

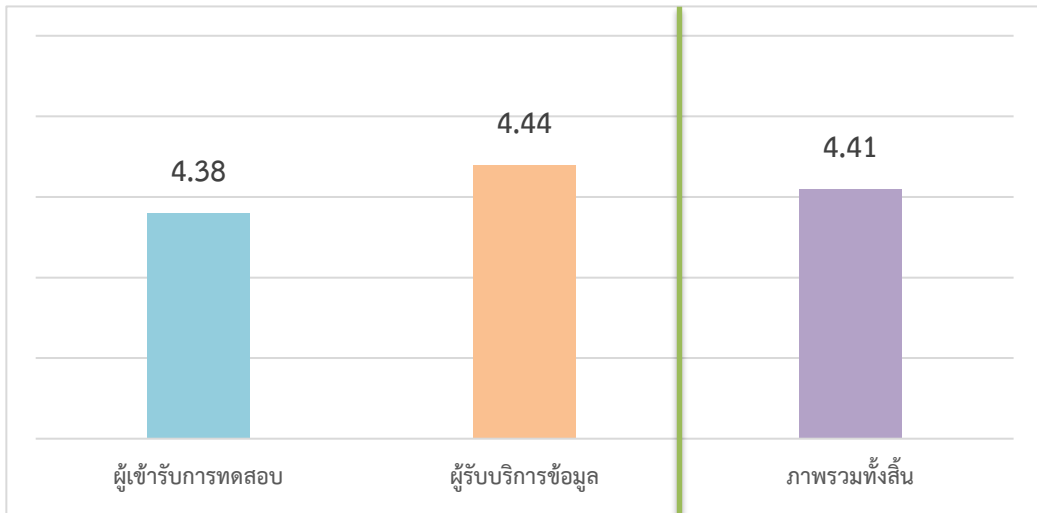
บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจ ได้แก่ 1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 2. เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และ 3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน 7,140 ตัวอย่าง ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ได้แก่ ผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการทดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ จำนวน 6,500 ตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านการบริการข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการทดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ จำนวน 200 ตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านการบริการข้อมูล จำนวน 40 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean score \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard-Deviation) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลศึกษา พบว่า

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

พบว่า

โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.439 คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยกลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.445 คิดเป็นร้อยละ 87.60 และกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.470 คิดเป็นร้อยละ 88.80

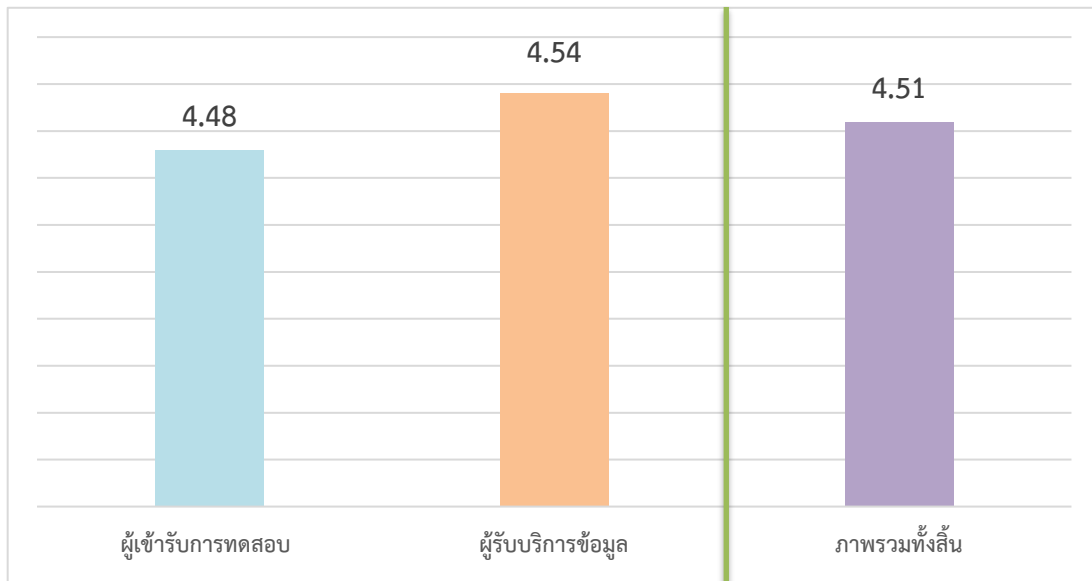


โดยกลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.513 คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.523 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.504 คิดเป็นร้อยละ 87.60 พึงพอใจเท่ากัน และด้านประชาสัมพันธ์/ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.615 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.498 คิดเป็นร้อยละ 86.20 พึงพอใจเท่ากัน ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.606 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ

2. การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า

โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตาม
บทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.544 คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยกลุ่ม
ผู้รับบริการด้านการทดสอบมีความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.549
คิดเป็นร้อยละ 89.60 และกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลมีความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.442 คิดเป็นร้อยละ 90.80



โดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการจัดการทดสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
0.600 คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมา คือ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.51
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.605 คิดเป็นร้อยละ 90.20 และมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.679 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาจากผลการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

- (1) ควรศึกษาพิจารณาการจัดการจัดสถานที่สอบให้เหมาะสม อำนวยความสะดวกกับผู้เข้าสอบมากขึ้น
- (2) ควรมีการกำหนดมาตรฐานความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ
- (3) สร้างการรับรู้ ให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงเป็นประโยชน์จากการจัดการสอบ
- (4) ควรมีการวางแผนมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคที่กำลังระบาดในปัจจุบัน ได้แก่ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โรคไข้ตาขลิง

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดสอบ ด้านการบริการข้อมูล ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบ ผู้รับบริการข้อมูล มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ และผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทั้ง 2 กลุ่ม ที่สละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

สิงหาคม พ.ศ. 2565

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 : บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	2
1.4 นิยามศัพท์.....	3
บทที่ 2 : แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น.....	18
2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.6 กรอบแนวคิด.....	25
บทที่ 3 : วิธีดำเนินการสำรวจ	26
3.1 ประชากร	27
3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	28
3.3 เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	32
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.5 การวิเคราะห์และประมวลข้อมูล	37
3.6 การบริหารจัดการในการเก็บข้อมูล การติดตาม และการควบคุมคุณภาพของงานวิจัย.....	38

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทที่ 4 : ผลการสำรวจ	39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	41
ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	48
ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ.	49
ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.	103
ส่วนที่ 5 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสทศ.	135
บทที่ 5 : สรุป.....	152
5.1 สรุปผลการสำรวจ	152
5.2 อภิปรายผล	156
5.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา.....	157
บรรณานุกรม	ฎ
ภาคผนวก	ฐ
ภาคผนวก ก.....	๗1
ภาคผนวก ข.....	๗๔

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1	การจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. 7 ประเภทการสอบ 21
ตารางที่ 2	ประเภทการจัดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ 27
ตารางที่ 3	จำนวนผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) 7 ประเภทการสอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 28
ตารางที่ 4	จำแนกกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ..... 31
ตารางที่ 5	การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง 32
ตารางที่ 6	ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ 33
ตารางที่ 7	การแปลความหมายระดับความเที่ยง 34
ตารางที่ 8	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา..... 34
ตารางที่ 9	แปลความหมายความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น 37
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการทดสอบ 42
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการข้อมูล 45
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 48
ตารางที่ 13	จำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ 49
ตารางที่ 14	จำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกประเภทการทดสอบ 51
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกรายด้าน 54
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามเพศ 58
ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามอายุ 64
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการทดสอบ 74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค	83
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. ในภาพรวม	88
ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของ สทศ. จำแนกตามเพศ	91
ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของ สทศ. จำแนกตามอายุ	94
ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ	98
ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค	101
ตารางที่ 25 จำนวน ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและ การดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	104
ตาราง 26 จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนก ตามประเภทการทดสอบ	108
ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการ ทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล ..	113
ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล จำแนกตาม เพศ	116
ตาราง 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการข้อมูล จำแนกตาม อายุ	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ	127
ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค	132
ตารางที่ 32 ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการของ สทศ.	148
ตารางที่ 33 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทศ.	150
ตาราง 34 ความคิดเห็นสิ่งที่ประทับใจของผู้รับบริการข้อมูล	151
ตาราง 35 ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงของผู้รับบริการข้อมูล	151

บทที่ 1 : บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทศ.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2548 โดยให้สถาบันมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย และพัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ ในการดำเนินงานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในฐานะที่เป็นองค์การมหาชน คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้องค์การมหาชนทุกแห่งเสนอแผนกลยุทธ์ต่อคณะรัฐมนตรีและลงนามในคำรับรองการปฏิบัติงาน เมื่อองค์การมหาชนดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานแล้ว 1 ปี จะมีการประเมินการดำเนินงานตามคำรับรองนั้น ในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน โดยมี 4 องค์ประกอบ คือ 1) ประสิทธิภาพการดำเนินงาน 2) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน 3) ศักยภาพขององค์การมหาชน 4) การควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน โดยมีตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจการให้บริการขององค์การมหาชน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จะต้องดำเนินการสำรวจ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงได้ทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลหนึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนางานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- 2) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology)

1.3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากร คือ ผู้รับบริการด้านการทดสอบ และผู้รับบริการข้อมูล ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 – 31 สิงหาคม พ.ศ. 2565 ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการทดสอบ

กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ข้อมูลการทดสอบ ประกอบด้วย องค์กร หน่วยงานทางการศึกษา (ศึกษาธิการภาค ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง) นักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ และกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลการทดสอบ จำนวน 7,140 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 6,900 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 240 ตัวอย่าง

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.3.2.1 เนื้อหาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางให้บริการ กระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

- ความพึงพอใจต่อการรับบริการการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล

1.3.2.2 เนื้อหาด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

- ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน

- ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

- ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ

1.3.2.3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มผู้รับบริการ ภูมิภาค และประเภทการจัดสอบ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในด้านการประชาสัมพันธ์/ช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital-Testing) โดยทัศนคติด้านบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการด้านการทดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) หมายถึง ผู้เข้าสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 7 ประเภทการสอบ ประกอบด้วย

- 1) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยมขั้นพื้นฐาน (O-NET)
- 2) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET)
- 3) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET)
- 4) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
- 5) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
- 6) การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้
- 7) การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพตาม

มาตรฐานวิชาชีพ

ผู้รับบริการข้อมูล หมายถึง องค์กร หน่วยงานทางการศึกษา (ศึกษาธิการภาค ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง) นักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักวิจัย นักวิชาการที่ขอรับบริการข้อมูลจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

บทที่ 2 : แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
- 2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1) ทฤษฎีความพึงพอใจ

โทมัสและเอิร์ล (Thomas;& Earl.1995: 88) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

เชลลี (Shelli,1995,p.9 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว,2546,หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

โลว์ มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด,2550, หน้า 23) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจหรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

- (1) ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
- (2) ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
- (3) ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
- (4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
- (5) ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์

นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่จะความต้องการ ขั้นแรกจะให้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำอย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้น ความต้องการขั้นต่ำ ๆ มากกว่าขั้นสูง จากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ความต้องการทางด้านกายภาพ 85% ความต้องการความปลอดภัย 70% ความต้องการทางด้านสังคม 50% ความต้องการเด่นในสังคม 40% ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

พาราสุรามาน เซทเฮมท และแบร์รี่ (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมชวน,2550, หน้า 18 -20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

- (1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำ ในการวินิจฉัย

(2) สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคเรื้อรัง มีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ ความสามารถในการสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

(3) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันท่วงที เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

(4) ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุขภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกายและ การใช้งานจากที่เหมาะสมด้วย

(5) การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวก จากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

(6) ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

(7) การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการฟังทราบ และประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

(8) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่นการรักษา ความลับผู้ป่วย

(9) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้ อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่หรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการ ได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

(10) ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่นการที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้า ของตนเองได้ ฯลฯ

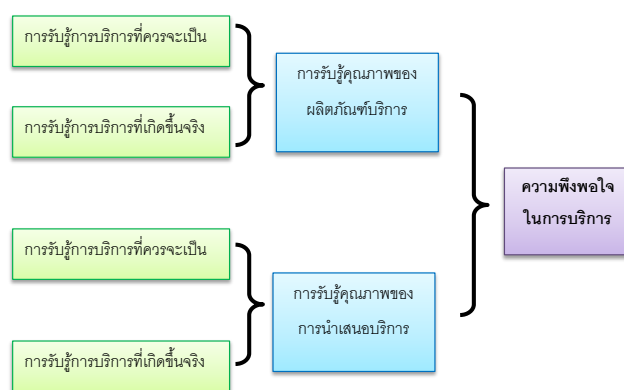
2) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้เพื่อองค์กรที่ให้บริการได้ทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการต่อไป ซึ่งถ้าการให้บริการตรงกับที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น ซึ่งอาจจะเป็นแบบตรงกันข้ามได้เช่นกัน

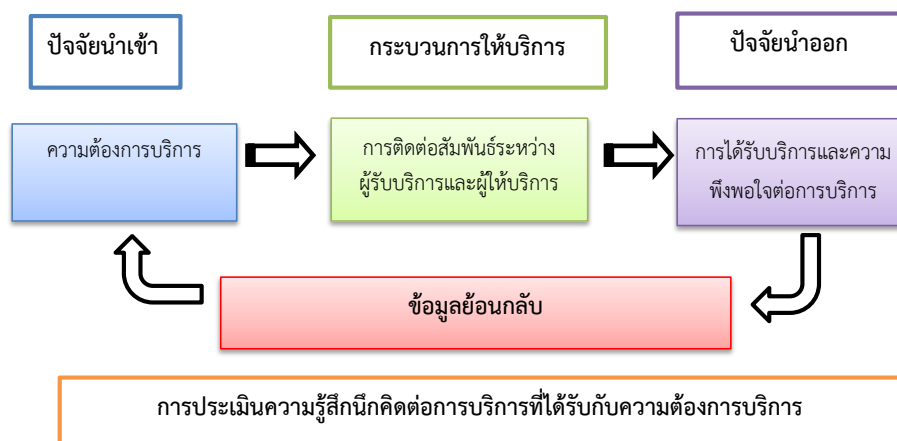


ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

3) กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)



ภาพที่ 2 กระบวนการให้บริการ

4) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรเพื่อวางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

- (1) ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
- (2) ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
- (3) ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
- (4) ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
- (5) ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- (6) ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
- (7) ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
- (8) การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
- (9) การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้รับบริการ
- (10) ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

5) การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

- (1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามถึงความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติซึ่งเป็นที่นิยมปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
- (2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยโดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงมากที่สุด

(3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

6) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

(1) ผลិតภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลិតภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็น ถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

(2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและ รูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่ม ผู้รับบริการอีกด้วย

(3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็น ด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

(4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ ผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

(5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ถูกต้องความต้องการด้วยความสนใจเอา ใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

(7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

Mullins (1954,p397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ประกอบด้วย

(1) การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาไม่ว่าจะสภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มี เทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยุธา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิด ความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคัมค่าที่ได้มาใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจาก คุณภาพของสินค้าเป็น สิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับ พนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมี ความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความ ไม่พอใจดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการดังนี้

(1) ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคนรวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่นัดแผนโบราณในครั้งแรกร่วมต้องการการนวดที่ไม่แรงนักแต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น

(2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกาย และ อารมณ์ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

(3) สภาพแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศแสงแดดเก้าอี้โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหารหรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารใน วันศุกร์ย่อมสร้างความไม่ยอมใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมี แนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่ได้คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่าง ที่เห็นได้ชัดคือแถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1) ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982) สมิธ และ ฮุสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988: 42; 1990: 18; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004: 78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler and Anderson, 1987: 102)

พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับ

ความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ตามแนวคิดของบัซเซลและเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการ

ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19) ความเป็นแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษา เรื่องคุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย

- (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?)
- (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ
- (3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

บิทเนอร์และฮับเบิร์ท (Bitner and Hubbert, 1994 cited in Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี

ไวท์ และเอเบล (White and Abel, 1995: 37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ

2) ลักษณะการบริการ

คอตเลอร์และอาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong, 2008) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการไว้ดังนี้ การบริการมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- (1) ไม่สามารถจับต้องได้ คือบริการนั้นจะไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น

(2) ไม่มีความหลากหลาย คือ คุณภาพของการบริการจะไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้รับบริการเป็นใคร จะรับบริการที่ไหน เมื่อใด

(3) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการแก่ผู้รับบริการ คือ การรับบริการนั้นอาจจะมีการเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ในบางสถานการณ์ผู้ให้บริการดำเนินการให้บริการกับลูกค้าได้เพียงรายเดียวในเวลานั้น ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีทักษะนำเสนอ หรือให้บริการเฉพาะที่ไม่สามารถให้ผู้อื่นมาทำงานทดแทนกันได้ ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดที่ส่งผลถึงเรื่องเวลาและการให้บริการ

(4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ คือ การให้บริการ ไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้จะส่งผลให้เกิดการให้บริการที่ไม่ทันกับความต้องการของลูกค้า ธุรกิจจะต้องกำหนดกลยุทธ์การให้บริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

3) คุณภาพการให้บริการเป็นการพิจารณาจาก

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อก (Lovelock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ซีนอลดีน (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิชเซอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ บ่งชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญ การให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ

4) เครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ

ซ็ชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2011) กล่าวถึงแนวคิดการวัดคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริงหรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้นสอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one on one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face to face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการเลอ์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski,1996) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ประกอบไปด้วย

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ สิ่งสำคัญของกระบวนการที่มีคุณภาพ

คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความรู้สึกระทึกใจให้แก่ลูกค้า โดยการตั้งคำถามสำหรับการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

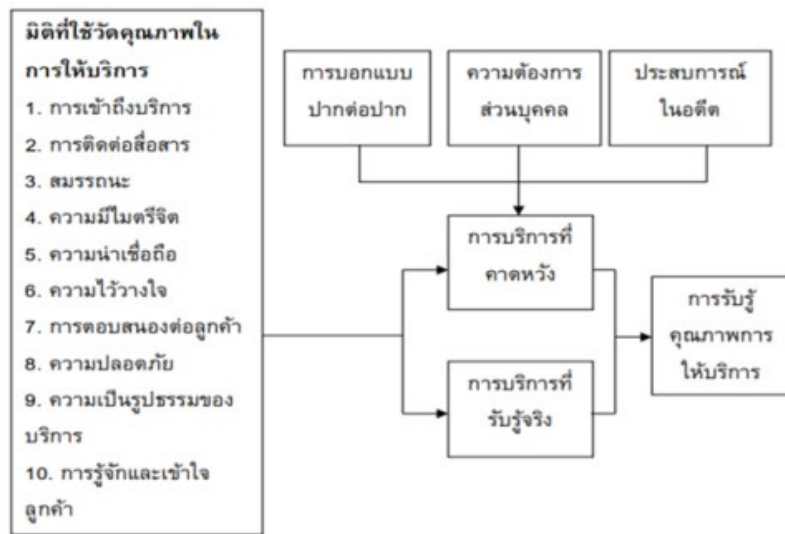
ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำภายในองค์กร ผู้บริหารจะแสดงถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรไปในทางที่ดีขึ้นการทำงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน ในขั้นตอนนี้จะเป็นการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์และชัดเจนยิ่งขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 จัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ จะเริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดสรรข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากช่องทางต่าง ๆ ที่ได้ติดต่อกับลูกค้า เช่น อีเมลล์สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้า การสนทนากลุ่ม

ปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบในมุมมองของผู้ใช้บริการที่สามารถกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

แบร์รี่ (Berry,1988) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Responsiveness) การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า (Competence) ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญ (Access) การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก (Courtesy) ความสุภาพ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ (Communication) ความสามารถในการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและช่วงแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี (Credibility) ความเชื่อถือได้ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ (Security) ความมั่นคงปลอดภัย ของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ (Customer Understanding) ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน (Tangibles) ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ



ภาพที่ 3 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ

อ้างอิง : Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985.

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2556) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ โดยเต็มใจที่จะไว้วางใจต่อบุคคลหรือองค์กรหนึ่งๆ พร้อมทั้งความเชื่อมั่นจะเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อบุคคลหรือองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริง ซึ่งการที่ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าเชื่อมั่นในองค์กรว่ามีความน่าเชื่อถือ ในผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

Morgan. and Hunt (1994) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสามารถประเมินค่าได้จากความเชื่อมั่นของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละองค์กรมีโอกาสจะได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าแตกต่างกันจะเกิดการประเมินได้เมื่อลูกค้าได้ใช้บริการเสร็จสิ้นแล้ว การบริการนั้นจะเปรียบกับข้อตกลงก่อนใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ก่อนการให้บริการ หากลูกค้าบรรลุวัตถุประสงค์หรือได้รับการตอบสนองตรงตามที่คาดหวังไว้ ความเชื่อมั่นของลูกค้าจะเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการระบุข้อตกลง เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า

Mishra (1996) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นสามารถส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งจะทำให้อุคลากรนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยมุมมองของ ลาเซล

เลอร์ และฮัสตัน (Larzelere & Huston, 1980) ได้ให้ลักษณะของความเชื่อมั่นของพนักงานมีความสำคัญอย่างสูงที่จะนำมา ซึ่งความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความ ยุติธรรม และความสามารถในการทำงาน

สเตอร์น (Stern, 1997) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นคือพื้นฐานความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารในการให้บริการลูกค้า ซึ่งองค์กรจะต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิดเพื่อสร้างความคุ้นเคยให้เกิดกับลูกค้า และสามารถรอบใจลูกค้าได้ซึ่งประกอบด้วย

องค์ประกอบ 5 ข้อ ได้แก่

- (1) การติดต่อสื่อสาร (Communication)
- (2) การรู้จักให้และดูแลผู้ให้บริการ (Caring and Giving)
- (3) การให้ข้อมูลผู้มัดค้ำมั่นสัญญาที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (Commitment)
- (4) การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง (Comfort or Compatibility)
- (5) การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งและการให้ความไว้วางใจ (Conflict)

สุรียพร เหมือนหลิ่ง (2558: 52) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจและมั่นใจในความน่าเชื่อถือของบุคคลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการตัดสินใจ นำไปสู่ความพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการ

2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1) ความเป็นมา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยการจัดระบบ โครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษา ยึดหลักมีเอกภาพด้านนโยบาย และมีความหลากหลายในการปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจที่มีประสิทธิภาพ และมีการทดสอบที่ได้มาตรฐานไปสู่ระดับชาติ สถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทการศึกษา

ดังนั้นจึงจำเป็นที่รัฐต้องตรวจสอบประเมินผลว่าการจัดการศึกษาที่เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่รัฐจะต้องจัดให้ทั่วถึงนั้น มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดและมีคุณภาพเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด จึงได้จัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน) ขึ้น

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เรียกโดยย่อว่า "สทศ." ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า "National Institute of Educational Testing Service (Public Organization)" เรียกโดยย่อว่า "NIETS" จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2548 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2548 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นเป็นองค์การมหาชนเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรได้สูงสุด มีความเป็นอิสระไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดการศึกษาจึงมีความเป็นกลาง เป็นสถาบันที่มีการกำหนดหลักการ นโยบาย มาตรการและเป้าหมายโครงสร้างการบริหาร และการดำเนินกิจการ ความสัมพันธ์กับรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากร การเงิน การตรวจสอบ และการประเมินผลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสถาบันเพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย และให้บริการ ทางด้านการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ

2) อำนาจหน้าที่

ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2548

มาตรา 7 ให้สถาบันมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย พัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ

มาตรา 8 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 ให้สถาบันมีอำนาจหน้าที่หลักดังนี้

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำระบบ วิธีการทดสอบและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษาและการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ตลอดจนให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทดสอบทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา

(3) ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถ และการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ เพื่อนำผลไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเทียบระดับและการเทียบโอนผลการเรียนที่มาจากการศึกษาในระบบเดียวกันหรือการศึกษาต่างระบบ

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา

(5) เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(6) พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา รวมถึงการพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล ด้านการติดตามและประเมินผลคุณภาพบัณฑิต รวมทั้งการให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ เครื่องมือวัด ของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา

(7) เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ

3) วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ “To be a world class education testing service center” สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นสถาบันทางวิชาการและวิชาชีพ และเป็นแหล่งอ้างอิงระดับชาติและนานาชาติที่เชี่ยวชาญด้านการทดสอบและการประเมินผลทางการศึกษา เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับและทุกประเภทการศึกษาระดับสากล

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

(1) จัดทำระบบ วิธีการทดสอบและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา

(2) ประเมินผลการจัดการศึกษาและการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ตลอดจนให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทดสอบทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา

(3) ทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ เพื่อนำผลไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเทียบระดับและการเทียบโอนผลการเรียนที่มาจากการศึกษาในระบบเดียวกันหรือการศึกษาต่างระบบ

(4) ศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา

(5) เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่างๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(6) พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา รวมถึงการพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล ด้านการติดตามและประเมินผลคุณภาพบัณฑิต รวมทั้งการให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ เครื่องมือวัด ของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา

(7) เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ

4) การให้บริการ

(1) บริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 7 ประเภทการสอบ ประกอบด้วย

ตารางที่ 1 การจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 7 ประเภทการสอบ

