน



แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา
สำหรับกลุ่มผู้ประสานงานสอบ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

1. ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ เพศ อายุ ปี
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จมา ชื่อสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่.....
ประเภทสถานศึกษา สังกัด
เขตพื้นที่การศึกษา จังหวัด
ท่านรับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบประเภทใด (*)
ชื่อสนามสอบ..... จังหวัด
ท่านปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดในการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ในครั้งนี้
วันที่สัมภาษณ์ เวลาเริ่ม เวลาสิ้นสุด

(*) ประเภทการทดสอบ

1. สอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6
2. สอบ V-NET ระดับชั้น ปวช.ปี 3 และ ปวส. ปี 2
3. สอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย
4. สอบ N-NET ระดับชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาปลาย (ครั้งที่ 2/2561)
5. สอบ B-NET ม.3 และ ม.6
6. สอบ GAT/PAT
7. สอบวิชาสามัญ 9 วิชา
8. สอบวัดสมรรถนะครู

2. แนวทางการสัมภาษณ์

2.1 ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อย่างไรบ้าง

2.1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

2.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

2.2.2 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ. ปรับปรุง ในการให้บริการจัดสอบในครั้งที่ผ่านมา (ถามถึง ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการให้บริการจัดสอบครั้งที่ผ่านมา พร้อมแนวทางการปรับปรุงแก้ไข)

2.2.2 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ. เพิ่มเติม ในการให้บริการจัดสอบในครั้งถัดไป

2.3 โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด (คะแนนเต็ม 5) เพราะเหตุใด

2.4 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ประสานงานในการให้บริการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ อยู่ในระดับใด (คะแนนเต็ม 5) เพราะเหตุใด

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 02-727-3594 อีเมล : nida_poll@nida.ac.th

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม กลุ่มที่ 1 ผู้เข้าสอบ (นักเรียน)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.30	.837	30
ความหลากหลายช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.27	.907	30
ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.27	.907	30
ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	4.23	.858	30
ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	4.20	.847	30
ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบเลขที่นั่ง สอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.23	.858	30
ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตน เข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.27	.944	30
ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.23	.935	30
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.37	.765	30
เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.23	.858	30
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามชัดเจน	4.13	.819	30
เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบ ตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.23	.858	30
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	4.37	.809	30
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบ ได้ทันที	4.33	.711	30
ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.10	1.029	30
สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่าง เหมาะสม	4.07	.907	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.13	.900	30
ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.23	.971	30
ติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน	4.43	.898	30
ประชาสัมพันธ์/ ประกาศ/ แจงเตือน/ ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.37	.850	30
ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	4.50	.777	30
ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ			
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.47	.776	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	89.67	221.264	.823	.975
ความหลากหลายช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสาร	89.70	216.907	.925	.974
ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	89.70	219.528	.822	.975
ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	89.73	221.513	.791	.975
ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	89.77	221.771	.791	.975
ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบเลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	89.73	223.513	.709	.976
ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยืนยันบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	89.70	218.562	.823	.975
ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	89.73	219.789	.786	.975
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	89.60	222.662	.841	.975
เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	89.73	224.064	.687	.976
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามชัดเจน	89.83	222.144	.804	.975
เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	89.73	221.237	.802	.975
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	89.60	226.938	.610	.976
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	89.63	224.861	.801	.975
ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	89.87	219.085	.732	.976

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	89.90	220.438	.786	.975
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	89.83	220.075	.808	.975
ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	89.73	217.720	.830	.975
ติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน	89.53	220.740	.784	.975
ประชาสัมพันธ์/ ประกาศ/ แจ้งเตือน/ ผู้เข้าสอบชัดเจน	89.60	221.283	.808	.975
ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	89.47	221.223	.892	.974
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	89.50	220.190	.940	.974

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
93.97	242.447	15.571	22

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
กลุ่มที่ 2 ผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	21