ประเภท	การจัดสอบ
1	การทดสอบ O-NET ป. 6 การทดสอบ O-NET ม. 3 การทดสอบ O-NET ม. 6
2	การทดสอบ V-NET ปวช.3
3	การทดสอบ I-NET ตอนต้น การทดสอบ I-NET ตอนกลางS การทดสอบ I-NET ตอนปลาย
4	การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
5	การทดสอบ N-NET ระดับประถมศึกษา การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
6	การทดสอบวัดสมรรถนะครู ฯ

ประเภท	การทดสอบ
7	การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ

(2) ให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ บุคลากรทางการศึกษา กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้เข้าสมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิวุฒิ ตั้งจิตการุณ (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริษัท ทูริ อินเทอร์เน็ต จำกัด ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

- (1) คุณภาพการบริการในด้านสิ่งสัมผัสได้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท
- (2) คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท
- (3) คุณภาพการบริการในด้านความรวดเร็วมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า
- (4) คุณภาพการบริการในด้านการรับประกันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท
- (5) คุณภาพการบริการในด้านความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท
- (6) คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้าบริษัท
- (7) คุณภาพการบริการในด้านความรวดเร็วมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้าบริษัท
- (8) คุณภาพการบริการในด้านความรับประกันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้าบริษัท
- (9) คุณภาพการบริการในด้านความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้าบริษัท

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการความไว้วางใจภาพลักษณ์องค์กร และความภักดีด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการ การซื้อ ใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากลูกค้าที่มาใช้บริการห้างสรรพสินค้าทั้งหมด 4 แห่ง นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าร้อยละ

(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทำการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการห้างสรรพสินค้าที่ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีอายุ 21-30 ปีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยความภักดีด้านพฤติกรรมลูกค้า ด้านความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทางตรงกันข้ามปัจจัยความภักดีด้านการซื้อใช้บริการซ้ำไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำงานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 4,800 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

(1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำงานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลองความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านโยธา ได้แก่ งานด้านโยธา งานบริหารจัดการน้ำงานพัฒนาแหล่งน้ำ และขุดลอกคลอง

(2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

(3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุดโดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)

(4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรีระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

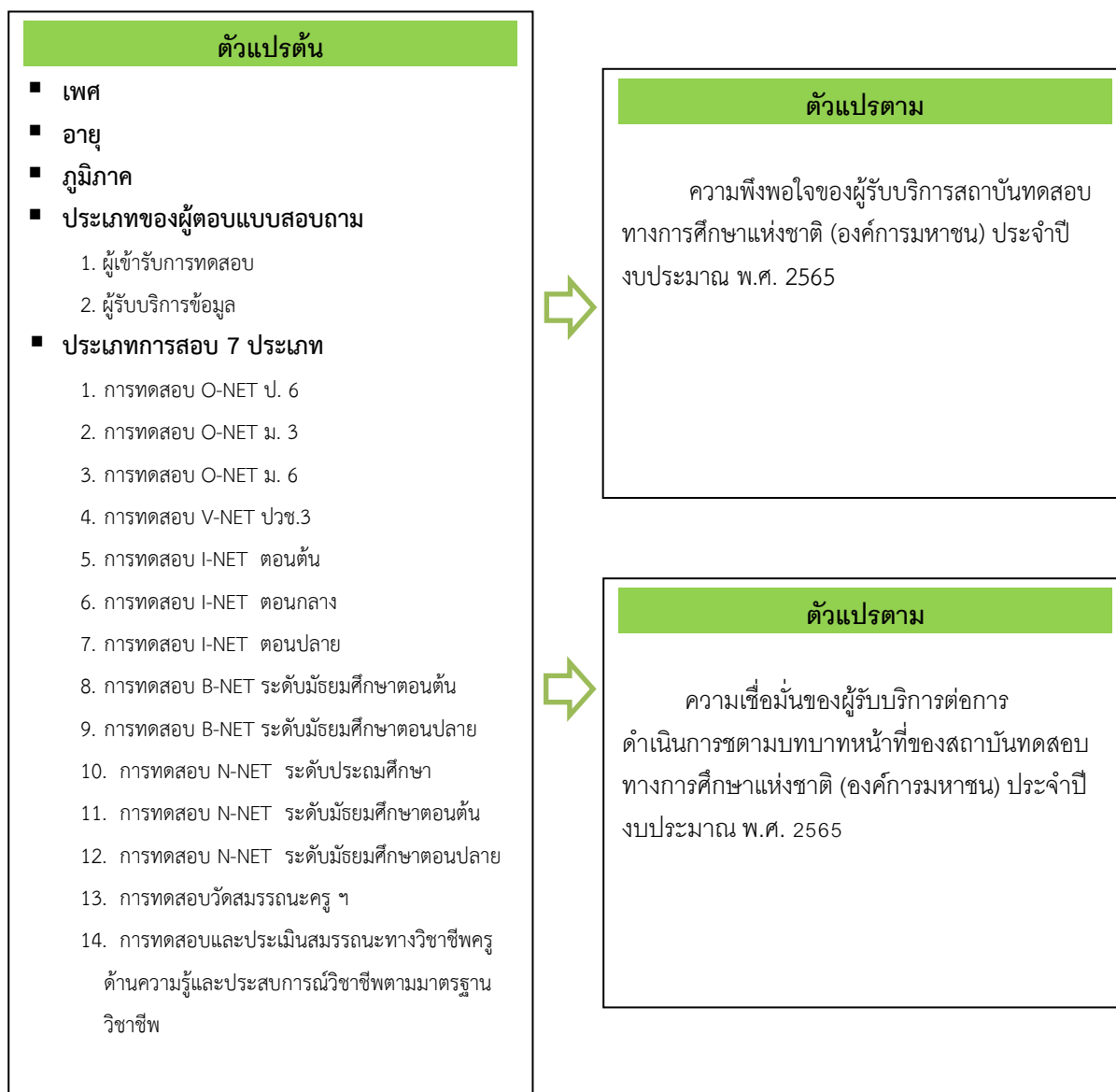
รัชชานนท์ ภิรัชอมรพันธ์ (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความพึงพอใจและความสนใจในการกลับมาใช้บริการร้านอาหารและสถานบันเทิงของประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความพึงพอใจและความสนใจในการกลับมาใช้บริการร้านอาหารและสถานบันเทิง โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่าง 405 คน ผลการวิจัยพบว่าประชากรที่ใช้บริการร้านอาหารและสถานบันเทิงมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความพึงพอใจมากที่สุด เช่น ความพึงพอใจกับราคาในการใช้บริการของร้านอาหารและสถานบันเทิง ซึ่งอายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจในการกลับมาใช้ซ้ำรองลงมาจะเป็นปัจจัยด้านการตลาด เช่น การออกโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ก็จะสามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำได้อีก

2.6 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มผู้รับบริการ ภูมิภาค และประเภทการจัดสอบ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทที่ 3 : วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการสำรวจ ดังนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล
- 3.6 การจัดทำรายงาน
- 3.7 การควบคุมคุณภาพการวิจัย

3.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่

1. ผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 ประเภทการจัดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ

ประเภท	การจัดสอบ	จำนวน
1	การทดสอบ O-NET ป. 6	535,210
2	การทดสอบ O-NET ม. 3	450,081
3	การทดสอบ O-NET ม. 6	323,265
4	การทดสอบ V-NET ปวช.3	66,160
5	การทดสอบ I-NET ตอนต้น	24,700
6	การทดสอบ I-NET ตอนกลาง	18,169
7	การทดสอบ I-NET ตอนปลาย	9,813
8	การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	6,159
9	การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	2,978
10	การทดสอบ N-NET ระดับประถมศึกษา	8,309
11	การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	47,928
12	การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	68,159
13	การทดสอบวัดสมรรถนะครู ฯ	236
14	การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานวิชาชีพ	7,263
รวมทั้งสิ้น		1,568,430

2. ผู้ใช้ข้อมูลการทดสอบ ประกอบด้วย องค์กร หน่วยงานทางการศึกษา (ศึกษาธิการภาค ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง) นักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ รัฐ จำนวน 7,480,951 คน

อ้างอิงข้อมูลจาก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ , 2563)

3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ และผู้ใช้ข้อมูล การทดสอบ จำนวน 7,140 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 6,900 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 240 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ จำนวนทั้งสิ้น 6,900 ตัวอย่าง ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.00 จำนวนทั้งสิ้น 6,900 ตัวอย่าง

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

รายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 6,500 ตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) 7 ประเภทการสอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเภท	การจัดสอบ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ประเภทที่ 1	การทดสอบ O-NET ป. 6*	535,210	773
	การทดสอบ O-NET ม. 3*	450,081	773
	การทดสอบ O-NET ม. 6*	323,265	773
ประเภทที่ 2	การทดสอบ V-NET ปวช.3	66,160	400
	การทดสอบ I-NET ตอนต้น	24,700	400
ประเภทที่ 3	การทดสอบ I-NET ตอนกลาง	18,169	400
	การทดสอบ I-NET ตอนปลาย	9,813	400
	การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	6,159	400
ประเภทที่ 4	การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	2,978	400

ประเภท	การทดสอบ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ประเภทที่ 5	การทดสอบ N-NET ระดับประถมศึกษา	8,309	400
	การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	47,928	400
	การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	68,159	400
ประเภทที่ 6	การทดสอบวัดสมรรถนะครู ฯ	236	181
ประเภทที่ 7	การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และ ประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ	7,263	400
รวม		1,568,430	6,500

* เนื่องจากศึกษาจากข้อมูลจำนวนผู้ยืนยันสิทธิ์เข้าสอบในปีการศึกษา 2564 มีผู้ยืนยันสิทธิ์เป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเสนอเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนที่คำนวณได้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ภูมิภาคเป็นชั้นในการสุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 ภูมิภาคตามสำนักงานสถิติแห่งชาติ และแบ่งตามขนาดของประชากรในจังหวัด

●อ้างอิงจำนวนประชากรจาก สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

- ภาคเหนือ มี 17 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้จังหวัดลำพูน ลำปาง เป็นตัวแทนจังหวัดขนาดเล็ก และ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นตัวแทนจังหวัดขนาดใหญ่

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 20 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้ จังหวัดเลย นครพนม ขอนแก่น เป็นตัวแทนจังหวัดขนาดเล็ก และ จังหวัดอุบลราชธานี อุดรธานี นครราชสีมา เป็นตัวแทนจังหวัดขนาดใหญ่

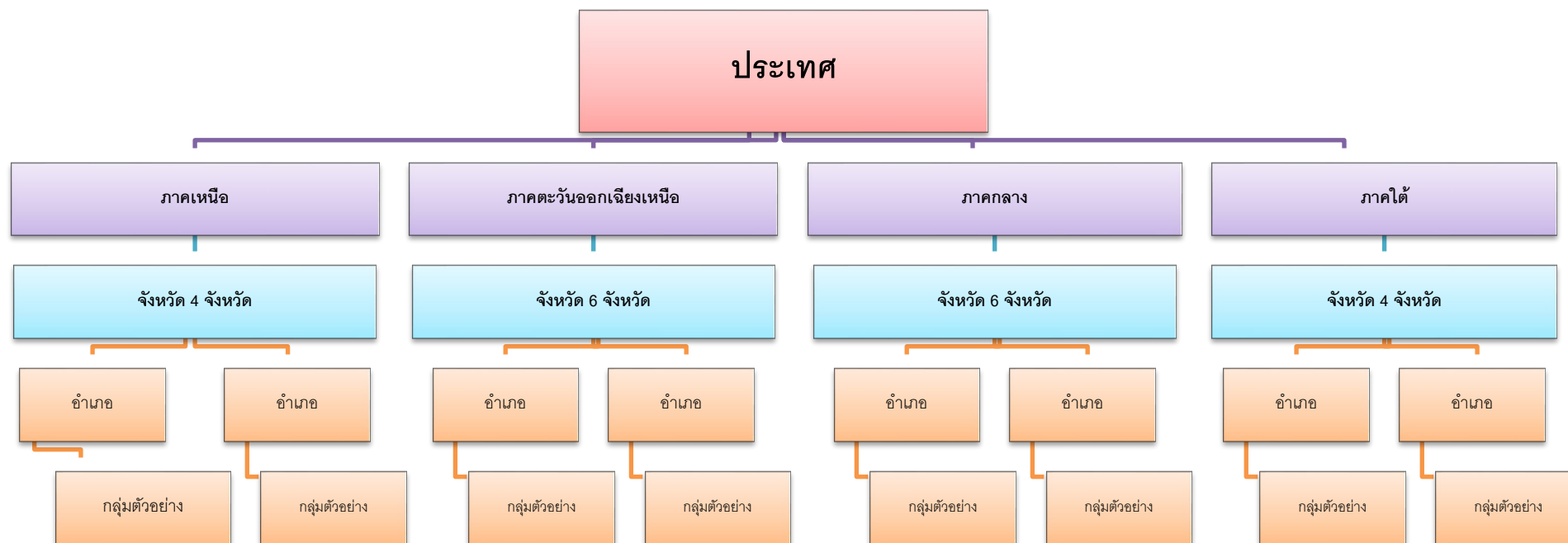
- ภาคกลาง มี 26 จังหวัด (รวมภาคตะวันออก และภาคตะวันตก) เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้ จังหวัดระยอง ชลบุรี ราชบุรี เป็นตัวแทนจังหวัดขนาดเล็ก และ จังหวัดนนทบุรี กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี เป็นตัวแทนจังหวัดขนาดใหญ่

- ภาคใต้ มี 14 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้ จังหวัดพังงา สตูล เป็นตัวแทนจังหวัดขนาดเล็ก และ จังหวัดสงขลา นครศรีธรรมราช เป็นตัวแทนจังหวัดขนาดใหญ่

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มอย่างง่ายโดยเลือก 1 อำเภอเมือง และ 1 ต่างอำเภอของจังหวัดที่เป็นตัวแทน

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มอย่างง่ายจากผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ

แผนภูมิที่ 1 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง



กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ข้อมูลการทดสอบ ประกอบด้วย องค์กร หน่วยงานทางการศึกษา (ศึกษาธิการภาค ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง) นักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ กำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะผู้ใช้อ้างอิง

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 ตัวอย่าง จำแนกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้

1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ มีจำนวน 200 ตัวอย่าง จาก 20 พื้นที่ที่คัดเลือก โดยใน 1 จังหวัด จะประกอบด้วย 10 ตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำแนกกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการทดสอบตามประเภทการทดสอบของ สทศ.

พื้นที่	จำนวน (คน)
ภาคเหนือ ลำพูน ลำปาง เชียงราย เชียงใหม่	40
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เลย นครพนม ขอนแก่น อุดรธานี หนองบัวลำภู นครราชสีมา	60
ภาคกลาง ระยอง ชลบุรี ราชบุรี นครปฐม กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี	60
ภาคใต้ พังงา สตูล สงขลา นครศรีธรรมราช	40
รวม	200

2) กลุ่มผู้ใช้อ้างอิงการทดสอบ จำนวน 40 ตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วน ร้อยละ 10 ของจำนวนตัวอย่างเชิงปริมาณ

3.3 เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.1 วิธีการสร้างแบบสอบถาม

1) ดำเนินการศึกษาเอกสารประกอบ ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้

2) ออกแบบเครื่องมือที่จะใช้ในการศึกษาที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์และเป็นคำถามที่เฉพาะเจาะจงตรงตามเป้าหมายของการวิจัย โดยยึดหลักการทางทฤษฎีให้ได้มาตรฐาน ลักษณะคำถามแบบปิดหรือแบบเลือก (Checklist) และลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระประเด็นคำถาม

3) จัดประชุมร่วมกับสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อพิจารณา พัฒนา และปรับปรุงเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

4) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ค่า IOC แล้วนำเครื่องมือที่พัฒนาสมบูรณ์แล้วไปทดลอง (Try Out) เพื่อหาคุณภาพเชิงประจักษ์ โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 5 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

คะแนน	การแปลความหมาย
+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

สูตร

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^N R_i}{N}$$

เมื่อ R_i แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ i

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 6 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC : Index of item objective congruence)

มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม	ค่า IOC	การแปลความหมาย
ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (นักเรียน)	1.000	ผ่าน
ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (บุคลากรทางการศึกษา)	.666-1.000	ผ่าน
ชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล	.666-1.000	ผ่าน

5) นำเครื่องมือที่ได้ไปทดลอง (Try Out) เพื่อหาคุณภาพเชิงประจักษ์ กับกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ก่อนนำเสนอหัวข้อและเนื้อหาที่จะสำรวจ วิธีการที่จะใช้สำรวจ แบบตัวอย่างเอกสารที่จะใช้สำรวจ แผนการดำเนินงานโดยละเอียด เครื่องมือและวิธีการวิเคราะห์ประมวลผล เพื่อให้คณะทำงานพิจารณาเพื่อนำไปใช้ในการสำรวจจริง

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

โดยที่

α คือ สัมประสิทธิ์แอลฟา

K คือ จำนวนข้อคำถาม

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)

ตารางที่ 7 การแปลความหมายระดับความเที่ยง

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 5	ไม่สามารถรับได้

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (นักเรียน)	.986	ดีมาก
ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (บุคลากรทางการศึกษา)	.888	ดี
ชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล	.969	ดีมาก

6) นำแบบสำรวจที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานไปดำเนินการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสำรวจแบ่งออกเป็น แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 3 ชุด และแบบสัมภาษณ์จำนวน 2 ชุด

แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 3 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (นักเรียน)

ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 5 ประเภทการสอบ ลักษณะเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น โดยคำตอบในส่วนที่ 2 เป็นมาตรฐานประมาณค่า โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Rating Scales) และ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทการทดสอบที่เข้าร่วมสนามสอบ รูปแบบการจัดสอบ ช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทศ. ด้านผลการทดสอบ ด้านการจัดการทดสอบ ด้านบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (บุคลากรทางการศึกษา)

ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 2 ประเภทการสอบ ลักษณะเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น โดยคำตอบในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 เป็นมาตรฐานประมาณค่า โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Rating Scales) และ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ได้แก่ ประเภทการทดสอบที่เข้าร่วม เพศ อายุ การศึกษา สนามสอบ ช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ.

ส่วนที่ 3 การประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทศ. ด้านผลการทดสอบ ด้านการจัดการทดสอบ ด้านบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

ชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล

ลักษณะเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น โดยคำตอบในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 เป็นมาตรฐานประมาณค่า โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Rating Scales) และ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร ช่องทางในการขอข้อมูล ข้อมูลที่รับบริการ ขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้าน

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ.

ส่วนที่ 3 การประเมินความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทศ. ด้านผลการทดสอบ ด้านการจัดการทดสอบ ด้านบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

แบบสัมภาษณ์จำนวน 2 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการด้านการทดสอบ

มีลักษณะของคำถามแบบมีโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่นสูง เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ เป็นลักษณะการถามเชิงลึก ให้ผู้ตอบสามารถลงรายละเอียดของความคิดเห็น เป็นแนวคำถามแบ่งออกเป็น เพศ ประเภทการทดสอบที่เข้าร่วม สภาพการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูล

มีลักษณะของคำถามแบบมีโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่นสูง เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ เป็นลักษณะการถามเชิงลึก ให้ผู้ตอบสามารถลงรายละเอียดของความคิดเห็น เป็นแนวคำถามแบ่งออกเป็น เพศ ประเภทการทดสอบที่เข้าร่วม สภาพการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ใช้การเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 รูปแบบ คือ 1. การเก็บข้อมูลในรูปแบบสอบถามออนไลน์และ 2.การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ ตามประเภทการทดสอบของ สทศ. (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 7 ประเภทการสอบ

- ดำเนินการเก็บข้อมูลในสถานศึกษาต่างๆ ตามจังหวัดที่กำหนด และทางโทรศัพท์ โดยแบ่งระยะเวลาในการเก็บเป็น 2 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 วันสุดท้ายของการจัดสอบประเภทต่างๆ

ช่วงที่ 2 หลังจัดการสอบ

2) กลุ่มผู้ใช้ข้อมูลการทดสอบ

- ดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่จังหวัดเป้าหมาย

3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การคิดอัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean score \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard-Deviation) การแปลผลข้อมูลใช้วิธีเชิงพรรณนา ตามประเด็นข้อคำถามและตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (Likert,1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว,2535) กำหนดได้ดังนี้

ตารางที่ 9 แปลความหมายความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น

ระดับ	ช่วงคะแนน	ความหมายความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น
1	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
2	1.51 – 2.50	น้อย
3	2.51 – 3.50	ปานกลาง
4	3.51 – 4.50	มาก
5	4.51 – 5.00	มากที่สุด

ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา

1. จำแนกข้อมูลตามประเภทปัญหา
2. วิเคราะห์ตีความ

3.6 การบริหารจัดการในการเก็บข้อมูล การติดตาม และการควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

- 1) การคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยพนักงานทุกคนมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยไม่ต่ำกว่า 3 ปี
- 2) จัดอบรมทีมทำงานและพนักงานเก็บข้อมูล เมื่อได้รับอนุมัติเครื่องมือในที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจระหว่างทีมทำงาน และพนักงานเก็บข้อมูลในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนรายละเอียดของแบบสอบถาม
- 3) การติดตามและการบริหารจัดการการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีหัวหน้าทีมเก็บข้อมูลคอยควบคุมการเก็บข้อมูล
- 4) การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย เมื่อพนักงานเก็บข้อมูลเรียบร้อย จะมีการตรวจสอบจากหัวหน้าทีมเก็บข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงนำส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายประมวลผลส่วนกลางตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปประมวลผล

บทที่ 4 : ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2.2 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามตัวแปร

ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวแปร

3.3 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวแปร

ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

4.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวแปร

ส่วนที่ 5 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

5.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบ

5.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการทดสอบ จำนวน 6,500 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประเภท การทดสอบ ภูมิภาคที่พักอาศัย รูปแบบการจัดสอบ และช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร มีรายละเอียดดังนี้

1) **เพศ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 3,376 คน คิดเป็นร้อยละ 51.94 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 3,091 คน คิดเป็นร้อยละ 47.55 และ ไม่ระบุเพศ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 ตามลำดับ

2) **อายุ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 5,193 คน คิดเป็นร้อยละ 79.89 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 867 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34 และ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 4.83 ตามลำดับ

3) **ระดับการศึกษา** พบว่า ปัจจุบันกลุ่มตัวอย่างกำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 มากที่สุด จำนวน 1,638 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมา คือ ประถมศึกษาชั้นปีที่ 6 จำนวน 1,573 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 จำนวน 1,567 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 ตามลำดับ

4) **ประเภทการทดสอบ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเข้ารับการทดสอบ O-NET ป.6 / การทดสอบ O-NET ม.3 / การทดสอบ O-NET ม.6 มากที่สุดเท่ากัน จำนวน 773 คน คิดเป็นร้อยละ 11.89 รองลงมา คือ การทดสอบ V-NET / การทดสอบ I-NET ตอนต้น/ การทดสอบ I-NET ตอนกลาง/ การทดสอบ I-NET ตอนปลาย/ การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ การทดสอบ N-NET ระดับประถมศึกษา/ การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ มีจำนวนผู้ตอบเท่ากัน จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 และการทดสอบวัดสมรรถนะครูฯ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ตามลำดับ

5) **ภูมิภาคที่พักอาศัย** พบว่า กลุ่มตัวอย่างพักอาศัยในภาคใต้มากที่สุด จำนวน 2,350 คนคิดเป็น ร้อยละ 36.15 รองลงมา คือ ภาคกลาง จำนวน 1,460 คน คิดเป็นร้อยละ 22.46 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1,450 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 และภาคเหนือ จำนวน 1,240 คน คิดเป็นร้อยละ 19.08 ตามลำดับ

6) **รูปแบบการจัดสอบ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทดสอบด้วยกระดาษ (Paper-based) จำนวน 5,919 คน คิดเป็นร้อยละ 91.06 และทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital-Testing) จำนวน 581 คน คิดเป็นร้อยละ 8.94 ตามลำดับ

7) **ช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร** พบว่า ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้สื่อ ประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารผ่านสถาบันการศึกษามากที่สุด จำนวน 5,081 คน คิดเป็นร้อยละ 45.27 รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ของสถาบัน (www.niets.or.th) จำนวน 2,168 คน คิดเป็นร้อยละ 19.31 และช่องทาง

อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ YouTube /Line/Twitter/กระทู้ จำนวน 1,274 คน คิดเป็นร้อยละ 11.35
ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 10
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการทดสอบ (N = 6,500)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	3,091	47.55
หญิง	3,376	51.94
ไม่ระบุเพศ	33	0.51
อายุ		
11 - 20 ปี	5,193	79.89
21 - 30 ปี	867	13.34
31 -40 ปี	314	4.83
41 - 50 ปี	73	1.12
51 - 60 ปี	50	0.77
60 ปีขึ้นไป	3	0.05
ปัจจุบันกำลังศึกษาในระดับ		
ประถมศึกษาชั้นปีที่ 6	1,573	24.20
มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3	1,638	25.20
มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6	1,567	24.11
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 3	400	6.15
พระปริยัติธรรมชั้นปีที่ 3	335	5.15
พระปริยัติธรรมชั้นปีที่ 6	406	6.25
ปริญญาตรี	52	0.80
จบการศึกษาในระดับ		
ปริญญาตรี	491	7.55
ปริญญาโท	37	0.57
ปริญญาเอก	1	0.02
ประเภทการทดสอบ		
O-NET ป.6	773	11.89
O-NET ม.3	773	11.89
O-NET ม.6	773	11.89
V-NET	400	6.15
I-NET ตอนต้น	400	6.15
I-NET ตอนกลาง	400	6.15
I-NET ตอนปลาย	400	6.15

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	400	6.15
B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	400	6.15
N-NET ระดับประถมศึกษา	400	6.15
N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	400	6.15
N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	400	6.15
การทดสอบวัดสมรรถนะครูฯ	181	2.78
การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ	400	6.15
ภูมิภาคที่พักอาศัย		
ภาคเหนือ	1,240	19.08
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1,450	22.31
ภาคกลาง	1,460	22.46
ภาคใต้	2,350	36.15
รูปแบบการจัดสอบ		
การทดสอบด้วยกระดาษ (Paper - based)	5,919	91.06
การทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)	581	8.94
ช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
สถาบันการศึกษา	5,081	45.27
เว็บไซต์ของสถาบัน (www.niets.or.th)	2,168	19.31
อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ YouTube/Line/Twitter/กระทู้	1,274	11.35
Facebook ของสถาบันฯ (http://www.facebook.com/nietsofficial)	1,200	10.69
สื่อโทรทัศน์/โปสเตอร์ดิจิทัล/วิทยุ	472	4.20
สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ /แผ่นพับ/โปสเตอร์/คู่มือ/วารสาร/เอกสารประชาสัมพันธ์ (Info graphic)	397	3.54
บุคลากรของ สทศ.	375	3.34
หนังสือเวียน	195	1.74
Call center ของ สทศ.	63	0.56
รวมทั้งสิ้น	11,225	100.00

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการข้อมูล จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประเภทการทดสอบ ภูมิภาคที่พักอาศัย รูปแบบการจัดสอบ และช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร มีรายละเอียดดังนี้

1) **เพศ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และ ไม่ระบุเพศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

2) **อายุ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

3) **ระดับการศึกษา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษา โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และกำลังศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

4) **สถานภาพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพครู / อาจารย์มากที่สุด จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

5) **ภูมิภาคที่พักอาศัย** พบว่า กลุ่มตัวอย่างอาศัย ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ จำนวน 100 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00

6) **ช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร** พบว่า ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารผ่านสถาบันการศึกษามากที่สุด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 21.97 รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ของสถาบัน (www.niets.or.th) จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 21.39 และช่องทาง Facebook ของสถาบันฯ (<http://www.facebook.com/nietsofficial>) จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 13.66 ตามลำดับ

7) **ช่องทางในการขอข้อมูลจาก สทศ.** พบว่า กลุ่มตัวอย่างขอรับข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th) มากที่สุด จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 49.57 รองลงมา คือ ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 และช่องทาง อีเมล (E-mail) จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 ตามลำดับ

8) **ข้อมูลที่ขอรับบริการ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างขอรับข้อมูลการประกาศผลสอบ มากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 26.82 รองลงมา คือ แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 25.47 และรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 14.41 ตามลำดับ

9) จุดประสงค์ในการขอข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างขอรับข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานใน ศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียนมากที่สุด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 33.53 รองลงมา คือ ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และการวิจัย/งานวิชาการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 17.79 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการข้อมูล (N= 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	122	30.50
หญิง	277	69.25
ไม่ระบุเพศ	1	0.25
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	55	13.75
21 - 30 ปี	91	22.75
31 - 40 ปี	141	35.25
41 - 50 ปี	70	17.50
51 -60 ปี	34	8.50
60 ปี ขึ้นไป	9	2.25
ปัจจุบันกำลังศึกษาในระดับ		
ประถมศึกษาปีที่ 6	27	6.75
มัธยมศึกษา	19	4.75
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3	9	2.25
ปริญญาตรี	15	3.75
ปริญญาโท		7.25
ปริญญาเอก	1	0.25
จบการศึกษาในระดับ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	0.50
ปริญญาตรี	242	60.50
ปริญญาโท	54	13.50
ปริญญาเอก	2	0.50
สถานภาพ		
ครู/ อาจารย์	277	69.25
นักเรียน/นักศึกษา	70	17.50
บุคลากรทางการศึกษา	41	10.25
ผู้ปกครอง	12	3.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภูมิภาค		
ภาคเหนือ	100	25.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	100	25.00
ภาคกลาง	100	25.00
ภาคใต้	100	25.00
ช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
สถาบันการศึกษา	230	21.97
เว็บไซต์ของสถาบัน (www.niets.or.th)	224	21.39
Facebook ของสถาบันฯ (http://www.facebook.com/nietsofficial)	143	13.66
อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ YouTube/Line/Twitter/กระทู้	135	12.89
บุคลากรของ สทศ.	97	9.26
สื่อโทรทัศน์/โปสเตอร์ดิจิทัล/วิทยุ	74	7.07
สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ / แผ่นพับ/โปสเตอร์/คู่มือ/วารสาร/เอกสาร	70	6.69
ประชาสัมพันธ์ (Info graphic)		
หนังสือเวียน	63	6.02
Call center ของ สทศ.	9	0.86
เพื่อน	1	0.10
ไลน์	1	0.10
รวมทั้งสิ้น	1,047	100.00
ช่องทางในการขอข้อมูลจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th)	400	49.57
โทรศัพท์	178	22.06
อีเมล (E-mail)	163	20.20
ด้วยตนเองที่ สทศ.	56	6.94
โทรสาร	10	1.24
รวมทั้งสิ้น	807	100.00
ข้อมูลที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
การประกาศผลสอบ	240	26.82
แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ	228	25.47
รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ	129	14.41
การวิจัย/งานวิชาการ	96	10.73
การตรวจสอบคะแนนผ่านระบบการรายงานผลอัตโนมัติ (RPS :Reporting Service System)	74	8.27
การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE	79	8.83

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขอดูกระดาษคำตอบ	44	4.92
สอบถามข้อมูลของ สทศ.	3	0.34
งานตรวจสอบทางการศึกษา	1	0.11
ผลสอบของแต่ละโรงเรียน	1	0.11
รวมทั้งสิ้น	895	100.00
ขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้าน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน	228	33.53
ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ	170	25.00
การวิจัย/งานวิชาการ	121	17.79
การคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ	93	13.68
ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ	68	10.00
รวมทั้งสิ้น	680	100.00

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

จากตารางที่ 24 ภาพรวมความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 คิดเป็นร้อยละ 82.60

จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 คิดเป็นร้อยละ 82.60 และผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.660 คิดเป็นร้อยละ 89.60 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 12

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ประเด็น	ภาพรวม			กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (N=6,500)			กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล (N=56)		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับการจัดสอบ	4.13	0.758	มาก	4.13	0.758	มาก	4.48	0.660	มาก

ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

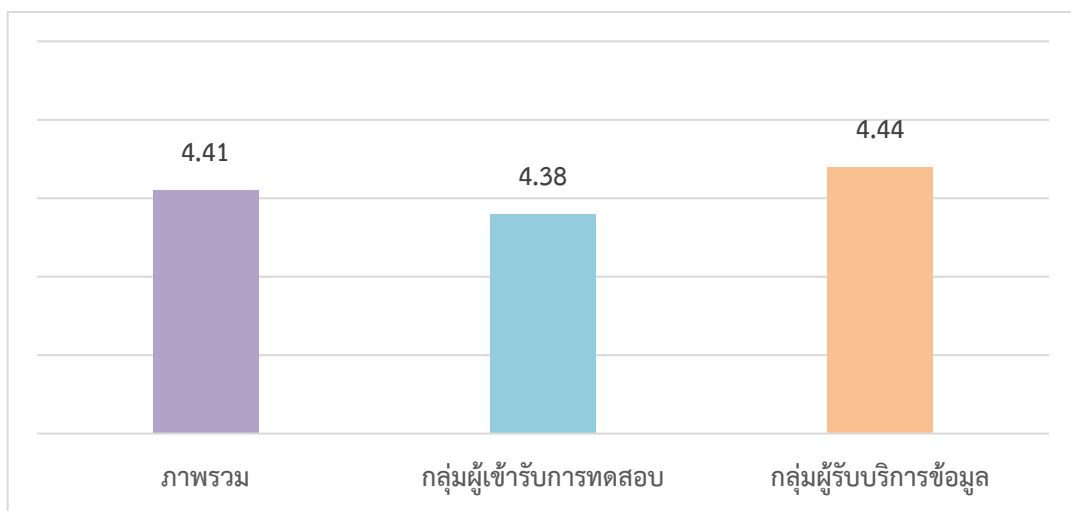
3.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.439 คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.445 คิดเป็นร้อยละ 87.60 กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.470 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

(N = 6,900)

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผล
กลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบ	6,500	4.38	87.60	0.445	มาก
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	400	4.44	88.80	0.470	มาก
ภาพรวม	6,900	4.41	88.20	0.439	มาก



ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกประเภทการทดสอบ พบว่า ภาพรวมทุกประเภทการจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.445 คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อจำแนกตามประเภทการทดสอบ พบว่า ผู้เข้ารับการทดสอบ I-NET มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.424 คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมา คือ ผู้เข้ารับการทดสอบวัดสมรรถนะครู ฯ ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.402 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ผู้เข้ารับการทดสอบ V-NET ปวช.3 ค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.373 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ผู้เข้ารับการทดสอบ B-NET ผู้เข้ารับการทดสอบ O-NET มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.479 และ 0.425 ตามลำดับ ผู้เข้ารับการทดสอบ N-NET ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.425 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และผู้เข้ารับการทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.457 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกประเภทการทดสอบ (N = 6,500)

ประเภทการสอบ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผล
O-NET	2,319	4.37	87.40	0.479	มาก
O-NET ป. 6	773	4.38	87.60	0.462	มาก
O-NET ม. 3	773	4.34	86.80	0.498	มาก
O-NET ม. 6	773	4.38	87.60	0.474	มาก
V-NET ปวช.3	400	4.39	87.80	0.373	มาก
I-NET	1,200	4.52	90.40	0.424	มากที่สุด
I-NET ตอนต้น	400	4.51	90.20	0.414	มากที่สุด
I-NET ตอนกลาง	400	4.49	89.80	0.447	มาก
I-NET ตอนปลาย	400	4.56	91.20	0.409	มากที่สุด
B-NET	800	4.37	87.40	0.389	มาก
B-NET มัธยมศึกษาตอนต้น	400	4.32	86.40	0.385	มาก
B-NET มัธยมศึกษาตอนปลาย	400	4.43	88.60	0.387	มาก
N-NET	1,200	4.31	86.20	0.425	มาก
N-NET ประถมศึกษา	400	4.35	87.00	0.411	มาก
N-NET มัธยมศึกษาตอนต้น	400	4.28	85.60	0.421	มาก
N-NET มัธยมศึกษาตอนปลาย	400	4.30	86.00	0.440	มาก
การวัดสมรรถนะครู ฯ	181	4.45	89.00	0.402	มาก
การทดสอบและประเมินสมรรถนะ ทางวิชาชีพครู ฯ	400	4.25	85.00	0.457	มาก
รวมทั้งสิ้น	6,500	4.38	87.60	0.445	มาก

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.445 คิดเป็นร้อยละ 87.60เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า

ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.615 คิดเป็นร้อยละ 86.20โดยมีความพึงพอใจประเด็นความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.685 คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมา คือ ประเด็นความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.695 คิดเป็นร้อยละ 86.60และประเด็นความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.504 โดยมีความพึงพอใจประเด็นขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และรัดกุมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629 คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมา คือ ประเด็นความถูกต้องของผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.650 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ประเด็นความสะดวกในการเข้าคู่มือการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.658 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ประเด็นขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.662 คิดเป็นร้อยละ 86.00และประเด็นความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง) ค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.513 คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยมีความพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.587 คิดเป็นร้อยละ 90.60รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.598 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ประเด็นเจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.616 คิดเป็นร้อยละ 89.60 และประเด็นเจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทัน่วงที่มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.641 และ 0.628 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ส่วนตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.523 คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยมีความพึงพอใจประเด็นเสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634 คิดเป็นร้อยละ 89.20รองลงมา คือ ประเด็นความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้ ค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.644 คิดเป็นร้อยละ 88.60ประเด็นป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจนค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.668 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ประเด็นพื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ประเด็นความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.666 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ประเด็นสภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.677 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 คิดเป็นร้อยละ 85.80ตามลำดับ

การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital-Testing) มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.498 คิดเป็นร้อยละ 86.20โดยมีความพึงพอใจประเด็นคำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.621 คิดเป็นร้อยละ 87.00รองลงมา คือ ประเด็นการใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.635 คิดเป็นร้อยละ 86.60ประเด็นการแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.616 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ประเด็นการเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว ประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งานพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.653 และ 0.602 คิดเป็นร้อยละ 86.20ประเด็นสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.621 คิดเป็นร้อยละ 86.00และประเด็นรูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.644 คิดเป็นร้อยละ 85.80ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกรายด้าน (N = 6,500)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผล
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางให้บริการ	4.31	86.20	0.615	มาก
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	4.33	86.60	0.695	มาก
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.34	86.80	0.685	มาก
1.3 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.24	84.80	0.707	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	87.60	0.504	มาก
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.30	86.00	0.662	มาก
2.2 ความหลากหลายของช่องทางชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	4.25	85.00	0.674	มาก
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.40	88.00	0.650	มาก
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และรัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.47	89.40	0.629	มาก
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.37	87.40	0.658	มาก
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ	4.46	89.20	0.624	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ	4.48	89.60	0.513	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.44	88.80	0.641	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.48	89.60	0.616	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.44	88.80	0.628	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	4.53	90.60	0.587	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	4.50	90.00	0.598	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	87.60	0.523	มาก
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	4.34	86.80	0.666	มาก
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	4.38	87.60	0.655	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	4.29	85.80	0.682	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	4.33	86.60	0.677	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผล
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	4.41	88.20	0.668	มาก
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต้ะเก้าอี้	4.43	88.60	0.644	มาก
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้อง และชัดเจน	4.46	89.20	0.634	มาก
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)	4.31	86.20	0.498	มาก
5.1 การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	4.31	86.20	0.653	มาก
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	4.29	85.80	0.644	มาก
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	4.35	87.00	0.621	มาก
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก	4.33	86.60	0.635	มาก
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก	4.32	86.40	0.616	มาก
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ	4.30	86.00	0.621	มาก
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	4.31	86.20	0.602	มาก
รวมทุกด้าน	4.38	87.60	0.445	มาก

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวแปร ประกอบด้วย

3.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

3.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

3.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการสอบ

3.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

3.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ทุกเพศมีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน โดยเพศชาย มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมา คือ เพศหญิง ค่าเฉลี่ย 4.38 และไม่ระบุเพศ ค่าเฉลี่ย 4.12 โดยพิจารณารายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.34 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.36 ด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ค่าเฉลี่ย 4.35 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

ไม่ระบุเพศ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามเพศ (N = 6,500)

ประเด็น	ภาพรวม			เพศ								
				ชาย			หญิง			ไม่ระบุเพศ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ	4.31	0.615	มาก	4.34	0.609	มาก	4.28	0.617	มาก	4.01	0.659	มาก
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	4.33	0.695	มาก	4.37	0.686	มาก	4.29	0.700	มาก	4.06	0.704	มาก
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.34	0.685	มาก	4.37	0.682	มาก	4.32	0.686	มาก	3.91	0.723	มาก
1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร	4.24	0.707	มาก	4.28	0.702	มาก	4.21	0.710	มาก	4.06	0.747	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.504	มาก	4.40	0.491	มาก	4.36	0.513	มาก	4.15	0.646	มาก
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.30	0.662	มาก	4.33	0.652	มาก	4.28	0.669	มาก	4.09	0.805	มาก
2.2 ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะ ผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	4.25	0.674	มาก	4.29	0.653	มาก	4.21	0.690	มาก	4.06	0.747	มาก
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.40	0.650	มาก	4.43	0.632	มาก	4.38	0.664	มาก	4.09	0.723	มาก
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และ รัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.47	0.629	มาก	4.48	0.628	มาก	4.47	0.630	มาก	4.30	0.728	มาก

ประเด็น	ภาพรวม			เพศ								
				ชาย			หญิง			ไม่ระบุเพศ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.37	0.658	มาก	4.39	0.649	มาก	4.36	0.665	มาก	4.24	0.708	มาก
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ	4.46	0.624	มาก	4.48	0.612	มาก	4.45	0.631	มาก	4.12	0.781	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ	4.48	0.513	มาก	4.50	0.493	มาก	4.47	0.527	มาก	4.20	0.698	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.44	0.641	มาก	4.47	0.623	มาก	4.42	0.655	มาก	4.21	0.740	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.48	0.616	มาก	4.49	0.602	มาก	4.46	0.625	มาก	4.12	0.820	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันท่วงที	4.44	0.628	มาก	4.47	0.602	มาก	4.42	0.647	มาก	4.06	0.864	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	4.53	0.587	มากที่สุด	4.54	0.576	มากที่สุด	4.52	0.596	มากที่สุด	4.30	0.684	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	4.50	0.598	มาก	4.51	0.587	มากที่สุด	4.50	0.607	มากที่สุด	4.30	0.728	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.523	มาก	4.40	0.510	มาก	4.36	0.533	มาก	4.16	0.589	มาก
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	4.34	0.666	มาก	4.36	0.661	มาก	4.32	0.669	มาก	4.21	0.696	มาก
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	4.38	0.655	มาก	4.40	0.637	มาก	4.36	0.669	มาก	4.03	0.728	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	4.29	0.682	มาก	4.34	0.655	มาก	4.25	0.703	มาก	4.09	0.678	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	4.33	0.677	มาก	4.36	0.660	มาก	4.30	0.689	มาก	4.09	0.805	มาก

ประเด็น	ภาพรวม			เพศ								
				ชาย			หญิง			ไม่ระบุเพศ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	4.41	0.668	มาก	4.43	0.660	มาก	4.40	0.673	มาก	4.24	0.751	มาก
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้	4.43	0.644	มาก	4.44	0.630	มาก	4.42	0.654	มาก	4.18	0.769	มาก
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ	4.46	0.634	มาก	4.47	0.624	มาก	4.46	0.643	มาก	4.30	0.728	มาก
ถูกตัดและชัดเจน												
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)	4.31	0.498	มาก	4.27	0.468	มาก	4.35	0.513	มาก	3.00	1.000	ปานกลาง
5.1 การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	4.31	0.653	มาก	4.24	0.639	มาก	4.37	0.655	มาก	3.00	1.000	ปานกลาง
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	4.29	0.644	มาก	4.26	0.654	มาก	4.32	0.633	มาก	3.00	1.000	ปานกลาง
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	4.35	0.621	มาก	4.32	0.635	มาก	4.37	0.607	มาก	3.00	1.000	ปานกลาง
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก	4.33	0.635	มาก	4.27	0.639	มาก	4.37	0.627	มาก	3.00	1.000	ปานกลาง
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก	4.32	0.616	มาก	4.26	0.579	มาก	4.36	0.635	มาก	3.00	1.000	ปานกลาง
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ	4.30	0.621	มาก	4.26	0.600	มาก	4.33	0.631	มาก	3.00	1.000	ปานกลาง

ประเด็น	ภาพรวม						เพศ					
				ชาย			หญิง			ไม่ระบุเพศ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	4.31	0.602	มาก	4.26	0.563	มาก	4.35	0.622	มาก	3.00	1.000	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	4.38	0.445	มาก	4.41	0.431	มาก	4.36	0.455	มาก	4.12	0.554	มาก

3.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31- 40 ปี ค่าเฉลี่ย 4.45 ช่วงอายุ 11-20 ปี ค่าเฉลี่ย 4.41 ช่วงอายุ 21-30 ปี ค่าเฉลี่ย 4.33 ช่วงอายุ 51-60 ปี ค่าเฉลี่ย 4.22 และ อายุ 61 ปี ขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า

ช่วงอายุ 11-20 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.39 ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.34 และ ด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29 โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด 4.37 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.32 ด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ ค่าเฉลี่ย 4.52 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.47 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ ค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

อายุ 61ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ ค่าเฉลี่ย 3.93 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.78
ตามลำดับรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามอายุ (N = 6,500)

ประเด็น	ภาพรวม			อายุ								
				11-20 ปี			21-30 ปี			31 -40 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ	4.31	0.615	มาก	4.34	0.591	มาก	4.17	0.691	มาก	4.14	0.659	มาก
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	4.33	0.695	มาก	4.37	0.679	มาก	4.20	0.748	มาก	4.12	0.698	มาก
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.34	0.685	มาก	4.38	0.667	มาก	4.20	0.745	มาก	4.20	0.719	มาก
1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร	4.24	0.707	มาก	4.28	0.695	มาก	4.11	0.748	มาก	4.10	0.715	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.504	มาก	4.39	0.501	มาก	4.31	0.524	มาก	4.30	0.486	มาก
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.30	0.662	มาก	4.32	0.651	มาก	4.20	0.700	มาก	4.17	0.682	มาก
2.2 ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะ ผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	4.25	0.674	มาก	4.26	0.669	มาก	4.18	0.691	มาก	4.17	0.689	มาก
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.40	0.650	มาก	4.42	0.652	มาก	4.31	0.653	มาก	4.34	0.621	มาก
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และ รัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.47	0.629	มาก	4.48	0.631	มาก	4.42	0.631	มาก	4.37	0.612	มาก

ประเด็น	ภาพรวม			อายุ								
				11-20 ปี			21-30 ปี			31 -40 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.37	0.658	มาก	4.38	0.655	มาก	4.36	0.679	มาก	4.36	0.660	มาก
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ	4.46	0.624	มาก	4.48	0.622	มาก	4.39	0.638	มาก	4.39	0.606	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ	4.48	0.513	มาก	4.50	0.505	มาก	4.37	0.555	มาก	4.45	0.491	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.44	0.641	มาก	4.46	0.633	มาก	4.34	0.682	มาก	4.35	0.642	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.48	0.616	มาก	4.50	0.608	มาก	4.35	0.650	มาก	4.42	0.615	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันท่วงที	4.44	0.628	มาก	4.46	0.627	มาก	4.35	0.642	มาก	4.46	0.609	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	4.53	0.587	มากที่สุด	4.54	0.584	มากที่สุด	4.43	0.616	มาก	4.55	0.547	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	4.50	0.598	มาก	4.53	0.585	มาก	4.38	0.652	มาก	4.45	0.639	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.523	มาก	4.39	0.515	มาก	4.30	0.574	มาก	4.32	0.515	มาก
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	4.34	0.666	มาก	4.36	0.655	มาก	4.23	0.708	มาก	4.19	0.672	มาก
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	4.38	0.655	มาก	4.40	0.645	มาก	4.22	0.694	มาก	4.30	0.668	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	4.29	0.682	มาก	4.30	0.678	มาก	4.23	0.728	มาก	4.28	0.644	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	4.33	0.677	มาก	4.34	0.671	มาก	4.27	0.720	มาก	4.30	0.655	มาก

ประเด็น	ภาพรวม			อายุ								
				11-20 ปี			21-30 ปี			31 -40 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	4.41	0.668	มาก	4.42	0.670	มาก	4.36	0.677	มาก	4.36	0.641	มาก
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้	4.43	0.644	มาก	4.44	0.637	มาก	4.39	0.693	มาก	4.40	0.649	มาก
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ	4.46	0.634	มาก	4.48	0.625	มาก	4.38	0.695	มาก	4.40	0.627	มาก
ถูกต้องและชัดเจน												
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)	4.31	0.498	มาก	4.27	0.469	มาก	4.46	0.491	มาก	4.31	0.561	มาก
5.1 การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	4.31	0.653	มาก	4.28	0.629	มาก	4.40	0.743	มาก	4.32	0.659	มาก
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	4.29	0.644	มาก	4.27	0.619	มาก	4.38	0.686	มาก	4.26	0.702	มาก
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	4.35	0.621	มาก	4.33	0.601	มาก	4.43	0.694	มาก	4.26	0.655	มาก
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก	4.33	0.635	มาก	4.28	0.610	มาก	4.49	0.576	มาก	4.29	0.728	มาก
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก	4.32	0.616	มาก	4.26	0.576	มาก	4.57	0.605	มาก	4.30	0.731	มาก
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ	4.30	0.621	มาก	4.20	0.610	มาก	4.49	0.608	มาก	4.46	0.599	มาก

ประเด็น	ภาพรวม			อายุ								
				11-20 ปี			21-30 ปี			31 -40 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	4.31	0.602	มาก	4.26	0.572	มาก	4.47	0.608	มาก	4.29	0.666	มาก
รวมทุกด้าน	4.38	0.445	มาก	4.40	0.445	มาก	4.29	0.458	มาก	4.30	0.397	มาก

ตารางที่ 17 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามอายุ (N = 6,500)

ประเด็น	อายุ								
	41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางให้บริการ	4.22	0.631	มาก	4.08	0.761	มาก	4.22	0.694	มาก
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	4.21	0.645	มาก	4.02	0.820	มาก	4.00	1.000	มาก
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.27	0.692	มาก	4.06	0.793	มาก	4.33	0.577	มาก
1.3 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.19	0.700	มาก	4.16	0.842	มาก	4.33	0.577	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.502	มาก	4.57	0.361	มากที่สุด	3.78	0.419	มาก
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.27	0.692	มาก	4.68	0.513	มากที่สุด	3.67	0.577	มาก
2.2 ความหลากหลายของช่องทางชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	4.23	0.717	มาก	4.62	0.530	มากที่สุด	4.00	1.000	มาก
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่าน ทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.40	0.595	มาก	4.42	0.538	มาก	4.00	0.000	มาก
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และรัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.51	0.580	มากที่สุด	4.76	0.431	มากที่สุด	3.67	0.577	มาก
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.33	0.668	มาก	4.28	0.536	มาก	3.33	0.577	มาก
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ	4.53	0.603	มากที่สุด	4.68	0.513	มากที่สุด	4.00	1.000	มาก