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.17	.747	30
ความหลากหลายช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.97	.809	30
ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.00	.830	30
ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ	4.10	.759	30
ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ	4.10	.803	30
ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบเลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบผ่านทางเว็บไซต์	4.07	.828	30
ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยืนยันบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.50	.682	30
ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์	4.27	.740	30
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.50	.731	30
เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.43	.774	30
เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	4.50	.777	30
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.33	.711	30
เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.53	.571	30
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	4.57	.568	30
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.40	.621	30
ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.30	.988	30
สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.50	.682	30
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.37	.765	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.40	.814	30
ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวาง เป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.43	.728	30
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.37	.765	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	86.63	142.654	.715	.969
ความหลากหลายช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	86.83	141.385	.724	.969
ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	86.80	141.752	.684	.969
ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ	86.70	141.528	.767	.968
ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ	86.70	140.562	.775	.968
ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบเลขที่นั่งสอบ/ สถานที่สอบผ่านทางเว็บไซต์	86.73	141.030	.725	.969
ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้า ห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	86.30	141.666	.851	.968
ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์	86.53	139.499	.911	.967
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	86.30	142.631	.733	.969
เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	86.37	141.826	.734	.969
เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	86.30	142.286	.705	.969
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	86.47	143.706	.689	.969
เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอด ระยะเวลาคุมสอบ	86.27	143.857	.859	.968
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	86.23	144.392	.823	.968
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	86.40	144.179	.763	.969
ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	86.50	139.983	.642	.970
สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่าง เหมาะสม	86.30	140.976	.896	.967
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	86.43	140.599	.815	.968
ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	86.40	139.352	.830	.968

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	86.37	141.757	.789	.968
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	86.43	139.495	.879	.967

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
90.80	155.959	12.488	21

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
กลุ่มที่ 3 ผู้ประสานงานจัดสอบ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	18

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.33	.711	30
มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.50	.900	30
ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	4.10	.885	30
การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ	4.17	.913	30
มีความโปร่งใส ยุติธรรม			
มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.00	1.174	30
ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ	4.40	.894	30
ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน			
มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.40	.621	30
หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.33	.758	30
เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.43	.568	30
เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.50	.630	30
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.43	.626	30
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.30	.702	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น ในปฏิบัติหน้าที่	4.43	.679	30
กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดใน ระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	4.30	.651	30
จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.47	.681	30
สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้	4.43	.626	30
คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.43	.626	30
คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.43	.626	30
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการ จัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.50	.509	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อ ปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	74.13	63.016	.462	.901
มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบ ในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	73.97	60.171	.556	.899
ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	74.37	59.482	.621	.897
การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	74.30	58.562	.669	.895
มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่าง คณะทำงานทุกระดับ	74.47	57.223	.571	.901
ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการ ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	74.07	58.892	.659	.895
มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงาน ทุกระดับ	74.07	62.064	.642	.897
หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผล การปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	74.13	62.878	.440	.902
เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	74.03	63.895	.498	.900
เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	73.97	62.447	.592	.898

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	74.03	63.206	.517	.900
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	74.17	60.764	.683	.895
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติหน้าที่	74.03	61.206	.666	.896
กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	74.17	61.040	.715	.895
จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	74.00	61.586	.625	.897
สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	74.03	63.551	.481	.901
คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	74.03	63.137	.524	.900
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	73.97	66.792	.203	.906

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
78.47	68.740	8.291	18

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
กลุ่มที่ 4 ผู้รับบริการข้อมูล

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	13

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
เจ้าหน้าที่ที่มีกิจกรรมายาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียง สุภาพ	4.17	.648	30
ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.13	.629	30
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.23	.626	30
สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.17	.699	30
มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	4.10	.845	30
มีห้อง เก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.20	.761	30
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร	4.23	.626	30
เจ้าหน้าที่ที่มีกิจกรรมายาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียง สุภาพ	4.33	.606	30
ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.43	.568	30
มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	4.30	.596	30
ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.33	.661	30
ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.50	.777	30
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการด้านข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.33	.479	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่ที่มีกริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียง สุภาพ	51.30	25.321	.661	.864
ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	51.33	25.195	.706	.861
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	51.23	25.771	.612	.866
สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	51.30	24.907	.667	.863
มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	51.37	25.068	.505	.874
มีห้อง เก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	51.27	24.823	.613	.866
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร	51.23	26.323	.519	.871
เจ้าหน้าที่ที่มีกริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียง สุภาพ	51.13	26.464	.516	.871
ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	51.03	27.137	.438	.875
มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม	51.17	25.799	.644	.865
ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ				
ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	51.13	26.257	.496	.872
ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	50.97	26.033	.431	.877
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการด้านข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	51.13	27.154	.534	.871