ประเด็น	อายุ								
	41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ	4.52	0.523	มากที่สุด	4.59	0.383	มากที่สุด	3.93	0.503	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.53	0.603	มากที่สุด	4.74	0.487	มากที่สุด	3.67	0.577	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.49	0.604	มากที่สุด	4.62	0.490	มากที่สุด	4.00	0.000	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันทั่วทั้งที่	4.52	0.580	มากที่สุด	4.36	0.525	มากที่สุด	4.00	1.000	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	4.53	0.579	มากที่สุด	4.72	0.454	มากที่สุด	3.67	0.577	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	4.53	0.555	มากที่สุด	4.52	0.505	มากที่สุด	4.33	0.577	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.456	มากที่สุด	4.58	0.344	มากที่สุด	3.95	0.360	มากที่สุด
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	4.41	0.684	มากที่สุด	4.74	0.527	มากที่สุด	3.67	0.577	มากที่สุด
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	4.51	0.604	มากที่สุด	4.68	0.513	มากที่สุด	4.00	1.000	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	4.40	0.618	มากที่สุด	4.34	0.519	มากที่สุด	3.67	0.577	มากที่สุด
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	4.41	0.620	มากที่สุด	4.32	0.683	มากที่สุด	4.00	0.000	มากที่สุด

ประเด็น	อายุ								
	41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	4.45	0.528	มาก	4.66	0.557	มากที่สุด	4.00	0.000	มาก
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้	4.51	0.556	มากที่สุด	4.56	0.541	มากที่สุด	4.33	0.577	มาก
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน	4.58	0.525	มากที่สุด	4.78	0.465	มากที่สุด	4.00	0.000	มาก
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)	4.59	0.547	มาก	4.92	0.112	มาก	-	-	-
5.1 การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	4.56	0.751	มากที่สุด	4.86	0.378	มากที่สุด	-	-	-
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	4.44	0.698	มาก	4.86	0.378	มากที่สุด	-	-	-
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	4.59	0.572	มากที่สุด	5.00	0.000	มากที่สุด	-	-	-
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก	4.67	0.620	มากที่สุด	5.00	0.000	มากที่สุด	-	-	-
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก	4.63	0.565	มากที่สุด	4.86	0.378	มากที่สุด	-	-	-
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ	4.63	0.565	มากที่สุด	4.86	0.378	มากที่สุด	-	-	-

ประเด็น	อายุ								
	41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	4.63	0.629	มากที่สุด	5.00	0.000	มากที่สุด	-	-	-
รวมทุกด้าน	4.40	0.415	มาก	4.47	0.311	มาก	3.97	0.360	มาก

3.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการทดสอบ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทการทดสอบ พบว่า ทุกประเภทการทดสอบ มีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน โดยการทดสอบ I-NET มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมา คือ การทดสอบวัดสมรรถนะครู ฯ ค่าเฉลี่ย 4.41 การทดสอบ V-NET การทดสอบ N-NET มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.36 การทดสอบ B-NET ค่าเฉลี่ย 4.35 การทดสอบ O-NET ค่าเฉลี่ย 4.29 และ การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า

การทดสอบ O-NET มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.36 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.35 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

การทดสอบ V-NET มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.41 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.35 และการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital – Testing) ค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

การทดสอบ I-NET มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.52 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.48 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

การทดสอบ B-NET มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.34 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

การทดสอบ N-NET มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

การทดสอบ วัดสมรรถนะครู ฯ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.48

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) มีความพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.42 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.26 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการทดสอบ (N = 6,500)

ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการทดสอบ								
				O-NET			V-NET			I-NET		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ	4.31	0.615	มาก	4.32	0.603	มาก	4.41	0.548	มาก	4.48	0.498	มาก
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	4.33	0.695	มาก	4.30	0.695	มาก	4.40	0.625	มาก	4.59	0.580	มากที่สุด
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.34	0.685	มาก	4.36	0.661	มาก	4.45	0.590	มาก	4.53	0.606	มากที่สุด
1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร	4.24	0.707	มาก	4.29	0.701	มาก	4.39	0.635	มาก	4.31	0.671	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.504	มาก	4.36	0.545	มาก	4.45	0.473	มาก	4.46	0.464	มาก
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.30	0.662	มาก	4.29	0.698	มาก	4.41	0.602	มาก	4.37	0.595	มาก
2.2 ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะ ผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	4.25	0.674	มาก	4.23	0.720	มาก	4.40	0.617	มาก	4.26	0.631	มาก
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.40	0.650	มาก	4.39	0.663	มาก	4.48	0.621	มาก	4.50	0.675	มาก
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และ รัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.47	0.629	มาก	4.46	0.641	มาก	4.53	0.596	มากที่สุด	4.56	0.631	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการทดสอบ								
				O-NET			V-NET			I-NET		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.37	0.658	มาก	4.34	0.677	มาก	4.40	0.628	มาก	4.45	0.649	มาก
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ	4.46	0.624	มาก	4.42	0.641	มาก	4.49	0.566	มาก	4.61	0.591	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ	4.48	0.513	มาก	4.45	0.533	มาก	4.45	0.455	มาก	4.64	0.463	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.44	0.641	มาก	4.38	0.680	มาก	4.42	0.608	มาก	4.63	0.543	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.48	0.616	มาก	4.43	0.634	มาก	4.45	0.569	มาก	4.69	0.534	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันท่วงที	4.44	0.628	มาก	4.41	0.636	มาก	4.39	0.616	มาก	4.59	0.620	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	4.53	0.587	มากที่สุด	4.52	0.596	มากที่สุด	4.51	0.553	มากที่สุด	4.65	0.560	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	4.50	0.598	มาก	4.49	0.603	มาก	4.47	0.557	มาก	4.67	0.543	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.523	มาก	4.35	0.528	มาก	4.35	0.441	มาก	4.50	0.528	มาก
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	4.34	0.666	มาก	4.29	0.674	มาก	4.31	0.627	มาก	4.51	0.627	มาก
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	4.38	0.655	มาก	4.36	0.652	มาก	4.37	0.603	มาก	4.52	0.662	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการทดสอบ								
				O-NET			V-NET			I-NET		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	4.29	0.682	มาก	4.26	0.685	มาก	4.23	0.670	มาก	4.40	0.701	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	4.33	0.677	มาก	4.30	0.681	มาก	4.34	0.637	มาก	4.41	0.684	มาก
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	4.41	0.668	มาก	4.40	0.665	มาก	4.42	0.608	มาก	4.52	0.700	มากที่สุด
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้	4.43	0.644	มาก	4.39	0.660	มาก	4.42	0.566	มาก	4.57	0.607	มากที่สุด
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน	4.46	0.634	มาก	4.46	0.632	มาก	4.37	0.616	มาก	4.60	0.609	มากที่สุด
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)	4.31	0.498	มาก	-	-	-	4.27	0.469	มาก	-	-	-
5.1 การใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	4.31	0.653	มาก	-	-	-	4.28	0.629	มาก	-	-	-
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรใน ระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	4.29	0.644	มาก	-	-	-	4.27	0.619	มาก	-	-	-
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	4.35	0.621	มาก	-	-	-	4.33	0.601	มาก	-	-	-
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้ สะดวก	4.33	0.635	มาก	-	-	-	4.28	0.610	มาก	-	-	-

ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการทดสอบ								
				O-NET			V-NET			I-NET		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้	4.32	0.616	มาก	-	-	-	4.26	0.576	มาก	-	-	-
สะดวก												
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการ	4.30	0.621	มาก	-	-	-	4.20	0.610	มาก	-	-	-
ทำแบบทดสอบ												
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์	4.31	0.602	มาก	-	-	-	4.26	0.572	มาก	-	-	-
(Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน												
รวมทุกด้าน	4.38	0.445	มาก	4.37	0.479	มาก	4.39	0.373	มาก	4.52	0.424	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการทดสอบ (N = 6,500)

ประเด็น	ประเภทการทดสอบ											
	B-NET			N-NET			วัดสมรรถนะครู ฯ			การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครูฯ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ	4.33	0.594	มาก	4.07	0.716	มาก	4.33	0.529	มาก	4.27	0.596	มาก
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	4.36	0.656	มาก	4.10	0.780	มาก	4.30	0.605	มาก	4.33	0.660	มาก
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.35	0.679	มาก	4.10	0.786	มาก	4.38	0.590	มาก	4.33	0.648	มาก
1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร	4.29	0.679	มาก	4.02	0.771	มาก	4.32	0.584	มาก	4.17	0.676	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.429	มาก	4.35	0.513	มาก	4.42	0.469	มาก	4.26	0.494	มาก
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.35	0.614	มาก	4.22	0.701	มาก	4.36	0.595	มาก	4.19	0.648	มาก
2.2 ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	4.29	0.604	มาก	4.19	0.695	มาก	4.34	0.626	มาก	4.20	0.641	มาก
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้อง สอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	4.37	0.593	มาก	4.37	0.637	มาก	4.47	0.592	มาก	4.25	0.651	มาก
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และ รัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้อง สอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.42	0.595	มาก	4.47	0.641	มาก	4.49	0.593	มาก	4.34	0.599	มาก

ประเด็น	ประเภทการทดสอบ											
	B-NET			N-NET			วัดสมรรถนะครู ฯ			การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครูฯ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.37	0.602	มาก	4.38	0.669	มาก	4.44	0.653	มาก	4.29	0.648	มาก
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ	4.43	0.594	มาก	4.45	0.643	มาก	4.45	0.618	มาก	4.32	0.604	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ	4.45	0.462	มาก	4.46	0.517	มาก	4.58	0.476	มากที่สุด	4.28	0.555	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.43	0.592	มาก	4.43	0.631	มาก	4.59	0.557	มากที่สุด	4.26	0.737	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.44	0.583	มาก	4.43	0.622	มาก	4.63	0.559	มากที่สุด	4.24	0.674	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันท่วงที	4.44	0.589	มาก	4.44	0.618	มาก	4.53	0.563	มากที่สุด	4.22	0.656	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	4.48	0.561	มาก	4.50	0.609	มาก	4.64	0.504	มากที่สุด	4.38	0.596	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	4.44	0.576	มาก	4.48	0.601	มาก	4.51	0.593	มากที่สุด	4.28	0.688	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	0.457	มาก	4.37	0.520	มาก	4.48	0.474	มาก	4.20	0.611	มาก
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	4.31	0.618	มาก	4.33	0.661	มาก	4.32	0.720	มาก	4.15	0.741	มาก
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	4.35	0.579	มาก	4.36	0.655	มาก	4.52	0.602	มาก	4.09	0.742	มาก

ประเด็น	ประเภทการทดสอบ											
	B-NET			N-NET			วัดสมรรถนะครู ฯ			การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครูฯ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	4.33	0.618	มาก	4.27	0.663	มาก	4.48	0.602	มาก	4.17	0.777	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	4.32	0.634	มาก	4.33	0.669	มาก	4.52	0.583	มากที่สุด	4.15	0.762	มาก
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	4.32	0.647	มาก	4.43	0.650	มาก	4.44	0.560	มาก	4.24	0.717	มาก
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้	4.38	0.603	มาก	4.41	0.660	มาก	4.56	0.540	มากที่สุด	4.32	0.728	มาก
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน	4.40	0.608	มาก	4.46	0.640	มาก	4.53	0.573	มากที่สุด	4.30	0.721	มาก
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)	-	-	-	-	-	-	4.42	0.545	มาก	-	-	-
5.1 การใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	-	-	-	-	-	-	4.40	0.697	มาก	-	-	-
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	-	-	-	-	-	-	4.34	0.694	มาก	-	-	-
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	-	-	-	-	-	-	4.39	0.662	มาก	-	-	-
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก	-	-	-	-	-	-	4.43	0.677	มาก	-	-	-

ประเด็น	ประเภทการทดสอบ											
	B-NET			N-NET			วัดสมรรถนะครู ฯ			การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครูฯ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้ สะดวก	-	-	-	-	-	-	4.45	0.678	มาก	-	-	-
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการ ทำแบบทดสอบ	-	-	-	-	-	-	4.51	0.593	มากที่สุด	-	-	-
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	-	-	-	-	-	-	4.42	0.650	มาก	-	-	-
รวมทุกด้าน	4.37	0.389	มาก	4.31	0.425	มาก	4.45	0.402	มาก	4.25	0.457	มาก

3.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค พบว่า ทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน โดยภาคใต้ มีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา คือ ภาคกลาง ค่าเฉลี่ย 4.32 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าเฉลี่ย 4.27 และภาคเหนือ ค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามภูมิภาค พบว่า

ภาคเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.29 ด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

ภาคกลาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.35 และด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

ภาคใต้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 และการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค (N = 6,500)

ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค											
				ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคกลาง			ภาคใต้		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ	4.31	0.615	มาก	4.22	0.641	มาก	4.30	0.607	มาก	4.28	0.650	มาก	4.38	0.575	มาก
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	4.33	0.695	มาก	4.16	0.699	มาก	4.31	0.685	มาก	4.28	0.715	มาก	4.46	0.663	มาก
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูล	4.34	0.685	มาก	4.29	0.711	มาก	4.32	0.665	มาก	4.30	0.705	มาก	4.42	0.665	มาก
ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.															
1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.24	0.707	มาก	4.20	0.715	มาก	4.26	0.690	มาก	4.26	0.728	มาก	4.25	0.700	มาก
ข้อมูลข่าวสาร															
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.504	มาก	4.29	0.482	มาก	4.31	0.529	มาก	4.40	0.533	มาก	4.45	0.468	มาก
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัคร	4.30	0.662	มาก	4.17	0.691	มาก	4.28	0.684	มาก	4.35	0.682	มาก	4.36	0.607	มาก
สอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก															
ชัดเจน ถูกต้อง															
2.2 ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน	4.25	0.674	มาก	4.19	0.699	มาก	4.23	0.689	มาก	4.30	0.701	มาก	4.26	0.630	มาก
(เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)															
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/	4.40	0.650	มาก	4.32	0.629	มาก	4.31	0.657	มาก	4.44	0.645	มาก	4.48	0.647	มาก
ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทาง															
เว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง															
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง	4.47	0.629	มาก	4.40	0.616	มาก	4.36	0.638	มาก	4.49	0.643	มาก	4.57	0.608	มาก
และรัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตน															ที่สุด
เข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลใน															

ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค											
				ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคกลาง			ภาคใต้		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
กระดาศคำตอบ เป็นต้น															
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.37	0.658	มาก	4.31	0.633	มาก	4.29	0.676	มาก	4.36	0.666	มาก	4.47	0.643	มาก
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ	4.46	0.624	มาก	4.33	0.612	มาก	4.38	0.629	มาก	4.45	0.643	มาก	4.59	0.591	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ	4.48	0.513	มาก	4.39	0.474	มาก	4.37	0.520	มาก	4.44	0.528	มาก	4.61	0.488	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.44	0.641	มาก	4.33	0.625	มาก	4.36	0.654	มาก	4.39	0.692	มาก	4.59	0.578	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.48	0.616	มาก	4.40	0.598	มาก	4.34	0.619	มาก	4.42	0.650	มาก	4.63	0.569	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันท่วงที	4.44	0.628	มาก	4.39	0.579	มาก	4.36	0.623	มาก	4.38	0.667	มาก	4.56	0.613	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	4.53	0.587	มากที่สุด	4.42	0.574	มาก	4.43	0.599	มาก	4.54	0.595	มากที่สุด	4.65	0.559	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	4.50	0.598	มาก	4.41	0.570	มาก	4.38	0.611	มาก	4.48	0.627	มาก	4.64	0.557	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.523	มาก	4.31	0.472	มาก	4.30	0.537	มาก	4.35	0.521	มาก	4.48	0.526	มาก
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	4.34	0.666	มาก	4.24	0.635	มาก	4.26	0.655	มาก	4.28	0.696	มาก	4.46	0.650	มาก

ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค											
				ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคกลาง			ภาคใต้		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอสำหรับผู้เข้าสอบ	4.38	0.655	มาก	4.30	0.616	มาก	4.30	0.648	มาก	4.37	0.676	มาก	4.47	0.654	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	4.29	0.682	มาก	4.27	0.624	มาก	4.24	0.686	มาก	4.25	0.709	มาก	4.37	0.688	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	4.33	0.677	มาก	4.31	0.646	มาก	4.29	0.681	มาก	4.28	0.704	มาก	4.39	0.669	มาก
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	4.41	0.668	มาก	4.32	0.634	มาก	4.34	0.649	มาก	4.40	0.674	มาก	4.51	0.679	มากที่สุด
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้	4.43	0.644	มาก	4.34	0.614	มาก	4.32	0.650	มาก	4.43	0.669	มาก	4.55	0.619	มากที่สุด
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน	4.46	0.634	มาก	4.37	0.614	มาก	4.35	0.627	มาก	4.46	0.658	มาก	4.58	0.614	มากที่สุด
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)	4.31	0.498	มาก	4.23	0.461	มาก	4.29	0.498	มาก	4.46	0.484	มาก	4.25	0.527	มาก
5.1 การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	4.31	0.653	มาก	4.19	0.696	มาก	4.33	0.638	มาก	4.45	0.606	มาก	4.26	0.642	มาก
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษร ในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	4.29	0.644	มาก	4.19	0.675	มาก	4.29	0.638	มาก	4.42	0.593	มาก	4.25	0.651	มาก

ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค											
				ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคกลาง			ภาคใต้		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	4.35	0.621	มาก	4.28	0.682	มาก	4.27	0.606	มาก	4.54	0.545	มาก	4.25	0.598	มาก
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก	4.33	0.635	มาก	4.26	0.647	มาก	4.30	0.614	มาก	4.48	0.598	มาก	4.25	0.660	มาก
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำ ได้สะดวก	4.32	0.616	มาก	4.23	0.637	มาก	4.25	0.609	มาก	4.50	0.568	มาก	4.25	0.611	มาก
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสม ต่อการทำแบบทดสอบ	4.30	0.621	มาก	4.24	0.566	มาก	4.31	0.606	มาก	4.36	0.675	มาก	4.28	0.623	มาก
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	4.31	0.602	มาก	4.24	0.577	มาก	4.28	0.622	มาก	4.44	0.575	มาก	4.25	0.623	มาก
รวมทุกด้าน	4.38	0.445	มาก	4.30	0.408	มาก	4.32	0.463	มาก	4.37	0.453	มาก	4.48	0.431	มาก

3.3 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.470 คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.606 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ โดยพิจารณารายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยมีความพึงพอใจประเด็นการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และประเด็นขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยมีความพึงพอใจประเด็นประเด็นความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตรมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ประเด็นมารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงาน ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และประเด็นความถูกต้อง ชัดเจน ในการชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยมีความพึงพอใจประเด็นมีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมา คือ ประเด็นสถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และประเด็นความเด่นชัด ถูกต้องของป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยมีความพึงพอใจประเด็นได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา คือ ประเด็นได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ ประเด็นได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนดพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของ สทศ. ในภาพรวม (N = 400)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD..	แปลผล
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	87.40	0.606	มาก
1.1 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.40	88.00	0.649	มาก
1.2 ขั้นตอนที่ทำให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	4.35	87.00	0.713	มาก
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.37	87.40	0.677	มาก
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.49	89.80	0.555	มาก
2.1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงาน	4.49	89.80	0.646	มาก
2.2 ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร	4.55	91.00	0.622	มากที่สุด
2.3 ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.50	90.00	0.639	มาก
2.4 ความถูกต้อง ชัดเจน ในการชี้แจงข้อสงสัยของ เจ้าหน้าที่	4.45	89.00	0.622	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	91.00	0.601	มากที่สุด
3.1 สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.55	91.00	0.630	มากที่สุด
3.2 ความเด่นชัด ถูกต้องของป้ายบอกทางแสดงจุด ต่าง ๆ	4.52	90.40	0.660	มากที่สุด
3.3 มีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.59	91.80	0.596	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.52	90.40	0.629	มากที่สุด
4.1 ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.51	90.20	0.675	มากที่สุด
4.2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	90.60	0.660	มากที่สุด
4.3 ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.51	90.20	0.679	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.44	88.80	0.470	มาก

3.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวแปร

3.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

3.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

3.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

3.4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

3.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน และไม่ระบุเพศมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมา คือ เพศชาย ค่าเฉลี่ย 4.35 และเพศหญิง ค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อพิจารณารายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 โดยมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.35 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.32 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.30 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.29 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ไม่ระบุเพศ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 5.00 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลที่ได้รับมากที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 5.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของ สทศ. จำแนกตามเพศ (N = 400)

ประเด็น	ภาพรวม			เพศ								
				ชาย			หญิง			ไม่ระบุเพศ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.606	มาก	4.42	0.600	มาก	4.35	0.608	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
1.1 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.40	0.649	มาก	4.51	0.593	มาก	4.35	0.668	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.35	0.713	มาก	4.37	0.730	มาก	4.34	0.707	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.37	0.677	มาก	4.39	0.711	มาก	4.35	0.663	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.49	0.555	มาก	4.51	0.585	มากที่สุด	4.48	0.542	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
2.1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงาน	4.49	0.646	มาก	4.47	0.689	มาก	4.49	0.626	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
2.2 ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร	4.55	0.622	มาก	4.51	0.669	มาก	4.56	0.600	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
2.3 ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.50	0.639	มาก	4.55	0.625	มาก	4.47	0.647	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
2.4 ความถูกต้อง ชัดเจน ในการชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.45	0.622	มาก	4.52	0.603	มาก	4.41	0.630	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.601	มากที่สุด	4.61	0.565	มากที่สุด	4.50	0.634	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
3.1 สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.55	0.630	มาก	4.61	0.583	มาก	4.50	0.672	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
3.2 ความเด่นชัด ถูกต้องของป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ	4.52	0.660	มาก	4.57	0.662	มาก	4.47	0.671	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
3.3 มีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.59	0.596	มาก	4.65	0.487	มาก	4.53	0.671	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม						เพศ					
				ชาย			หญิง			ไม่ระบุเพศ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.52	0.629	มากที่สุด	4.61	0.595	มาก	4.47	0.640	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
4.1 ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.51	0.675	มาก	4.62	0.634	มาก	4.45	0.688	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
4.2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.660	มาก	4.61	0.650	มาก	4.50	0.663	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
4.3 ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.51	0.679	มาก	4.61	0.649	มาก	4.47	0.689	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.44	0.470	มาก	4.51	0.459	มากที่สุด	4.40	0.472	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด

3.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก เฉพาะช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี ค่าเฉลี่ย 4.51 ช่วงอายุ 21-30 ปี ค่าเฉลี่ย 4.45 ช่วงอายุ 41-50 ปี ค่าเฉลี่ย 4.44 ช่วงอายุ 31-40 ปี ค่าเฉลี่ย 4.37 และช่วงอายุ 51-60 ปี ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า

อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 โดยมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.47 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.45 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.47 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.46 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.43 และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

อายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.62 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.70 และด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของ สทศ. จำแนกตามอายุ (N = 400)

ประเด็น	ภาพรวม			อายุ								
				ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31 -40 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.606	มาก	4.47	0.597	มาก	4.46	0.622	มาก	4.29	0.590	มาก
1.1 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.40	0.649	มาก	4.49	0.663	มาก	4.46	0.655	มาก	4.32	0.647	มาก
1.2 ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.35	0.713	มาก	4.49	0.742	มาก	4.43	0.717	มาก	4.26	0.701	มาก
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.37	0.677	มาก	4.42	0.762	มาก	4.49	0.656	มาก	4.28	0.658	มาก
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.49	0.555	มาก	4.48	0.602	มาก	4.53	0.548	มาก	4.47	0.547	มาก
2.1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงาน	4.49	0.646	มาก	4.51	0.675	มาก	4.47	0.661	มาก	4.45	0.654	มาก
2.2 ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร	4.55	0.622	มาก	4.51	0.637	มาก	4.58	0.621	มาก	4.54	0.608	มาก
2.3 ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.50	0.639	มาก	4.49	0.746	มาก	4.56	0.659	มาก	4.48	0.609	มาก
2.4 ความถูกต้อง ชัดเจน ในการชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.45	0.622	มาก	4.39	0.703	มาก	4.53	0.625	มาก	4.42	0.579	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.601	มาก	4.41	0.741	มาก	4.35	0.661	มาก	4.72	0.475	มาก
3.1 สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.55	0.630	มาก	4.44	0.726	มาก	4.31	0.704	มาก	4.70	0.470	มาก
3.2 ความเด่นชัด ถูกต้องของป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ	4.52	0.660	มาก	4.33	0.866	มาก	4.38	0.619	มาก	4.70	0.571	มาก
3.3 มีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.59	0.596	มาก	4.44	0.726	มาก	4.38	0.719	มาก	4.75	0.444	มาก

ประเด็น	ภาพรวม			อายุ								
				ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31 -40 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.52	0.629	มาก	4.50	0.612	มาก	4.45	0.676	มาก	4.55	0.641	มาก
4.1 ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.51	0.675	มาก	4.49	0.690	มาก	4.43	0.732	มาก	4.54	0.682	มาก
4.2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.660	มาก	4.51	0.663	มาก	4.48	0.721	มาก	4.57	0.646	มาก
4.3 ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.51	0.679	มาก	4.51	0.605	มาก	4.43	0.747	มาก	4.53	0.713	มาก
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.44	0.470	มาก	4.49	0.505	มาก	4.44	0.528	มาก	4.41	0.463	มาก

ตารางที่ 22 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของ สทศ. จำแนกตามอายุ (N = 400)

ประเด็น	อายุ								
	41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.606	มาก	4.28	0.626	มาก	4.70	0.484	มากที่สุด
1.1 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.40	0.623	มาก	4.38	0.652	มาก	4.56	0.726	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนที่ทำให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.33	0.717	มาก	4.21	0.687	มาก	4.78	0.441	มากที่สุด
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.33	0.653	มาก	4.26	0.710	มาก	4.78	0.441	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.49	0.536	มาก	4.43	0.634	มาก	4.83	0.204	มากที่สุด
2.1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงาน	4.50	0.558	มาก	4.47	0.772	มาก	4.83	0.408	มากที่สุด
2.2 ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร	4.53	0.603	มากที่สุด	4.47	0.772	มาก	5.00	0.000	มากที่สุด
2.3 ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.47	0.603	มาก	4.37	0.597	มาก	4.83	0.408	มากที่สุด
2.4 ความถูกต้อง ชัดเจน ในการชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.45	0.645	มาก	4.42	0.607	มาก	4.67	0.516	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.576	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด	-	-	-
3.1 สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.70	0.675	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด	-	-	-
3.2 ความเด่นชัด ถูกต้องของป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ	4.50	0.707	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด	-	-	-
3.3 มีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.70	0.483	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด	-	-	-
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.59	0.565	มากที่สุด	4.44	0.655	มาก	4.56	0.441	มากที่สุด
4.1 ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.57	0.604	มากที่สุด	4.44	0.660	มาก	4.67	0.500	มากที่สุด
4.2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.61	0.572	มากที่สุด	4.38	0.739	มาก	4.44	0.527	มากที่สุด
4.3 ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.59	0.602	มาก	4.50	0.663	มาก	4.56	0.527	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.46	0.395	มาก	4.36	0.439	มาก	4.62	0.407	มากที่สุด

3.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ทุกสถานภาพมีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน โดยนักเรียน มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา คือครู/อาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.43 และบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

ครู/อาจารย์ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 โดยมีความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

นักเรียน มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 โดยมีความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการค่าเฉลี่ย 4.47 และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

บุคลากรทางการศึกษา มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 โดยมีความพึงพอใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

ผู้ปกครอง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 โดยมีความพึงพอใจด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ (N = 400)

ประเด็น	ภาพรวม			สถานภาพ											
				ครู/อาจารย์			นักเรียน			บุคลากรทางการศึกษา			ผู้ปกครอง		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.606	มาก	4.37	0.614	มาก	4.44	0.634	มาก	4.28	0.537	มาก	4.42	0.474	มาก
1.1 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	4.40	0.649	มาก	4.39	0.654	มาก	4.46	0.695	มาก	4.32	0.567	มาก	4.50	0.522	มาก
ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน															
1.2 ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.35	0.713	มาก	4.33	0.711	มาก	4.46	0.755	มาก	4.24	0.663	มาก	4.42	0.669	มาก
ซับซ้อน และมีความคล่องตัว															
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการ	4.37	0.677	มาก	4.37	0.667	มาก	4.41	0.771	มาก	4.27	0.633	มาก	4.33	0.492	มาก
ติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ															
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.49	0.555	มาก	4.51	0.554	มากที่สุด	4.47	0.614	มากที่สุด	4.51	0.480	มากที่สุด	4.30	0.326	มากที่สุด
2.1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการ	4.49	0.646	มาก	4.49	0.651	มาก	4.52	0.677	มากที่สุด	4.39	0.583	มากที่สุด	4.40	0.548	มากที่สุด
ติดต่อประสานงาน															
2.2 ความเต็มใจให้บริการ สุภาพ	4.55	0.622	มากที่สุด	4.56	0.626	มากที่สุด	4.52	0.646	มากที่สุด	4.52	0.593	มากที่สุด	4.40	0.548	มากที่สุด
และเป็นมิตร															
2.3 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	4.50	0.639	มากที่สุด	4.51	0.606	มากที่สุด	4.44	0.760	มากที่สุด	4.52	0.593	มากที่สุด	4.40	0.548	มากที่สุด
ของเจ้าหน้าที่															
2.4 ความถูกต้อง ชัดเจน ในการ	4.45	0.622	มากที่สุด	4.46	0.616	มากที่สุด	4.38	0.697	มากที่สุด	4.61	0.499	มากที่สุด	4.00	1.000	มากที่สุด
ชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่															

ประเด็น	ภาพรวม			สถานภาพ											
				ครู/อาจารย์			นักเรียน			บุคลากรทางการศึกษา			ผู้ปกครอง		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.601	มากที่สุด	4.59	0.602	มากที่สุด	4.51	0.675	มากที่สุด	4.40	0.435	มากที่สุด	-	-	-
3.1 สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.55	0.630	มากที่สุด	4.55	0.645	มากที่สุด	4.54	0.660	มากที่สุด	4.60	0.548	มากที่สุด	-	-	-
3.2 ความเด่นชัด ถูกต้องของ บอร์ดบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ	4.52	0.660	มากที่สุด	4.58	0.642	มากที่สุด	4.46	0.776	มากที่สุด	4.20	0.447	มากที่สุด	-	-	-
3.3 มีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.59	0.596	มากที่สุด	4.63	0.589	มากที่สุด	4.54	0.660	มากที่สุด	4.40	0.548	มากที่สุด	-	-	-
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.52	0.629	มากที่สุด	4.55	0.632	มากที่สุด	4.44	0.668	มากที่สุด	4.62	0.469	มากที่สุด	3.94	0.529	มากที่สุด
4.1 ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.51	0.675	มากที่สุด	4.53	0.678	มากที่สุด	4.44	0.715	มากที่สุด	4.61	0.542	มากที่สุด	4.00	0.603	มากที่สุด
4.2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.660	มากที่สุด	4.57	0.653	มากที่สุด	4.44	0.715	มากที่สุด	4.59	0.547	มากที่สุด	3.92	0.515	มากที่สุด
4.3 ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.51	0.679	มากที่สุด	4.54	0.683	มากที่สุด	4.43	0.693	มากที่สุด	4.66	0.575	มากที่สุด	3.92	0.515	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.44	0.470	มากที่สุด	4.45	0.465	มากที่สุด	4.44	0.569	มากที่สุด	4.44	0.348	มากที่สุด	4.19	0.240	มากที่สุด

3.4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เมื่อจำแนกตามภูมิภาค พบว่า ทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน เฉพาะภาคใต้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยภาคใต้ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ ภาคเหนือ ค่าเฉลี่ย 4.45 ภาคกลาง ค่าเฉลี่ย 4.40 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามภูมิภาค พบว่า

ภาคเหนือ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.46 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.557 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.29 และด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

ภาคกลาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 โดยมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.39 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

ภาคใต้ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.61 โดยมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค (N = 400)

ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค											
				ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคกลาง			ภาคใต้		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.606	มาก	4.33	0.592	มาก	4.30	0.568	มาก	4.37	0.637	มาก	4.49	0.617	มาก
1.1 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.40	0.649	มาก	4.34	0.639	มาก	4.33	0.604	มาก	4.45	0.672	มาก	4.48	0.674	มาก
1.2 ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.35	0.713	มาก	4.34	0.714	มาก	4.28	0.697	มาก	4.27	0.750	มาก	4.50	0.674	มาก
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.37	0.677	มาก	4.30	0.689	มาก	4.29	0.656	มาก	4.38	0.693	มาก	4.50	0.659	มาก
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.49	0.555	มาก	4.63	0.534	มากที่สุด	4.29	0.464	มาก	4.42	0.616	มาก	4.64	0.533	มากที่สุด
2.1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน	4.49	0.646	มาก	4.67	0.549	มากที่สุด	4.21	0.530	มาก	4.43	0.767	มาก	4.65	0.619	มากที่สุด
2.2 ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร	4.55	0.622	มากที่สุด	4.69	0.543	มากที่สุด	4.36	0.554	มาก	4.43	0.767	มาก	4.72	0.529	มากที่สุด
2.3 ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.50	0.639	มาก	4.61	0.627	มากที่สุด	4.27	0.587	มาก	4.46	0.636	มาก	4.65	0.649	มากที่สุด
2.4 ความถูกต้อง ชัดเจน ในการชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.45	0.622	มาก	4.56	0.634	มากที่สุด	4.32	0.575	มาก	4.37	0.623	มาก	4.56	0.634	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค											
				ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคกลาง			ภาคใต้		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.601	มากที่สุด	4.63	0.559	มากที่สุด	4.53	0.592	มากที่สุด	4.39	0.696	มากที่สุด	4.59	0.618	มากที่สุด
3.1 สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.55	0.630	มากที่สุด	4.61	0.608	มากที่สุด	4.70	0.483	มากที่สุด	4.27	0.786	มากที่สุด	4.59	0.618	มากที่สุด
3.2 ความเด่นชัด ถูกต้องของป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ	4.52	0.660	มากที่สุด	4.61	0.608	มากที่สุด	4.40	0.699	มากที่สุด	4.36	0.809	มากที่สุด	4.59	0.618	มากที่สุด
3.3 มีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.59	0.596	มากที่สุด	4.67	0.485	มากที่สุด	4.50	0.707	มากที่สุด	4.55	0.688	มากที่สุด	4.59	0.618	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.52	0.629	มากที่สุด	4.57	0.645	มากที่สุด	4.22	0.719	มากที่สุด	4.50	0.571	มากที่สุด	4.78	0.411	มากที่สุด
4.1 ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.51	0.675	มากที่สุด	4.53	0.703	มากที่สุด	4.20	0.739	มากที่สุด	4.53	0.611	มากที่สุด	4.77	0.510	มากที่สุด
4.2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.660	มากที่สุด	4.60	0.667	มากที่สุด	4.22	0.746	มากที่สุด	4.53	0.643	มากที่สุด	4.78	0.416	มากที่สุด
4.3 ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.51	0.679	มากที่สุด	4.59	0.668	มากที่สุด	4.23	0.802	มากที่สุด	4.43	0.640	มากที่สุด	4.80	0.426	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.44	0.470	มากที่สุด	4.46	0.483	มากที่สุด	4.27	0.451	มากที่สุด	4.41	0.452	มากที่สุด	4.61	0.434	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

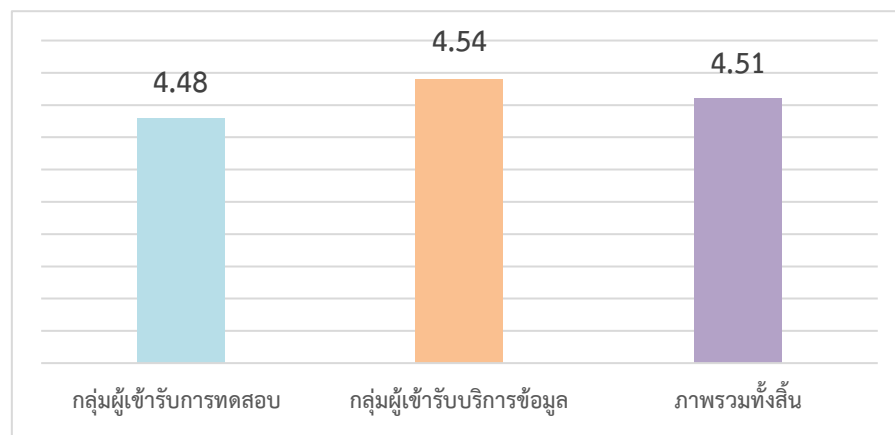
ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.544 คิดเป็นร้อยละ 90.20

เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นด้านให้บริการจัดการทดสอบและด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่มากที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.600 และ 0.605 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมา คือ ด้านผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.679 คิดเป็นร้อยละ 88.20

จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.549 คิดเป็นร้อยละ 89.60 และผู้รับบริการข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.442 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 จำนวน ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (N = 6,900)

ประเด็น	ภาพรวม				ผู้รับบริการ							
					กลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบ (N=6,500)				กลุ่มผู้เข้ารับบริการข้อมูล (N=400)			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผลระดับความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผลระดับความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผลระดับความเชื่อมั่น
ผลการทดสอบ	4.41	88.20	0.679	มาก	4.33	86.60	0.685	มาก	4.48	89.40	0.564	มาก
การให้บริการจัดการทดสอบ	4.51	90.20	0.600	มากที่สุด	4.46	89.20	0.605	มาก	4.55	91.00	0.505	มากที่สุด
การดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	4.51	90.20	0.605	มากที่สุด	4.44	88.80	0.610	มาก	4.58	91.60	0.512	มากที่สุด
ภาพรวม	4.51	90.20	0.544	มากที่สุด	4.48	89.60	0.549	มาก	4.54	90.80	0.442	มากที่สุด



4.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

4.2.1 ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการทดสอบ

4.2.2 ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล

ร้อยละ 88.40 การทดสอบ N-NET มัธยมศึกษาตอนต้น มีความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.535 คิดเป็นร้อยละ 88.00 การทดสอบ N-NET มัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.538 คิดเป็นร้อยละ 89.20

การทดสอบ การวัดสมรรถนะครู ฯ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ผลการทดสอบการให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.367 คิดเป็นร้อยละ 92.80

การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครูฯ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.513 คิดเป็นร้อยละ 90.20 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 26

ตาราง 26 จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามประเภทการทดสอบ (N = 6,500)

ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการทดสอบ								
				O-NET			V-NET			I-NET		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ผลการทดสอบ	4.48	0.564	มาก	4.20	0.707	มาก	4.38	0.673	มาก	4.57	0.604	มากที่สุด
การให้บริการจัดการทดสอบ	4.55	0.505	มากที่สุด	4.38	0.630	มาก	4.39	0.639	มาก	4.63	0.570	มากที่สุด
การดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	4.58	0.512	มากที่สุด	4.35	0.632	มาก	4.40	0.629	มาก	4.63	0.566	มากที่สุด
ภาพรวม	4.54	0.442	มากที่สุด	4.31	0.563	มาก	4.39	0.564	มาก	4.61	0.520	มากที่สุด

ตารางที่ 26 (ต่อ) จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการทดสอบ (N = 6,500)

ประเด็น	ประเภทการทดสอบ											
	B-NET			N-NET			วัดสมรรถนะครู ฯ			การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครูฯ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ผลการทดสอบ	4.33	0.650	มาก	4.31	0.717	มาก	4.55	0.474	มากที่สุด	4.43	0.624	มาก
การให้บริการจัดการทดสอบ	4.43	0.609	มาก	4.51	0.588	มากที่สุด	4.69	0.431	มากที่สุด	4.59	0.492	มากที่สุด
การดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	4.38	0.627	มาก	4.47	0.597	มาก	4.68	0.389	มากที่สุด	4.52	0.506	มากที่สุด
ภาพรวม	4.38	0.518	มาก	4.43	0.536	มาก	4.64	0.367	มากที่สุด	4.51	0.513	มากที่สุด

ตารางที่ 26 (ต่อ) จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามประเภทการทดสอบ (N = 6,500)

ประเภทการสอบ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผลระดับ ความเชื่อมั่น
O-NET	2,319	4.31	86.20	0.563	มาก
O-NET ป. 6	773	4.34	86.80	0.550	มาก
O-NET ม. 3	773	4.26	85.20	0.567	มาก
O-NET ม. 6	773	4.34	86.80	0.569	มาก
V-NET ปวช.3	400	4.39	87.80	0.564	มาก
I-NET	1,200	4.61	92.20	0.520	มากที่สุด
I-NET ตอนต้น	400	4.61	92.20	0.525	มากที่สุด
I-NET ตอนกลาง	400	4.58	91.60	0.532	มากที่สุด
I-NET ตอนปลาย	400	4.64	92.80	0.502	มากที่สุด
B-NET	800	4.38	87.60	0.518	มาก
B-NET มัธยมศึกษาตอนต้น	400	4.32	86.40	0.505	มาก
B-NET มัธยมศึกษาตอนปลาย	400	4.44	88.80	0.525	มากที่สุด
N-NET	1,200	4.43	88.60	0.536	มาก
N-NET ประถมศึกษา	400	4.42	88.40	0.534	มาก
N-NET มัธยมศึกษาตอนต้น	400	4.40	88.00	0.535	มาก
N-NET มัธยมศึกษาตอนปลาย	400	4.46	89.20	0.538	มาก
การวัดสมรรถนะครู ฯ	181	4.64	92.80	0.367	มากที่สุด
การทดสอบและประเมินสมรรถนะทาง วิชาชีพครู ฯ	400	4.51	90.20	0.513	มากที่สุด

4.2.2 ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล

ภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.442 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อจำแนกรายด้าน

ด้านผลการทดสอบ มีความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564 คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ประเด็นผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.558 คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ ประเด็นผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้สอบ ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และประเด็นผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง ค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.616 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ มีความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ประเด็นการรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.549 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ประเด็นการตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.563 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ประเด็นการบริหารจัดการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.565 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และประเด็นการสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.605 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

ด้านบทบาทหน้าที่ มีความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.512 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ประเด็นหน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.572 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา คือ ประเด็นผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่ข่าวสารการทดสอบ เทคนิคการวัดและการประเมินผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ ประเด็นสามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.562 และ 0.575 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 92.00 ประเด็นมีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.573 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ประเด็นสามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ประเด็น

สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.577 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ประเด็นมีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.660 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 27

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล (N = 400)

ประเด็น	ภาพรวม			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผล
1. ด้านผลการทดสอบ	4.48	89.60	0.564	มาก
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้ สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.46	89.20	0.616	มาก
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้สอบ	4.50	90.00	0.560	มาก
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน	4.64	92.80	0.558	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการการจัดการทดสอบ	4.55	91.00	0.505	มากที่สุด
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.53	90.60	0.565	มากที่สุด
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	4.52	90.40	0.605	มากที่สุด
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้	4.56	91.20	0.563	มากที่สุด
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้	4.60	92.00	0.549	มากที่สุด
3. ด้านบทบาทหน้าที่	4.58	91.60	0.512	มากที่สุด
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.55	91.00	0.577	มากที่สุด
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.56	91.20	0.602	มากที่สุด
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่นวัตกรรม การทดสอบ เทคนิคการวัดและการประเมินผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ	4.60	92.00	0.562	มากที่สุด
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.60	92.00	0.575	มากที่สุด
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.53	90.60	0.660	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD.	แปลผล
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.62	92.40	0.572	มากที่สุด
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.59	91.80	0.573	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.54	90.80	0.442	มากที่สุด

ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของผู้รับบริการด้านการให้บริการ ข้อมูล จำแนกตามเพศ

ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความ เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยไม่ระบุเพศมีความเชื่อมั่นสูงสุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.000 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ เพศชาย ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.441 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และเพศหญิง ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.443 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความ เชื่อมั่นรายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.441 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาท หน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.488 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา คือ ด้านผลการ ทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.488 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และด้านการให้บริการจัดการ ทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.546 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.443 คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาท หน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.523 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา คือ ด้านการ ให้บริการจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.514 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านผลการ ทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.572 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ตามลำดับ

ไม่ระบุเพศ มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.000 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการการ จัดการทดสอบ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านผลการทดสอบมีความเชื่อมั่นเท่ากัน ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.000 คิดเป็นร้อยละ 100.00รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 28

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล จำแนกตามเพศ (N = 400)

ประเด็น	ภาพรวม			เพศ								
				ชาย			หญิง			ไม่ระบุเพศ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านผลการทดสอบ	4.48	0.564	มาก	4.50	0.546	มากที่สุด	4.47	0.572	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบ ได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.46	0.616	มาก	4.46	0.632	มาก	4.45	0.610	มาก	5.00	1.000	มากที่สุด
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนา คุณภาพของผู้สอบ	4.50	0.560	มาก	4.50	0.543	มากที่สุด	4.50	0.569	มากที่สุด	-	-	-
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการ จัดการเรียนการสอน	4.64	0.558	มากที่สุด	4.69	0.509	มากที่สุด	4.63	0.579	มากที่สุด	-	-	-
2. ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ	4.55	0.505		4.56	0.488		4.55	0.514		5.00	1.000	มากที่สุด
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.53	0.565	มากที่สุด	4.55	0.532	มากที่สุด	4.52	0.581	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุมและ สอดคล้องกับหลักสูตร	4.52	0.605	มากที่สุด	4.50	0.606	มาก	4.53	0.605	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถ ตรวจสอบได้	4.56	0.563	มากที่สุด	4.57	0.544	มากที่สุด	4.55	0.573	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และ สามารถตรวจสอบได้	4.60	0.549	มากที่สุด	4.60	0.540	มากที่สุด	4.59	0.555	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม						เพศ					
				ชาย			หญิง			ไม่ระบุเพศ		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3. ด้านบทบาทหน้าที่	4.58	0.512	มากที่สุด	4.58	0.488	มากที่สุด	4.58	0.523	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.55	0.577	มากที่สุด	4.57	0.544	มากที่สุด	4.54	0.592	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.56	0.602	มากที่สุด	4.57	0.559	มากที่สุด	4.55	0.621	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่ นวัตกรรมทดสอบ เทคนิคการวัดและการประเมินผล การศึกษา มีความน่าเชื่อถือ	4.60	0.562	มากที่สุด	4.60	0.570	มากที่สุด	4.60	0.560	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.60	0.575	มากที่สุด	4.63	0.533	มากที่สุด	4.59	0.593	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบ และประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.53	0.660	มากที่สุด	4.43	0.716	มากที่สุด	4.57	0.631	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการ แบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.62	0.572	มากที่สุด	4.66	0.526	มากที่สุด	4.60	0.591	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.59	0.573	มากที่สุด	4.57	0.560	มากที่สุด	4.59	0.580	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.54	0.442	มากที่สุด	4.54	0.441	มากที่สุด	4.53	0.443	มากที่สุด	5.00	1.000	มากที่สุด

ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม
บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของผู้รับบริการด้านการให้บริการ
ข้อมูล จำแนกตามอายุ

ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ
สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 41-50 ปี ค่าเฉลี่ย 4.62
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.383 คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีความเชื่อมั่นสูงสุด รองลงมา คือ โดยช่วงอายุ 21-30 ปี
ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.461 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ช่วงอายุ 31-40 ปี ค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.469 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.320
คิดเป็นร้อยละ 90.80 ช่วงอายุ 51-60 ปี ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.417 คิดเป็นร้อยละ 87.60 และช่วง
อายุ 11-20 ปี ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.510 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความ
เชื่อมั่นรายด้าน จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า

ช่วงอายุ 11-20 ปี มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการ
ตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย
4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.510 คิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาท
หน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.474 คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ
การจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.521 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และด้านผลการทดสอบ
ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 21-30 ปี มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการ
ตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย
4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.461 คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาท
หน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ
การจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านผลการทดสอบ
ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.566 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 31 -40 ปี มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการ
ตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย
4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.419 คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านการ
ให้บริการการจัดการทดสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.469 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา
คือ ด้านบทบาทหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.525 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านผลการทดสอบ
ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.504 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.383 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่น ด้านบทบาทหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.426 คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ ด้านผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.474 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านการให้บริการจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.510 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51-60 ปี มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.417 คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาทหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.548 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และ ด้านผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.538 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ

อายุ 61 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.320 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาทหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.431 คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.441 คิดเป็นร้อยละ 89.40 และด้านผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.471 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 29

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการข้อมูล จำแนกตามอายุ (N = 400)

ประเด็น	ภาพรวม			อายุ								
				11-20 ปี			21-30 ปี			31 -40 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านผลการทดสอบ	4.48	0.564	มาก	4.20	0.730	มาก	4.54	0.566	มากที่สุด	4.53	0.504	มากที่สุด
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบ ได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.46	0.616	มาก	4.20	0.730	มาก	4.54	0.583	มากที่สุด	4.47	0.604	มาก
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนา คุณภาพของผู้สอบ	4.50	0.560	มาก	-	-	-	4.55	0.575	มากที่สุด	4.53	0.544	มากที่สุด
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการ จัดการเรียนการสอน	4.64	0.558	มากที่สุด	-	-	-	4.66	0.576	มากที่สุด	4.67	0.533	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการการจัดการทดสอบ	4.55	0.505	มากที่สุด	4.42	0.521	มากที่สุด	4.60	0.518	มากที่สุด	4.61	0.469	มากที่สุด
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.53	0.565	มากที่สุด	4.44	0.570	มาก	4.57	0.617	มากที่สุด	4.56	0.539	มากที่สุด
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครบคลุมและ สอดคล้องกับหลักสูตร	4.52	0.605	มากที่สุด	4.40	0.627	มาก	4.56	0.618	มากที่สุด	4.57	0.577	มากที่สุด
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถ ตรวจสอบได้	4.56	0.563	มากที่สุด	4.42	0.567	มาก	4.63	0.590	มากที่สุด	4.64	0.511	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม			อายุ								
				11-20 ปี			21-30 ปี			31 -40 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้	4.60	0.549	มากที่สุด	4.42	0.629	มาก	4.66	0.499	มากที่สุด	4.67	0.530	มากที่สุด
3. ด้านบทบาทหน้าที่	4.58	0.512	มากที่สุด	4.49	0.474	มาก	4.62	0.560	มากที่สุด	4.55	0.525	มากที่สุด
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.55	0.577	มากที่สุด	4.53	0.539	มากที่สุด	4.54	0.704	มากที่สุด	4.52	0.555	มากที่สุด
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.56	0.602	มากที่สุด	4.49	0.573	มากที่สุด	4.57	0.701	มากที่สุด	4.55	0.603	มากที่สุด
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่ นวัตกรรมทดสอบ เทคนิคการวัดและการประเมินผล การศึกษา มีความน่าเชื่อถือ	4.60	0.562	มากที่สุด	4.51	0.573	มากที่สุด	4.67	0.578	มากที่สุด	4.58	0.575	มากที่สุด
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.60	0.575	มากที่สุด	4.55	0.538	มากที่สุด	4.68	0.555	มากที่สุด	4.56	0.590	มากที่สุด
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบ และประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.53	0.660	มากที่สุด	4.38	0.652	มากที่สุด	4.59	0.649	มากที่สุด	4.51	0.703	มากที่สุด
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.62	0.572	มากที่สุด	4.51	0.505	มากที่สุด	4.67	0.597	มากที่สุด	4.58	0.611	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม			อายุ								
				11-20 ปี			21-30 ปี			31 -40 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือ ด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.59	0.573	มากที่สุด	4.45	0.571	มากที่สุด	4.63	0.626	มากที่สุด	4.55	0.578	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.54	0.442	มากที่สุด	4.37	0.510	มากที่สุด	4.59	0.461	มากที่สุด	4.56	0.419	มากที่สุด