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
55.47	30.051	5.482	13

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
กลุ่มที่ 5 บุคลากรทางการศึกษา

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	16

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	4.23	.568	30
ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการ	4.30	.651	30
สอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐาน วิชาการและวิชาชีพ			
ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่	4.23	.679	30
นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจน			
เผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา			
เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจน	4.37	.718	30
สนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง			
ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ			
พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและ	4.30	.952	30
ประเมินผลทางการศึกษา			
การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ	4.13	.973	30
แบบทดสอบ ของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบ			
ทางการศึกษา			
เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทาง	4.27	.868	30
การศึกษาในระดับประเทศ			
การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุม	4.17	.699	30
และสอดคล้องกับหลักสูตร			
การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.13	.776	30
น่าเชื่อถือ			
การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถ	4.20	.610	30
ตรวจสอบได้			
การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่าง	4.13	.819	30
ชัดเจน			

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	4.17	.699	30
ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	4.13	.681	30
ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้ สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.37	.765	30
ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	4.23	.728	30
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.27	.828	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	63.40	71.352	-.300	.938
ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	63.33	62.920	.527	.922
ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่ นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา	63.40	62.386	.554	.921
เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	63.27	61.168	.633	.919
พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา	63.33	57.264	.737	.916
การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการแบบทดสอบ ของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา	63.50	58.259	.645	.919
เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	63.37	60.930	.524	.923
การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร	63.47	59.154	.851	.913
การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	63.50	60.052	.677	.918

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	63.43	62.116	.655	.919
การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน	63.50	58.052	.806	.914
การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	63.47	59.913	.775	.915
ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	63.50	60.948	.694	.918
ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	63.27	59.099	.774	.915
ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	63.40	59.214	.808	.914
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	63.37	59.482	.676	.918

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
67.63	68.792	8.294	16

ภาคผนวก ค
แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1. กลุ่มผู้เข้าสอบ

การให้บริการ	ประเด็นปัญหาที่พบ	แนวทางการพัฒนา
(1) ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	ผู้ให้ข้อมูลขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการเผยแพร่รายละเอียดของการจัดสอบ โดยส่วนใหญ่จะรับทราบข้อมูลผ่านครู/อาจารย์ หรือสถานศึกษา ซึ่งมีผลต่อการเตรียมตัวสอบและผลคะแนน	1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และย้ำเตือน ในเรื่องวันที่สอบ แนวทางการเตรียมตัวสอบ วันที่ประกาศผลการสอบ และช่องทางประกาศผลสอบ โดยเฉพาะการแจ้งวันสอบล่วงหน้า เนื่องจากมีผลต่อการเตรียมตัวสอบของผู้เข้าสอบ 2. การประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารรายละเอียดของการจัดการทดสอบ
	อีกทั้ง พบว่า ผู้เข้าสอบบางส่วน ยังไม่ตระหนักหรือเห็นถึงความสำคัญของการเข้ารับการทดสอบเท่าที่ควร	3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการเข้ารับการทดสอบในทุก ๆ ประเภท (เนื่องจากผู้เรียนไม่เห็นความสำคัญของการสอบ)
(2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4. เพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการให้ข้อมูลแก่ผู้เข้าสอบ เช่น อีเมล SMS หรือแอปพลิเคชัน (Application) บนมือถือ
		5. พิจารณาการเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) หรือโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)
	ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า การจัดการารสอบ O-NET GAT/PAT และวิชาสามัญ 9 วิชา มีช่วงเวลาในสอบที่ใกล้เคียงกัน (ห่างกัน 1 สัปดาห์) ทำให้ทั้ง ผู้ปฏิบัติงานและผู้เข้าสอบเมื่อยล้า ในส่วนของการประสานงานเตรียมการสอบต้องทำงานอย่างเร่งรีบขึ้น ถ้าการสอบจัดห่างกันจะทำให้การเตรียมการสอบมีประสิทธิภาพมากขึ้น	6. พิจารณาระยะเวลาการจัดสอบในแต่ละประเภท ให้มีระยะห่างที่เหมาะสม ในการเตรียมตัวสอบและประสิทธิภาพในการจัดสอบ

1. กลุ่มผู้เข้าสอบ (ต่อ)