ตารางที่ 29 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามอายุ (N = 400)

ประเด็น	อายุ								
	41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านผลการทดสอบ	4.60	0.474	มากที่สุด	4.33	0.538	มาก	4.44	0.471	มาก
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.59	0.525	มากที่สุด	4.32	0.638	มาก	4.56	0.527	มากที่สุด
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้สอบ	4.50	0.562	มาก	4.27	0.574	มาก	4.57	0.535	มากที่สุด
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน	4.71	0.489	มากที่สุด	4.42	0.663	มาก	4.43	0.787	มาก
2. ด้านการให้บริการการจัดการทดสอบ	4.58	0.510	มากที่สุด	4.37	0.548	มาก	4.47	0.441	มาก
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.60	0.549	มากที่สุด	4.38	0.551	มาก	4.33	0.500	มาก
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	4.56	0.605	มากที่สุด	4.32	0.638	มาก	4.56	0.527	มากที่สุด
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้	4.54	0.557	มากที่สุด	4.32	0.638	มาก	4.56	0.527	มากที่สุด
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้	4.60	0.549	มากที่สุด	4.44	0.561	มาก	4.44	0.527	มาก
3. ด้านบทบาทหน้าที่	4.70	0.426	มากที่สุด	4.43	0.518	มาก	4.70	0.431	มากที่สุด
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.66	0.508	มากที่สุด	4.44	0.504	มาก	4.89	0.333	มากที่สุด
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.69	0.498	มากที่สุด	4.44	0.504	มาก	4.56	0.726	มากที่สุด
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่นวัตกรรมการทดสอบ เทคนิคการวัดและการประเมินผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ	4.70	0.462	มากที่สุด	4.41	0.609	มาก	4.67	0.500	มากที่สุด

ประเด็น	อายุ								
	41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.70	0.548	มากที่สุด	4.44	0.660	มาก	4.67	0.500	มากที่สุด
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.70	0.492	มากที่สุด	4.32	0.727	มาก	4.56	0.726	มากที่สุด
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงานการประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.74	0.472	มากที่สุด	4.47	0.615	มาก	4.89	0.333	มากที่สุด
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.74	0.472	มากที่สุด	4.47	0.563	มาก	4.67	0.500	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.62	0.383	มากที่สุด	4.38	0.417	มาก	4.54	0.320	มากที่สุด

**ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม
บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของผู้รับบริการด้านการให้บริการ
ข้อมูล จำแนกตามสถานภาพ**

ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ทุกสถานภาพมีความ
เชื่อมั่นในระดับมาก เฉพาะกลุ่มครู/อาจารย์มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยครู/อาจารย์ มีความเชื่อมั่นสูงสุด
ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.412 คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมา คือ บุคลากรทางการศึกษา ค่าเฉลี่ย
4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.438 คิดเป็นร้อยละ 90.00 นักเรียน/นักศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.508 คิดเป็นร้อยละ 87.60 และผู้ปกครอง ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.445 คิดเป็นร้อยละ
86.00 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

ครู/อาจารย์ มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม
บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย
4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.412 คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาท
หน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.520 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ ด้านการ
ให้บริการจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.484 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านผลการ
ทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.484 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

นักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการ
ตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย
4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.508 คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาท
หน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.471 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมา คือ ด้านการ
ให้บริการจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.563 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และด้านผลการ
ทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

บุคลากรทางการศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการ
ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.438 คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้าน
การให้บริการจัดการทดสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.486 คิดเป็นร้อยละ 91.00
รองลงมา คือ ด้านผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.558 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และด้าน
บทบาทหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.491 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ตามลำดับ

ผู้ปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม
บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.445 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาทหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.572 คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.559 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.515 คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ (N = 400)

ประเด็น	ภาพรวม			สถานภาพ											
				ครู/อาจารย์			นักเรียน/นักศึกษา			บุคลากรทางการศึกษา			ผู้ปกครอง		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านผลการทดสอบ	4.48	0.564	มาก	4.57	0.484	มากที่สุด	4.20	0.734	มาก	4.50	0.558	มาก	4.08	0.515	มาก
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.46	0.616		4.53	0.568	มากที่สุด	4.20	0.734	มาก	4.51	0.597	มากที่สุด	4.08	0.515	มาก
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้สอบ	4.50	0.560		4.51	0.542	มากที่สุด				4.44	0.673				
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน	4.64	0.558	มากที่สุด	4.66	0.540	มากที่สุด				4.56	0.673	มากที่สุด			
2. ด้านการให้บริการการจัดการทดสอบ	4.55	0.505	มากที่สุด	4.60	0.484	มากที่สุด	4.41	0.563	มาก	4.55	0.486	มากที่สุด	4.35	0.559	มาก
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.53	0.565	มากที่สุด	4.58	0.543	มากที่สุด	4.43	0.604	มาก	4.44	0.594	มากที่สุด	4.25	0.622	มาก
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	4.52	0.605	มากที่สุด	4.54	0.598	มากที่สุด	4.40	0.646	มาก	4.63	0.536	มากที่สุด	4.42	0.669	มาก
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้	4.56	0.563	มากที่สุด	4.61	0.538	มากที่สุด	4.39	0.644	มาก	4.59	0.499	มากที่สุด	4.33	0.651	มาก
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้	4.60	0.549	มากที่สุด	4.65	0.506	มากที่สุด	4.41	0.648	มาก	4.56	0.594	มากที่สุด	4.42	0.515	มาก

ประเด็น	ภาพรวม			สถานภาพ											
				ครู/อาจารย์			นักเรียน/นักศึกษา			บุคลากรทางการศึกษา			ผู้ปกครอง		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3. ด้านบทบาทหน้าที่	4.58	0.512	มากที่สุด	4.61	0.520	มากที่สุด	4.54	0.471	มากที่สุด	4.44	0.491	มากที่สุด	4.46	0.572	มากที่สุด
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.55	0.577	มากที่สุด	4.57	0.589	มากที่สุด	4.54	0.557	มากที่สุด	4.46	0.552	มากที่สุด	4.42	0.515	มากที่สุด
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.56	0.602	มากที่สุด	4.61	0.596	มากที่สุด	4.53	0.583	มากที่สุด	4.34	0.575	มากที่สุด	4.33	0.778	มากที่สุด
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่ นวัตกรรมทดสอบ เทคนิคการวัดและการประเมินผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ	4.60	0.562	มากที่สุด	4.64	0.557	มากที่สุด	4.56	0.555	มากที่สุด	4.41	0.547	มากที่สุด	4.50	0.674	มากที่สุด
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.60	0.575	มากที่สุด	4.63	0.573	มากที่สุด	4.59	0.525	มากที่สุด	4.46	0.636	มากที่สุด	4.58	0.669	มากที่สุด
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.53	0.660	มากที่สุด	4.58	0.647	มากที่สุด	4.46	0.652	มากที่สุด	4.37	0.698	มากที่สุด	4.33	0.778	มากที่สุด
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.62	0.572	มากที่สุด	4.65	0.582	มากที่สุด	4.59	0.496	มากที่สุด	4.49	0.597	มากที่สุด	4.58	0.669	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม			สถานภาพ											
				ครู/อาจารย์			นักเรียน/นักศึกษา			บุคลากรทางการศึกษา			ผู้ปกครอง		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.59	0.573	มากที่สุด	4.61	0.583	มากที่สุด	4.54	0.557	มากที่สุด	4.51	0.553	มากที่สุด	4.50	0.522	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.54	0.442	มากที่สุด	4.59	0.412	มากที่สุด	4.38	0.508	มากที่สุด	4.50	0.438	มากที่สุด	4.30	0.445	มากที่สุด

**ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม
บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของผู้รับบริการด้านการให้บริการ
ข้อมูล จำแนกตามภูมิภาค**

ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค พบว่า ภาคใต้ มีความเชื่อมั่นสูง
ที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.416 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมา คือ ภาคกลาง ค่าเฉลี่ย 4.56
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.425 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.392 คิดเป็นร้อยละ 89.60 และภาคเหนือ ค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.493 คิดเป็น
ร้อยละ 88.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นรายด้าน จำแนกตามภูมิภาค พบว่า

ภาคเหนือ มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม
บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.493 คิดเป็นร้อยละ 88.60 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ
การจัดการทดสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.533 คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือ ด้าน
บทบาทหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.605 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และด้านผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย
4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการ
ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.392 คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้าน
บทบาทหน้าที่ ด้านการให้บริการจัดการทดสอบมากที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.514
และ 0.474 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมา คือ ด้านผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.546 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ตามลำดับ

ภาคกลาง มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตาม
บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.56
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.425 คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาทหน้าที่
มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.470 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการการ
จัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และด้านผลการทดสอบ
ค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.537 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

ภาคใต้ มีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาท
หน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.68
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.416 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นด้านบทบาทหน้าที่

มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.425 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ
จัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.466 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านผลการทดสอบ
ค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.506 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค (N = 400)

ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค											
				ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคกลาง			ภาคใต้		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
1. ด้านผลการทดสอบ	4.48	0.564	มาก	4.40	0.633	มาก	4.41	0.546	มาก	4.49	0.537	มาก	4.64	0.506	มากที่สุด
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.46	0.616	มาก	4.41	0.698	มาก	4.35	0.592	มาก	4.44	0.592	มาก	4.63	0.544	มากที่สุด
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้สอบ	4.50	0.560	มาก	4.51	0.533	มากที่สุด	4.46	0.571	มากที่สุด	4.48	0.570	มากที่สุด	4.56	0.566	มากที่สุด
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน	4.64	0.558	มากที่สุด	4.66	0.509	มากที่สุด	4.65	0.530	มากที่สุด	4.57	0.607	มากที่สุด	4.71	0.574	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการการจัดการทดสอบ	4.55	0.505	มากที่สุด	4.48	0.533		4.51	0.514	มากที่สุด	4.56	0.497	มากที่สุด	4.65	0.466	มากที่สุด
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.53	0.565	มากที่สุด	4.49	0.611	มากที่สุด	4.48	0.594		4.54	0.540	มากที่สุด	4.62	0.508	มากที่สุด
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	4.52	0.605	มากที่สุด	4.42	0.669	มากที่สุด	4.53	0.577	มากที่สุด	4.52	0.577	มากที่สุด	4.61	0.584	มากที่สุด
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้	4.56	0.563	มากที่สุด	4.50	0.560	มากที่สุด	4.49	0.611		4.57	0.537	มากที่สุด	4.68	0.530	มากที่สุด
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้	4.60	0.549	มากที่สุด	4.52	0.627	มากที่สุด	4.55	0.557	มากที่สุด	4.62	0.488	มากที่สุด	4.69	0.506	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค											
				ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคกลาง			ภาคใต้		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3. ด้านบทบาทหน้าที่	4.58	0.512	มากที่สุด	4.42	0.605		4.51	0.474	มากที่สุด	4.63	0.470	มากที่สุด	4.75	0.425	มากที่สุด
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.55	0.577	มากที่สุด	4.45	0.609	มาก	4.38	0.599	มาก	4.58	0.589	มากที่สุด	4.80	0.402	มากที่สุด
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.56	0.602	มากที่สุด	4.42	0.669	มาก	4.48	0.577	มาก	4.62	0.582	มากที่สุด	4.72	0.533	มากที่สุด
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่ นวัตกรรมทดสอบ เทคนิคการวัดและการประเมินผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ	4.60	0.562	มากที่สุด	4.40	0.636	มาก	4.50	0.560	มาก	4.70	0.541	มากที่สุด	4.80	0.402	มากที่สุด
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.60	0.575	มากที่สุด	4.44	0.641	มาก	4.57	0.590	มากที่สุด	4.65	0.500	มากที่สุด	4.75	0.520	มากที่สุด
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.53	0.660	มากที่สุด	4.37	0.720	มาก	4.50	0.644		4.56	0.656	มากที่สุด	4.69	0.581	มากที่สุด
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.62	0.572	มากที่สุด	4.44	0.641	มาก	4.58	0.589	มากที่สุด	4.67	0.533	มากที่สุด	4.78	0.462	มากที่สุด

ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค											
				ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคกลาง			ภาคใต้		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความ ร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาใน ระดับประเทศ	4.59	0.573	มากที่สุด	4.43	0.655	มากที่สุด	4.57	0.555	มากที่สุด	4.60	0.550	มากที่สุด	4.74	0.485	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งสิ้น	4.54	0.442	มากที่สุด	4.43	0.493	มากที่สุด	4.48	0.392	มากที่สุด	4.56	0.425	มากที่สุด	4.68	0.416	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่ได้จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) การนำเสนอแบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อย

5.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
จากการสัมภาษณ์

5.1.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบ

5.1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

5.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
จากการสำรวจแบบสอบถาม

5.2.1 ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านการทดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

5.2.2 ความคิดเห็นที่ประทับใจและข้อคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

5.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จาก การสัมภาษณ์

5.1.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การ มหาชน) ของกลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบ

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบ แบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ การจัดการทดสอบ O-NET การจัดการ ทดสอบ V-NET การจัดการทดสอบ I-NET การจัดการทดสอบ B-NET การจัดการทดสอบ N-NET การจัดการ ทดสอบ วัดสมรรถนะครู ฯ และการจัดการทดสอบการทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู สามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1.1.1 ประเภทที่ 1 การทดสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ใน ครั้งนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การทดสอบ O-NET ป.6 ค่าเฉลี่ย 4.17 การทดสอบ O-NET ม.3 ค่าเฉลี่ย 4.06 การทดสอบ O-NET ม.6 ค่าเฉลี่ย 3.78

2. ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการใช้บริการในครั้งนี จาก การสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้งนี ผู้ให้ ข้อมูลมีข้อคิดเห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การประชาสัมพันธ์ /ช่องทาง การให้บริการ คือ ช่องทางการสื่อสารไม่หลากหลาย ไม่สามารถเข้าถึงผู้สอบได้โดยตรง เป็นการรับรู้ได้จากโรงเรียนเพียงช่องทางเดียว เนื้อหาการประชาสัมพันธ์ไม่ ชัดเจน เช่น การตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ก่อนเข้าสอบ การประชาสัมพันธ์ล่าช้า

“ช่องทางการสื่อสารน้อย รับรู้ได้แค่ไม่กี่ช่องทาง” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือน พฤษภาคม 2565) “การประชาสัมพันธ์ล่าช้า ไม่ค่อยเข้าถึง และเข้าใจยาก ”

(ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือน พฤษภาคม 2565) “การประชาสัมพันธ์เรื่องสนาม สอบไม่ค่อยชัดเจน” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 เดือน พฤษภาคม 2565)

“ไม่รู้มาก่อนว่ามีการตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ก่อนเข้าสอบ จนมาถึงสนามสอบ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4 เดือน พฤษภาคม 2565)

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ การเข้าไปดูข้อมูลด้วยตนเองค่อนข้างยาก ต้อง เลือกรหัสข้อสอบ ต้องรอการแจ้งจากโรงเรียนเป็นหลัก ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ควบคุมขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

“สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ขั้นตอน การเข้าห้องสอบมีเยอะ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือน พฤษภาคม 2565)

“การเข้าไปดูข้อมูลด้วยตนเองค่อนข้างยาก สำหรับเด็กชั้น ป.6 ที่ต้องการดูผลเอง เพราะต้องเลือกหลายหัวข้อ ถ้าพ่อแม่ไม่ดูให้ก็ต้องรอโรงเรียนหรือครูประจำชั้น” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือน พฤษภาคม 2565)

- **เจ้าหน้าที่บริการ** คือ เจ้าหน้าที่บางท่านไม่สามารถตอบคำถามได้ทันท่วงที่ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนได้ชัดเจน ไม่ทราบขั้นตอนการตรวจโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก่อนเข้าห้องสอบ ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่บางท่านให้คำแนะนำและการบริการที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที่

“เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยใส่ใจผู้เข้าสอบ ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือน พฤษภาคม 2565)

“ผู้เข้าสอบติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แต่เจ้าหน้าที่ไม่ทราบข้อมูลว่าต้องทำอย่างไร” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือน พฤษภาคม 2565)

“อยากให้เจ้าหน้าที่ใจเย็นๆ เรื่องที่ถามคือนักเรียนไม่รู้จริงๆ (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 เดือน พฤษภาคม 2565)

- **สิ่งอำนวยความสะดวก** คือ ความแออัดภายในห้องสอบ และบริเวณที่นั่งรอ เสียงประชาสัมพันธ์ในสนามสอบไม่ชัดเจน และประกาศกระชั้นชิดเกินไป ทำให้ผู้เข้าสอบไม่มีเวลาเตรียมตัว ระยะเวลาการรอตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ก่อนเข้าสอบใช้เวลานาน

“ตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ใช้เวลาการรอนาน ที่นั่งรอไม่เพียงพออากาศร้อน (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือน พฤษภาคม 2565)

“สถานที่ไม่ค่อยอำนวยความสะดวกผู้ที่มาสอบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้สอบได้” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือน พฤษภาคม 2565)

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการ คือ ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ควรมีเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขมาบริการ ควรลดจำนวนผู้สอบในแต่ละห้องสอบลง ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง เช่น การเซ็นชื่อ ควรมีวิธีการอื่นแทนเพื่อลดการสัมผัส ควรมีการตีความเพิ่มความรู้ก่อนการสอบ เนื่องจากพื้นฐานการสอนของแต่ละโรงเรียนไม่เหมือนกัน ควรเพิ่มช่องทางโซเชียล Instagram อีกหนึ่งช่องทาง ควรประชาสัมพันธ์ 2-4 สัปดาห์ ก่อนสอบ ว่ามีการตรวจ Antigen Test Kit (ATK) แบบทดสอบควรเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรของโรงเรียน

5.1.1.2 ประเภทที่ 2 การทดสอบ V-NET ระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้ง นี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00

2. ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการใช้บริการในครั้ง นี้ จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้ง นี้ ผู้ให้ข้อมูลมีข้อคิดเห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การประชาสัมพันธ์ /ช่องทาง การให้บริการ คือ การประชาสัมพันธ์น้อย

“ประชาสัมพันธ์น้อย ไม่เคยบอกเลยว่าจะให้สอบไปทำไม วัตถุประสงค์ที่ให้สอบคืออะไร เหมือนบังคับสอบตามๆกัน” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือน พฤษภาคม 2565) “คะแนนจากผลสอบเอาไปยื่นอะไรได้ ตอน นี้ไม่เห็นจะเอาไปต่อยอดอะไรได้” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือน พฤษภาคม 2565)

“ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการสอบ เลยไม่มีคนสนใจมากนัก” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 เดือน พฤษภาคม 2565)

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ไม่พบอุปสรรค

- เจ้าหน้าที่บริการ คือ ไม่พบอุปสรรคเจ้าหน้าที่บริการดี สามารถแก้ปัญหาเรื่องต่าง ๆ ได้ทันที

- สิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความยุ่งยากของขั้นตอนการตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ก่อนเข้าสอบ

“สอบช่วงแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ขั้นตอนยุ่งยาก รักษาระยะห่างลำบาก ขั้นตอนการตรวจก็ยุ่งยาก” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือน พฤษภาคม 2565)

- การบริการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) คือ เป็นการทดสอบที่ดีเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน แต่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร อุปกรณ์การไม่พร้อมใช้งาน ตัวอักษรขนาดเล็ก แสงสว่างหน้าจอไม่เพียงพอ มาตรฐานของแต่ละห้องสอบไม่เท่ากัน

“สีจอไม่สว่างทำสีตัวอักษร รูป เพี้ยนไปหมด” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือน พฤษภาคม 2565)

“สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ทำให้การสอบมีปัญหาเดี๋ยวหาย เดี่ยวมา” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือน พฤษภาคม 2565)

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการจัดสอบ V-NET ว่ามีความจำเป็นอย่างไร การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) ควรมีการทดสอบสัญญาณก่อนใช้จริง เพื่อแก้ปัญหาความไม่เสถียรของสัญญาณ

5.1.1.3 ประเภทที่ 3 การทดสอบ I-NET ระดับตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ใน ครั้งนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การทดสอบ I-NET ตอนต้น ค่าเฉลี่ย 4.08 การทดสอบ

2. ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการใช้บริการในครั้งนี้ จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ให้ ข้อมูลมีข้อคิดเห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ คือ ช่องทางการเข้าถึงไม่หลากหลายผู้สอบ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสอบค่อนข้างน้อย การรับรู้ข่าวสารต้องสอบถามทางโรงเรียน และอาจารย์ผู้สอนเท่านั้น

“การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสอบมีน้อย ยิ่งช่วงสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การสื่อสารระหว่างโรงเรียนและผู้สอบค่อนข้างยาก หาข้อมูลด้วยตนเองก็ได้ข้อมูลน้อย” (ผู้เข้า สอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนเมษายน 2565)

“ช่องทางการรับรู้น้อย ไม่ทราบช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่ต้อง สอบถามเลย ต้องคอยถามครูอย่างเดียว” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนเมษายน 2565)

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ระบบ เกิดการขัดข้องเสมอ

“การใช้งานในช่วงเวลาที่มีคนใช้บริการเยอะระบบไม่สามารถเปิดได้ ช้า อยากจะใช้ ช่วงเวลาที่มีคนใช้บริการน้อยแต่จำเป็นต้องเข้ามาในช่วงเวลาดังกล่าว” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ เดือนเมษายน 2565)

- เจ้าหน้าที่บริการ คือ ไม่พบอุปสรรคเจ้าหน้าที่ให้บริการดีแม้จะสอบถามข้อมูลบ่อยก็ยินดี ให้คำแนะนำ

- สิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่จัดสอบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ต้องเดินทางไกล เสี่ยง ประการภายในสนามสอบไม่ชัดเจน ต้องคอยถามเจ้าหน้าที่คุมสอบตลอดเวลา ห้องสอบแออัด สถานที่จัดสอบมีน้อย ผู้สอบไม่สามารถเลือกสถานที่สอบได้

“ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ห้องสอบน่าจะมีจำนวนผู้สอบต่อห้องไม่เกินห้องละ 18 คน จะได้เว้นที่นั่งสอบได้ห่างกัน ตอนนี้อัดแออัดมาก” (ผู้เข้าสอบให้ สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนเมษายน 2565)

“เสียงประกาศต่างๆ เบาๆ สลับกันฟังไม่รู้เรื่อง ผู้คุมสอบต้องคอยทวนคำพูดตลอด น่าจะ แก้ไขก่อนมีการจัดสอบ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนเมษายน 2565)

“สนามสอบไกล สนามสอบมีน้อย เดินทางลำบากต้องให้ผู้ปกครองไปส่ง” (ผู้เข้าสอบให้ สัมภาษณ์ท่านที่ 3 เดือนเมษายน 2565)

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ คือ การประชาสัมพันธ์ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโซเชียล ควรจัดสอบเฉพาะผู้ที่สมัครใจ ควรพัฒนาระบบเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความเสถียรแก้ปัญหาช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

5.1.1.4 ประเภทที่ 4 การทดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และ ม.6

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ใน ครั้งนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การทดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 ค่าเฉลี่ย 4.17 การทดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.6 ค่าเฉลี่ย 4.06

2. ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการใช้บริการในครั้งนี้ จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ให้ ข้อมูลมีข้อคิดเห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การประชาสัมพันธ์ /ช่องทางในการให้บริการ คือ ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอ ช่อง ทางการสื่อสารไม่หลากหลายรับรู้ได้จากโรงเรียน การประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมเข้าถึงผู้สอบ

“ประชาสัมพันธ์ควรมีความหลากหลาย และรวดเร็วตอนนี้รับรู้แค่จากทางโรงเรียน” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนเมษายน 2565)

“เนื้อหาประชาสัมพันธ์น้อย อยากให้เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการสอบที่ชัดเจน” (ผู้เข้า สอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนเมษายน 2565)

- เจ้าหน้าที่บริการ คือ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ค่อนข้างล่าช้า เจ้าหน้าที่ตอบ คำถามได้เฉพาะบางเรื่อง

“บางเรื่องอาจจะเป็นเรื่องใหม่ทำให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาช้า” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ ท่านที่ 1 เดือนเมษายน 2565)

- สิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่จัดสอบไกล มีให้เลือกไม่มาก ความแออัดของรถ โดยสารจากวัดไปสนามสอบ รวมทั้งสนามสอบมีความแออัด

“สนามสอบไกล ต้องไปสอบข้ามจังหวัด เหนื่อยล้ามาก” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนเมษายน 2565)

“วัดอยู่ไกลกับสนามสอบ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนเมษายน 2565)

- การบริการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) คือ ไฟฟ้ากระตุกทุก 3 นาที ช่วงทำข้อสอบ ความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตัวอักษรมีขนาดเล็ก จอเล็ก

“ปัญหาเรื่องสัญญาณ หน้าจอคอมพิวเตอร์กระพริบ ไม่รู้จะแก้ไขอย่างไร ไม่มีเครื่อง สำรอง” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนเมษายน 2565)

“สัญญาณหลุดช่วงทำข้อสอบ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนเมษายน 2565)

“หน้าจอที่ใช้สอบมีขนาดเล็ก ทำให้ตัวอักษรเล็กตามหน้าจอ ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ ท่านที่ 3 เดือนเมษายน 2565)

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ คือ สนามสอบควรมีทุกจังหวัดเพื่อลดความแออัด ควรมีการ
อบรมข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ได้รับรู้อย่างทั่วถึง ควรเปลี่ยนรูปแบบการทดสอบให้เป็นแบบออนไลน์ทั้งหมด

5.1.1.5 ประเภทที่ 5 การทดสอบ N-NET ระดับชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้ง นี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การทดสอบ N-NET ระดับชั้นประถมศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.11 การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ค่าเฉลี่ย 4.06 การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ค่าเฉลี่ย 4.22

2. ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการใช้บริการในครั้ง นี้ จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้ง นี้ ผู้ให้ข้อมูลมีข้อคิดเห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การประชาสัมพันธ์ /ช่องทาง การให้บริการ คือ ช่องทางการสื่อสารน้อย รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางครูผู้สอนเพียงทางเดียว การประชาสัมพันธ์ล่าช้า

“คนเรียนกศน. เป็นพวกเรียนด้วยทำงานด้วยไม่ค่อยมีเวลาเข้าไปศึกษาขั้นตอนการเตรียมตัวสอบ ต้องอาศัยช่วงที่ไปเรียนสอบถามจากอาจารย์ผู้สอน อยากให้ สทศ. สื่อสารกับทางผู้สอนเยอะๆ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนเมษายน 2565)

“วันสอบสับสนเรื่องสนามสอบ ชื่อคล้ายกัน” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนเมษายน 2565)

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก
“วิธีการสมัครสอบยุ่งยาก ต้องคอยถามอาจารย์ที่ปรึกษา” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนเมษายน 2565)

“ขั้นตอนการสมัครซ้ำซ้อน” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนเมษายน 2565)

- เจ้าหน้าที่บริการ คือ ไม่พบอุปสรรคเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

“เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ถามบ่อยก็ยังคอยหาคำตอบให้ตลอด” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ เดือนเมษายน 2565)

- สิ่งอำนวยความสะดวก คือ สนามสอบไกลมีจำนวนน้อย สนามสอบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

“เข้าใจว่าต้องรวมสอบกับกศน.ตำบลอื่น แต่ควรวางที่กึ่งกลาง หรือเพิ่มสนามสอบ ตอนนี้สนามสอบอยู่ไกลมาก” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนเมษายน 2565)

“สนามสอบเปลี่ยนบ่อย ไกล เสียเวลาเดินทาง” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนเมษายน 2565)

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ คือ ควรเปลี่ยนรูปแบบการสอบเป็นระบบออนไลน์ทั้งหมด การสอบควรเป็นไปตามความสมัครใจเนื่องจากการสอบต้องมีค่าใช้จ่าย ผู้เรียนบางส่วนไม่ต้องการเข้ารับการทดสอบ

5.1.1.6 ประเภทที่ 6 การทดสอบวัดสมรรถนะครูฯ

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ใน ครั้งนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06

2. ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการให้บริการในครั้งนี้ จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ให้ ข้อมูลมีข้อคิดเห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ คือ การประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ค่าชำระ ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างกระชั้นชิด ความล่าช้าในการประกาศรายชื่อสนามสอบ

“การเลื่อนวันสอบประชาสัมพันธ์น้อย ตัวผู้สอบเองรู้จากเพื่อนคือถ้าไม่เข้าไปดูข้อมูลเพื่อ ตรวจสอบเช็คความแน่ใจเรื่องวันและสนามสอบก็ไม่ทราบว่ามี การเลื่อนสอบ น่าจะมีวิธีมีวิธีการแจ้งที่ง่ายกว่านี้เพราะมี ข้อมูลของผู้สอบอยู่แล้ว” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ เดือนมีนาคม 2565)

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ช่องทางการชำระค่าสมัครสอบมีน้อย ขั้นตอน การให้บริการไม่ชัดเจนทำให้เกิดความลังเลในการสมัครสอบ การวันเวลาในการจัดสอบควรมีความชัดเจน ไม่ควร เปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ผู้สมัครสอบบางส่วนไม่สามารถเข้ารับการทดสอบในวันเวลาดังกล่าวได้

“ช่องทางชำระค่าสอบมีน้อยไป ควรเปิดให้จ่ายได้ทุกธนาคาร” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ เดือนมีนาคม 2565)

- เจ้าหน้าที่บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการสอบได้ไม่ชัดเจน สามารถให้ข้อมูลได้เฉพาะ บางเรื่องต้องรอการยืนยันจาก สทศ. เป็นหลัก

“ไม่แน่ใจว่ามีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการปฏิบัติตัวในการสอบบ่งหรือว่าคู่มือไม่ ชัดเจน เจ้าหน้าที่ดูไม่ค่อยแน่ใจกับเรื่องที่ถูกถามเท่าไร” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ เดือนมีนาคม 2565)

- สิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่จัดสอบไกลต้องใช้รถส่วนตัวเท่านั้น จำนวนสนามสอบ มีน้อยไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ยุ่งยากในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายสูง ห้องสอบแออัด ขั้นตอนการตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ใช้เวลานาน แสงสว่างภายในห้องสอบไม่เพียงพอ

“สนามสอบไกล มีให้เลือกน้อย ตัวผู้สอบเดินทางมาจากจังหวัดอื่น นั่งรถมาสอบด้วยกัน 5 คน ช่วยกันออกค่าน้ำมัน ลำบากและค่าใช้จ่ายสูงด้วย” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ ท่านที่ 1 เดือนมีนาคม 2565)

“สนามสอบที่เปิดสอบต้องใช้รถส่วนตัวเท่านั้น (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือน มีนาคม 2565)

- การบริการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) คือ สัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่ เสถียร อุปกรณ์ไม่พร้อมในการใช้งาน ความละเอียดของหน้าจอไม่ชัด

“สอบแบบนี้ก็สะดวกดี แต่สัญญาณมันยังไม่ค่อยเสถียรเท่าไร สัญญาณไม่ค่อยเร็ว ขยาย จอเพื่อก็จะดี” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนมีนาคม 2565)

“สัจใจไม่ค่อยซัด ตัวอักษรมีสีจางมองไม่ค่อยเห็นถ้าลืมเอาแว่นเข้าห้องสอบลำบาก” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนมีนาคม 2565)

“ไฟดับตอนสอบ 3 นาที เวลาไม่ขยายเพิ่ม ทำใหม่” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 เดือนมีนาคม 2565)

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ คือ ควรจัดให้มีสนามสอบทุกจังหวัด ควรจัดอบรมข้อมูลให้กับผู้คุมสอบ ควรเปลี่ยนรูปแบบการทดสอบเป็นแบบออนไลน์ในทุกประเภทการทดสอบ ควรนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการสมัครเพื่อลดขั้นตอนการกรอกข้อมูล เพิ่มช่องทางการชำระค่าสมัครสอบ

5.1.1.7 ประเภทที่ 7 การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และ ประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ใน
ครั้งนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00

2. ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการให้บริการในครั้งนี้ จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ให้
ข้อมูลมีข้อคิดเห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การประชาสัมพันธ์ /ช่องทางในการให้บริการ คือ ไม่พบปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์
เนื่องจากผู้สอบสามารถรับรู้ข่าวสารข้อมูลได้ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ การประกาศรายชื่อสนามสอบล่าช้า ขั้นตอนการ
ตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ใช้เวลานาน

“ความกังวลเรื่องการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้
เพื่อนหลายคนยกเลิกการเข้าสอบ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ เดือนกุมภาพันธ์ 2565)

- เจ้าหน้าที่บริการ คือ ไม่มีอุปสรรคเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์สามารถให้คำแนะนำได้ดี

- สิ่งอำนวยความสะดวก คือ การเดินทางไม่สะดวกเนื่องจากสนามสอบอยู่ไกล มีค่าใช้จ่าย
สูง ความสะอาดภายในห้องสอบ

“สนามสอบไม่ค่อยอำนวยความสะดวกต่อคนเข้าสอบ ไม่แน่ใจว่าใช้เกณฑ์อะไรในการ
เลือกสนามสอบ” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ 2565)

“สนามสอบไกล เสียค่าใช้จ่ายมาก” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 เดือนกุมภาพันธ์
2565)

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ คือ ควรเพิ่มมาตรการการรักษาความสะอาดในห้องสอบ
ควรเปลี่ยนรูปแบบการจัดสอบเป็นแบบออนไลน์สามารถจัดสอบได้ทุกที่

5.1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ใน
ครั้งนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21

2. ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการใช้บริการในครั้ง นี้ จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้ง นี้ ผู้ให้
ข้อมูลมีข้อคิดเห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ติดต่อขอข้อมูลผ่านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
ต้องใช้ระยะเวลาการติดต่อถึง 3 ครั้ง จึงสามารถติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบได้

“ด้วยสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
บางเรื่องต้องการความรวดเร็ว และไม่ค่อยเข้าใจอยากสอบถามเจ้าหน้าที่ของ สทศ. โดยตรง แต่การติดต่อโทรศัพท์
สับสนมาก ควรแก้ไขด่วน” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ เดือนพฤษภาคม 2565)

- บุคลากรที่ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้อย่างชัดเจนครบถ้วน
แต่อาจจะมีผู้บริการข้อมูลเป็นจำนวนมากจึงมีน้ำเสียงไม่พร้อมให้บริการ บางเรื่องเป็นเรื่องใหม่ เช่น โรคติดเชื้อไวรัส
โคโรนา 2019 (COVID-19) เจ้าหน้าที่ยังตอบข้อมูลได้ไม่ชัดเจน

“เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วนแต่บางเรื่องต้องรอ เช่น การปฏิบัติงานในช่วงโรคติดเชื้อ
ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ เดือนพฤษภาคม 2565)

- สิ่งอำนวยความสะดวก คือ ไม่มีอุปสรรคอุปกรณ์ให้บริการพร้อมใช้งานในทุกด้าน

- ข้อมูลที่ได้รับ คือ ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วนแต่กระชั้นชิด ข้อมูลที่ได้รับบางส่วนค่อนข้าง
ล่าช้า ข้อมูลการปฏิบัติช่วงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่ค่อยชัดเจน

“ข้อมูลที่แนวทางที่ได้รับความชัดเจน แต่มีเวลาในการศึกษาน้อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงาน” (ผู้เข้าสอบให้สัมภาษณ์ เดือนพฤษภาคม 2565)

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ คือ ควรพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลให้ง่ายขึ้น เพื่อความสะดวก
ในการหาข้อมูลในด้านต่าง ๆ ควรมีแผนการประชาสัมพันธ์เพราะช่องทางการสื่อสารของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

5.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จาก
การสำรวจแบบสอบถาม

5.2.1 ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการด้านการทดสอบต่อการให้บริการ
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 32 ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการของ สทศ.

ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุง	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ		
รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติตัวในสนามสอบยังไม่ชัดเจน	34	9.97
การประชาสัมพันธ์ล่าช้า	19	5.57
ความไม่ชัดเจนเรื่องการตรวจ Antigen Test Kit (ATK)	15	4.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการสมัคร การประกาศรายชื่อ การเข้าสอบ ความสะดวก ในการดูแล เป็นต้น		
ปัญหาการเข้าระบบเพื่อสมัคร ดูรายชื่อ สถานที่สอบ พบว่าระบบขัดข้องช่วงเวลาที่ มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก	6	1.76
ขั้นตอนการสมัครมีหลายขั้นตอน	3	0.88
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		
เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสนามสอบรับทราบข้อมูลมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ในสนามสอบแตกต่างกัน	2	0.59
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ห้องสอบแออัด แสงสว่างไม่เพียงพอ ห้องสอบไม่สะอาด โต๊ะ เก้าอี้ชำรุดไม่อยู่ใน สภาพที่พร้อมใช้งาน โต๊ะที่นั่งสอบมีขนาดเล็ก (อีดีอีสำหรับคนที่มิน้ำหนักเยอะหรือ คนที่บาดเจ็บช่วงขา) ห้องสอบอากาศไม่ถ่ายเท	54	15.84
เสียงประกาศแจ้งกำหนดการต่างๆ ไม่ชัดเจน	30	8.80
สนามที่จัดสอบมีจำนวนน้อย และไกลจากที่พัก	25	7.33
ไม่มีสถานที่นั่งรอผล Antigen Test Kit (ATK)	10	2.93
ห้องน้ำไม่เพียงพอ ไม่สะอาด	5	1.47
ไม่มีแอลกอฮอล์ล้างมือไว้คอยบริการ	3	0.88
ด้านการบริการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)		
ความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตระหว่างการทำแบบทดสอบ	10	2.93
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน เช่น หน้าจอเล็ก ภาพหน้าจอไม่ชัด เม้าส์เสียบ คีย์บอร์ดมีปัญหา	6	1.76
ตัวอักษรขนาดเล็ก	5	1.47

ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุง	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
ไต่ระดับระหว่างสอบ	4	1.17
ด้านอื่น		
ระยะเวลาการสอบในแต่ละวิชาไม่สอดคล้องกับจำนวนข้อสอบ และความยากง่ายของเนื้อหาที่สอบ	50	14.66
คำอธิบายคำจำกัดความในข้อสอบไม่ชัดเจน	31	9.09
เนื้อหาการสอบวัดความรู้ไม่สอดคล้องกับหลักสูตรเนื้อหาของโรงเรียน	22	6.45
มาตรการเกี่ยวกับการลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19 ไม่ชัดเจนและไม่เข้มงวด	4	1.17
สนามสอบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	3	0.88
รวมทั้งสิ้น	341	100.00

ตารางที่ 33 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ข้อเสนอแนะ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ		
เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram	16	4.79
ช่องทาง Facebook ควรเพิ่มชื่อ Official	12	3.59
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		
ควรอบรมเจ้าหน้าที่คุมสอบให้ปฏิบัติตามกฎห้องสอบอย่างเคร่งครัด เช่น กรณีผู้สอบนำเครื่องคิดเลขมาใช้ในการสอบ	6	1.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ควรมีสถานสอบให้ครอบคลุมทุกจังหวัด	12	3.59
ตรวจเช็คความพร้อมใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แสงสว่างภายในห้อง การถ่ายเทของอากาศ ความแออัดของห้องสอบ นาฬิกาบอกเวลาในการสอบ ความสะดวกในห้องน้ำ เป็นต้น	18	5.39
ด้านการบริการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital – Testing)		
พัฒนาความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	24	7.19
พัฒนาระบบให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อัตโนมัติเนื่องจากบางครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องต้องทำข้อสอบใหม่	11	3.29
มีการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ก่อนการใช้งาน	9	2.69
ด้านอื่น		
ข้อสอบควรตรงกับเนื้อหาที่เรียนและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้	80	23.95
เปลี่ยนรูปแบบการสอบเป็นแบบออนไลน์ทั้งหมด	67	20.06
ยกเลิกการจัดสอบ ควรให้สอบตามความสมัครใจ	31	9.28
เพิ่มความเข้มงวดในการป้องกันการแพร่เชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	10	2.99
เพิ่มเวลาในการสอบเพื่อไม่ให้ผู้สอบกดดันและมีสมาธิมากขึ้น	9	2.69
ลดจำนวนข้อสอบ	8	2.40
ควรมีเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขมาให้คำแนะนำประจำสนามสอบ	7	2.10
ควรมีรายละเอียดขั้นตอนการจัดสอบสำหรับสามเณร เช่น เตรียมภัตตาหารถวายเพล	2	0.60
ควรให้มีมาตรการเกี่ยวกับการลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19 ที่ชัดเจนและเข้มงวดมากขึ้น	12	3.59
รวมทั้งสิ้น	334	100.00

5.2.2 ความคิดเห็นสิ่งที่ประทับใจและข้อคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตาราง 34 ความคิดเห็นสิ่งที่ประทับใจของผู้รับบริการข้อมูล

ความคิดเห็นสิ่งที่ประทับใจ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี คำแนะนำชัดเจน รวดเร็ว	31	77.50
ประทับใจทุกการบริการ	7	17.50
การใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ทำให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้รวดเร็ว	1	2.50
มีการเผยแพร่ผลงานการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	1	2.50
รวมทั้งสิ้น	40	100.00

ตาราง 35 ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงของผู้รับบริการข้อมูล

ข้อคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุง	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
ควรให้ข้อมูลสถานที่จัดสอบอย่างละเอียดโดยระบุชื่อ เลขที่ห้องสอบ ชั้น และชื่ออาคารสอบ	4	50.00
ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติตนของผู้เข้าสอบ เพื่อทางโรงเรียนจะได้ประชาสัมพันธ์แก่นักเรียนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ก่อนเข้าสอบ	3	37.50
การติดต่อด้วยเบอร์ส่วนกลางเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่สามารถติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง	1	12.50
รวมทั้งสิ้น	8	100.00

บทที่ 5 : สรุป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 2. เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean score \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard-Deviation) การแปลผลข้อมูลใช้วิธีเชิงพรรณนามีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจ

5.1.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า

1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยกลุ่มผู้เข้ารับการทดสอบมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 และกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวมทุกประเภทการจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยการทดสอบ I-NET มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมา คือ การทดสอบวัดสมรรถนะครู ฯ ค่าเฉลี่ย 4.45 การทดสอบ V-NET ปวช.3 ค่าเฉลี่ย 4.39 การทดสอบ B-NET ผู้เข้ารับการทดสอบ O-NET มีระดับ

ความพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.37 การทดสอบ N-NET ค่าเฉลี่ย 4.31 และการทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ

4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 และกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ

5.1.2 การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า

1) ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 และกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

2) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการด้านการทดสอบต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยทุกประเภทการทดสอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยผู้เข้ารับการทดสอบการวัดสมรรถนะครู ฯ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ การทดสอบ I-NET มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 การทดสอบ N-NET มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 การทดสอบ V-NET มีความเชื่อมั่น

ค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 การทดสอบ B-NET มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 และการทดสอบ O-NET มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ตามลำดับ

3) ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยภาพรวมเชื่อมั่นด้านบทบาทหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ

5.1.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจสามารถสรุปข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางให้บริการ

- 1) เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ทาง Instagram รวมทั้งเพิ่มคำว่า Official ต่อท้ายในทุกช่องทางโซเชียลมีเดีย
- 2) เพิ่มระยะเวลาการประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติตนในสนามสอบและควรมีความถี่มากขึ้น
- 3) เพิ่มการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจ และความสำคัญของการจัดสอบในทุกประเภท
- 4) เพิ่มความละเอียดการบริการโดยการให้ข้อมูลสถานที่จัดสอบได้ครบถ้วน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) พิจารณาช่องทางชำระค่าสมัครสอบให้มีความหลากหลายขึ้น
- 2) พิจารณาเนื้อหาแบบทดสอบควรสอดคล้องกับหลักสูตรของโรงเรียน
- 3) พิจารณาอบรมผู้ปฏิบัติงานในสนามสอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 4) พิจารณาลดจำนวนข้อสอบให้มีความสอดคล้องกับระยะเวลาการสอบ
- 5) พิจารณารายละเอียดขั้นตอนการจัดสอบในแต่ละกลุ่ม เช่น เตรียมภัตตาหารถวายเพลสำหรับสามเณร หรือ สถานที่ละหมาด
- 6) พิจารณาเพิ่มสนามสอบให้มีทุกอำเภอ หรือทุกจังหวัด เช่น การจัดทดสอบ การวัดสมรรถนะครู ฯ
- 7) พัฒนาระบบเว็บไซต์ให้มีความเสถียรในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

- 8) พิจารณาค่าบริการสมัครสอบในทุกประเภทการสอบ
- 9) พิจารณานำแอปพลิเคชันมาใช้ในการสมัครสอบเพื่อลดขั้นตอนการกรอกข้อมูล

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรใช้หลักเกณฑ์การปฏิบัติเป็นไปในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน สามารถชี้แจงได้ว่าอุปกรณ์ชนิดใดสามารถนำเข้าห้องสอบได้
- 2) เพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขมาแนะนำแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำสนามสอบ

สิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) พิจารณาเพิ่มนาฬิกาในห้องสอบทุกห้อง
- 2) พิจารณาลดจำนวนผู้สอบในแต่ละห้องสอบให้สอดคล้องกับแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- 3) ควรตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกก่อนการสอบ

การบริการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)

- 1) ควรทดสอบความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตก่อนวันสอบ
- 2) ควรตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ รวมทั้งอุปกรณ์สำรองกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟฟ้าสำรองของคอมพิวเตอร์
- 3) พิจารณาเปลี่ยนรูปแบบการจัดสอบทุกประเภทให้เป็นรูปแบบออนไลน์

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รวมทั้งมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมากเช่นกัน แสดงถึงผลการบริการที่ดีส่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิสิษฐา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ผลการวิจัยพบว่า 1. ลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการ ธนาคารซ้ำ ไม่แตกต่างกัน 2. ทศนคติดต่อการบริการ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจการบริการ สามารถร่วมกันกันทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ ได้ร้อยละ 33.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีความพึงพอใจในทุกด้าน โดยพึงพอใจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก/มากที่สุด โดยผู้รับบริการเห็นว่าเป็น สทศ. เป็นองค์กรที่มีมาตรฐาน มีคุณธรรม มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สอดคล้องกับแนวคิดของมะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2556) ที่แสดงความเห็นว่า ความเชื่อมั่นเกิดจากการทำให้ผู้รับบริการความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสหศักดิ์ ฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษา ความพึงพอใจความโปร่งใสในการบริหารงานของ เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า สถานการณ์ปัญหาของการทุจริตคอร์รัปชันในปัจจุบัน เกิดจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่บริหารงานขัดต่อหลักคุณธรรม จริยธรรม ขาดความโปร่งใสในการทำงานส่งผลให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันอย่างกว้างขวางในภาครัฐ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขการทุจริตให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพ เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งเน้นเรื่องความโปร่งใส ในด้านการสร้าง ความไว้วางใจ ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการ ตรวจสอบความถูกต้อง ส่งผลให้เทศบาล

เมื่องกาฬสินธุ์ สามารถลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเกิดการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การบริหารจัดการที่ดี เพื่อการพัฒนาเทศบาลและพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นให้มีความเป็นเลิศได้

5.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาจากผลการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ของผู้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

- (1) ควรศึกษา พิจารณาการจัดสถานที่สอบให้เหมาะสม อำนวยความสะดวกกับผู้เข้าสอบมากขึ้น
- (2) ควรมีการกำหนดมาตรฐานความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ
- (3) สร้างการรับรู้ ให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงเป็นประโยชน์จากการจัดการสอบ
- (4) ควรมีการวางแผนมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคที่กำลังระบาดในปัจจุบัน ได้แก่ โควิด

ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โรคฝีดาษลิง

บรรณานุกรม

- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2556). ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย .บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) .(2564). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 .เชียงใหม่.สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555) . ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. จังหวัดมหาสารคาม .สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุษัณท์รายใหญ่:กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี.จังหวัดมหาสารคาม .การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วรรษสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภูษิต สายกิมซ้วน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปา หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น,วิทยประเภทสื่อ Book
- สหศักดิ์ ฤทธิ์รักษา. (2541). ความพึงพอใจความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.กาฬสินธุ์. สารนิพนธ์ พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ตีไซน์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบูคส์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.

Mullins, L. T. (1985). Management and organisational behaviour. London: Pitman Publishing.

Gronroos, C. "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." (1990). Journal of Business Research 20 (1), pp. 3- 17.

Gronroos, C. Strategic Management and Marketing in the Public Sector. (1992). Finland: Swedish School of Economics and Business management

Thomas, J.O & Earl, S.W. (1995). "Why Satisfied Customer Defect." Harvard Business Review 73, 6 (November-December): 89-99.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามชุดที่ 1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
(เฉพาะกลุ่มนักเรียน)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

วัตถุประสงค์ : การจัดทำ การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบต่อการจัดสอบจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นและข้อมูลที่ท่านให้จะถือเป็น “เป็นความลับ” และไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ แก่ท่าน

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ① ชาย ② หญิง ③ ไม่ระบุเพศ

2. อายุ ปี

3. ปัจจุบันกำลังศึกษาในระดับชั้น

3.1 ① ประถมศึกษาชั้นปีที่ 6 ② มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ③ มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6

3.2 ④ พระปริยัติธรรมชั้นปีที่ 3 ⑤ พระปริยัติธรรมชั้นปีที่ 6

3.3 ⑥ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3

3.4 ⑦ อื่น ๆ ระบุ

4. ประเภทการทดสอบที่เข้าร่วม

4.1 ① O-NET ป.6 ② O-NET ม.3 ③ O-NET ม.6

4.2 ① V-NET

4.3 ① I-NET ตอนต้น ② I-NET ตอนกลาง ③ I-NET ตอนปลาย

4.4 ① B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ② B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

4.5 ① N-NET ระดับประถมศึกษา ② N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

③ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

5. ชื่อสนามสอบ จังหวัด.....

6. รูปแบบการทดสอบ

① การทดสอบด้วยกระดาษ (Paper - based)

② การทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing)

7. ท่านรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

① เว็บไซต์ของสถาบัน (www.niets.or.th)

② สื่อโทรทัศน์/โปสเตอร์ดิจิทัล/วิทยุ

③ หนังสือเวียน

④ บุคลากรของ สทศ.