การให้บริการ	ประเด็นปัญหาที่พบ	แนวทางการพัฒนา
(3) ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ	<p>เนื่องจากการรับรู้ของผู้เข้าสอบแต่ละคนจะไม่เท่ากัน (เช่น บางประเภทการสอบ ผู้เข้าสอบมีอายุมาก)</p> <p>เจ้าหน้าที่คุมสอบพูดคุย/คุยโทรศัพท์และเล่นไลน์จนรบกวนสมาธิของผู้เข้าสอบ</p> <p>มีผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่คุมสอบบางห้องอนุญาตให้นำกล้องดินสอดำเข้าห้องสอบได้ แต่บางห้องนำเข้าไปไม่ได้</p>	<p>7. ก่อนสอบเจ้าหน้าที่คุมสอบควรอธิบายและเน้นย้ำแนวทางปฏิบัติต่อผู้เข้าสอบอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าสอบซักถามในกรณีที่ผู้เข้าสอบไม่เข้าใจ</p> <p>8. เจ้าหน้าที่คุมสอบ ควรยึดถือปฏิบัติตามระเบียบการคุมสอบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มาตรฐานในทางปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกัน</p>
(4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	<p>ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่นั่งพักไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าสอบ อีกทั้งไม่สะอาด และมีกลิ่น</p> <p>บางห้องสอบอุปกรณ์ชำรุด เช่น โต๊ะ เก้าอี้ พัดลมใช้งานไม่ได้</p> <p>บางห้องเป็นห้องปรับอากาศและบางห้องเป็นห้องพัดลม</p> <p>เสียงประกาศไม่ชัดเจน และเบาเกินไป</p>	<p>9. การกำหนดมาตรฐานของสนามสอบในเรื่องความพร้อมของห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอระหว่างการสอบ โรงอาหาร/สถานที่จำหน่ายอาหาร ซึ่งต้องพอเพียง สะอาด และมีคุณภาพเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ</p> <p>10. การกำหนดมาตรฐานของห้องสอบ เช่น ห้องสอบต้องเป็นห้องพัดลมหรือมีเครื่องปรับอากาศเหมือน ๆ กัน และทุกห้องต้องมีนาฬิกาแขวนผนัง เป็นต้น</p> <p>11. ควบคุมระดับเสียงและคุณภาพของเสียงตามสายในสนามสอบต่าง ๆ ใช้ชัดเจน</p> <p>12. พิจารณาเพิ่มสนามสอบ (ในบางพื้นที่) เพื่อลดเวลาการเดินทางของผู้เข้าสอบ และลดความแออัดของสนามสอบ</p>

1. กลุ่มผู้เข้าสอบ (ต่อ)

การให้บริการ	ประเด็นปัญหาที่พบ	แนวทางการพัฒนา
(5) ด้านอื่น ๆ	มีการจัดตารางสอบวิชายากติดกัน เช่น วิชาคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ วิชาคำนวณถูกจัดให้ไปสอบในช่วงบ่าย	13. พิจารณาการลำดับวิชาและช่วงเวลาในการสอบแต่ละวิชาในการจัดสอบ เช่น วิชายาก สลับกับวิชาง่าย
	ระหว่างการรอสอบแต่ละวิชาใช้เวลาค่อนข้างมาก แต่ช่วงพักกลางวันมีเวลาว่างน้อย ซึ่งผู้เข้าสอบทั้งหมดต้องแย่งกันใช้โรงอาหาร และห้องน้ำ	14. พิจารณาการปรับเวลาการพัก โดย ควรปรับเวลาพักกลางวันให้นานขึ้น และลดเวลาพักระหว่างวิชาต่าง ๆ ให้น้อยลง
	จำนวนข้อสอบและโจทย์ยาวเกินไป	15. พิจารณาจำนวนข้อสอบ เนื้อหา (ความยาวของโจทย์) และเวลาในการสอบให้สมดุลกัน
(5) ด้านอื่น ๆ (ต่อ)	มีผู้ให้ข้อมูลว่า ข้อสอบอาหารบ้างปีมีสระ บางปีไม่มีสระ ในปีที่นักเรียนสอบไม่มีสระทำให้ต้องใช้เวลารอ่านและทำความเข้าใจนาน ข้อสอบวิชาคณิตศาสตร์และฟิสิกส์ ของ พ.ศ. 2561 โจทย์ยาวกว่าปีอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่อเวลาในการทำข้อสอบ	16. พิจารณามาตรฐานของข้อสอบในแต่ละปี
	ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นว่ามีการจัดสอบบางประเภทที่เป็นวันเดียวกันกับการสอบประเภทอื่น เช่น การจัดสอบ B-NET ตรงกับการจัดสอบบาลีสนามหลวง ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าสอบของผู้สอบ	17. พิจารณาช่วงเวลาในการสอบไม่ให้ทับซ้อนกับช่วงเวลาของการจัดสอบอื่น ๆ (ทั้งการจัดสอบในแต่ละประเภทของ สทศ. หรือการจัดสอบของหน่วยงานอื่น ๆ)

2. กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

การให้บริการ	ประเด็นปัญหาที่พบ	แนวทางการพัฒนา
(1) ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	ผู้ประสานงานสอบเห็นว่าผู้เข้าสอบยังไม่ตระหนักหรือเห็นถึงความสำคัญของการทดสอบเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับการให้ข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ	1. การประชาสัมพันธ์เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการเข้ารับการทดสอบในทุก ๆ ประเภท (เนื่องจากผู้เรียนไม่เห็นความสำคัญของการสอบ)
	คู่มือการจัดสอบมีรายละเอียดค่อนข้างมาก ส่วนใหญ่เป็นตัวอักษร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าเนื้อหาไม่น่าอ่านและเข้าใจยาก	2. จัดทำคู่มือการจัดสอบให้เนื้อหามีความกระชับ และสรุปแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาโดยละเอียด
	คู่มือการสอบมีความผิดพลาดในบางประเด็น เช่น กล่าวถึงค่าใช้จ่ายสำหรับรับ - ส่งนักเรียนเดินทางมาสอบ ซึ่งสอบถามไปที่ สทศ. แล้ว การสอบ B-NET ไม่สามารถเบิกได้ โดยเห็นว่าในคู่มือการจัดสอบของ B-NET ควรปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับการสอบ B-NET เพื่อป้องกันความเข้าใจผิด	
(2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้ประสานงานสอบให้ข้อมูลอีกว่า ด้วยความคึกคักในกฎระเบียบการจัดสอบในหลายปีที่ผ่านมา ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานเนื่องจาก ไม่ทราบว่าคู่มือมีการปรับปรุงหรือแก้ไขแตกต่างจากปีก่อนอย่างไร	3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เน้นย้ำผู้ประสานงานสอบ กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแก้ไขกฎระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติ ว่ามีประเด็นที่แตกต่างจากปีก่อนอย่างไร เพื่อป้องกันความผิดพลาดของผู้ประสานงานสอบ
	การจัดส่งเอกสาร และคู่มือความล่าช้า	4. การจัดส่งคู่มือการจัดสอบจาก สทศ. ให้กรรมการสอบควรส่งมาถึงก่อนการประชุมกรรมการกลาง เพื่อเตรียมความพร้อมของการสอบ

2. กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ (ต่อ)

การให้บริการ	ประเด็นปัญหาที่พบ	แนวทางการพัฒนา
(2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)	ผู้ให้ข้อมูล ให้ความเห็นว่า ปัจจุบันขั้นตอนต่าง ๆ ต้องทำในรูปแบบของเอกสาร ซึ่งมีปริมาณมาก เช่น การทำบันทึกส่งมอบข้อสอบให้หัวหน้าสนามสอบ หรือคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นรายบุคคล เป็นต้น	5. พิจารณาลดจำนวนเอกสารแบบฟอร์ม หรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น 6. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดสอบเป็นแบบ E-Testing ให้มากขึ้น
	เนื่องจาก ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า บ่อยครั้งศูนย์สอบฯ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากโรงเรียน ในการร่วมเป็นสนามสอบ	7. พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หรือเป็นตัวกลางระหว่างศูนย์สอบฯ กับโรงเรียน เพื่อขอให้เป็นสนามจัดการทดสอบ
	ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า การจัดตารางสอบมีช่วงเวลาในสอบที่ใกล้เคียงกัน ทำให้ผู้ประสานงานต้องเตรียมการจัดสอบอย่างเร่งรีบ และเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากงานในหน้าที่	8. พิจารณาระยะเวลาการจัดสอบในแต่ละประเภท ให้มีระยะห่างที่เหมาะสม ในการเตรียมงานและประสิทธิภาพในการจัดสอบ
(3) ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ	ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า อัตราค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่คุมสอบไม่เหมาะสมกับค่าพาหนะ ค่าเดินทาง หรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	9. พิจารณาเพิ่มค่าตอบแทน ให้พอเพียงกับค่าพาหนะ ค่าเดินทาง และภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน
	กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น มีผู้เข้าสอบลืมนำหนังสือสุทธิมาจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่คุมสอบ ต้องออกจากห้องสอบ เพื่อประสานงาน หรือกรณีผู้เข้าสอบไม่สบาย	10. พิจารณาการเพิ่มจำนวนกรรมการกลางในแต่ละสนามสอบ เพื่อป้องกัน ทดแทน และเสริมการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
		11. ประสานศูนย์สอบฯ และกรรมการ ควรเป็นบุคลากรในโรงเรียน เพื่อความคล่องตัวในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
	12. ควรให้เจ้าหน้าที่คุมสอบสามารถเลือกปฏิบัติงานในสนามสอบใกล้บ้านได้	

2. กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ (ต่อ)

การให้บริการ	ประเด็นปัญหาที่พบ	แนวทางการพัฒนา
(4) ด้านอื่น ๆ	เนื่องจาก ครูสอนศาสนา บางท่านไม่สามารถสื่อสาร (การอ่าน) ภาษาไทยได้	13. ในประเภทการจัดสอบ I-NET เจ้าหน้าที่คุมสอบ ควรประกอบด้วยครูสอนศาสนา 1 ท่าน และอาจารย์หรือครู (ครูสอนสามัญ) อีก 1 ท่าน
	ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า เมื่อมีผู้เข้ามาสังเกตการณ์ในสนามสอบ ทำให้เจ้าหน้าที่ประสานงานสอบบางส่วนต้องละจากการปฏิบัติหน้าที่ออกมาให้การต้อนรับ หรือมีการพูดคุย ถ่ายรูป ทำให้ผู้เข้าสอบ เสียสมาธิ	14. สทศ. ควรประสานงานกับหน่วยงานสังเกตการณ์ (เช่น กรมอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาสังเกตการณ์) ให้แจ้งศูนย์สอบและสนามสอบรับทราบก่อน พร้อมกับปฏิบัติตามระเบียบของการสอบอย่างเคร่งครัด เช่น ห้ามเปิดห้องสอบ ห้ามถ่ายรูป เป็นต้น

3. กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

การให้บริการ	ประเด็นปัญหาที่พบ	แนวทางการพัฒนา
(1) ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	เนื่องจาก ผู้รับบริการข้อมูล แสดงความเห็นว่ายังไม่ทราบขั้นตอนและกระบวนการยื่นคำขอรับบริการข้อมูลที่ชัดเจนเท่าที่ควร รวมถึงไม่ทราบอัตราค่าบริการ หรือระยะเวลาในการยื่นคำขอตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เช่น ช่วงเวลาที่สามารถขอยื่นขอตุ๊กกระดาษคำตอบได้	1. มีประชาสัมพันธ์ประเภทข้อมูลที่สามารถรับบริการจากทาง สทศ. ผังขั้นตอน ช่องทาง ระยะเวลา รวมถึงรายละเอียดด้านต่าง ๆ ในการขอรับบริการ
(2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		2. ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูล ให้มีความหลากหลาย

4. กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา

ความเชื่อมั่น	ประเด็นปัญหาที่พบ	แนวทางการพัฒนา
(1) ประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ.	ความกังวลเกี่ยวกับเนื้อหาในการออกข้อสอบไม่เหมาะสมกับช่วงวัยของผู้เข้าสอบ และความสอดคล้องกับตัวชี้วัด	1. การสร้างความเชื่อมั่นด้านตัวชี้วัดเนื้อหาในการทดสอบให้เป็นที่ยอมรับ 2. พิจารณารูปแบบการประเมินผลการทดสอบ ให้สามารถนำผลคะแนนไปใช้ในการเข้าศึกษาต่อได้ในทุกสาขาวิชา



ถูกต้อง เทียงตรง ด้วยคุณภาพตามหลักวิชาการ
www.nidapoll.nida.ac.th