- ⑤ สถาบันการศึกษา
- ⑥ Facebook ของสถาบันฯ (<http://www.facebook.com/nietsofficial>)
- ⑦ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ / แผ่นพับ / โปสเตอร์ / คู่มือ / วารสาร / เอกสารประชาสัมพันธ์ (Info graphic)
- ⑧ อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ Youtube / Line / Twitter / กระทู้
- ⑨ Call center ของ สทศ.
- ⑩ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความดังกล่าวในระดับใด	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ / ช่องทางการให้บริการ					
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์					
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.					
1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร					
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง					
2.2 ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)					
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง					
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และรัดกุม เช่น การยืนยันบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น					
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์					
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ					
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที่					
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม					
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ					
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ					

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อความดังกล่าวในระดับใด	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร					
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน					
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน					
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้					
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน					
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) *เฉพาะผู้สอบด้วยระบบดิจิทัล*					
5.1 การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว					
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย					
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้					
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก					
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก					
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ					
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน					
6. ภาพรวม					
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสทศ. ในระดับใด					

8. ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับการจัดสอบครั้งนี้อยู่ในระดับใด

- ⑤ พึงพอใจมากที่สุด ④ พึงพอใจมาก ③ พึงพอใจปานกลาง
 ② พึงพอใจน้อย ① พึงพอใจน้อยที่สุด

9. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าผลการทดสอบในครั้งนี้สามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริงในระดับใด

- ⑤ เชื่อมั่นมากที่สุด ④ เชื่อมั่นมาก ③ เชื่อมั่นปานกลาง ② เชื่อมั่นน้อย
 ① เชื่อมั่นน้อยที่สุด

10. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าการจัดการทดสอบในครั้งนี้ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และน่าเชื่อถือ ในระดับใด

- ⑤ เชื่อมั่นมากที่สุด ④ เชื่อมั่นมาก ③ เชื่อมั่นปานกลาง ② เชื่อมั่นน้อย
 ① เชื่อมั่นน้อยที่สุด

11. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในการจัดสอบวัดและประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน ในระดับใด

- ⑤ เข้มแข็งมากที่สุด ④ เข้มแข็งมาก ③ เข้มแข็งปานกลาง ② เข้มแข็งน้อย
① เข้มแข็งน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

1. สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการจัดสอบครั้งนี้

-
-

2. แนวทางหรือสิ่งที่ต้องการให้มีเพิ่มในการจัดสอบในครั้งต่อไป

-
-

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 2

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
(เฉพาะกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : การจัดทำการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบต่อการจัดสอบจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นและข้อมูลที่ท่านให้จะถือเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ แก่ท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทการทดสอบที่เข้าร่วม

- ① การทดสอบวัดสมรรถนะครูฯ
- ② การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ

2. เพศ ① ชาย ② หญิง ③ ไม่ระบุเพศ

3. อายุ ปี

4. ระดับการศึกษา ① ปริญญาตรี ② ปริญญาโท ③ ปริญญาเอก

5. ชื่อสนามสอบ จังหวัด.....

6. ท่านรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ① เว็บไซต์ของสถาบัน (www.niets.or.th)
- ② สื่อโทรทัศน์/โปสเตอร์ดิจิทัล/วิทยุ
- ③ หนังสือเวียน
- ④ บุคลากรของ สทศ.
- ⑤ สถาบันการศึกษา
- ⑥ Facebook ของสถาบันฯ (http://www.facebook.com/nietsofficial)
- ⑦ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ /แผ่นพับ/โปสเตอร์/คู่มือ/วารสาร/เอกสารประชาสัมพันธ์ (Info graphic)
- ⑧ อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ Youtube /Line/Twitter/กระทู้
- ⑨ Call center ของ สทศ.
- ⑩ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ท่านมีความพึงพอใจต่อประเด็นดังกล่าวในระดับใด	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ / ช่องทางการให้บริการ					
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์					
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.					
1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร					
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง					
2.2 ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)					
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง					
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และรัดกุม เช่น การยืนยันบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น					
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์					
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ					
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที่					
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม					
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ					
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร					
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน					
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน					
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้					
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน					
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) *เฉพาะผู้สอบด้วย					

ท่านมีความพึงพอใจต่อประเด็นดังกล่าวในระดับใด	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ระบบดิจิทัล*					
5.1 การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว					
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย					
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้					
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก					
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก					
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ					
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน					
6. ภาพรวม					
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสทศ. ในระดับใด					

8. ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับการทดสอบครั้งนี้อยู่ในระดับใด

⑤ มากที่สุด ④ มาก ③ ปานกลาง ② น้อย ① น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน

1. ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสทศ.

ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นดังกล่าวในระดับใด	ระดับคะแนนความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านผลการทดสอบ					
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง					
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้สอบ					
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน					
2. ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ					
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ					
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร					
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้					
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้					
3. ด้านบทบาทหน้าที่					
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้					

ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นดังกล่าวในระดับใด	ระดับคะแนนความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่นวัตกรรมการทดสอบ เทคนิคการวัด และการประเมินผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ					
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ					
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

1. สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการจัดสอบครั้งนี้

-
-

2. แนวทางหรือสิ่งที่ต้องการให้มีเพิ่มในการจัดสอบในครั้งต่อไป

-
-

แบบสอบถามชุดที่ 3

ความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการข้อมูล” ด้านการให้บริการข้อมูล
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการข้อมูล” ด้านการให้บริการข้อมูล ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : การจัดทำการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นและข้อมูลที่ท่านให้จะถือ “เป็นความลับ” และไม่ส่งผลกระทบต่อใครก็ตาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หรือเติมประเด็นประเมินลงในช่องว่างที่ตรงความคิดของท่าน

1. เพศ ① ชาย ② หญิง ③ ไม่ระบุเพศ

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ปัจจุบันกำลังศึกษาในระดับชั้น

- ① ประถมศึกษา ชั้นปีที่ 6
- ② มัธยมศึกษา ชั้นปีที่.....
- ③ พระปริยัติธรรม ชั้นปีที่.....
- ④ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่.....
- ⑤ ปริญญาตรี ชั้นปีที่.....
- ⑥ ปริญญาโท
- ⑦ ปริญญาเอก
- ⑧ อื่นๆโปรดระบุ.....

2. จบการศึกษาแล้ว การศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุด

- ① ต่ำกว่าปริญญาตรี ② ปริญญาตรี ③ ปริญญาโท ④ ปริญญาเอก

4. สถานภาพ ① นักเรียน/นักศึกษา ② ครู/ อาจารย์ ③ ผู้ปกครอง ④ อื่นๆโปรดระบุ.....

5. ท่านรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ① เว็บไซต์ของสถาบัน (www.niets.or.th)
- ② สื่อโทรทัศน์/โปสเตอร์ดิจิตอล/วิทยุ
- ③ หนังสือเวียน
- ④ บุคลากรของ สทศ.
- ⑤ สถาบันการศึกษา
- ⑥ Facebook ของสถาบันฯ (http://www.facebook.com/nietsofficial)
- ⑦ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ /แผ่นพับ/โปสเตอร์/คู่มือ/วารสาร/เอกสารประชาสัมพันธ์ (Info graphic)
- ⑧ อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ Youtube /Line/Twitter/กระทู้

- ⑨ Call center ของ สทศ.
- ⑩ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ช่องทางในการขอข้อมูลของท่านจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ① โทรศัพท์
- ② อีเมล (E-mail)
- ③ เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th)
- ④ ด้วยตนเองที่ สทศ.
- ⑤ โทรสาร
- ⑥ อื่นๆ ระบุ

7. ข้อมูลที่ท่านมารับบริการในครั้ง นี้ คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

8. ท่านขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ① เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน
- ② การวิจัย/งานวิชาการ
- ③ การคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ
- ④ ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- ⑤ ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ
- ⑥ อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสทศ. ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ.	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ					
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงาน					
2.3 ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร					
2.4 ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
2.5 ความถูกต้อง ชัดเจน ในการชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน					
3.2 ความเด่นชัด ถูกต้องของป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ					
3.3 มีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ					
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ					
4.1 ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4.3 ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. ภาพรวม					
5.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทาง					

9. เฉพาะผู้ที่รับบริการด้วยตนเองที่ สทศ. ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับการจับสอบครั้งนี้อยู่ในระดับใด

- ⑤ พึงพอใจมากที่สุด ④ พึงพอใจมาก ③ พึงพอใจปานกลาง ② พึงพอใจน้อย
① พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ของสถาบัน
ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบ และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสทศ.

ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นดังกล่าวในระดับใด	ระดับคะแนนความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านผลการทดสอบ					
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง					
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้สอบ (ตอบเฉพาะบุคลากรทางการศึกษา)					
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน (ตอบเฉพาะบุคลากรทางการศึกษา)					
2. ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ					
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ					
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร					
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้					
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้					
3. ด้านบทบาทหน้าที่					
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่ข่าวสารการทดสอบ เทคนิคการวัด และการประเมินผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ					
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา อย่างต่อเนื่อง					
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ					
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

1. สิ่งประทับใจจากการใช้บริการในครั้งนี้

-
-

2. สิ่งที่ต้องปรับปรุงจากการใช้บริการในครั้งนี้

-
-

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการด้านการทดสอบที่มี
ต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

แบบสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการด้านการทดสอบที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

1. เพศ ① ชาย ② หญิง

2. ประเภทการทดสอบที่เข้าร่วม

2.1 ① O-NET ป.6 ② O-NET ม.3 ③ O-NET ม.6

2.2 ① V-NET

2.3 ① I-NET ตอนต้น ② I-NET ตอนกลาง ③ I-NET ตอนปลาย

2.4 ① B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ② B-NETระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

2.5 ① N-NET ระดับประถมศึกษา ② N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

③ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

2.6 ① การทดสอบวัดสมรรถนะครูฯ ② การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้าน

ความรู้และประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ

3. สภาพการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.1 ปัญหา/อุปสรรคที่ท่านพบจากการใช้บริการในครั้งนี้เป็นอย่างไร

- การประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ เช่น ความถูกต้อง ความชัดเจน ความหลากหลาย เป็นต้น
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการสมัคร การประกาศรายชื่อ การเข้าสอบ ความสะดวกในการดูแล เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่บริการ เช่น ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การเข้าใจใส่
- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะดวกในการเดินทาง ความไม่แออัด ความเพียงพอ ความพร้อมเสียงประกาศ เป็นต้น
- การบริการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการใช้ระบบรูปแบบ ขนาดตัวอักษร สัญญาณอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เป็นต้น

3.2 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ.ปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป คือ

3.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. ครั้งนี้ อยู่ในระดับใด (คะแนนเต็ม 5 โดย 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย และ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด) เพราะเหตุใด

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ “ผู้รับบริการข้อมูล”
ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

แบบสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ “ผู้รับบริการข้อมูล” ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษา และทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

1. เพศ ① ชาย ② หญิง

2. ข้อมูลที่ท่านมารับบริการในครั้ง นี้ คือ (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 อื่นๆ ระบุ.....

3. สภาพการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.1 ปัญหา/อุปสรรคที่ท่านพบจากการใช้บริการในครั้งนี้เป็นอย่างไร

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ความสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น
- บุคลากรที่ให้บริการ เช่น ความสุภาพ ความตั้งใจ การเข้าใจใส่ และความถูกต้องชัดเจนในการชี้แจง เป็นต้น
- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาด ความเดินชัดของป้าย สถานที่นั่งรอมีให้บริการ เป็นต้น
- ข้อมูลที่ได้รับ เช่น ได้รับข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา เป็นต้น

3.2 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ.ปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป คือ

3.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. ครั้งนี้ อยู่ในระดับใด (คะแนนเต็ม 5 โดย 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย และ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด) เพราะเหตุใด

ภาคผนวก ข
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์
(IOC : Index of item objective congruence)

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ (IOC : Index of item objective congruence) เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องว่าข้อความแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยมีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

1. นายสันหิษณ์ มรรคธรรมกุล ครูโรงเรียนประสานสามัคคีวิทยา
2. นางสาวจินตนา ศุภกรธนสาร ครูโรงเรียนเทศบาลบ้านศรีมหาธาตุ
3. นางเกศินี สันจะโป๊ะ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านมาบไฟ

ให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อความ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
+1	แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
0	ไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
-1	แน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

เกณฑ์ที่กำหนด คือ คะแนนที่ได้ในแต่ละข้อต้องมีคะแนนมากกว่า 0.50 ขึ้นไป ข้อความนั้นจึงจะนำไปใช้ได้ จากผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีค่าคะแนนมากกว่า 0.50 ทุกข้อความ ดังนั้น แบบสำรวจทุกชุดสามารถนำไปใช้สำรวจได้ รายละเอียดดังต่อไปนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (เฉพาะนักเรียน)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ.

ข้อคำถาม	ค่า IOC	การแปลความหมาย
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ / ช่องทางการให้บริการ		
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	1.000	ผ่าน
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	1.000	ผ่าน
1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	1.000	ผ่าน
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	1.000	ผ่าน
2.2 ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	1.000	ผ่าน
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	1.000	ผ่าน
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และรัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	1.000	ผ่าน
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	1.000	ผ่าน
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ	1.000	ผ่าน
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	1.000	ผ่าน
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	1.000	ผ่าน
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที่	1.000	ผ่าน
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	1.000	ผ่าน
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	1.000	ผ่าน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	1.000	ผ่าน
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	1.000	ผ่าน
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	1.000	ผ่าน
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	1.000	ผ่าน
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	1.000	ผ่าน
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้	1.000	ผ่าน

ข้อคำถาม	ค่า IOC	การแปล ความหมาย
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน	1.000	ผ่าน
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) *เฉพาะผู้สอบด้วยระบบดิจิทัล*		
5.1 การใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	1.000	ผ่าน
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	1.000	ผ่าน
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	1.000	ผ่าน
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก	1.000	ผ่าน
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก	1.000	ผ่าน
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ	1.000	ผ่าน
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	1.000	ผ่าน
6. ภาพรวม		
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสทศ. ในระดับใด	1.000	ผ่าน
7. ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับการจัดสอบครั้งนี้	1.000	ผ่าน
8. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าผลการทดสอบในครั้งนี้สามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	1.000	ผ่าน
9. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าการจัดการทดสอบในครั้งนี้ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และน่าเชื่อถือ ในระดับใด	1.000	ผ่าน
10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในการจัดสอบวัดและประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน ในระดับใด	1.000	ผ่าน

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (เฉพาะบุคลากรทางการศึกษา)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ.

ข้อคำถาม	ค่า IOC	การแปลความหมาย
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการให้บริการ		
1.1 ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	1.000	ผ่าน
1.2 ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	1.000	ผ่าน
1.3 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	1.000	ผ่าน
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	1.000	ผ่าน
2.2 ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	1.000	ผ่าน
2.3 ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	1.000	ผ่าน
2.4 ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และรัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	1.000	ผ่าน
2.5 ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	1.000	ผ่าน
2.6 ความถูกต้องของผลการทดสอบ	1.000	ผ่าน
3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		
3.1 เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	1.000	ผ่าน
3.2 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	1.000	ผ่าน
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที่	1.000	ผ่าน
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	1.000	ผ่าน
3.5 เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	1.000	ผ่าน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	1.000	ผ่าน
4.2 พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	1.000	ผ่าน
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	1.000	ผ่าน
4.4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	1.000	ผ่าน
4.5 ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	1.000	ผ่าน

ข้อคำถาม	ค่า IOC	การแปล ความหมาย
4.6 ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โตะเก้าอี้	1.000	ผ่าน
4.7 เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน	1.000	ผ่าน
5. การจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital - Testing) *เฉพาะผู้สอบด้วยระบบดิจิทัล*		
5.1 การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	1.000	ผ่าน
5.2 รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	1.000	ผ่าน
5.3 คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	1.000	ผ่าน
5.4 การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้สะดวก	1.000	ผ่าน
5.5 การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้สะดวก	1.000	ผ่าน
5.6 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำแบบทดสอบ	1.000	ผ่าน
5.7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	1.000	ผ่าน
6. ภาพรวม		
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสทศ. ในระดับใด	1.000	ผ่าน
7. ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับการจัดสอบครั้งนี้	1.000	ผ่าน

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน

ข้อคำถาม	ค่า IOC	การแปลความหมาย
1. ด้านผลการทดสอบ		
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	1.000	ผ่าน
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้สอบ	1.000	ผ่าน
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน	1.000	ผ่าน
2. ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ		
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	.667	ผ่าน
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	1.000	ผ่าน
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้	1.000	ผ่าน
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้	.667	ผ่าน
3. ด้านบทบาทหน้าที่		
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	1.000	ผ่าน
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	1.000	ผ่าน
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่นวัตกรรมการทดสอบ เทคนิคการวัดและการประเมินผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ	.667	ผ่าน
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ	1.000	ผ่าน
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	1.000	ผ่าน
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ	1.000	ผ่าน
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	1.000	ผ่าน

**ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการข้อมูล” ด้านการให้บริการข้อมูล
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ.

ข้อคำถาม	ค่า IOC	การแปล ความหมาย
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	1.000	ผ่าน
1.2 ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	1.000	ผ่าน
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	1.000	ผ่าน
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
2.1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงาน	1.000	ผ่าน
2.3 ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร	1.000	ผ่าน
2.4 ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	1.000	ผ่าน
2.5 ความถูกต้อง ชัดเจน ในการชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	1.000	ผ่าน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	1.000	ผ่าน
3.2 ความเด่นชัด ถูกต้องของป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ	1.000	ผ่าน
3.3 มีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	1.000	ผ่าน
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ		
4.1 ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	1.000	ผ่าน
4.2 ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1.000	ผ่าน
4.3 ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	1.000	ผ่าน
5. ภาพรวม		
5.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	1.000	ผ่าน
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับการทดสอบครั้งนี้	1.000	ผ่าน

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ การให้บริการจัดการทดสอบและการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน

ข้อคำถาม	ค่า IOC	การแปลความหมาย
1. ด้านผลการทดสอบ		
1.1 ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้สอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	1.000	ผ่าน
1.2 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้สอบ	1.000	ผ่าน
1.3 ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน	1.000	ผ่าน
2. ด้านการให้บริการจัดการทดสอบ		
2.1 การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	.667	ผ่าน
2.2 การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	1.000	ผ่าน
2.3 การตรวจคะแนน มีระบบชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้	1.000	ผ่าน
2.4 การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้	1.000	ผ่าน
3. ด้านบทบาทหน้าที่		
3.1 สามารถจัดสอบวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	1.000	ผ่าน
3.2 สามารถจัดสอบวัดความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้	1.000	ผ่าน
3.3 ผลการศึกษา วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่ข่าวสารการทดสอบ เทคนิคการวัดและการประเมินผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ	1.000	ผ่าน
3.4 สามารถเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ	1.000	ผ่าน
3.5 มีการพัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	1.000	ผ่าน
3.6 หน้าที่ในการรับรองมาตรฐานระบบวิธีการแบบทดสอบของหน่วยงาน การประเมินผลและการทดสอบทางการศึกษา เป็นที่น่าเชื่อถือ	1.000	ผ่าน
3.7 มีความน่าเชื่อถือต่อการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	.667	ผ่าน

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2}\right)$$

โดยที่

α คือ สัมประสิทธิ์แอลฟา

K คือ จำนวนข้อคำถาม

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)

การแปลความหมายระดับความเที่ยง.

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 5	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ พบว่า มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้น แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีถึงดีมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) ของ แบบสอบถามแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (นักเรียน)	.986	ดีมาก
ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (บุคลากรทางการศึกษา)	.888	ดี
ชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล	.969	ดีมาก

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (เฉพาะนักเรียน)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.986	29

ข้อคำถาม	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
1. ความชัดเจนของเนื้อหาการประชาสัมพันธ์	116.5357	220.258	0.842	0.986
2. ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	116.5357	217.517	0.906	0.986
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	116.5714	219.587	0.743	0.986
4. ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	116.3571	216.683	0.891	0.986
5. ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	116.3929	218.321	0.822	0.986
6. ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	116.3929	216.766	0.909	0.986
7. ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และรัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	116.3571	218.238	0.806	0.986
8. ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	116.4286	216.995	0.775	0.986
9. ความถูกต้องของผลการทดสอบ	116.4286	216.328	0.876	0.986
10. เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	116.5000	214.926	0.858	0.986
11. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	116.5357	214.999	0.881	0.986
12. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันทั่วทั้งที่	116.5000	216.852	0.906	0.986

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและ ยุติธรรม	116.5000	215.963	0.956	0.986
14. เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการ ทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	116.3571	218.831	0.858	0.986
15. ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	116.4286	217.884	0.873	0.986
16. พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	116.4286	219.958	0.847	0.986
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	116.5714	217.217	0.873	0.986
18. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	116.5000	218.556	0.811	0.986
19. ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	116.5000	215.148	0.848	0.986
20. ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะ เก้าอี้	116.5000	218.185	0.831	0.986
21. เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน	116.3214	221.930	0.657	0.987
22. การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	116.3214	220.597	0.828	0.986
23. รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรใน ระบบการทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	116.3571	220.683	0.849	0.986
24. คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	116.4286	218.476	0.941	0.986
25. การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้ สะดวก	116.5000	218.185	0.831	0.986
26. การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้ สะดวก	116.4643	219.888	0.787	0.986
27. สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการ ทำแบบทดสอบ	116.4286	219.735	0.861	0.986
28. อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	116.3929	219.655	0.834	0.986
29. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการทดสอบของสทศ. ในระดับใด	116.4643	221.443	0.788	0.986

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (เฉพาะบุคลากรทางการศึกษา)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.888	29

ข้อคำถาม	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
1. ความชัดเจนของเนื้อหาภาษาประชาสัมพันธ์	108.8333	48.489	0.654	0.878
2. ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	108.9000	49.679	0.557	0.881
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	109.0333	48.654	0.613	0.879
4. ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	108.4667	53.085	0.281	0.887
5. ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน (เฉพาะผู้ที่สมัครด้วยตนเอง)	108.5333	47.982	0.704	0.877
6. ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สะดวก ชัดเจน ถูกต้อง	108.6000	49.214	0.570	0.881
7. ขั้นตอนการเข้าสอบ มีความโปร่งใส ถูกต้อง และรัดกุม เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	108.4667	49.292	0.685	0.878
8. ความสะดวกในการเข้าดูผลการสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	108.6000	55.766	-0.137	0.896
9. ความถูกต้องของผลการทดสอบ	108.4000	52.731	0.479	0.884
10. เจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	108.6000	55.766	-0.200	0.893
11. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	108.4667	52.947	0.408	0.885
12. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันทั่วถึง	108.5000	55.017	-0.035	0.890

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม	108.4333	53.151	0.469	0.885
14. เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ดูแล และปฏิบัติตามระเบียบการ ทดสอบตลอดระยะเวลาการคุมสอบ	108.4000	51.903	0.671	0.882
15. ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดสอบ	108.8333	55.385	-0.093	0.894
16. พื้นที่การจัดสอบไม่แออัด เพียงพอกับผู้เข้าสอบ	108.8000	50.372	0.410	0.885
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพักคอย ร้านอาหาร	109.0000	47.172	0.780	0.875
18. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	108.7667	48.323	0.699	0.877
19. ป้าย/แผนผัง ห้องสอบ ที่นั่งสอบมีความชัดเจน	108.5333	52.464	0.316	0.886
20. ความพร้อมของห้องสอบ เช่น ความสว่าง โต๊ะเก้าอี้	108.4667	53.016	0.393	0.885
21. เสียงประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน ผู้เข้าสอบ ถูกต้องและชัดเจน	108.3333	50.713	0.758	0.879
22. การเข้าใช้งานระบบการทดสอบสะดวก รวดเร็ว	108.5000	54.466	0.063	0.890
23. รูปแบบการจัดวาง และขนาดของตัวอักษรในระบบ การทดสอบ มีความชัดเจน อ่านได้ง่าย	108.3667	52.723	0.419	0.885
24. คำชี้แจงและขั้นตอนในการใช้งานระบบ เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้	108.7333	52.547	0.252	0.888
25. การใส่คำตอบหรือเลือกคำตอบบนหน้าจอ ทำได้ สะดวก	108.7667	48.047	0.670	0.878
26. การแก้ไขคำตอบ กรณีเลือกผิด สามารถทำได้ สะดวก	109.0000	50.483	0.413	0.885
27. สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมต่อการทำ แบบทดสอบ	108.7667	49.564	0.552	0.881
28. อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) สะดวกต่อการใช้งาน	108.4333	50.392	0.579	0.881
29. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการทดสอบของสทศ. ในระดับใด	108.4667	52.120	0.590	0.883

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการข้อมูล” ด้านการให้บริการข้อมูล
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	14

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	56.1000	46.369	0.885	0.965
2. ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	56.1667	46.144	0.862	0.966
3. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	56.0667	46.271	0.884	0.965
4. มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงาน	56.0667	46.478	0.858	0.966
5. ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร	56.0000	46.690	0.814	0.967
6. ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	56.0333	47.275	0.833	0.966
7. ความถูกต้อง ชัดเจน ในการชี้แจงข้อสงสัยของ เจ้าหน้าที่	56.1000	46.714	0.763	0.968
8. สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	56.3000	46.769	0.731	0.969
9. ความเด่นชัด ถูกต้องของป้ายบอกทางแสดงจุด ต่าง ๆ	56.2333	47.771	0.784	0.967
10. มีสถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	56.3000	47.183	0.684	0.970
11. ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	56.0667	45.857	0.938	0.964
12. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	56.1000	45.817	0.871	0.965
13. ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	56.0667	46.409	0.789	0.967
14. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการ ข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	56.0333	48.240	0.803	0.967